



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

Proyecto de Desarrollo previa la obtención del  
Grado Académico de Magister en  
Administración de Empresas, MBA

**TEMA:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL  
DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN  
JACINTO DE BUENA FE, 2020.**

**AUTORA:**

**ING. WENDY VICTORIA ARECHÚA RAMOS**

**DIRECTOR:**

**ING. OSCAR FABIÁN MONCAYO CARREÑO MSC.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2021**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

Proyecto de Desarrollo previa la obtención del  
Grado Académico de Magister en  
Administración de Empresas, MBA

**TEMA:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL  
DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN  
JACINTO DE BUENA FE, 2020.**

**AUTORA:**

**ING. WENDY VICTORIA ARECHÚA RAMOS**

**DIRECTOR:**

**ING. OSCAR FABIÁN MONCAYO CARREÑO MSC.**

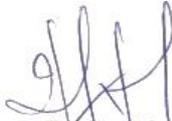
**QUEVEDO – ECUADOR**

**2021**

## **CERTIFICACIÓN**

El suscrito certifica que el proyecto para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas MBA, titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE, 2020”** de autoría de la Ing. WENDY VICTORIA ARECHUA RAMOS ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 31 de mayo de 2021



Ing. Oscar Fabián Moncayo Carreño  
Docente Titular a Tiempo Completo  
Facultad de Ciencias Empresariales - UTEQ

**DIRECTOR**

## AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad del autor y comparto los derechos de este trabajo intitulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE, 2020”** con la Universidad Técnica Estatal de Quevedo con fines académicos y de investigación.



Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinita bondad, amor y haberme permitido culminar con mis estudios.

A mi madre Consuelo por su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por la motivación de cada día.

A mis ángeles del cielo mí amado padre Juan y mi inolvidable abuelita Victoria a quienes siempre los tengo presente en mi vida.

A toda mi familia por el cariño, comprensión y apoyo en los momentos difíciles durante este proceso de formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud infinita a mi Padre Celestial que ha bendecido mi vida para que pueda alcanzar esta meta anhelada.

A mí querida madrecita Consuelo que con su amor infinito, apoyo constante y por permanecer siempre a mi lado en cada momento de mi vida.

A la Universidad Estatal Técnica Estatal de Quevedo por permitirme formarme profesionalmente.

A mi director de tesis Ing. Oscar Fabián Moncayo Carreño Msc. por guiar mi trabajo de investigación con todos sus conocimientos brindados.

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, que formaron parte de mi formación académica por todos los conocimientos impartidos.

A mis familiares por orientarme día a día en todo este proceso de formación, por su tiempo y apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## PRÓLOGO

La presente investigación titulada: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE, 2020. Se desarrolló para la obtención del grado académico de Master en Administración de Empresas. En el proceso de desarrollo empresarial, es importante la gestión del talento humano que realizan los administrativos, organiza recursos de manera efectiva para alcanzar objetivos, una adecuada gestión del talento humano en una empresa aporta muchas ventajas a la organización. Administrar el óptimo desempeño de los colaboradores permite tener una visión clara de las competencias que hacen falta para alcanzar el éxito.

La gestión del talento humano en la empresa es un conjunto de procesos organizativos que se diseñan para atraer, desarrollar, gestionar, retener y motivar a los colaboradores. Es decir, que se basa en la obtención de resultados de negocio óptimos con la implicación total de cada colaborador. Para ello se establecen enfoques humanos que mejoren el ambiente laboral, el logro de metas e incluso el desarrollo personal y profesional de cada individuo.

La gestión humana o talento humano es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización con o sin ánimo de lucro, es allí donde coexisten expectativas, necesidades, aspiraciones para desarrollar sus capacidades individuales y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las entidades tendrán sostenibilidad y desarrollo.

Considero que el presente trabajo contribuye de manera significativa de la gestión del talento humano considerando aplicar estrategias que permitan el desarrollo integral del centro de salud, en especial para que los que estén interesados desde una visión administrativa de los recursos humanos, por lo que invito a que sean partícipes de la lectura de este documento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Freddy Bustamante Vera', with a large, stylized flourish at the end.

Ing. Freddy Bustamante Vera.

**DOCENTE UTEQ**

## **RESUMEN**

La presente investigación trata sobre la gestión del talento humano y su impacto en el desarrollo integral del Centro de Salud tipo C San Jacinto De Buena Fe, 2020. Tiene como objetivo fundamental evaluar la gestión de Talento Humano y el desarrollo integral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe. Entre sus objetivos específicos contempla el determinar la satisfacción de atención al usuario por parte del talento humano del Centro de Salud; Analizar el desempeño laboral del personal del del Centro de Salud; e Analizar las estrategias de gestión del talento humano implementados en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe. El estudio se sustenta en el enfoque del talento humano que va desde el establecimiento de controles hasta la calidad total; de esta manera se sustenta la mejora continua de los servicios de atención primaria. Se desarrolla una investigación de tipo descriptivo y analítica, utilizando el método de análisis deductivo, mediante técnicas como la entrevista al jefe departamental de recursos humanos, la encuesta aplicada a empleados y usuarios; y la visita in situ realizada para palpar la realidad de lugar. Se llega a la conclusión de que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar. Es por esta razón que se plantea como posible solución desarrollar un plan de mejoramiento de la gestión del talento humano y administrativo, como respuesta a la ineficiente gestión del talento humano que incide en la calidad del servicio del centro de salud; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de servicios, de esa manera se beneficia a la población que asiste al lugar.

