

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “Selección de personal y la calidad del servicio en el sector salud”.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Aida Beatriz Chicaiza Ramos

Director: Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniera Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Magíster, e Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “*Selección de personal y la calidad del servicio en el sector salud*”, elaborado y presentado por la *Ingeniera Aida Beatriz Chicaiza Ramos*, 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. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.
Miembro del Tribunal

Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en trabajo de titulación, presentado con el tema: “Selección de personal y la calidad del servicio en el sector salud”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Aida Beatriz Chicaiza Ramos, autora bajo la dirección del Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD., Director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Aida Beatriz Chicaiza Ramos

C.C.1804590139

AUTORA

Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD.

C.C.1801626670

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación, sirva como un 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.

Ing. Aida Beatriz Chicaiza Ramos
C.C. 1804590139

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	5
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	5
2.1. Área de conocimiento	5
2.2. Líneas de investigación.....	5
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	5
3.1. Tiempo de ejecución	5
3.2. Financiamiento.....	5
3.3. Autor/es.....	6
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	7
4.1. Definición del problema de la investigación.....	7
4.2. Objetivos	13
4.2.1. Objetivo general.....	13
4.2.2. Objetivos específicos	13
4.3. Justificación.....	14
4.4. Marco teórico referencial	17
4.4.1. Antecedentes investigativos	17
4.4.2. Selección de personal.....	24
4.4.3. Proceso de Selección.....	26

4.4.4. Reclutamiento	27
4.4.5. Calidad del servicio.....	29
4.4.6. Satisfacción del usuario.....	29
4.4.7. Servicio al usuario.....	29
4.5. Metodología de la Investigación	31
4.5.1 Enfoque Metodológico.....	31
4.5.2 Tipos de investigación.....	31
4.5.3. Nivel de investigación.....	32
4.5.4 Población y Muestra.....	33
4.5.5. Validación del instrumento	36
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
5.1 Método de correlación de variables	53
5.1.1 Coeficiente de correlación de Spearman.....	53
6. CONCLUSIONES.....	612
7. RECOMENDACIONES.....	623
8. REFERENCIAS CITADAS	634
9. ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Financiamiento	6
Tabla N° 2 Correlación: Selección de personal y calidad de servicio	54
Tabla N° 3 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 4.....	55
Tabla N° 4 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 7.....	55
Tabla N° 5 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 8.....	55
Tabla N° 6 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 9.....	56
Tabla N° 7 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 10.....	56
Tabla N° 8 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 11.....	56
Tabla N° 9 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 12.....	57
Tabla N° 10 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 13.....	57
Tabla N° 11 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 4.....	57
Tabla N° 12 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 7.....	58
Tabla N° 13 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 8.....	58
Tabla N° 14 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 9.....	58
Tabla N° 15 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 10.....	59
Tabla N° 16 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 11.....	59
Tabla N° 17 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 12.....	59
Tabla N° 18 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 13.....	60
Tabla N° 19 Operacionalización de variables.....	68
Tabla N° 20 Variable Dependiente: Calidad del Servicio	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Árbol de problemas	11
Gráfico N° 2	Categorías Fundamentales.....	23
Gráfico N° 3	Distribución de frecuencias Género	39
Gráfico N° 4	Distribución de frecuencias visita al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos	40
Gráfico N° 5	Distribución de frecuencias A qué área acude	41
Gráfico N° 6	Distribución de frecuencias satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico.....	42
Gráfico N° 7	Distribución de frecuencias conocimientos, habilidades y actitudes necesarias.....	43
Gráfico N° 8	Distribución de frecuencias es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería	44
Gráfico N° 9	Distribución de frecuencias calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería	45
Gráfico N° 10	Distribución de frecuencias Pide favores cuando lo necesita.....	46
Gráfico N° 11	Distribución de frecuencias interés en solucionar cualquier dificultad	47
Gráfico N° 12	Distribución de frecuencias brindó un servicio oportuno	48
Gráfico N° 13	Distribución de frecuencias dio una respuesta satisfactoria	49
Gráfico N° 14	Distribución de frecuencias de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	50
Gráfico N° 15	Distribución de frecuencias el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Distribución de frecuencias Género.....	39
Cuadro N° 2 Distribución de frecuencias visita al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos	40
Cuadro N° 3 ¿Distribución de frecuencias A qué área acude?	41
Cuadro N° 4 Distribución de frecuencias satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico.....	42
Cuadro N° 5 Distribución de frecuencias conocimientos, habilidades y actitudes necesarias	43
Cuadro N° 6 Distribución de frecuencias es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería	44
Cuadro N° 7 Distribución de frecuencias calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería	45
Cuadro N° 8 Distribución de frecuencias Pide favores cuando lo necesita	46
Cuadro N° 9 Distribución de frecuencias interés en solucionar cualquier dificultad.....	47
Cuadro N° 10 Distribución de frecuencias brindó un servicio oportuno.....	48
Cuadro N° 11 Distribución de frecuencias dio una respuesta satisfactoria	49
Cuadro N° 12 Distribución de frecuencias de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	50
Cuadro N° 13 Distribución de frecuencias el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades.....	51
Cuadro N° 14 Estadísticos de fiabilidad	52
Cuadro N° 15 Kuder Richardson	52

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que siempre me ha bendecido en todo momento de mi vida; a mis Padres que han sido mi apoyo y mi fortaleza; a mis hijos mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis; y en especial a mi madre, aunque ya no está en la tierra me ha enseñado a ser una mujer fuerte a pesar de las adversidades.

A mi director Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. por su guía y acertada dirección en el desarrollo del trabajo de titulación.

A la Universidad Técnica de Ambato por haberme brindado la oportunidad de formarme profesionalmente, a cada uno de mis docentes que me han transmitido sus conocimientos y aprendizajes.

Aida Beatriz Chicaiza Ramos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis hijos
ustedes son los detonantes de mi felicidad, mis
ganas de buscar lo mejor, a pesar de las
adversidades que nos ha tocado vivir me han
enseñado que lo simple es prodigioso a su lado.
Infinitamente agradecida con ustedes mis niños
por ayudarme a encontrar el lado dulce y no
amargo de la vida, ustedes mi mayor motivación
para concluir con éxito este proyecto de tesis,
con infinito amor, mis príncipes Josué y Thiago
por ser mi fuente de inspiración para alcanzar
mis metas.

Aida Beatriz Chicaiza Ramos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR SALUD

AUTOR: *Ingeniera Aida Beatriz Chicaiza Ramos*

DIRECTOR: *Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD.*

FECHA: *25 de agosto del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio en el Hospital Básico Sigchos, para mejorar la Calidad del Servicio. Para ello, se obtuvo una muestra no probabilística de 80 pobladores a partir de los 500 que viven en el cantón Sigchos. En el contraste de hipótesis se empleó un diseño tipo descriptivo – comparativo. La recolección de información fue a través de una encuesta conformada por 13 preguntas aplicada a los pobladores que acuden al hospital y una entrevista conformada por 19 preguntas aplicada al responsable de talento humano del hospital básico Sigchos por medio de la dirección distrital 04D05 Sigchos-Salud. Los resultados indican que la correcta selección de personal influye favorablemente en la calidad del servicio del hospital de Sigchos. Además, la metodología utilizada comprendió un diseño de investigación no experimental mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, apoyada por una investigación bibliográfica y de campo, donde la primera ayudó a definir teóricamente las variables de estudio (selección de personal y calidad del servicio).

En donde se pudo determinar problemas de selección de personal en esta casa de salud afectando al nivel de servicio y generando desconfianza y una mala imagen en el usuario externo.

Ante ello, el proceso de selección en las entrevistas de trabajo implementando preguntas elementales para obtener información personal y actitudinal de los postulantes al puesto de trabajo, y dedicarle a la entrevista de trabajo un mayor tiempo para poder indagar en los temas de mayor interés, con la finalidad de ir fomentando una atención humanizada a los pacientes que acuden a esta casa de salud en busca de un buen servicio. Para ello, el área de talento humano debería planificar, programar y detallar indicadores de evaluación más eficientes que contribuyan a mejorar los procesos de selección, siendo parte del cumplimiento de objetivos estratégicos a nivel institucional, para alcanzar los niveles de calidad acorde a las necesidades de los usuarios.

DESCRIPTORES: *CALIDAD DEL SERVICIO, CAPACITACIÓN, COMPETENCIAS LABORALES, GESTIÓN HOSPITALARIA, HOSPITAL BÁSICO, PROCESOS DE SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, SATISFACCIÓN DEL USUARIO, SELECCIÓN DE PERSONAL, SERVICIO AL PACIENTE.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: SELECTION OF PERSONNEL AND QUALITY OF SERVICE IN THE HEALTH SECTOR

AUTHOR: *Ingeniera Aida Beatriz Chicaiza Ramos*

DIRECTED BY: *Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD*

DATE: 25 de Agosto del 2021

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this study is to determine the relationship that exists between the selection of personnel and the quality of service in the Hospital Básico Sigchos, in order to improve the Quality of Service. For this, a non-probabilistic sample of 80 inhabitants was obtained from the 500 who live in the Sigchos canton. In contrasting hypotheses, a descriptive-comparative type design was used. Information was collected through a survey made up of 13 questions applied to residents who come to the hospital and an interview made up of 19 questions applied to the head of human talent at the Sigchos basic hospital through the district office 04D05 Sigchos-Salud. The results indicate that the correct selection of personnel has a favorable influence on the quality of service at the Sigchos hospital. In addition, the methodology used comprised a non-experimental research design using a qualitative and quantitative approach, supported by bibliographic and field research, where the first one helped to theoretically define the study variables (selection of personnel and quality of service).

Where it was possible to determine personnel selection problems in this health home, affecting the level of service and generating mistrust and a bad image in the external user.

Given this, the selection process in job interviews implementing elementary questions to obtain personal and attitudinal information from job applicants, and dedicate more time to the job interview to be able to investigate the topics of greatest interest, with the purpose of promoting humanized care to patients who come to this health home in search of good service. For this, the human talent area should plan, program and detail more efficient evaluation indicators that contribute to improving the selection processes, being part of the fulfillment of strategic objectives at the institutional level, to achieve quality levels according to the needs of the users.

KEYWORDS: *QUALITY OF SERVICE, TRAINING, LABOR SKILLS, HOSPITAL MANAGEMENT, BASIC HOSPITAL, SELECTION PROCESSES, RECRUITMENT, USER SATISFACTION, PERSONNEL SELECTION, PATIENT SERVICE.*

INTRODUCCIÓN

La gestión hospitalaria es considerada como la forma de organizar y combinar los recursos con el fin de cumplir las políticas y objetivos institucionales de las entidades del sector de la salud. Particularmente la selección de personal en las instituciones de la salud públicas del Ecuador se encuentra normada por varias leyes que contemplan de forma general la importancia de la calidad del servicio en esta actividad. La presente investigación tiene como objetivo proponer un sistema de selección de personal para el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos, para mejorar la calidad del servicio.

Capítulo I: Se encuentra estructurado por el tema 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 el nivel macro, meso y micro, con la que se describe la importancia de la investigación; además 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 planteado, 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: Se desarrolla la investigación secundaria, sustentada en el marco teórico, para la cual se identificó antecedentes investigativos similares a la investigación propuesta en relación al tema planteado, para lo cual se considera las conclusiones a las cuales llegaron cada una de los estudios citados, además se desarrolló su fundamentación filosófica, legal y social citando leyes relacionadas al tema, asimismo se plantea también la constelación o categorización de ideas, en el cual se enmarca la revisión bibliográfica para fundamentar las principales teorías relacionadas a las variables de la investigación, además se planteó la hipótesis de investigación y finalmente se realizó el señalamiento de las variables.

Capítulo III: Se presenta la metodología, con sus modalidades básicas y tipos de investigación utilizada como insumo para el proceso de consolidación de la propuesta, además 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: Se realiza el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas al grupo poblacional identificado en el capítulo anterior, asimismo se comprueba la hipótesis con el estadígrafo no paramétrico o de distribución libre, que permite medir el grado de correlación entre la variable dependiente e independiente.

Capítulo V: Se establece las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó una vez efectuada la investigación de campo y analizada e interpretada la información primaria y secundaria recopilada en todo el proceso investigativo.

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.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Capacitación

Busca que el talento humano adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones dentro de sus actividades.

Competencia

Es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible.

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 (Rueda et al., 2015). Este respecto, calidad de servicio, busca responder a las expectativas de los clientes sobre una base consistente Lewis & Booms (1983).

Eficacia

Capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos.

Eficiencia

“La eficiencia se relación con la utilización de los recursos para un fin u objeto, es el resultado de la racionalidad u optimización de recursos”

Experiencia

La experiencia en recurso humano es la experiencia laboral que se tiene, es decir los empleos anteriores que se han tenido antes de la actual contratación, está sujeta a valoración y en el caso de concursos de mérito y oposición tiene puntuación importante.

Selección

Consiste esencialmente en comparar las aptitudes y posibilidades del candidato con las exigencias del puesto. Entonces, en la Selección de Personal subyace el concepto de equilibrio entre las exigencias del puesto las potencialidades y características de la persona Cohen (1991).

Selección del personal

Es un proceso institucional con gran importancia para el logro de la satisfacción del cliente externo, y por tanto para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Servicio

Refiere que los servicios de salud deben mantener la calidad de atención de modo que los usuarios estén satisfechos, con el fin de responder a las necesidades de atención de salud, en este caso las enfermeras, deben tener una buena interacción con el usuario y si estamos siguiendo una profesión viable, la enfermería tiene que practicar en el sistema del consumismo, lo cual se traduce en términos de satisfacción Timana (2006).

Satisfacción de las expectativas del usuario

Los usuarios de los servicios de salud tienen expectativas relativas a la calidad de la atención que recibirán, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas Aguirre (2004).

Servicio al paciente

Es una actividad o conjunto de actividades, de naturaleza casi siempre intangible, que se realiza a través de la interacción entre el paciente y el servidor público y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad.

Percepción

“Es el proceso mediante el cual las personas eligen, organizan e interpretan información para componer un panorama sensato del mundo”. Siendo uno de los factores psicológicos que influyen en el comportamiento de los clientes y su decisión de compra.

Procesos

No es más que la perfecta concatenación de las decisiones, actividades y tareas, llevado a cabo por diferentes profesionales en diferentes espacios y tiempo en orden lógico y secuencial.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Selección de Personal y Calidad del Servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos”.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Talento Humano

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo territorial y empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

13 de abril del 2019 al 30 de noviembre del 2020

3.2. Financiamiento

El monto estimado para la ejecución del proyecto de investigación es de \$ 2397,00 mismo que se detalla:

Tabla N° 1 Financiamiento

ITEM	RECURSOS	USD
1	Asesoría	100,00
2	Computador personal	700,00
3	Impresora	100,00
4	Soporte de datos magnético	100,00
5	Transporte	300,00
6	Material Bibliográfico	50,00
7	Suministros de oficina	50,00
8	Derechos de inscripción	17,00
9	Derechos de Grado	920,00
10	Servicio de empastado	50,00
11	Servicio de internet y teléfono	100,00
12	Imprevistos	300,00
	TOTAL DE PRESUPUESTO	2787,00

Elaborado por: Chicaiza A. (2020)

3.3. Autor/es

Nombre: Aida Beatriz Chicaiza Ramos

Grado académico: Tercer Nivel

Teléfono: 0959936197

Correo electrónico: aida_ramos4@hotmail.es

Nombre: Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Grado académico: Cuarto Nivel

Teléfono: (0959936197)

Correo electrónico: ramiropcarvajal@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

La selección de personal es un proceso psicosocial que se desarrolla en la organización, a través del cual se elige a unas personas para la realización de un trabajo Bretones & Rodríguez (2008).

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 Bretones & Rodríguez (2008).

CONTEXTUALIZACIÓN

Macro

En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, muchas organizaciones a nivel nacional e internacional, realizan selección de personal con enfoques de gestión de calidad, con la finalidad de encontrar el mejor perfil profesional para ocupar las plazas vacantes de trabajo, que las mismas organizaciones ofertan por medio de diferentes medios de comunicación más accesibles por la población. Estas organizaciones buscan un talento humano, que les puedan ayudar a alcanzar sus objetivos personales e institucionales y que se sientan satisfechos con sus labores; por lo tanto, la selección de personal se convierte de vital importancia, influyendo directamente en la competitividad de la organización.

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 (2014).

Así, las organizaciones hospitalarias cumplen una función social esencial: por lo que, necesitan desarrollar una gestión que, escuchando y comprendiendo los fenómenos que conforman su entorno, los mismos que puedan identificar y proyectarse a las necesidades de los usuarios, adaptarse a las características, flujo, ritmo y evolución de la demanda de las poblaciones, especialmente en el sector sanitario, donde desde la red asistencial, se exige respuestas efectivas con el modelo de atención, crecientemente flexibles, oportunas, eficientes y eficaces.

En consecuencia, la salud pública no sólo es necesaria la satisfacción del usuario (calidad percibida), sino que hay que garantizar que el conocimiento científico se aplica de manera correcta (calidad científico-técnica), teniendo en cuenta que los clientes externos son los pacientes y sus familiares que aspiran a recibir asistencia médica con altos niveles de seguridad, confiabilidad y efectividad por parte de los profesionales de la salud.

De esta manera, las instituciones de salud deben contar con mecanismos de atención al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias. La voz, opinión y sugerencias del usuario pasan a ser el foco de la atención en el marco del desarrollo de deberes, responsabilidades y derechos en salud para los proveedores de servicios.

De este modo, la responsabilidad de la salud debe ser compartida entre el médico y el paciente, basados en el respeto mutuo y el trabajo en forma colaborativa; el médico debe ayudar al paciente a distinguir entre información correcta e información incorrecta, facilitando la toma de decisiones por parte de este último.

Finalmente, los activos más valiosos de las organizaciones de salud son el conocimiento, las habilidades y las experiencias de sus médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares administrativos de la salud. Sino todos los que intervienen en los procesos principales y de apoyo en la institución de salud, cuyo

proceso de selección resulta fundamental para el logro de los objetivos institucionales, en especial los que emanan de la satisfacción del cliente externo.

Meso

En el Ecuador existen varios métodos para mejorar y transformar los servicios 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 al campo de la salud, es por ello se debía tomar en cuenta la necesidad de reformar el marco constitucional, con lo cual se podría plantear la implantación de programas locales, sectoriales, descentralizados en las diferentes provincia, cantones y parroquias del Ecuador. Por los años 1997-1998, el Ministerio de Salud Pública (MSP) le propuso a la Asamblea Constitucional la articulación funcional de las instituciones del sector en pro de fortalecer al Sistema, lo cual fue aceptado, incluyéndose en la Carta Magna un artículo que dispone cómo debe organizarse y funcionar esta estrategia; lo cual, fue pocos años más tarde ampliamente debatido en los denominados Congresos por la Salud y la Vida que en la primera década del nuevo siglo se constituyeron en una opción para el diálogo y discusión de propuestas, las que culminaron en un planteamiento colectivo a la Asamblea Constituyente de Montecristi, lo que contribuyó a la expedición de una nueva Constitución aprobada por la población (Gafas et al,2019).

Dentro de esta perspectiva, la selección de personal consiste en escoger a la persona más idónea entre los postulantes para ocupar un puesto, promoviendo un modelo de organización hospitalaria eficaz y eficiente, capaz de responder a las prioridades sanitarias definidas por la autoridad a través de su red asistencial a las necesidades de los usuarios.

Micro

El Hospital Básico Sigchos pertenece al Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, de la coordinación zonal 3, esta casa de salud pertenece al segundo nivel de atención en salud teniendo como referencia directa las unidades operativas de las parroquias:

Isinliví, Chugchilan, Palo Quemado, Las Pampas y Sarahuasi, beneficia a más de 23 mil habitantes, consta un área de consulta externa con cirugía general, sala gineco - obstetricia, medicina interna, odontología, pediatría, consulta en salud mental. También existe un área de emergencia con un área de atención rápida de adultos y pediátrica. Además, se atienden procedimientos de emergencia con terapia respiratoria pediátrica para adultos y una sala de procedimientos las 24 horas. También, servicios de laboratorio clínico a diario, unidad de trabajo de parto, dos quirófanos y área de recuperación, salas de rayos X y ultrasonido (Ministerio de Salud Pública, 2017)

El cantón Sigchos por su situación geográfica, distante de la capital de la provincia de Cotopaxi; así como, de los otros cantones que lo conforman, es de vital importancia contar con personal especializado en el área de enfermería y se pudo identificar que el problema de mayor afectación en la actualidad constituye la deficiente calidad de los servicios en salud en esta institución y que a menudo se puede palpar por los inconvenientes detectados por los usuarios externos. Dentro de este orden de ideas, se está sucintado por el inadecuado sistema de selección de personal que se evidencia desconocimiento de competencias laborales necesarias para su desempeño 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).

ARBOL DEL PROBLEMAS

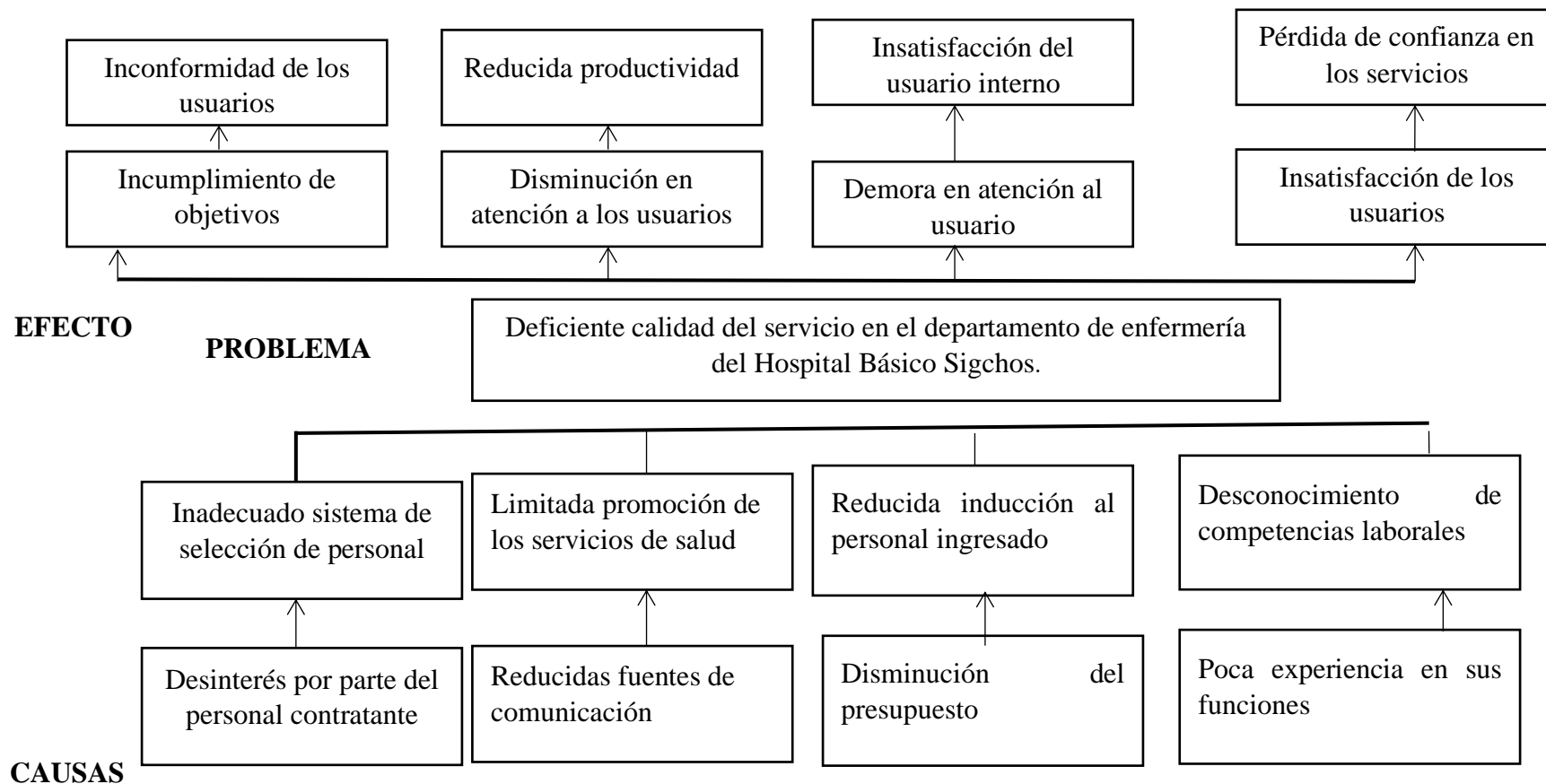


Gráfico N° 1 Árbol de problemas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Chicaiza A. (2020)

Análisis crítico

El Hospital Básico Sigchos, cuenta con 33 camas; de los cuales, 28 camas es para el servicio ambulatorio que son de emergencia y 5 de apoyo, de acuerdo a la necesidad institucional se distribuye de la siguiente manera las camas medicina interna 6, cirugía general 7 que se utiliza también para cirugías pediátricas. Se realizó la gestión para la apertura desde el mes de abril del presente año, pediatría 5, ginecología 10 y 5 de apoyo ambulatorio con mayor porcentaje para ginecología con un 30%, debido a que la sala, está desinada para pacientes de postparto y otra para cirugías ginecológicas. 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 sus efectos:

En primer lugar, específicamente en el departamento de enfermería se ha detectado que existe deficiente calidad del servicio; por lo que, ha generado la inconformidad de los usuarios externos, quienes acuden a esta casa de salud en busca de los profesionales especializados para cubrir sus necesidades. Sobre el particular, la inadecuada selección de personal, ha generado el incumplimiento de procesos; lo cual, se evidencia en el incumplimiento del manual de funciones y; este a su vez, no permite tener una gestión adecuada ante una población que requiere atención de calidad.