## **ABSTRACT**

This research is about the management of human talent and its impact on the integral development of the Type C Health Center San Jacinto De Buena Fe, 2020. Its main objective is to evaluate the management of Human Talent and the integral development of the Type C Health Center C San Jacinto de Buena Fe. Among its specific objectives, it includes determining user service satisfaction by the human talent of the Health Center; Analyze the work performance of the staff of the Health Center; e Analyze the human talent management strategies implemented in the San Jacinto de Buena Fe Type C Health Center. The study is based on the human talent approach that ranges from the establishment of controls to total quality; in this way the continuous improvement of primary care services is sustained. A descriptive and analytical research is carried out, using the deductive analysis method, through techniques such as the interview with the departmental head of human resources, the survey applied to employees and users; and the on-site visit carried out to feel the reality of the place. It is concluded that the population served considers that the care in the health center is deficient, and that it can be improved by increasing the number of doctors or improving the performance of the professionals who work in the place. It is for this reason that the development of a plan to improve the management of human and administrative talent is proposed as a possible solution, in response to the inefficient management of human talent that affects the quality of the health center service; contributing to the improvement of the quality of services, thus benefiting the population that attends the place.

## ÍNDICE

Contenido

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xvi
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Problema general.....	5
1.3.2. Problemas derivados.....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5. OBJETIVOS.....	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7

<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	10
2.1.1. Gestión del Talento Humano .....	10
2.1.2. Talento humano.....	10
2.1.3. Desarrollo integral.....	11
2.1.4. Procesos .....	12
2.1.5. Servicio. ....	12
2.1.6. Atención al cliente .....	13
2.1.7. Auditoría .....	13
2.1.8. Administración.....	14
2.1.9. Eficiencia .....	15
2.1.10. Gestión... ..	16
2.1.11. Capital humano. ....	16
2.1.12. Capacitaciones .....	17
2.1.13. Clima laboral.....	17
2.1.14. Desempeño laboral .....	18
2.1.15. Empresa .....	19
2.1.16. Organización.....	19
2.1.17. Centro de salud. ....	20
<b>2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>21</b>
2.2.1. Gestión del Talento Humano .....	21
2.2.2. Desempeño laboral.....	25
2.2.3. Clima laboral.....	26

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
3.1. TIPO INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. De campo. ....	32
3.1.2. Descriptiva .....	32
3.2. Métodos.....	32
3.2.1. Analítico. ....	32
3.2.2. Deductivo.....	33
3.2.3. Sintético. ....	33
3.2.4. Entrevista .....	33
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.3.1. Población y muestra .....	34
3.3.2. Técnica de investigación.....	35
3.3.3. Instrumentos de la Investigación. ....	35
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	35
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	36
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>37</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Satisfacción de la atención al usuario por parte del talento humano del Centro. . . . .	38
4.2. Desempeño laboral del personal del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena	

Fe .....	47
4.3. Estrategias de gestión del talento humano implementados en el Centro de Salud	
Tipo C San Jacinto de Buena Fe .....	58
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	64
5.2. RECOMENDACIONES .....	65
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>66</b>
<b>PROPUESTA ALTERNATIVA.....</b>	<b>66</b>
6.1. Título de la propuesta.....	67
6.2. Justificación... ..	67
6.4. Objetivos .....	68
6.4.1. Objetivo general .....	68
6.4.2. Objetivos específicos .....	68
6.5. Ubicación sectorial y física .....	68
6.6. Factibilidad. ....	69
6.7. Plan de trabajo.....	69
6.7.1. Sistema de capacitación del talento humano.....	70
6.7.2. Sistema de mejoramiento de la calidad de la gestión administrativa.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

1.	Frecuencia de visita .....	38
2.	Calificación de la atención .....	39
3.	Existencia de información .....	40
4.	Tiempo de espera .....	41
5.	Instalaciones adecuadas .....	42
6.	Folleto informativo .....	43
7.	Solución de requerimientos .....	44
8.	Servicios necesarios .....	45
9.	Mejoramientos de la comunicación .....	46
10.	Comunicación .....	47
11.	Importancia de la comunicación .....	48
12.	Calidad del servicio .....	49
13.	Capacitaciones .....	50
14.	Reuniones periódicas .....	51
15.	Estado del clima laboral .....	52
16.	Experiencia adquirida .....	53
17.	Riesgo al personal por la gestión del talento humano .....	54
18.	Eficiencia de la Gestión del Talento Humano .....	55
19.	Entrevista al Responsable de Talento Humano .....	56
20.	Sistema de capacitación del talento humano .....	66
21.	Sistema de mejoramiento de la calidad de la gestión administrativa .....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

1.	Frecuencia de visita .....	38
2.	Calificación de la atención .....	39
3.	Existencia de información .....	40
4.	Tiempo de espera .....	41
5.	Instalaciones adecuadas .....	42
6.	Folletos informativos .....	43
7.	Solución de requerimientos.....	44
8.	Servicios necesarios .....	45
9.	Mejoramientos de la comunicación... ..	46
10.	Comunicación.....	47
11.	Importancia de la comunicación... ..	48
12.	Calidad del servicio.....	49
13.	Capacitaciones.....	50
14.	Reuniones periódicas .....	51
15.	Estado del clima laboral.....	52
16.	Experiencia adquirida .....	53
17.	Riesgo al personal por la gestión del talento humano. ....	54
18.	Eficiencia de la Gestión del Talento Humano.....	55

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública de Ecuador es la cartera del Estado encargada de Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

La Dirección Distrital 12D03 Quevedo-Mocache- Buena Fe -Valencia fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 4521, firmado 14 de noviembre del 2013, dispone que cada Dirección Distrital asuma sus competencias sobre los establecimientos de Salud del Primer Nivel y Hospitales Básicos que se encuentren en su jurisdicción territorial.