Por otro lado, es necesario mejorar la calidad de los servicios de salud; lo cual, es una de las primeras prioridades. La limitada promoción de los servicios de salud y prevención de enfermedades en la comunidad, a través de una adecuada información, sumado a esto, el equipamiento tecnológico; además, los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para que la población acceda de forma adecuadamente los servicios de salud. Sin embargo, existe un resultado negativo, porque se ha visto reflejado en las atenciones a los usuarios en su forma habitual, reduciendo su capacidad de atención y generando gastos innecesarios.

Asimismo, otra de las causas del problema constituye la disminución del presupuesto por parte del gobierno nacional para este tipo de instituciones; lo cual, repercute

directamente en el personal del hospital; dado que, al no existir partidas presupuestarias destinadas a las actividades de capacitación en el tema de la calidad de los servicios, genera malestar en la atención al usuario, creando mala imagen institucional.

Finalmente, un adecuado sistema de selección de personal y la calidad del servicio, son factores que otorgan credibilidad y confianza en los servicios de salud.

Prognosis

Si no se llega a solucionar el problema de la deficiente calidad del servicio en el Hospital Básico Sigchos, los usuarios externos, a través de la atención recibida tendrá inconformidades que se verán reflejados en su insatisfacción del servicio recibido; por lo que, indudablemente aparecerán quejas y reclamos, situación que puede influir de forma negativa en la imagen de la institución; es decir, la pérdida de credibilidad y confianza de los servicios que ofertan en esta casa de salud.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio en el Hospital Básico Sigchos.

4.2.2. Objetivos específicos

- Revisar la bibliografía existente del fenómeno en estudio.
- Identificar los procesos de selección del personal del departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.
- Describir la calidad del servicio que ofrece el personal de la salud permitirá que los usuarios estén satisfechos y regresen a esta casa de salud.

4.3. Justificación

El servicio al cliente es definido como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para ello, debemos tener claro los servicios que se ofrecerán.

Las empresas y organizaciones del siglo XXI se enfocan cada vez más en la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio, por lo que guían su atención hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, ya que los consumidores de esta época suelen dar mayor importancia a los atributos intangibles de los productos que consumen: los servicios Pérez (2014).

Según Bradford (1990) el cliente es la razón de existir de cualquier negocio y por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas.

Por otra parte, el consumidor está cada vez más formado e informado y es más exigente; con el incremento del nivel de vida, el deseo determina los hábitos de compra que generalmente priorizan el valor añadido de productos a su funcionalidad. En todo mercado competitivo existen una serie de grupos sociales, cuyas reacciones incidirán de forma directa en nuestro resultado Muñoz (2014).

Para Serna (2006) El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

El servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

También, señala este autor que el servicio al cliente, presenta las siguientes características: es Intangible, no se puede percibir con los sentidos. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella. La Oferta del servicio, prometer y cumplir. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente, el valor agregado plus al producto (Serna,2006,19).

Actualmente las empresas públicas, como privadas existen mucha competitividad se sustenta en el talento humano, mismo que constituye un factor clave, cuando se trata de mejorar la calidad de los servicios; por lo que, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto de cliente o usuario. En esta perspectiva, los clientes internos o externos buscan calidad, desean productos o servicios que satisfagan sus necesidades.

Siendo las cosas así, resulta claro que, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención de información, un servicio eficaz y eficiente, de acuerdo a los objetivos planteados por cada institución, en este caso en el Ministerio de Salud Pública del Hospital Básico Sigchos, busca cumplir con los objetivos planteados, mismos que permita convertirse en un Hospital Básico competitivo frente a los existentes en las diferentes Zonas del País.

En resumidas cuentas, esta investigación es importante porque nos permitirá identificar las debilidades del departamento de enfermería de la institución y convertirlas en fortalezas para que el talento humano pueda brindar un servicio de calidad a cada uno de los usuarios que acuden a esta casa de salud; además que permitirá cumplir el

Modelo de Atención Integral de Salud establece dentro de sus componentes de organización política “Estándares de calidad en infraestructura, equipamiento y talento humano”.

Asimismo, la factibilidad de la presente investigación 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 las autoridades de la institución involucrada para realizar el levantamiento de información, pues una vez realizado el estudio los resultados obtenidos sin duda alguna ayudaran a las autoridades a tomar las mejores decisiones en mejorar el servicio que se brinda a la población de Sigchos.

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación permitirá beneficiar a los usuarios internos y externos, después de haber realizado la investigación permitirá

mejorar los procesos internos de manera eficiente y a la vez permitirá alcanzar los objetivos planteados por el Ministerio de Salud del Ecuador.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Antecedentes investigativos

Se presentan de forma organizada los antecedentes investigativos, destacando lo más importante de cada caso, citando las conclusiones, en este caso se procedió a tomar como referencia investigaciones previas relevantes al tema “selección de personal y calidad del servicio”.

Antecedentes nacionales

Según (Sevilla, 2015) sobre “Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub Centro de Salud Santa Anita”. Para la obtención del grado académico de magister en gerencia de servicios de calidad en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Ambato - Ecuador, concluye:

- Mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud, utilizó la metodología: cualitativa, tipo de diseño: experimental. La muestra: 1585 de 10 a 14 años y 1542 de 15 a 19 años un total de 3127 adolescentes. Hallazgos: implementar propuesta de mejora para los estándares de calidad. Conclusiones: Implementación de la propuesta mejora los estándares de calidad, obteniendo usuarios externos satisfechos familiarizados con los horarios de atención y cartera de servicios.

Para Vargas & Marcia (2012) en el tema de investigación sobre las estrategias de Marketing y su influencia en la Calidad del Servicio del Centro Orientación Educativa Hospital Indígena Atocha de la ciudad de Ambato, concluye:

- El Centro Orientación Educativo Hospital Indígena Atocha, se ha dedicado al Servicio de la comunidad durante 25 años, tiempo en el que ha experimentado distintas fases, en los que el Hospital por la demanda del mercado ha incrementado sus áreas de servicios, especialidades, laboratorios,

equipos y personal; con los años se ha palpando el incremento de hospitales públicos y privados, clínicas, seguros de vida privados etc. Esto afecta a nuestra institución, porque la oferta a aumentado y la demanda va declinando, por lo que es indispensable tomar acciones estratégicas para mantenernos y ganar mercado con nuestro servicio de salud. Por esta razón el presente trabajo de investigación, se ha enfocado en realizar un amplio análisis del entorno interno y externo del Hospital, con el fin de establecer estrategias que permitan incrementar la aceptación del mercado meta y buscando la mejora continua y la calidad del servicio que brinda el Hospital.

Por lo tanto, los datos encontrados en la investigación de campo, indican que es importante brindar un servicio de calidad, en el cual se corrijan aspectos: como la relación, comunicación, apertura y confianza que se les da a los pacientes, mediante estrategias que ligen nuestros lazos y permitan mejorar continuamente los servicios y la calidad. Así, la propuesta resultante de la investigación, me direccionó para identificar y diseñar estrategias de Marketing Relacional para el Hospital Básico a través de un modelo de base de datos, el mismo que servirá para obtener datos importantes de nuestros pacientes, un Call Center para atender inquietudes, reservación de citas médicas y el recordatorio de las mismas; tarjeta de acumulación de puntos que servirán para descuentos; y un buzón de sugerencias mediante el cual los pacientes tendrán la potestad de sugerir o recomendar mejoras en los servicios que reciben.

Antecedentes internacionales

Según (Ninamango, 2014), el cual desarrolló la tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” para obtener el título de médico cirujano. Lima-Perú Universidad Ricardo Palma, concluye:

- Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, correspondiendo a un estudio de

diseño descriptivo observacional y de corte transversal, enfoque cuantitativo, muestreo no probabilístico empleándose la encuesta servqual, consideran 230 usuarios. Hallazgos: Se halló una insatisfacción global de 55.7% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta de 91.5%; seguida de las dimensiones de fiabilidad (70.4%), aspectos tangibles (2.2%), empatía (39.1%) y seguridad (35.8%). Conclusiones: Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.7% del usuario externo atendido en los consultorios de Medicina Interna del Hospital Dos de Mayo en diciembre del 2015, siendo la dimensión de capacidad de mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

De acuerdo con (Espíndola & Otros , 2010) en el estudio sobre “calidad en el servicio de la clínica nueva imagen” para obtener el título de Licenciado en Relaciones Comerciales, concluyen:

- La investigación es de tipo descriptiva, presenta el proceso de la investigación cuantitativa de tipo transversal. La muestra es de 250 clientes de México Conclusiones: La atención personalizada, con buena actitud de servicio al cliente que se utilicen las estrategias de comunicación, retención y atracción que se analizaron en el proyecto. Hallazgo: La Clínica Nueva Imagen no contaba con una misión y visión.

Según Urquía (2016) En el estudio de investigación trabajo de investigación titulado gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir. Lima 2016, tuvo como objetivo determinar:

- La relación existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que permite comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). El método aplicado en la investigación corresponde al tipo de estudio: cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. El muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple, para efectos el mismo, se utilizó para estudiar la variable calidad de servicio, con el instrumento SERVQUAL, esta encuesta fue

modificada para los establecimientos de salud, validado y modificado para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud del Perú, evalúa la calidad de atención en consulta externa percibida por los usuarios, este instrumento consta de 2 dimensiones: expectativas y percepciones, para la variable gestión del talento humano se utilizó el cuestionario en escala de Likert. Consta de tres dimensiones evaluación del desempeño, gestión por competencias, y gestión del cambio. Como resultado final se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo.

Con los antecedentes expuestos, se puede manifestar que la selección de personal, busca reclutar el mejor talento humano, que cumpla con el perfil deseado; es decir, afín al puesto requerido por la institución, así mismo, al contar con un personal especializado en su área de conocimiento, podrá desempeñarse de forma efectiva al ofrecer un servicio de calidad y calidez.

FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

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

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

FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA.

El análisis en la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio en el Hospital Básico Sigchos. Este trabajo de investigación, se da un contexto cambiante y dinámico, donde el ser humano es el principal actor activo en la construcción de la realidad.

En líneas generales, la selección de personal y la calidad de servicio, enfoca a un argumento histórico, social, ideológico, político, económico, científico, tecnológico y cultural en el que se interrelacionan entre sí, siempre como el mismo objetivo, ofrecer un servicio de calidad de forma eficiente en beneficio de la población.

FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

La presente investigación está relacionada directamente con los valores, ya que la investigadora está involucrada en el contexto, y contribuirá en el desarrollo del proceso, siempre respetando las normas y reglas, teniendo en cuenta la parte socio-política, administrativa, en el que se da el problema, respetando valores, ideologías, ya sean de carácter religioso, moral, ético de todos los que forman parte de esta casa de salud.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se basa en la constitución, Código de Trabajo, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), RLOSEP y Ministerio de Trabajo; los cuales, se detallan a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador, Publicación Oficial de la Asamblea Constituyente, 2008, pag. 117.
- Ley Orgánica del Servicio Público, Asamblea Nacional, Editorial Nacional, miércoles 6 de octubre del 2010, pág. 19.
- Normas de Control Interno para las entidades, Organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

- Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo, pág. 39 y 40.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Red de inclusiones conceptuales

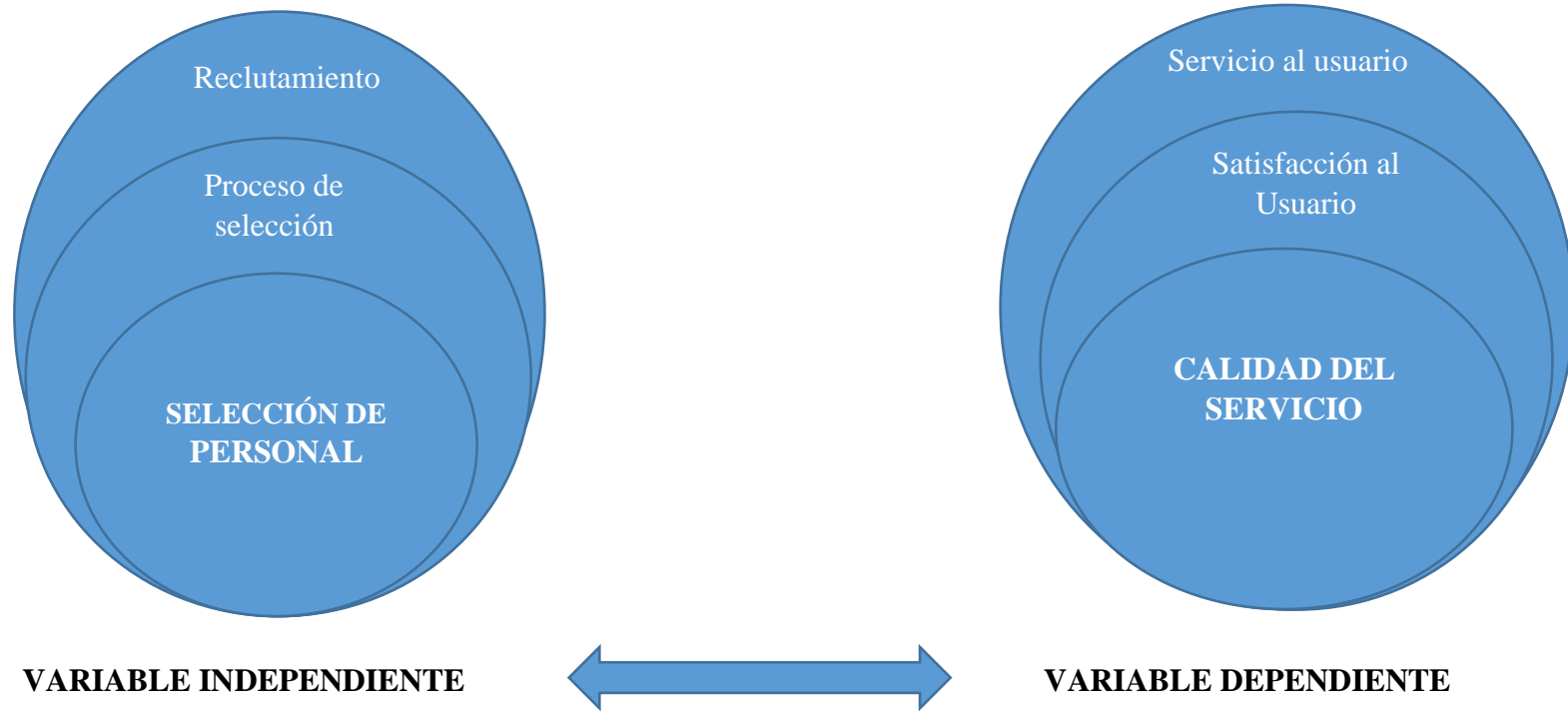


Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Chicaiza A.

Año: 2021

4.4.2. Selección de personal

Según Custa (1999) la selección de personal es un proceso llevado a efecto mediante técnicas efectivas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características presentes y futuras predecibles de un puesto y de una empresa concreta o específica. Esta definición resalta el carácter temporal y el dinamismo existente en el contexto actual de los procesos de trabajo, lo cual, implica la flexibilidad de la fuerza a emplear.

Para Cohen (1981) la selección consiste esencialmente en comparar las aptitudes y posibilidades del candidato con las exigencias del puesto. Entonces, en la Selección de Personal subyace el concepto de equilibrio entre las exigencias del puesto) las potencialidades y características de la persona.

De acuerdo con Chiavenato (1999) la selección de personal es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. Es un sentido más amplio, escoger los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

Así, la selección busca solucionar dos problemas básicos:

- a) Adecuación de la persona al trabajo.
- b) Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto.

Si todas las personas fueran iguales y tuvieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, podríamos olvidarnos de la selección de personal. Pero la variabilidad humana es enorme: las diferencias individuales tanto en el plano físico (estatura, peso, complexión física, fuerza, agudeza visual y auditiva, resistencia a la fatiga, etc.) como en el plano psicológico (temperamento, carácter, inteligencia, aptitudes, habilidades mentales, etc.) llevan a que las personas se comporten de manera diferente, a que perciban las situaciones y a que tengan desempeños también diferentes (con mayor o menor éxito) en las organizaciones. Las personas difieren

tanto en la capacidad para aprender una tarea como en la manera de realizarla una vez aprendida. La estimación a priori de estas dos variables (tiempo de aprendizaje y nivel de realización) es tarea de la selección de personal.

Importancia de la Selección de Personal

La calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, que convierta la inversión en rédito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos, en este marco referencial la Selección y Capacitación de Personal adquieren gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos.

"Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad" Idalberto (2000).

La gente es el recurso más importante, más que una frase trillada, es una realidad que actualmente cobra mayor vigencia que nunca, ya que en las manos de las personas está el destino de las organizaciones quienes se han visto impulsadas o detenidas en su desarrollo en función a la calidad de su personal. De hecho, los trabajadores de la organización son su principal recurso.

De modo que la empresa puede tener la mejor y más avanzada tecnología, bien en sistemas duros. Como bienes de capital o en sistemas blandos como los sistemas de información. O puede tener millones de dólares para invertir; sin embargo. Todo esto no le garantiza el éxito empresarial por sí solo, porque se requiere del recurso humano, de modo que cualquier sistema relacionado a la empresa no funciona según Stanton (1985).

La Selección implica escoger para su contratación a un subconjunto de trabajadores de un conjunto total (población) de personas disponibles en cualquier momento; por consiguiente, la selección eficiente no es un proceso aleatorio o al azar, puesto que los elegidos se escogen bajo la suposición de que éstos tienen mayores probabilidades de ser más eficientes que los eliminados. La tarea del psicólogo en la selección de personal consiste en asegurarse que esa suposición sea realmente válida,

como resultado del empleo de instrumentos y procedimientos científicos y objetivos, en vez de juicios subjetivos y tendencioso (Bloom et al., 1956).

Actores de la Selección de Personal

Los representantes del proceso de selección de personal son:

- El área que solicita personal
- Talento Humano
- Los postulantes

4.4.3. Proceso de Selección

El proceso de selección es un trámite dilatado y exigente en el que convergen aspectos como las necesidades organizacionales, el perfil deseado, el desarrollo de cada fase o el seguimiento de las contrataciones.

Según Zaya (2010) el proceso de selección es el elemento mediador entre las necesidades de empleo de la empresa y de los candidatos, ya que la eficacia del cumplimiento de los objetivos de ambos reside en el grado de organización que se le imprima a dicho proceso.

Etapas del proceso de selección de personal

El proceso de selección de personal, está integrado por un conjunto de etapas interrelacionadas en función del cumplimiento de los objetivos del mismo. Las principales etapas del proceso de selección se han organizado de la forma siguiente:

1. **Etapla preparatoria:** determinación de las necesidades de personal; análisis y descripción de los cargos u ocupaciones; elaboración de las especificaciones del cargo; validación de contenido y concurrente de los criterios de selección y las técnicas y los instrumentos y determinación de los perfiles de los cargos u ocupaciones.
2. **Etapla de reclutamiento:** Precisión del tipo de fuerza de trabajo necesaria, cantidad y requisitos; determinación de las fuentes de reclutamiento; confección de la convocatoria; divulgación de la convocatoria.

3. **Etapa de selección:** Recepción de la solicitud de empleo; entrevista inicial; exámenes: examen médico, examen de conocimientos, exámenes psicológicos, muestras de trabajo, verificación de antecedentes, entrevista determinativa y decisión de selección.
4. **Etapa post decisión de la selección:** Comunicación de la decisión de selección; preparación preempleo; acogida en la organización; período de prueba; decisión de empleo definitiva; seguimiento; determinación de la validez predictiva de los criterios de selección y los instrumentos empleados.

4.4.4. Reclutamiento

Los términos reclutamiento y selección son dos conceptos independientes, pero íntimamente ligados entre sí. En este sentido, podemos definir el reclutamiento como aquel:

“proceso mediante el cual una organización trata de detectar empleados potenciales que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo y atraerlos en número suficiente para que sea posible una posterior selección de algunos de ellos, en función de las exigencias del trabajo y de las características de los candidatos” (Peiró, 1986,255).

Como vemos el reclutamiento, antecede al proceso de selección. En este sentido, es importante realizar con éxito el reclutamiento para asegurar un proceso de selección exitoso.

Una cuestión importante en el reclutamiento, es precisar el número de personas necesarias y suficientes. Aquí no podemos establecer un número estándar a priori. Pensemos que si el número de candidatos es muy reducido (dos o tres personas), la probabilidad de seleccionar al mejor para el puesto, es limitado. Ahora bien, obtener una gran cantidad de solicitudes, tampoco, es sinónimo de éxito en el proceso. Por ello, la valoración debe hacerse no tanto en términos cuantitativos, sino cualitativos, pues el éxito de la fase de reclutamiento, se consigue, cuando se tenga un número adecuado de candidatos y con los perfiles adecuados al puesto ofertado, suficientes para poder realizar una elección de manera satisfactoria. En este proceso, es necesario asegurarse de un número suficiente de candidatos, es necesario tener en cuenta dos criterios: un conocimiento más o menos exhaustivo del mercado de trabajo y conocimiento de las distintas técnicas de reclutamiento (Bretones, 2008, págs. 101-134).

Tipos de reclutamiento

Reclutamiento interno

En este caso, se trata de dar a conocer las vacantes de empleo a los propios empleados, de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa. Debe ser, en principio, el proceso que utilizemos por defecto. Sus ventajas son varias, entre las que podemos citar su economía, tanto en tiempo como en dinero. El hecho de buscar candidatos entre los propios trabajadores, acorta de forma considerable el esfuerzo necesario para hacer llegar a los potenciales interesados, para cubrir un puesto de trabajo. Además, el candidato seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, sus normas (formales e informales) lo cual repercutirá en unos tiempos de inducción y adaptación menor, frente a la incorporación de personas externas a la empresa.

Con el reclutamiento interno la organización aprovechará las distintas acciones formativas realizadas con sus trabajadores, optimizando la inversión realizada con tal fin. Pero, sobre todo, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores, mejorando el clima general del grupo, viendo los trabajadores reconocida su fidelidad y esfuerzo, así como la existencia de líneas de promoción y desarrollo dentro de la organización Bretones (2008).

El reclutamiento interno, es una estrategia a favor de los talentos que existen dentro de la organización, creando un ambiente laboral agradable; además, se sienten parte de ella, al contar con conocimiento y experiencia en la institución, su compromiso es mayor al ofrecerán todos sus conocimientos y de esta manera satisfacer a los clientes o usuarios.

Reclutamiento externo

Es la acción, quizá la más conocida, a la que recurrimos para buscar candidatos externos a la empresa (bien personas desempleadas, bien trabajadores en activo de otras empresas). El objetivo, en este caso, es divulgar nuestras necesidades de empleo fuera del personal de la organización Bretones (2008).

4.4.5. Calidad del servicio

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 (Rueda et al., 2015).

4.4.6. Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. A partir de los años ochenta la calidad de atención en los servicios de salud toma gran importancia en el mundo, así los temas dominantes en el análisis del sistema de salud son la economía, eficacia y afectividad de estos, asociándose a la perspectiva del mercado y las relaciones entre vendedores y compradores Moliner (2008).

4.4.7. Servicio al usuario

Según (Timana, 2006) refiere que los servicios de salud deben mantener la calidad de atención de modo que los usuarios estén satisfechos, con el fin de responder a las necesidades de atención de salud, en este caso las enfermeras, deben tener una buena interacción con el usuario y si estamos siguiendo una profesión viable, la enfermería tiene que practicar en el sistema del consumismo, lo cual se traduce en términos de satisfacción.

Operacionalización de las variables

Es un procedimiento lógico que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias, luego éstas en variables empíricas o indicadores y finalmente elaborar los índices.

Matriz de operacionalización de variables. Es una tabla que muestra el proceso de operacionalización, en cuatro columnas, en la que se puede apreciar la transformación de las variables teóricas o constructos. (ver anexo nro.1)

Formulación del problema.

¿De qué manera la selección de personal mejora la Calidad del Servicio en el Hospital Básico Sigchos?

Hipótesis.

H1= Una adecuada Selección de personal mejora de manera favorable en la Calidad del Servicio en el Hospital Básico Sigchos.

H0= Una adecuada Selección de personal no mejora de manera favorable en la Calidad del

Señalamiento de variables

Variable Independiente: Selección de personal

Variable Dependiente: Calidad del servicio

4.5. Metodología de la Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideraron las siguientes modalidades de investigación:

4.5.1 Enfoque Metodológico

Enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase (Hernández et al, 2014).

El **enfoque cualitativo** también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández et al, 2014).

4.5.2 Tipos de investigación

Esta investigación se realizó; por un lado, la investigación exploratoria que según, (Hernández et al., 2014), mencionan que se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso como es el caso de nuestro estudio acerca de “Gestión de Talento Humano”, mismo que aún no han sido analizados a profundidad en esta área.

Por otro lado, se aplicó la investigación descriptiva que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Al respecto del análisis realizado se describen las diferentes características del fenómeno en estudio (Hernández et al., 2014).

Investigación de Campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y comprenderse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio Hernández (2014).

Investigación Bibliográfica-Docuemental ayude al investigador local de diversas formas: puede ofrecerle un buen punto de partida, guiarlo en el enfoque y tratamiento que se le dará al problema de investigación, orientarlo respecto de los diversos elementos que intervienen en el problema, centrarlo en un problema específico, sugerirle cómo construir el marco teórico (Hernández et al., 2014)

4.5.3. Nivel de investigación

Investigación Descriptiva

“Su objetivo fundamental es presentar una interpretación correcta de un suceso u objeto de investigación apoyándose con encuestas, casos de desarrollo, casos de estudio”. La investigación descriptiva permite tener datos reales en base a un riguroso análisis de las encuestas aplicadas Niño (2015).

Diseño de la Investigación

El diseño de una investigación se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema (Hernández et al., 2018).

De acuerdo con el objetivo de esta investigación, como fue analizar el sistema de selección de personal y calidad del servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos. El diseño utilizado en esta investigación fue un diseño no experimental. Es decir, se trata de estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural (Hernández et al., 2018)

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptiva correlacional.