El estudio de la Gestión del Talento humano es de suma importancia para mejorar el desempeño laboral de las personas en sus puestos y lugares de trabajo, y con ello mejorar la calidad de los servicios.

En la actualidad la visión para el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe es mejorar el Desarrollo integral mediante la Gestión de Talento Humano del personal que forma parte de la Institución que permitan a los responsables de las Áreas departamentales que tienen personal a su cargo de conducir y darle vida a la organización, y como seres

humanos tienen necesidades y deseos, los cuales deben ser determinados para establecer un buen bienestar laboral.

Uno de los objetivos principales de las instituciones de salud pública es la calidad y calidez de atención a los usuarios, depende de la capacidad que tenga el talento humano que presta sus servicios producto del trabajo humano en estas instituciones en traducir las necesidades de la población.

La presente investigación titulada “Gestión del Talento Humano y su impacto en el desarrollo integral del centro de Salud tipo C San Jacinto de Buena Fe, 2020”, tiene como finalidad diagnosticar la situación actual a través de los problemas identificados en el desarrollo integral del Talento Humano con lo cual se buscará determinar las características principales del desarrollo de las personas a nivel profesional y personal para que puedan desarrollar sus destrezas y habilidades que permitan el crecimiento y desarrollo de las personal y la organización. Esto se alcanzará a través de la recolección de datos de fuentes primarias tales como encuestas y entrevistas a los funcionarios de la Institución.

El presente proyecto está constituido por cuatro capítulos que a continuación se exponen:

**En el capítulo I** se presenta el Marco Contextual de la investigación donde se plantea la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivo general y específicos y justificación.

**En el capítulo II** Se fundamenta los conceptos, las teorías y base legal de la investigación bajo el referente del Marco Teórico, donde se indica el conjunto de principios que sustenta la presente investigación.

**El capítulo III.-** Contiene la metodología de la investigación compuesta por los tipos de investigación, métodos utilizados en la investigación, construcción metodológica del objetivo de investigación, población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos de la investigación, operacionalización de variables, elaboración del marco teórico, recolección de información, procesamiento y análisis.

**El capítulo IV.-** Es donde se ubica los Análisis de los resultados de la investigación recabados por medio de encuestas, entrevista y observación de campo.

**El capítulo V.-** Se refiere a las conclusiones realizadas gracias al análisis de los resultados que se pudo obtener en la investigación y con ello se establecieron las recomendaciones para mejorar el problema existente.

**El capítulo VI. -** Hace referencia de la Propuesta alternativa que se le da a la investigación con sus objetivos y alternativas para ayudar a la solución del problema, además se presenta la bibliografía y anexos importantes para el desarrollo del proyecto.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“Si no conozco una cosa, la  
investigaré”.

Louis Pasteur

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El Ministerio de Salud Pública de Ecuador MSP es la cartera del FUE creado por la Asamblea Constituyente de 1967, mediante decreto 084 publicado en el Registro Oficial No. 149 del 6 de junio de ese mismo año, durante el gobierno del Dr. Otto Arosemena Gómez.

Anteriormente las funciones de la salud formaban parte del Ministerio de Previsión Social y Trabajo, y el primer paso para su creación se dio en 1963, cuando se creó la Subsecretaría de Salud, que dependía del mismo ministerio.

Entre los fines y objetivos del Ministerio de Salud Pública están la coordinación e integración progresiva de los servicios de salud con miras a aumentar su cobertura; llegar a todos los estratos sociales y lograr una descentralización administrativa; la intensificación de los programas de agua potable y alcantarillado, especialmente en las zonas marginales; el impulso y desarrollo de la medicina preventiva y la educación sanitaria; la regionalización de los servicios de salud; el abaratamiento de las medicinas mediante la reducción de impuestos, control de precios, producción de drogas genéricas y la instalación de farmacias populares; investigación y educación nutricional y el desarrollo de programas de alimentación básica para la madre embarazada, el recién nacido y los niños en edad escolar; el apoyo a la investigación científica; etc.

La Dirección Distrital 12D03 Quevedo-Mocache fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 4521, firmado 14 de noviembre del 2013, dispone que cada Dirección

Distrital asuma sus competencias sobre los establecimientos de Salud del Primer Nivel y Hospitales Básicos que se encuentren en su jurisdicción territorial.

Mediante el Acuerdo Ministerial N° 00019-2020 publicado en el Registro Oficial N° 641 DEL 05 DE Junio del 2020, Reorganización Territorial, el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe pasa a ser parte de la Dirección Distrital 12D03 Quevedo – Mocache – Buena Fe – Valencia.

El Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe fue creado con el propósito de contar con un establecimiento de Salud que posea varias carteras de servicio como: Medicina familiar y /o comunitaria, Medicina general en consulta externa, calificación de discapacidades, odontología, salud mental, obstetricia, imagenología pediatria, nutrición y laboratorio. Terapia Física, Terapia Ocupacional, Terapia del Lenguaje y Estimulación Temprana. Así también cuenta con profesionales aptos para satisfacer las necesidades de la población, lo cual implica que los responsables Administrativos a cargo del talento Humano de cada área departamental y mejorar la gestión de Talento Humano y el desarrollo integral del personal en sus puestos de trabajo. Esta casa de salud inició con la colaboración de 120 funcionarios y actualmente en este periodo fiscal tiene 105 servidores.

Todas las instituciones cuentan con personas, quienes son los responsables de conducir y darle vida a la organización, y como seres humanos tienen necesidades y deseos, los cuales son necesarios tomar en cuenta a la hora de formular e implantar los planes, programas y acciones en materia de Gestión del Talento Humano.

La presente investigación titulada “Gestión del Talento Humano y su impacto en el desarrollo integral del centro de Salud tipo C San Jacinto de Buena Fe, 2020”, se enfoca en la baja calidad del servicio que reciben sus usuarios, esto se debe a la desactualización y la formación de sus colaboradores, el deficiente sistema de información existente y sobre todo el escaso conocimiento para la aplicación de sus políticas institucionales por parte de talento humano.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLÉMICA**

En la actualidad, Todas las instituciones del Estado cuentan con personas, quienes son los responsables de conducir y darle vida a la organización, y como seres humanos tienen necesidades y deseos, los cuales son necesarios tomar en cuenta a la hora de formular e implantar los planes, programas y acciones en materia de Gestión del Talento Humano.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la Gestión del Talento Humano y su impacto en el desarrollo integral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe. Esta Unidad Operativa pertenece a la Dirección Distrital 12D06 Buena Fe – Valencia, se encuentra ubicada en el Cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, Parroquia 11 de Octubre, Avenida Panamericana a Doscientos metros de la Unidad de Policía Comunitaria, kilómetro 1, carretero vía a Quevedo.

El Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, Jefes departamentales, quienes tienen a cargo talento humano con el propósito de conocer su opinión acerca del diseño de un modelo de gestión para el desarrollo del talento humano en sus puestos de trabajo, el

mismo que ayude a mejorar las Áreas de trabajo con la finalidad de conocer cómo se encuentra cada servidor en dichas áreas, para lo cual durante el desarrollo de la investigación se utilizó la encuesta y entrevista con el personal involucrado.

Además, esta investigación contiene Marco Teórico de la Investigación, Metodología de la Investigación, Resultados y Discusión, que permite emitir las conclusiones y recomendaciones que contribuirán a tomar las medidas para realizar un adecuado desarrollo integral del talento humano.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación de acuerdo al contexto que presenta el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, existe una inadecuada Gestión de Talento Humano lo cual afecta en el desarrollo integral del personal de la institución.

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cómo la gestión de talento humano incide en el desarrollo integral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, periodo 2020?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

- ¿De qué manera incide la gestión del talento humano en la atención al usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

- ¿De qué manera la inadecuada gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?
  
- ¿Cuáles han sido los procesos y estrategias de gestión del talento humano en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Ciencias Administrativas

**Área:** Talento Humano

**Línea:** Administración

**Lugar:** Buena Fe

**Tiempo:** Periodo 2020

#### **1.5 OBJETIVOS**

##### **1.5.1 Objetivo General**

Evaluar la gestión de Talento Humano y el desarrollo integral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la satisfacción de atención al usuario por parte del talento humano del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.
  
- Analizar el desempeño laboral del personal del del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.
  
- Analizar las estrategias de gestión del talento humano implementados en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Para el progreso de los Centro de Salud en nuestro país, el estudio de la Gestión del Talento humano es de suma importancia para mejorar el desempeño laboral de las personas en sus puestos y lugares de trabajo, y con ello mejorar la calidad de los servicios.

El análisis en el desarrollo integral del Talento Humano permite evaluar los procesos administrativos y operativos utilizados en esta Casa de Salud para conocer las necesidades organizacionales y el desarrollo del personal que es indispensable para la calidad del servicio de Salud y mediante este se emite recomendaciones que aportan a la toma de decisiones de los directivos lo cual ayuda al progreso del Centro de salud que brinda un Primer Nivel de Atención a los usuarios.

El presente proyecto servirá para diagnosticar la situación actual a través de los problemas identificados en el desarrollo integral del Talento Humano con lo cual se buscará determinar las carácter potenciar sus destrezas y habilidades que permitan el crecimiento y desarrollo de las personal y la organización. Esto se alcanzará a través de la recolección de datos de fuentes primarias tales como encuestas y entrevistas a los funcionarios del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“El saber no es suficiente, debemos aplicarlo. El querer no es suficiente, debemos hacer.”