Investigación correlacional

El objetivo de la investigación correlacional es determinar la relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías de estudio; es decir primero mide cada una de las variables para luego analizar la correlación. Esto nos permitirá conocer cuál es el comportamiento de una variable en relación con las otras variables consideradas en el estudio (Sampieri et al., 2014).

Según (Gancela et al., 2010) la investigación correlacional mide el grado de relación que existe entre dos variables, las causales se miden por separado para posteriormente aplicar métodos estadísticos y conocer si existe o no correlación.

La investigación correlacional permitirá establecer el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio a través de la medición se conocerá el comportamiento de cada una de ellas dentro de la investigación planteada.

4.5.4 Población y Muestra

Población:

La población se define como el conjunto de elementos que comparte un grupo común de características, mismo que forma el universo que es el propósito de estudio del problema (Gomez et al., 2011).

Para la presente investigación se a tomado dos tipos de poblaciones: la primera es el cliente interno como es el responsable de talento humano y la segunda es el usuario externo que acude al Hospital Básico Sigchos.

Selección de la muestra

En la mayoría de los estudios se utilizan muestras, y para ello hay que definir la unidad de análisis. Existen dos tipos de muestras las probabilísticas y no probabilísticas, en la primera la probabilidad no tiene nada que ver en la elección de los elementos de la muestra y en la segunda es en base a la probabilidad y todos los

elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. El estudio de caso se utiliza para cuando se va a generar una nueva teoría (Hernandez et al., 2002).

La muestra es una elección de unidades dentro de un conjunto, no es otro que la base de la muestra Bravo (2001).

Muestra no Probabilística

“Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” Hernandez (2003).

Es una técnica de muestreo en donde las muestras se recopilan mediante un procedimiento en donde no se brinda a todos los individuos de una población iguales oportunidades de ser seleccionados. Es decir que el investigador decide si la muestra es o no representativa.

Existen varios tipos de muestreo no probabilísticos y se representan por:

Muestra probabilística

Estadística.

Muestreo por conveniencia

“Es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” Explorable (2009).

Me muestra que son seleccionadas porque son fáciles de conseguir para el investigador es decir que los sujetos son seleccionados porque son sencillos para reclutar y así esta técnica es la más barata y con la cual menos tiempo se lleva.

Muestreo por Cuotas

Este muestreo se determina en fijar el número de elementos que reúnen unas determinadas condiciones la selección de las cuotas suelen ser mediante “rutas” o “itinerarios” en donde el investigador se asegura la representación equitativa y

proporcionada de los sujetos, en la función de que rasgos es considerado base de cuota Explorable (2009).

Muestreo Intenciona

Es una muestra con propósito, lo que significa que los investigadores que emplean el muestreo deciden elegir un grupo específicos de personas u objetos dentro de una población para su análisis sin embargo los investigadores aún tienen la intención de describir a la población como un todo Explorable (2009).

Es caracterizado por el máximo esfuerzo que se hace para poder recopilar las muestras ya que se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador en la experiencia con la población.

Muestra Incidental

Determina deliberadamente que los individuos forman parte de la muestra tratando de escoger a los casos considerados típicamente representativos de la población. Los criterios de elección suelen basarse generalmente en el conocimiento teórico sobre el tema objeto de estudio donde el investigador selecciona directa o intencionalmente a los individuos de una población, es caso más ocurrente de este tipo de procedimiento se utiliza como muestra a los individuos que se tiene más fácil acceso.

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, por la facilidad de disponibilidad se encuestó a personal interno como es el responsable de talento humano y a los usuarios que acuden a esta casa de salud.

Según (Hernandez, et al, 2018) citado por Lepkowski menciona que, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Para el caso de nuestro análisis la población que corresponde a 500 usuarios del Canton Sighcos que asisten a esta casa de salud.

Para realizar el cálculo de la muestra se tomó en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Factor de confiabilidad. Es 1,96 cuando es un 95% de confianza y es 2,57 cuando se establece un 99% de confianza (valor de distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogida).

P = 0,5

Q = 1-P = 0,5

e: Es el margen de error permisible. Establecido por el investigador.

Obteniendo una muestra de 80 encuestas con un nivel de confianza de 1.96 y un porcentaje de error del 2.57% con lo cual podemos determinar que existe confiabilidad de la misma.

4.5.5. Validación del instrumento

La validez, se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa el concepto medido. Esta validación permitió medir el grado de eficiencia del instrumento relacionado a los criterios de suficiencia, pertinencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia, consistencia y estructura.

Coefficiente de confiabilidad

Además, la confiabilidad del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente “ α ” (alfa) de Crombach. El resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Crombach arrojó un valor de 0,765 para el primer cuestionario de selección de personal 0,787 para el segundo cuestionario de calidad de servicio. Por ende, según la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,72 a 0,99, siendo de excelente confiabilidad como requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert.

Al respecto, (Hernández et al., 2000), señalan que el coeficiente Alfa de Cronbach mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí.

Cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] \quad (2)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach (entre 0 y 1)

K = Número de ítems.

$\sum V_i$ = Sumatoria de las varianzas muestrales de cada ítem.

V_t = Varianza de las calificaciones individuales de los test.

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos. (Ander & Egg, 1995, pág. 42)

Encuesta

A continuación, se presenta las respuestas obtenidas en cada ítem de la encuesta realizada a los pobladores usuarios de Sigchos, respecto a la selección de personal y calidad del servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.

Técnicas de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el análisis descriptivo, donde los resultados son presentados en tablas, gráficos y cuadros.

Para la contratación de hipótesis (nivel de significancia), se utilizó medidas de la estadística inferencial, así como también coeficiente de Spearman, tabla de frecuencias gráficos de barras, se procesó en el programa estadístico SPSS 22.

Posteriormente para la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales con grados de ingenieros, magister, doctores, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes dijeron que el instrumento es aplicable a las muestras.

Coefficiente de Spearman

La función del coeficiente de Spearman es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa. El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Aravena et al, 2015).

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ITEM:

1. ¿Cuál es su género?

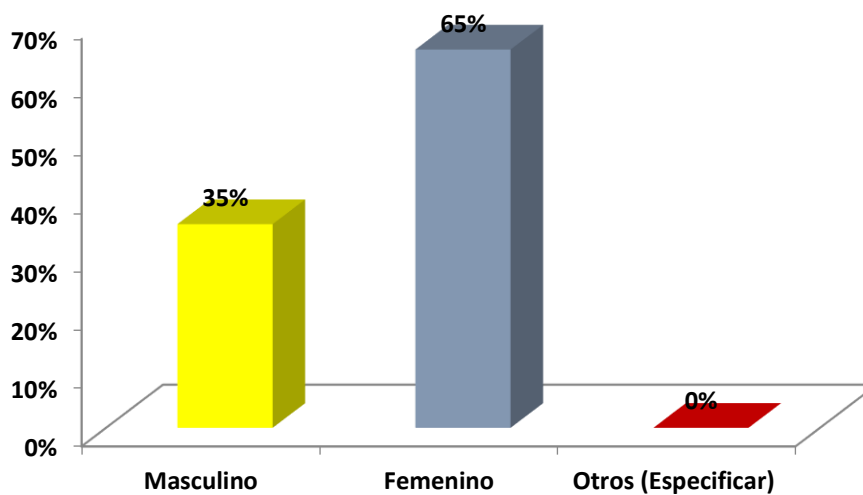
Cuadro N° 1 Distribución de frecuencias Género

ITEM	FRECUENCIAS	
	f	%
Masculino.	28	35
Femenino	52	65
Otro	0	0

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Aida Chicaiza

Gráfico N° 3 Distribución de frecuencias Género



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 65% son femeninos, mientras que el 35% son masculinos.

ITEM:

2. ¿Con qué frecuencia usted acude al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos?

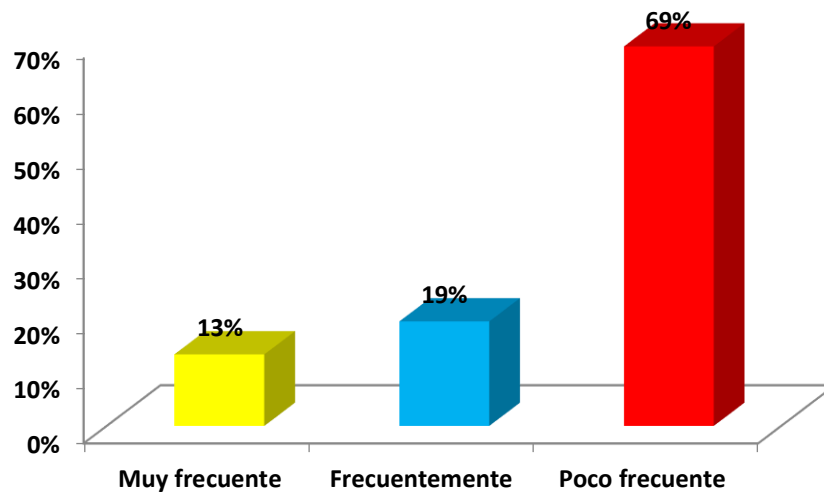
Cuadro N° 2 Distribución de frecuencias visita al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos

ITEM	FRECUENCIAS	
	f	%
Muy Frecuente	10	13
Frecuentemente	15	19
Poco Frecuente	55	69

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Aida Chicaiza

Gráfico N° 4 Distribución de frecuencias visita al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 69% indican que acuden con poca frecuencia al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos, seguido del 19% que asisten frecuentemente y tan solo el 13% acuden muy frecuentemente.

ITEM:

3. ¿A qué área acude?

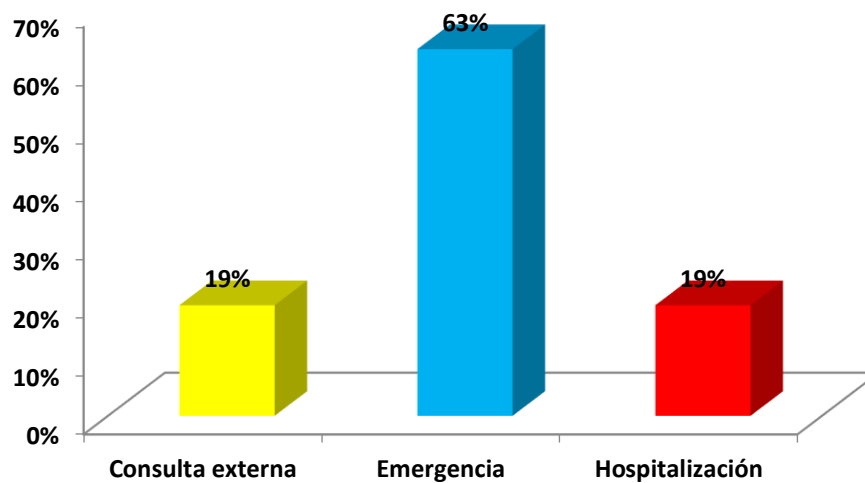
Cuadro N° 3 ¿Distribución de frecuencias A qué área acude?

ITEM	FRECUENCIAS	
	f	%
Consulta Externa	15	19
Emergencia	50	63
Hospitalización	15	19

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 5 Distribución de frecuencias A qué área acude



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 63% de los encuestados indican que asisten al área de emergencia, mientras el 19% a consulta externa y el 19% a hospitalización.

ITEM:

4. ¿Cuál es su criterio de satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico?

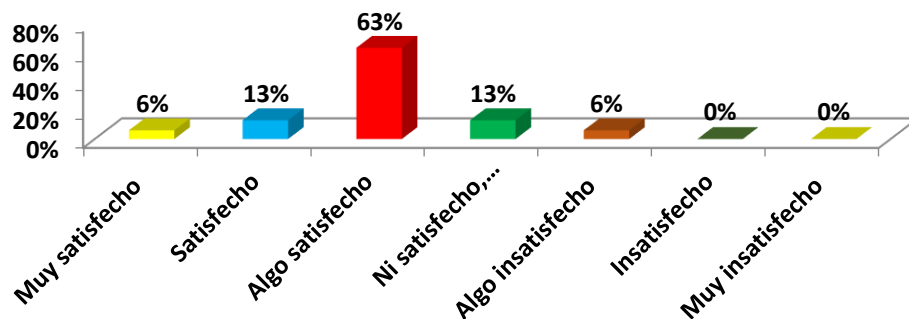
Cuadro N° 4 Distribución de frecuencias satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico

ITEM	FRECUENCIAS	
	f	%
Muy satisfecho	5	6
Satisfecho	10	13
Algo satisfecho	50	63
Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	13
Algo insatisfecho	5	6
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Aida Chicaiza

Gráfico N° 6 Distribución de frecuencias satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 63% de los encuestados indican que están algo satisfecho con el servicio que brinda, seguido el 13% están satisfechos, mientras que el 13% de los pacientes se sienten ni satisfechos ni insatisfechos, además el 6% indican que están algo insatisfechos, finalmente el 6% muy insatisfechos del servicio que brindan.

ITEM:

5. ¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar sus actividades en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos?