Bruce Lee

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gestión del Talento Humano**

A la gestión del talento humano se la considera como un área sensible a la mentalidad que prevalece en las instituciones. Es situacional y contingente, ya que depende de situaciones como la cultura de cada organización, las características del contexto ambiental, la estructura institucional defendida, tecnología utilizada, negocios de las instituciones. (Cruz, 2018)

Se la denomina a la gestión del talento humano como los procesos que incorpora y desarrollan nuevos integrantes a la fuerza laboral, también retiene y desarrolla a un recurso humano existente. Busca la gestión del talento humano básicamente enfatizar a aquellos individuos con un potencial alto, entendido como talento, por medio de su sitio de trabajo. (Licha, 2017)

### **2.1.2. Talento Humano**

El talento humano afirma que las instituciones privadas y públicas se vincula así como las motivaciones, conocimientos, experiencias, habilidades, potenciales, interés vacacionales, salud, aptitudes, actitudes entre otros (Vadillo, 2019)

Los recursos humanos buscan hacer referencia a la disciplina que evalúa todo lo relativo a las actuaciones de las personas en el marco de una organización. Por su parte, el término

“Área de Recursos Humanos”, se realiza para ubicar a la gerencia, dirección o división de los responsables de cada funciones institucionales que van relacionadas con las personas. (Chiavenato, 2019)

Se la define al talento humano como la riqueza que debe tener una organización en relación con la cualificación del personal que labora en ella. Por lo anterior dado, la definición de capital humano constituye los valores en todos los niveles de los empleados por medio de capacidades, formación, habilidades y conocimientos. (Trista, 2018)

### **2.1.3. Desarrollo Integral**

Se la constituye al desarrollo integral como el nombre general que se da a una cadena de reglas, políticas y procedimientos que laboran conjuntamente para promover el desarrollo sostenible en los países en vías de subdesarrollo y desarrollados. (García, 2016)

Se considera al desarrollo integral, por el proceso que los individuos llevan a cabo a lo largo de la vida, y que se encuentran encaminados a satisfacer las necesidades de las personas. En correspondencia a la educación es poder lograr que los adultos, jóvenes y niños, realicen un descubrimiento de todos los espacios de su vida. (Alles, 2017)

#### **2.1.4. Procesos**

Los procesos se lo definen como el conjunto de actividades paralelas o secuenciales que se establece un productor, sobre un insumo, suministra un producto o servicio que le agrega valor para un cliente interno o externo. (Dave, 2019)

El origen del proceso proviene del latín procesos, formado cadere (caminar) y pro (adelante), lo cual se refiere a una acción de ir hacia adelante, de avanzar en una trayectoria determinada y por semejanza, avanzar en el tiempo. Se lo emplea a los procesos de una diversidad de contextos, sobre todo industriales o técnicos, pero siempre guardando ese sentido original.

El proceso tiene otra importante etapa que forma el período de un sistema determinado, como son los sistemas informáticos, sociales o administrativos, entre otros. En este contorno, los procesos comprenden como algo que está ocurriendo, o sea, un determinado elemento que puede merecer dirección, control y evaluación, etc. (Bohlander, 2019)

#### **2.1.5. Servicio**

Un servicio se lo denomina como una actividad o beneficio que una parte puede ofertar a otra, es trascendental intangible y no se puede conservar. Además el servicio es un conjunto de actividades que permiten responder a una o más necesidades de un cliente. (Armas, 2018)

Se establece al servicio como el resultado de aplicar esfuerzos mecánicos o humanos a objetos u personas. Los servicios se describen a un desempeño, un hecho o esfuerzo que no es viable conservar físicamente. (Aragundi, 2017)

Los servicios son los actos, es una obra o una realización que es esencialmente intangible y no resulta precisamente en la propiedad de algo. Su diseño puede o no estar coherente con un producto físico. (Barzola, 2018)

#### **2.1.6. Atención al usuario**

La atención al usuario busca aumentar el valor para el cliente, que figura laborar una relación de largo plazo con él. Uno de los principales objetivos de un auxiliar es representar a las instituciones, es decir, las empresas frente a los clientes. Por eso es significativo ser eficientes en dependencia resulta vital. (Carranza, 2017)

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que brinda un suministrador con el fin de que el cliente tenga un producto o servicio en el lugar y momento adecuado y se certifique un uso adecuado del mismo. Atención al usuario es un potente instrumento de marketing. (Zavala, 2017)

La atención al cliente también es conocida como servicio al cliente, la cual es una herramienta de marketing, que se encarga de determinar puntos de contactos con los usuarios, por medio de otros canales, para fijar relación con ellos, durante, después y antes de la venta. (Sandoval, 2019)

### **2.1.7. Auditoria**

A la auditoria se la define como la manera genérica a diferentes conceptos, función, expresiones, procesos, diagnóstico, informe, evaluación, balance, verificar, inspeccionar, profesión, entre otros. Además la auditoria es sinónimo de verificar, revisar, controlar y inspeccionar. (Franco, 2019)

La auditoría se la expresa con el vocablo que proviene del latín audire es igual oír y auditor viene de audire; el que oye, se lo considera apropiada porque tiene la cualidad en algunos auditores es saber escuchar. (Maldonado, 2019)

Se la considera como una actividad documentada a la auditoria que realiza independencia en sus funciones, de forma habituales y de por medio de procedimientos y listas de verificar trazadas, para establecer por medio de evaluación y de examen de evidencias objetivas que las obligaciones establecidas en instructivos, códigos, normas y procedimientos planteados. (Granados, 2018)

### **2.1.8. Administración**

A la administración se la establece como el cumplimiento de objetivos basados por medio de establecimientos de un medio ambiente favorable a la ejecución por individuos que utilizan un conjunto organizados. (Aragundi, 2017)

Se la considera a la Administración como un proceso social. Es proceso porque alcanza una cadena de sucesos que llevan a conseguir objetivos y se lo denomina como social debido que son hechos que se refieren fundamentalmente a las relaciones entre personas. (Motta, 2019)

La administración son las fases o etapas que se encuentran en conjunto sucesivas por medio de las cuales se verifica la administración, similares que se forman un proceso integral e interrelacionan. (Mendoza, 2017)

### **2.1.9. Eficiencia**

La eficiencia se significa como el manejo adecuado de los recursos (medios de producción) adecuados y se define por medio de la formula  $E = P/R$ , donde R son los recursos utilizados y P es productos resultantes. (Morales, 2016 )

Es el manejo de los capitales de la sociedad de la forma más eficaz posible para compensar las necesidades y los deseos de los individuos. (Frienship, 2019)

La eficiencia es la expresión que se utiliza para medir la cualidad o la capacidad de actuación de un sujeto económico o sistema, para poder cumplir con los objetivos determinados, disminuyendo el empleo de recursos. (Fraunfoher, 2020)

### **2.1.10. Gestión**

A la gestión también se la considera como la administración que permite la coordinación de actividades laborables, de manera que permite realizar de manera eficaz y eficiente con otras personas y por medio de ellas, lo cual se cristianiza con el objetivo principal de toda gestión. (Bustos, 2018)

La gestión son guías para orientar la previsión, acción, empleo y visualización de los esfuerzos y recursos a los fines que anhelan alcanzar, la serie de actividades que permite realizar para cumplir con los tiempos y objetivos requeridos para verificar cada una de sus segmentos y aquellos eventos implicados en su adquisición. (Gómez, 2017)

### **2.1.11. Capital humano**

El capital humano se lo denomina con el factor de producción decisivos para mejorar el bienestar de los pobres no son la energía, el espacio y la disponibilidad de tierra fértil sino el progreso de la calidad de la población, los adelantos en el conocimiento y el mejoramiento de habilidades. (Gander, 2016)

Es el conocimiento que tiene cada persona. Siendo el capital humano el factor clave para que las organizaciones tengan un buen desarrollo es muy transcendental que las instituciones velen por sus participantes. (Giménez, 2019)

La definición de capital humano hace relato a la capacidad productiva de una organización en base a la calidad de formación de las persona y a su hábito de trabajo. Mientras más compaginados estén las personas con los valores y objetivos de la empresa mejor será su rendimiento. (Casado, 2016)

#### **2.1.12. Capacitaciones**

Las capacitaciones son los procesos de aprendizaje a corto plazo que implica la agudización de habilidades, la adquisición de conocimiento, reglas, conceptos o el cambio de comportamientos y actitudes para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores. (Diario, 2019)

La capacitación se la define como un proceso de enseñanza que permite que un individuo aumente sus conocimiento en un sitio laboral determinada. (Bernal, 2020)

Se establece que la capacitación es el resultado y el acto de capacitar: instruir, educar, entrenar, formar a alguien. La capacitación permite buscar que las personas adquieran habilidades o capacidades para el progreso de determinadas acciones. (Eliseo, 2017)

#### **2.1.13. Clima laboral**

El clima laboral se lo define como el conjunto de especialidades que representan a una empresa y la diferencia de otras empresas, estas características son relativamente

imperecederos a lo largo del tiempo e influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones. (Armas, 2018)

Dentro de un clima laboral debe existir respeto, compromiso, comunicación, sentimiento y ambiente amigable de satisfacción son los factores más importantes que permiten tener un excelente clima laboral con un alto rendimiento y alto productiva. (Casado, 2016)

El clima laboral se entiende como la personalidad que debe tener una empresa. Asimismo se supone que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las particularidades propias de las organizaciones. (Barzola, 2018)

#### **2.1.14. Desempeño laboral**

Se establecen que el desempeño laboral se refiere al rendimiento laboral y la actuación que supone que el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exigen su puesto de trabajo en el ambiente laboral específico de actuación, lo que ha permitido manifestar su idoneidad. (Granados, 2018)

La definición de desempeño laboral se trata a lo que realiza un trabajador y no solo que sabe hacer, por lo tanto son importante aspectos tales como: las aptitudes (calidad, eficiencia y productividad con que se desenvuelve las actividades laborables asignadas en determinado periodo), el comportamiento de la disciplina (el cumplimiento de las normas de seguridad, del aprovechamiento de la jornada laboral y salud en el trabajo, las

específicas de los sitios de trabajo) y las cualidades personales que se solicitan en el desempeño de determinados cargos u ocupaciones. (Alles, 2017)

#### **2.1.15. Empresas**

La define a la empresa como aquella entidad que se forma con un capital social, que también posee un propio trabajo de su promotor, puede contratar a cierto número de empleados. La intención lucrativa se traduce en acciones mercantiles e industriales o a la prestación de servicios. (Diario, 2019)

La empresa se compone por medio de un grupo de seres humanos que están compuesto por especialistas que laboran juntos en una tarea común y este grupo se encuentra formado por especialidades. (Licha, 2017)