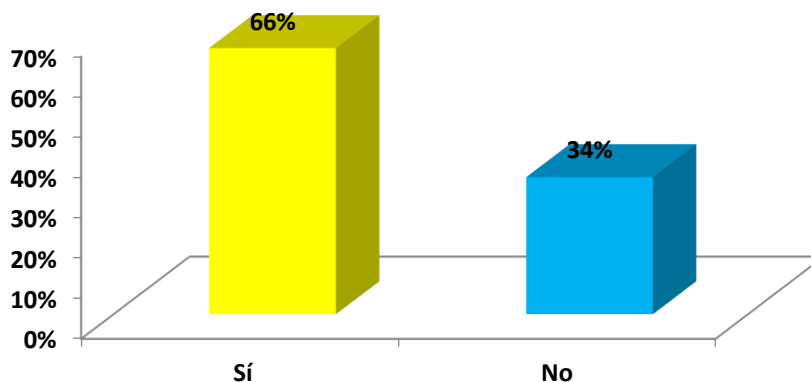
Cuadro N° 5 Distribución de frecuencias conocimientos, habilidades y actitudes necesarias

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar sus actividades en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos?	53	66	27	34

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 7 Distribución de frecuencias conocimientos, habilidades y actitudes necesarias



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la información obtenida, el 66% de los encuestados consideran que el personal de enfermería si cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes, mientras que el 34% consideran que no cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias.

ITEM:

6. ¿Considera usted que es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería para que mejorare su desempeño?

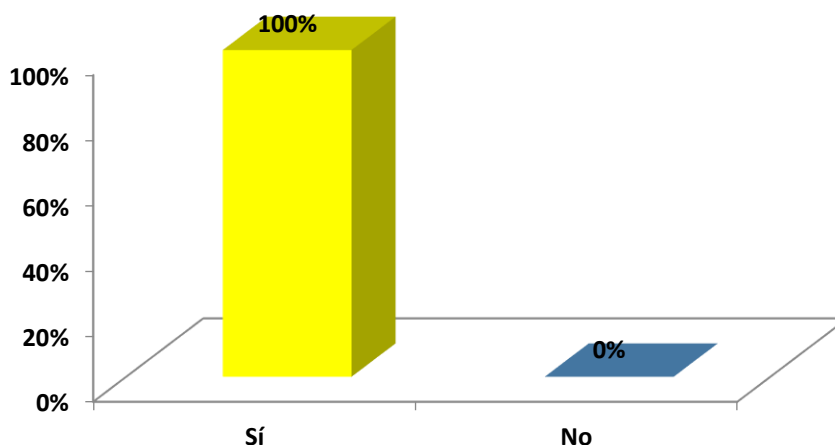
Cuadro N° 6 Distribución de frecuencias es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Considera usted que es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería para que mejorare su desempeño?	80	100	0	0

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 8 Distribución de frecuencias es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información, el 100% consideran que si es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería.

ITEM:

7. ¿Cómo calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos, que le atendió?

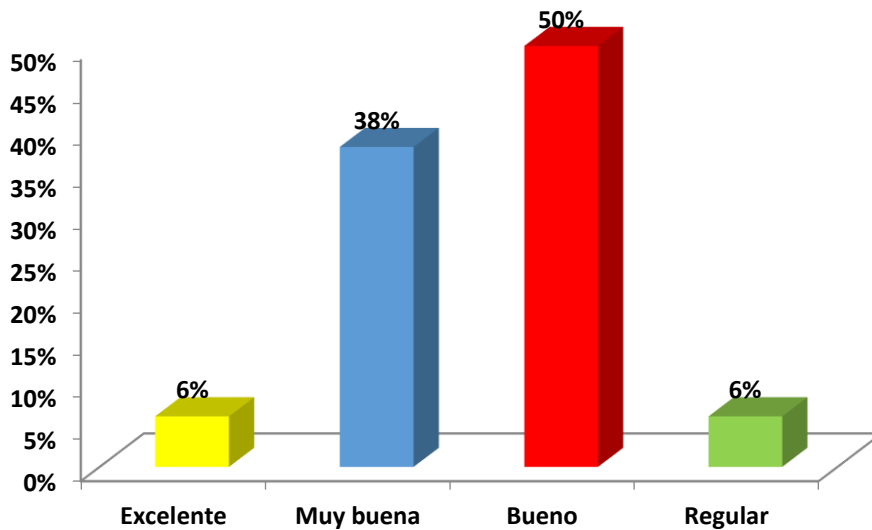
Cuadro N° 7 Distribución de frecuencias calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería

ITEM	FRECUENCIAS	
	f	%
Excelente	5	6
Muy buena	30	38
Bueno	40	50
Regular	5	6

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 9 Distribución de frecuencias calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 50% de los encuestados califica al personal excelente, mientras que el 38% muy buena, seguido el 6% bueno y finalmente el 6% regular.

ITEM:

8. ¿Considera usted que el personal de enfermería mostró interés por su recuperación y tratamiento?

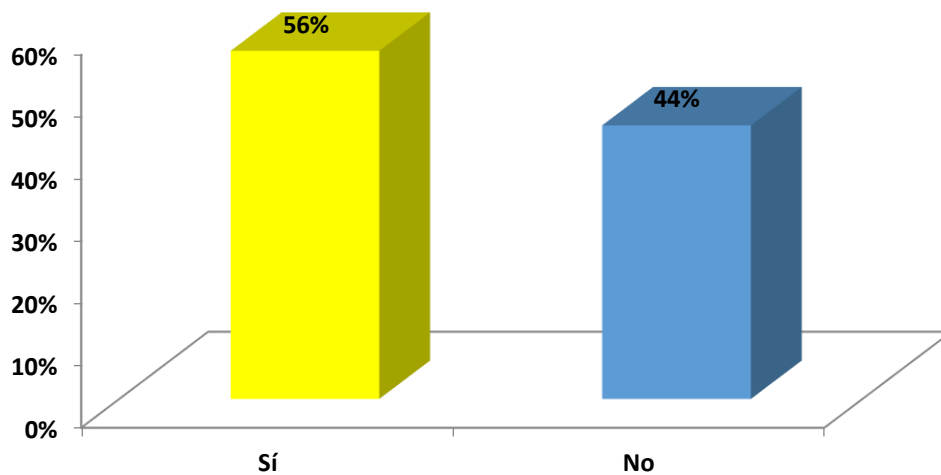
Cuadro N° 8 Distribución de frecuencias Pide favores cuando lo necesita

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Considera usted que el personal de enfermería mostró interés por su recuperación y tratamiento?	45	56	35	44

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 10 Distribución de frecuencias Pide favores cuando lo necesita



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 56% considera que el personal si mostró interés por su recuperación y tratamiento, mientras que el 44% de los pacientes considera que el personal no mostró interés por su recuperación y tratamiento.

ITEM:

9. ¿El personal de enfermería, mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su tiempo de atención?

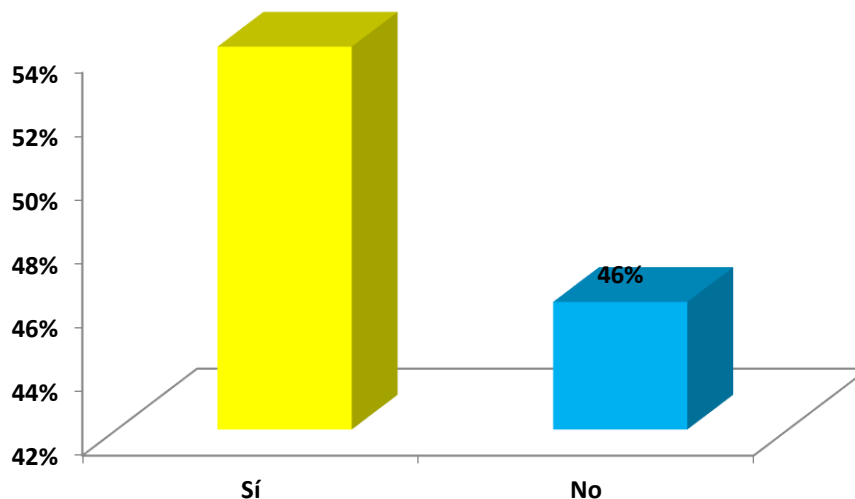
Cuadro N° 9 Distribución de frecuencias interés en solucionar cualquier dificultad

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿El personal de enfermería, mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su tiempo de atención?	43	54	37	46

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 11 Distribución de frecuencias interés en solucionar cualquier dificultad



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 54% si mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su tiempo de atención, mientras que el 46% no mostró interés en solucionar cualquier dificultad.

ITEM:

10. ¿Cuándo fue atendida por el personal de enfermería, le brindó un servicio oportuno?

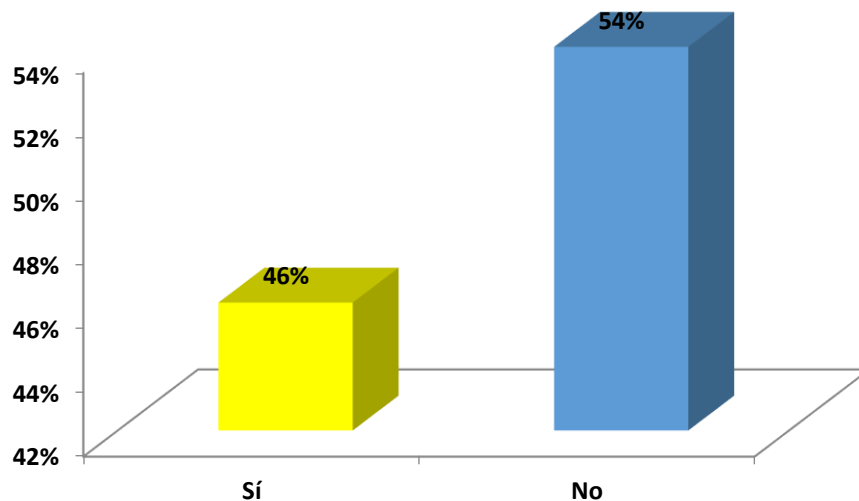
Cuadro N° 10 Distribución de frecuencias brindó un servicio oportuno

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Cuándo fue atendida por el personal de enfermería, le brindó un servicio oportuno?	37	46	43	54

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 12 Distribución de frecuencias brindó un servicio oportuno



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida de los pacientes encuestados, el 46% manifiestan que si brindaron un servicio oportuno, mientras que el 54 manifiestan que no brindaron un servicio oportuno.

ITEM:

11. ¿El personal de enfermería, escuchó atentamente sus inquietudes y le dio una respuesta satisfactoria?

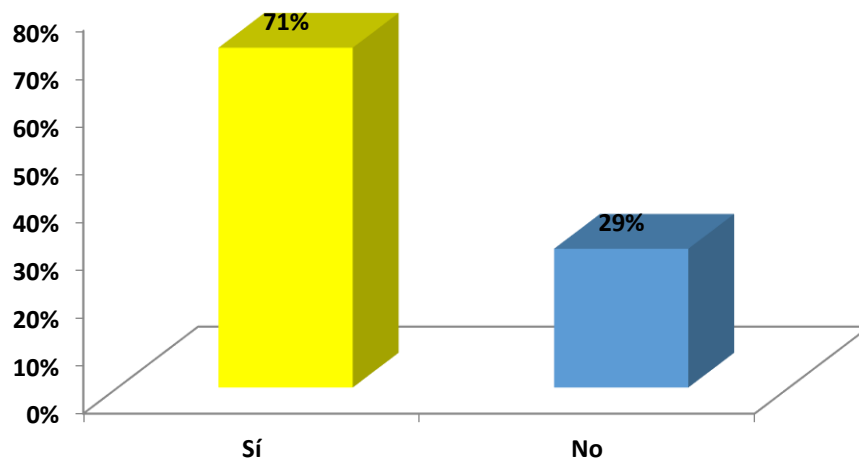
Cuadro N° 11 Distribución de frecuencias dio una respuesta satisfactoria

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿El personal de enfermería, escuchó atentamente sus inquietudes y le dio una respuesta satisfactoria?	57	71	23	29

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 13 Distribución de frecuencias dio una respuesta satisfactoria



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 71% de los encuestados, el personal de enfermería si escuchó atentamente sus inquietudes y le dio una respuesta satisfactoria, mientras que el 29% no escuchó atentamente sus inquietudes.

ITEM:

12. ¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

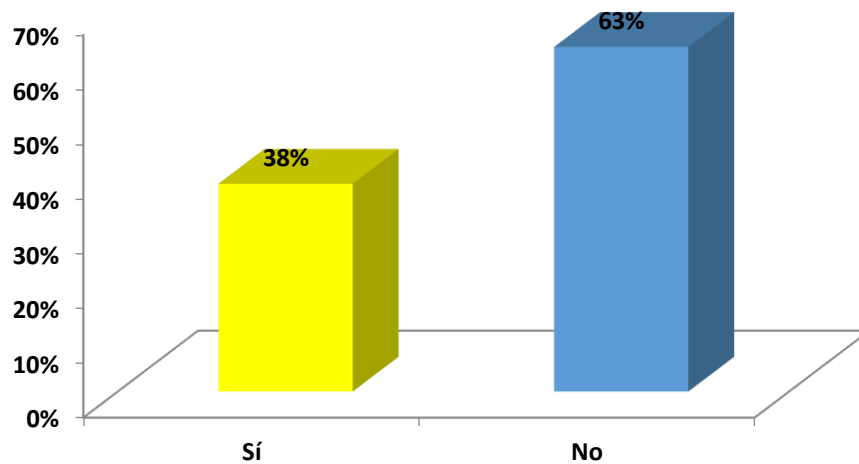
Cuadro N° 12 Distribución de frecuencias de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	30	38	50	63

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 14 Distribución de frecuencias de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida, el 38% del personal de enfermería si le trato con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que el 63% no le trato con amabilidad, respeto y paciencia.