Es una entidad que por medio de una organización compuesta por elementos materiales, financieros. Humanos y técnicos proporcionan vienes o servicio a cambio de un precio determinado que ayuda la regeneración de recursos y la obtención de determinados objetivos. (Zavala, 2017)

#### **2.1.16. Organización**

Las organizaciones son sistemas administrativos y estructuras administrativas diseñadas para obtener objetivos y metas con el apoyo de las propias personas, o con el apoyo del talento humano o de otras peculiaridades similares. (Aragundi, 2017)

Se establece como organización a un grupo social que se encuentran compuestos por tareas, personas y administración que buscan una estructura sistemática de relaciones de tendencias, interacción a producir bienes o servicio o normativas para satisfacer las necesidades de las personas. (Chiavenato, 2019)

A la organización se la considera como un sistema de actividades interdependientes que agrupan por lo menos diversos grupos y básicamente se caracteriza por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común. (Cruz, 2018)

#### **2.1.17. Centro de Salud**

Esto hace que, en algunos países, los centros de salud sean conocidos como centros de atención primaria. Los expertos de dichos centros se desempeñan, por lo tanto, en la zona básica de salud. Este tipo de establecimientos son muy frecuentes en regiones alejadas o de escasos recursos, ya que constituyen una contención sanitaria y social inmediata. (Casado, 2016)

Un centro de salud es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región. El centro de salud suele ser un lugar destinado a la atención primaria. En caso que el paciente requiera de una atención más completa, compleja o específica, es derivado a otro tipo de lugar, como un hospital o sanitario. (Trista, 2018)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Gestión del Talento Humano**

Se la denomina a la gestión del talento humano como los procesos que incorpora y desarrollan nuevos integrantes a la fuerza laboral, también retiene y desarrolla a un recurso humano existente. Busca la gestión del talento humano básicamente enfatizar a aquellos individuos con un potencial alto, entendido como talento, por medio de su sitio de trabajo. (Barzola, 2018)

Dentro de una organización los administradores gobiernan al talento humano, los cuales están orientados para poder alcanzar los objetivos, cumpliendo la misión institucional, las personas que han conseguido los objetivos y metas que se han propuesto dentro de la gestión operacional.

Los punto de vista de algunas teorías provienen de leyes clásicas de la administración, presentados por Fayol y Taylor, otros de la psicología del comportamiento del individuo (leyes de las expectativas, de las necesidades y fijación de metas) y algunos puntos de vistas de la sociología son muy cortos para explicar la complejidad de los procesos de los recursos humanos. (Carranza, 2017)

A la gestión del talento humano se la considera como un área sensible a la mentalidad que prevalece en las instituciones. Es situacional y contingente, ya que depende de situaciones como la cultura de cada organización, las características del contexto

ambiental, la estructura institucional defendida, tecnología utilizada, negocios de las instituciones. (Chiavenato, 2019)

La visión de los comportamientos administrativos: Este direccionamiento asume que comportamiento del trabajador es importante para obtener resultados en el desempeño de las instituciones y por lo siguiente en el conseguimiento de la estrategia organizacional y a su vez que las actitudes y comportamiento son influidos por diferentes prácticos empleados en la gestión de los recursos humanos.

Una estrategia se deberá alcanzar lograr determinados comportamientos y deberán requerir diferentes prácticas de gestión humana (punto de vista de contingente). Por medio de estas teorías se buscara lo siguiente:

- Alinear las prácticas de recursos humanos por consiguiente que cada uno sea congruente con las anteriores.
- Diseñar comportamientos más efectivos cuando sean consistentes con las estrategias organizacionales.

#### **2.2.1.1. Procesos gestión del talento humano**

**Aplicación de personas.-** Para el diseño de las actividades que los individuos deben realizar en las empresas, acompañar y orientar su desempeño. Contienen análisis y

descripción de cargos, diseños organizacionales, orientación de las personas, diseños de cargos y evaluación del desempeño. (Fraunfoher, 2020)

**Admisión de personas.-** Se refieren a los procesos que se utilizan para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse suministro de personas o procesos de provisión y selección de personas.

**Desarrollo de personas.-** Se lo establecen para incrementar el desarrollo profesional y personal por medio de capacitaciones. Incluyen desarrollo y entrenamiento de las personas, desarrollo de carreras y programas de cambio y mantenimiento de personas. Programas de integración y comunicación. (Fraunfoher, 2020)

**Compensación de las personas. -** Procesos utilizados para estimular a los trabajadores y satisfacer sus necesidades individuales más molestas. Incluyen servicios sociales, recompensas, beneficios y remuneraciones.

#### **2.2.1.2. Planificación estratégica de recursos humanos**

Pensamos que se trata del enriquecimiento teórico conceptual y metodológico de la reflexión y el cálculo de todos aquellos sujetos que, individual o colectivamente, participan tomando decisiones trascendentes sobre el largo proceso que va desde el comienzo del proceso formativo de un nuevo personal de salud hasta la generación de condiciones que permitan el mayor o menor aprovechamiento social de su capacidad para brindar servicios directo se indirectos de salud, para participar activamente en los

procesos de cambio y adecuación de esos servicios y en la expansión de sus propias posibilidades a través de oportunidades sistemáticas de aprendizaje y perfeccionamiento individual y grupal. (Rovere, 2018)

### **2.2.1.3. Objetivos de la Gestión de Talento Humano**

El nivel de participación de la gestión del talento humano en el éxito de la organización. De esta manera, dicha gestión es vista como un conjunto de acciones tendientes a demostrar el nivel de relación causal entre el impacto de diversos programas y políticas de talento humano y los estados financieros de la empresa. (Gómez, 2017)

Así mismo, buscará potenciar el capital humano en beneficio de los objetivos organizacionales y visualizarlo como un socio estratégico que desarrollará las estrategias de la empresa por medio de sus talentos, antes que a través de acciones administrativas.