ITEM:

13. ¿Considera usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades?

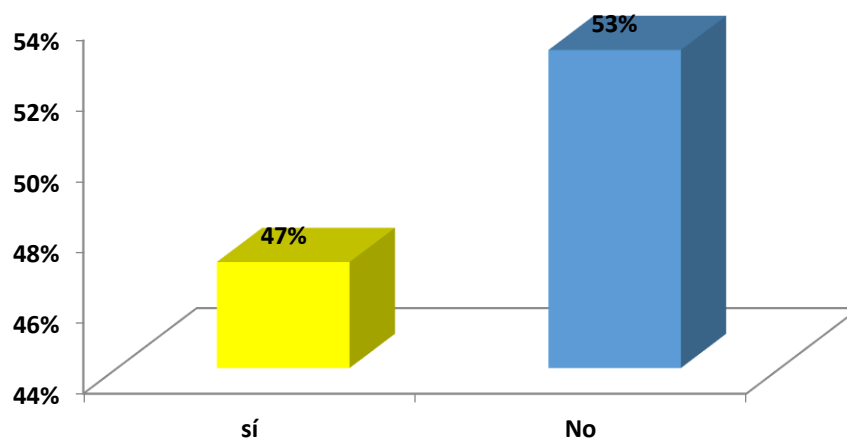
Cuadro N° 13 Distribución de frecuencias el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades

ITEM	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Considera usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades?	37	47	43	53

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Gráfico N° 15 Distribución de frecuencias el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades



Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Chicaiza A.

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con la información obtenida de los pacientes encuestados en el Hospital Básico Sigchos, el 47% considera que el servicio que brinda si satisface sus necesidades, mientras que el 53% considera que el servicio que brinda el personal de enfermería no satisface sus necesidades.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de la investigación

Cuadro N° 14 Estadísticos de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Selección de personal	,765	13
Calidad del servicio	,787	19

Fuente: SPSS V.22

Cuadro N° 15 Kuder Richardson

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Verificación de la Hipótesis

Con la investigación realizada sobre la Selección de Personal y la Calidad de Servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.

Según la encuesta realizada a los usuarios externos del Hospital Básico Sigchos demuestra que es importante mejorar el Proceso de Selección de personal para el departamento de enfermería y así permitirá una mejor calidad del servicio en el Hospital. Incrementar la calidad del servicio, según las respuestas de las preguntas

4,10,12 y 13 de la encuesta aplicada a los usuarios. El personal del departamento de enfermería esta consiente que existen procesos que no se ejecutan con claridad debido al desconocimiento de sus competencias básicas y profesionales, esto afecta directamente la calidad del servicio de los pacientes en esta casa de salud.

Planteo de Hipótesis

Hipótesis Alternativa

H0: La selección de personal tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.

Hipótesis Nula

H1: La selección de personal no tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.

5.1 Método de correlación de variables

5.1.1 Coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman)

Siendo el objetivo general Determinar la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio en el Hospital Básico Sigchos, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es $>0,05$.

H2: No existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es $< 0,05$.

Tabla N° 2 Correlación: Selección de personal y calidad de servicio

			Correlaciones	
			SELECCION DE PERSONAL	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	SELECCION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,890 **.
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	0
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,890 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	0

Fuente: SPSS V. 22

Interpretación: En la tabla N° 02, la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,000), es muy baja por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01.

Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque el valor sig. < 0,05.

RELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMS

Tabla N° 3 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 4.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	6,070	6	0,4154

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_4.

Tabla N° 4 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 7.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	50,315	9	0,0000

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre sí, con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_7.

Tabla N° 5 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 8.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	19,204	6	0,0038

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_8.

Tabla N° 6 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 9.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	19,924	9	0,0184

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_9.

Tabla N° 7 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 10.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	45,610	9	0,0000

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_10.

Tabla N° 8 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 11.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	13,384	9	0,1460

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_11

Tabla N° 9 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 12.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	29,487	6	0,0000

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_12.

Tabla N° 10 Pruebas de Independencia para ítem 5 por ítem 13.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	30,168	9	0,0004

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_5 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_13.

Tabla N° 11 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 4.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	2,481	6	0,8706

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_4

Tabla N° 12 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 7.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	5,583	9	0,7809

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_7

Tabla N° 13 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 8.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	22,651	9	0,0070

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_8.

Tabla N° 14 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 9.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	2,918	6	0,8191

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,0, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_9.

Tabla N° 15 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 10.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	6,163	6	0,4052

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_10.

Tabla N° 16 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 11.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	8,470	9	0,4876

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_11.

Tabla N° 17 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 12.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	3,026	6	0,8055

Interpretación:

Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son independientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, pudiera no tener relación con su valor en Col_12.

Tabla N° 18 Pruebas de Independencia para ítem 6 por ítem 13.

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrada	17,685	9	0,0390

Fuente: Instrumentos aplicado a pacientes del Hospital Básico Sigchos. 2021

Elaborado por: Aida Chicaiza

Interpretación:

Puesto que el valor-P es menor que 0,05, lo que indica que los dos ítems son dependientes entre con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo tanto, el valor observado de Col_6 para un caso en particular, está relacionado con su valor en Col_12.

RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Ítems selección	Ítems Calidad de servicio	Valor - P	Conclusión
5	4	0,4154	No relacionados
	7	0,0000	Relacionados
	8	0,0038	Relacionados
	9	0,0184	Relacionados
	10	0,0000	Relacionados
	11	0,1460	No relacionados
	12	0,0000	Relacionados
	13	0,0004	Relacionados
6	4	0,8706	No relacionados
	7	0,7809	No relacionados
	8	0,0070	Relacionados
	9	0,8191	No relacionados
	10	0,4052	No relacionados
	11	0,4876	No relacionados
	12	0,8055	No relacionados
	13	0,0390	Relacionados

Se evidencia que el ítem 5 de selección de personal está relacionado con los ítems 7, 8, 9, 10, 12 y 13 de calidad de servicio. De igual forma el ítem 6 de selección de personal está relacionado con los ítems 8 y 13 de calidad de servicio.

6. CONCLUSIONES

Los objetivos que involucran a la institución de salud beneficiarán al desarrollo y ampliación de la misma, conseguirán un mejoramiento permanente de la calidad de los servicios, crearán beneficios tangibles en concordancia a los esfuerzos que pueden ser constatables y evaluables y lo mayormente trascendental, suministrarán a todos los participantes un ambiente laboral que cause la intervención y a la asistencia mutua.

El objetivo general establecer la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio en el departamento de Enfermería del Hospital Básico Sigchos, al ser sometida al coeficiente de Spearman, nos da una correlación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables.

El objetivo específico 1, la revisión de la bibliografía muestra cuales son las metas, los objetivos, el alcance, y la exposición de motivos que fundamentan la investigación.

Del mismo modo, la revisión también incluye una exploración de la metodología utilizada para poder contestar la pregunta de investigación, y aporta una fundamentación que muestra la idoneidad de los enfoques metodológicos y diseños de investigación.

El objetivo específico 2, el proceso de selección del personal debería realizarlo el responsable de talento humano del Hospital Básico Sigchos, debido que la mayoría de los pobladores piensan que siempre reclutan personal ligado a los trabajadores o por la política, en tal sentido al realizarlo terceros, esta casa de salud mejoraría notalmente la atención por ende la calidad de los servicios de su población permitiendo cumplir con los objetivos de la institución.

El objetivo específico 3, mejorar la calidad de los servicios el área de talento humano deberá planificar, programar y detallar indicadores de evaluación más eficientes que contribuyan a mejorar los procesos cotidianos laborales, siendo parte del cumplimiento de objetivos estratégicos de la institución, para alcanzar

los niveles de calidad acorde a las exigencias de competitividad en función de las áreas de competencia.

7. RECOMENDACIONES

Mejorar la selección de personal, fortaleciendo el mismo con inducción, evaluación y control para cada puesto, para de esta manera tener una mejor predicción de la calidad de servicio en el Hospital Básico Sigchos.

Realizar una valoración crítica de otras investigaciones sobre un tema determinado, proceso que nos ayuda a poner el tema en su contexto.

Realizar el proceso de selección en las entrevistas de trabajo implementando preguntas elementales para obtener información personal y actitudinal de los postulantes al puesto de trabajo, y dedicarle a la entrevista de trabajo un mayor tiempo para poder indagar en los temas de mayor interés, con la finalidad de ir fomentando una atención humanizada a los pacientes que acuden a esta casa de salud en busca de un buen servicio.

El área de talento humano deberá evaluar el desempeño de manera periódica a todo el personal del hospital, y realizar una evaluación del desempeño para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, además el personal debe capacitar en temas enfocadas a mejorar el servicio, finalmente la experiencia que obtendrían, mejorara la calidad de servicio que brinden a la población de Sigchos.

8. REFERENCIAS CITADAS

Aguirre Gas, H. (2004). *Principios éticos de la práctica médica*, Noviembre-Diciembre de 2004. Medhigraphic. (A.-G. HG, Productor, & Cirugia Cirujanos, Academia Mexicana de Cirugía).

Ander, & Egg. (1995). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*.

Aravena et al. (2015). *Situación en países iberoamericanos en relación a la creación, desarrollo y validación de instrumentos de evaluación*. *Revista de Estudiantes de Terapia Ocupacional*, 2(2), 5.

Bautista, S. F. (2003). *Abast, eficàcia i legitimació del dret penal en l'àmbit de les biotecnologies*. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 97-110.

Bloom, et al, B. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives, Cognitive Domain*. N-Y.

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.

Bradford, A. &. (1990). *¿Por qué es importante considerar la Calidad en el Servicio al Cliente?*

Bravo. (2001). *Técnicas de Investigación Social; 14TA edición; Madrid; P 191*.

Bretones, F. D., & Rodríguez. A. (2008). *Reclutamiento, selección de personal, acogida e integración*.

Chiavenato, I. (1999). *PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA BUREAU VERITAS DE LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA, SANTANDER, COLOMBIA*.

Cohen. (1981). *Reclutamiento y Selección: Información Adicional. Selección de Personal*.

- Cohen. (1991). La naturaleza de la función directiva. Ediciones Díaz de Santos.
- Custa. (1999). *Estudio del Proceso de Selección y Contratación del Personal Operativo para Mejorar la Calidad de Servicio que Brinda una Empresa de Vigilancia Privada en Arequipa Metropolitana 2017.*
- Dabholkar, P. (2015). *How to improve perceived service quality by increasing customer participation. In Proceedings of the 1990 academy of marketing science (AMS) annual conference (pp. 483-487). Springer, Cham.*
- Espíndola, & Otros . (2010). Calidad en el servicio de la clínica nueva imagen. *Licenciado en Relaciones Comerciales.*
- Explorable. (2009).
- Gafas, C., Herrera, R., & Bonilla P., G. (2019). Modelo de atención integral de salud y calidad asistencial, 20(S1).
- Gancela,Cea, Galindo y Valilla, R. (2010). Metodología de la investigación educativa. Universidad Autónoma de Madrid, 1-19.
- Gomez, Sanchez y Martinez, D. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario. Tecnociencia Chihuahua, 5(2), 90-97.*
- Hernández , S., Fernández , C., Baptista , L., Méndez , V., Mendoza , T., & Christian , P. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hernandez. (2003). *Metodología de la Investigación; México; P 30.*
- Hernández, J. (2002). Selección del tamaño de muestra en estudios clínicos. *Revista Colombiana de Gastroenterología, 21(2), 118-121.*
- Hernández et al. (2014). Modelo de Gestión de Talento Humano por competencias de la ONG para la discapacidad fundación cuesta Holguín Human.

- Hernandez, et al. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGrawHill.: (McGrawHill, Ed.) (Primera Ed).
- Hernández, Fernández, & Baptista . (2000). Investigación cualitativa.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Gestión de Talento Humano.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS.
- Idalberto y Chavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos.Colombia, Edit.Mc.
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/siguecreciendo-la-conformacion-de-los-comit-s-distritales-de-salud--90552>.
- Mohammad, K. S. (2014). The relationship between intellectual capital and innovation: a review. *Jordan Journal of Business Administration*, 2(1).
- Moliner Garcia, O. (2008). Condiciones, procesos y circunstancias que permiten avanzar hacia la inclusión educativa: retomando las aportaciones de la experiencia canadiense. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en el hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 160-173.
- Muñoz, F. E. J. (2014). Efectos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el tratamiento de la exigencia legal de educación al consumidor financiero1. *Revista Civilizar de empresa y economía*, 5(9), 69-86.
- Ninamango. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. *Universidad Ricardo Palma*. Lima-Perú .

- Niño. (2015). *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES - PDF Free Download.*
- Peiró, J. M. (1986). El Modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 72, 3-15..
- Pérez, E. T. V. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista científica ciencias humanas*, 10(29), 121-144.
- Rueda et al. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.
- Sampieri, Fernandez, y Baptista, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc graw hill.
- Serna G. (2006). *Gestión Administrativa: Servicio al Cliente.*
- Sevilla. (2015). *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub Centro de Salud Santa Anita*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes Ambato - Ecuador.
- Stanton. (1985). *Sistemas Efectivos de Solicitud y Selección de Personal*. México.
- Timana Cruz, C. S. (2006). Factores asociados a riesgo para Sepsis Neonatal Temprana en el Hospital Nacional Hipólito Uanue de Lima Enero– Diciembre 2004.
- Urquía Reina, A. (2016). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir*. Obtenido de Universidad César Vallejo.
- Vargas, B., & Marcia , Y. (2012). *Estrategias de Marketing y su influencia en la Calidad del Servicio del Centro Orientación Educativa*. Obtenido de Hospital Indígena Atocha de la ciudad de Ambato.

Zayas, P. (2010). Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal. *Edición electrónica gratuita. Recuperado de [www. eumed.net/libros/2010e/826](http://www.eumed.net/libros/2010e/826)*.

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1

Tabla N° 19 Operacionalización de variables

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Según (Cuesta, 1999) la cual plantea: “La selección de personal es un proceso llevado a efecto mediante técnicas efectivas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características presentes y futuras predecibles de un puesto y de una empresa concreta o específica.” Esta definición resalta el carácter temporal y el dinamismo existente en el contexto actual de los procesos de trabajo; lo cual, implica la flexibilidad de la fuerza a emplear.</p>	<p>Programa de Selección</p> <p>Pruebas de Selección</p> <p>Competencias</p>	<p>Perfil de Cargos</p> <p>Técnicas Físicas Psicotécnicas</p> <p>Conocimientos Destrezas</p> <p>Especificación</p>	<p>¿Cuál es el programa de selección que se utilizara para tener un servicio de calidad en el hospital básico de la Dirección Distrital 05D05 Sigchos-Salud?</p> <p>¿En la actualidad la Dirección Distrital 05D05 Sigchos-Salud utiliza un proceso técnico para la selección de Personal?</p> <p>¿Considera que la selección de personal utilizado por la Dirección Distrital 05D05 Sigchos-Salud se lo realiza en base a qué aspectos?</p>	<p>Encuesta dirigida a los usuarios externos, a través del cuestionario.</p>

	Análisis de cargos	Descripción del puesto	¿Cuáles fueron las pruebas que le realizaron para la selección del cargo?	
	Evaluación del Desempeño	Requerimientos Capacitación Comportamiento Conocimientos	¿Considera usted que es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería para mejorar su desempeño? ¿Cree usted que la Dirección Distrital 05D05 Sigchos-Salud al no contar con las especificaciones y descripciones del puesto laboral esta afectaría?	
	Inducción	Resultados	¿Usted al momento de ser seleccionado por la Dirección Distrital 05D05 Sigchos-Salud proporciona capacitación para mejorar su desempeño?	
	Contratación	Actividad específica	¿Cree usted que al momento de ser contratado para el puesto laboral le proporcionan información?	

Fuente: Adaptado de la Contextualización
Elaborado por: Chicaiza A. 2020

Tabla N° 20 Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Hipótesis: La calidad del servicio que ofrece el personal de la salud permitirá que los usuarios estén satisfechos y regresen a esta casa de salud.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
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)	Calidad Niveles de Satisfacción Usuarios	Eficiente Deficiente Insatisfacción Satisfacción Complacencia Estatus sociales	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia por parte del personal de enfermería? ¿Considera usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades? ¿Cree que por pertenecer a un estatus social existen preferencias para obtener un buen servicio?	Encuesta dirigida a los usuarios externos a través del cuestionario

Fuente: Adaptado de la Contextualización
Elaborado por: Chicaiza A. 2020

9.2. Anexo 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

HOSPITAL BASICO SIGCHOS DISTRITO - 05D04

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS

OBJETIVO: Recabar información de los usuarios del Hospital Básico de Sigchos, para conocer el nivel de satisfacción de la calidad del servicio que reciben en el departamento de enfermería.

CALIDAD DEL SERVICIO: 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. (Rueda, Monsalva Castro, & Hernández, 2015, pág. 164). A este respecto, calidad de servicio, busca responder a las expectativas de los clientes sobre una base consistente. (Lewis & Booms, 1983).

INSTRUCCIONES: De la manera más comedida, se solicita su amable colaboración. Por favor, lea las preguntas que siguen a continuación y contestar de manera sincera. La información proporcionada, es anónima y la información recabada es uso académico únicamente. Gracias.

1. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino b) Femenino c) Otros (Especificar)

2. ¿Con qué frecuencia usted acude al departamento de enfermería del Hospital Básico de Sigchos?

- a) Muy frecuente
 b) Frecuentemente
 c) Poco frecuente

3. ¿A qué área acude?

- a) Consulta externa
 b) Emergencia

c) Hospitalización

4. ¿Cuál es su criterio de satisfacción del servicio que brinda el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho
- d) Ni satisfecho, ni insatisfecho
- e) Algo insatisfecho
- f) Insatisfecho
- g) Muy insatisfecho

5. ¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar sus actividades en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos?

- a) Sí b) No

6. ¿Considera usted que es necesario proporcionar capacitación al personal de enfermería para que mejore su desempeño?

- a) Sí b) No

7. ¿Cómo calificaría al personal de enfermería del departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos, que le atendió?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Bueno
- d) Regular

8. ¿Considera usted que el personal de enfermería mostró interés por su recuperación y tratamiento?

- a) Sí b) No

9. ¿El personal de enfermería, mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su tiempo de atención?

a) Sí

b) No

10. ¿Cuándo fue atendida por el personal de enfermería, le brindó un servicio oportuno?

a) Sí

b) No

11. ¿El personal de enfermería, escuchó atentamente sus inquietudes y le dio una respuesta satisfactoria?

a) Sí

b) No

12. ¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

a) Sí

b) No

13. ¿Considera usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades?

a) Sí

b) No

Observaciones:

Fecha: _____

Agradecemos su valiosa colaboración

9.3 Anexo 3

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

HOSPITAL BASICO SIGCHOS DISTRITO - 05D04

ENCUESTA DIRIGIDA AL ENCARGADO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL BÁSICO DE SIGCHOS

OBJETIVO: Recabar información del responsable de Talento Humano del Distrito 05 D04, para conocer el proceso de selección para llenar vacantes en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos.

PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO:

De acuerdo con (Chiavenato, 1999) La Selección de Personal es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

INSTRUCCIONES: De la manera más comedida, se solicita su amable colaboración. Por favor, lea las preguntas que siguen a continuación y responda de manera sincera. La información proporcionada, es anónima y la información recabada es de uso académico exclusivamente.

PREGUNTAS Fases del proceso de selección de personal		OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerd o	Totalmente de acuerdo
Preselección						
1	¿Se realiza un análisis previo de las necesidades de personal para llenar una vacante?					
2	¿Está definido con claridad las características del perfil del puesto?					
3	¿Están establecidas de forma específica las competencias del cargo a ser llenado?					
4	¿Para el proceso de preselección, solicita la hoja de vida para analizar si los candidatos reúnen las competencias requeridas en el perfil del puesto para la vacante requerida?					
5	¿En la etapa de preselección se realiza una revisión minuciosa de la documentación presentada por los candidatos al cargo vacante?					
Realización de pruebas						
6	¿Una vez definido los candidatos que superan la fase de preselección, se realiza la entrevista preliminar para determinar si la información obtenida en el curriculum es correcta?					
7	¿La entrevista preliminar consiste en establecer un primer contacto con el candidato?					
8	¿Los candidatos son convocados para ser evaluados, con base a las competencias de perfil del puesto?					
9	¿Las pruebas están diseñadas para determinar si los candidatos cumplen con las aptitudes y la personalidad que requiere el cargo vacante?					
10	¿Las pruebas están relacionadas con el puesto vacante?					
Entrevistas						

11	¿Una vez culminada la fase de las pruebas, proceden a revisar los resultados obtenidos de los candidatos para el cargo vacante?					
12	¿Se realiza un informe técnico de los candidatos que obtuvieron el puntaje más alto para la vacante requerida?					
13	¿Una vez definido los candidatos que superan las pruebas, se procede a la fase de entrevistas personalizadas?					
14	¿Las entrevistas consisten en conocer a los candidatos para el puesto de trabajo?					
	Fase final					
15	¿Una vez culminada la fase de entrevistas, se ha reducido al mínimo exponente, se elige a la persona que se incorporará a la institución?					
16	¿La decisión de la contratación, lo hace el encargado de recursos humanos del hospital?					
17	¿Analizada la información del ganador se solicita los documentos habilitantes?					
18	¿Se procede a la contratación del mejor candidato seleccionado para ocupar el puesto vacante?					
19	¿La persona seleccionada es contratada, para un periodo de prueba?					

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Entrevista dirigida a: Encargado de Talento Humano del Hospital Básico Sigchos

Tema: "SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS"

Apreciación cualitativa

Crterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación			X		
Claridad en la redacción de los ítems			X		
Pertinencia de las variables con los Indicadores			X		
Relevancia del contenido			X		
Factibilidad de la aplicación			X		

OBSERVACIONES:

Puede aplicar el instrumento

Validado por: Edith Liccioni

Profesión: PhD

Lugar de trabajo: Universidad nacional de Chimborazo

Cargo que desempeña: Docente-investigado

Lugar y fecha de validación: Ambato 13/07/2021

Firma:



Firmado electrónicamente por
EDITH JOSEFINA LICCIONI DE RODRIGUEZ

9.4 Anexo



INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a: Usuarios que asisten a la atención medica al Hospital Básico Sigchos.

Tema: “SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS”
Apreciación cualitativa

Crterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		x			
Claridad en la redacción de los ítems		x			
Pertinencia de las variables con los Indicadores		x			
Relevancia del contenido		x			
Factibilidad de la aplicación		x			

OBSERVACIONES:

El instrumento puede ser aplicado

Validado por: Edith Liccioni

Profesión: PhD

Lugar de trabajo: Universidad nacional del Chimborazo

Cargo que desempeña: Docente-investigador

Lugar y fecha de validación: Ambato 13 de julio de 2021

Firma:



Firmado digitalmente por:
EDITH JOSEFINA
LICCIONI DE
RODRIGUEZ

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Cuestionario dirigido a: Usuarios que asisten a la atención médica al Hospital Básico Sigchos.

Tema: "Selección de personal y calidad del servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos."

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	✓				
Claridad en la redacción de los ítems	✓				
Pertinencia de las variables con los Indicadores	✓				
Relevancia del contenido	✓				
Factibilidad de la aplicación	✓				

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Validado por: Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.

Profesión: Ingeniero Comercial, Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato

Cargo que desempeña: Docente Investigador de Posgrado y Pregrado

Lugar y fecha de validación: Ambato, 12 de julio de 2021

Firma:



JUAN CARLOS
PÉREZ BRICEÑO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Cuestionario dirigido a: Encargado de Talento Humano del Hospital Básico Sigchos.

Tema: "Selección de personal y calidad del servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Sigchos."

Apreciación cualitativa

Crterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	✓				
Claridad en la redacción de los ítems	✓				
Pertinencia de las variables con los Indicadores	✓				
Relevancia del contenido	✓				
Factibilidad de la aplicación	✓				

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Validado por: Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.

Profesión: Ingeniero Comercial, Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato

Cargo que desempeña: Docente Investigador de Posgrado y Pregrado

Lugar y fecha de validación: Ambato, 12 de julio de 2021

Firma:



Firma autenticada por:
**JUAN CARLOS
PÉREZ BRICEÑO**

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a: Encargado de Talento Humano del Hospital Básico Sigchos

Tema: "SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS"

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	X				
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los Indicadores		X			
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de la aplicación		X			

OBSERVACIONES:

APLICABLE

Validado por: Ing. César Andrés Guerrero V., Mg.

Profesión: Docente Universitario

Lugar de trabajo: UTA

Cargo que desempeña: Docente

Lugar y fecha de validación: 12/07/2021

Firma:  Firmado digitalmente por:
CESAR ANDRES
GUERRERO
VELASTEGUI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a: Usuarios que asisten a la atención médica al Hospital Básico Sigchos.

Tema: "SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS"

Apreciación cualitativa

Crterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	X				
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los Indicadores		X			
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de la aplicación		X			

OBSERVACIONES:

APLICABLE

Validado por: Ing. César Andrés Guerrero V., Mg.

Profesión: Docente Universitario

Lugar de trabajo: UTA

Cargo que desempeña: Docente

Lugar y fecha de validación: 12/07/2021

Firma:



Firmado digitalmente por:
CESAR ANDRES
GUERRERO
VELASTEGUI