Gracias a esto se logra compromiso, empoderamiento e identidad corporativa en las personas, cambiando la tendencia antigua de la connotación de personal.

Este se convierte en uno de los pilares fundamentales de la empresa, reconocido como el capital humano, el cual es un activo más flexible ya que a través de él se puede implementar, reacomodar, adaptar y hacer factible cualquier adelanto tecnológico,

concepto teórico o aplicación práctica, lo que le otorga mayor vitalidad a las organizaciones. (Barzola, 2018)

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Se establecen que el desempeño laboral se refiere al rendimiento laboral y la actuación que supone que el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exigen su puesto de trabajo en el ambiente laboral específico de actuación, lo que ha permitido manifestar su idoneidad. (Motta, 2019)

La definición de desempeño laboral se trata a lo que realiza un trabajador y no solo que sabe hacer, por lo tanto son importante aspectos tales como: las aptitudes (calidad, eficiencia y productividad con que se desenvuelve las actividades laborables asignadas en determinado periodo), el comportamiento de la disciplina (el cumplimiento de las normas de seguridad, del aprovechamiento de la jornada laboral y salud en el trabajo, las específicas de los sitios de trabajo) y las cualidades personales que se solicitan en el desempeño de determinados cargos u ocupaciones.

#### **2.2.2.1. Influyen en el desempeño laboral**

**Satisfacción del trabajo.-** La satisfacción laboral o de trabajo establece los sentimientos y actitudes laborales malas y buenas de cada uno de los trabajadores, que establecen ciertos comportamientos a futuro en las órdenes impuestas por un alto inmediato. (Aragundi, 2017)

**Capacitación del trabajador.-** Se debe considerar como aspecto importante la capacitación del trabajador. Es un proceso de formación implementado por el departamento de recursos humanos con la meta que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

**Conducta.-** Se lo define a la conducta como la ineficiencia del clima en el área laboral, es muy importante que en toda empresa se debe autoevaluaciones de conducta, permitirán conservar un buen equipo de trabajo que demuestre sus destrezas sin problemas de rivalidad o concordancia entre los trabajadores.

### **2.2.3. Clima laboral**

El clima laboral se lo define como el conjunto de especialidades que representan a una empresa y la diferencia de otras empresas, estas características son relativamente imperecederos a lo largo del tiempo e influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones. (Maldonado, 2019)

El clima laboral está relacionado con el saber hacer de directorio, con los procedimientos de las personas, con su manera de pertenecer y de trabajar, con una interacción en el puesto de trabajo, con las estrategias que utilizan y con las propias actividades de cada uno.

Dentro de un clima laboral debe existir respeto, compromiso, comunicación, sentimiento y ambiente amigable de satisfacción son los factores más importantes que permiten tener un excelente clima laboral con un alto rendimiento y alto productiva.

El clima laboral se entiende como la personalidad que debe tener una empresa. Asimismo se supone que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las particularidades propias de las organizaciones. (Cruz, 2018)

### **2.2.3.1. Los elementos del clima laboral**

**Factor humano.-** Los trabajadores son los cimientos en los que están sustentados los procesos. Es importante que cada una tenga la competitividad para la lista que posea en cada proceso.

**Motivación.-** Identificación de los valores por los cuales los empleados estén determinados hacia la gestión y cuál es la potencia con la que operan.

**Proceso de influencia.-** Identificar la influencia de los empleados en las decisiones de la organización.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Constitución de la República Del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador, es la Norma Suprema, a la que está sometida toda la legislación ecuatoriana, donde se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos, libertades y obligaciones de todos los ciudadanos, así como las del Estado y las Instituciones del mismo.

**Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo.** Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Constitución de la República, 2015, pág. 149)

En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo. (Constitución de la República, 2015, pág. 150)

### **2.3.2 Ley Orgánica de Servicio Público**

La Ley Orgánica de Servicio Público, mejor conocida por su acrónimo LOSEP, es una ley que regula cómo funciona la administración del talento humano en el sector público

en Ecuador. Se aplica sobre todas las instituciones del sector público, incluyendo todas las funciones del Estado, todos los niveles de gobierno, todas las empresas públicas y toda la banca pública.

### **2.3.2 Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público**

Reglamento General son de aplicación obligatoria en todas las instituciones, entidades y organismos establecidos en el artículo 3 de la LOSEP en lo atinente al talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios.

#### ***2.3.2.1 De la Salud Ocupacional***

**Art. 228.- De la prestación de los servicios.-** Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

**Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.-** Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

**Art. 236.- Bienestar social.-** A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente:

Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria. (Reglamento General, 2018, pág. 62)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“Una de las verdaderas pruebas del liderazgo es la capacidad de reconocer un problema antes de que se convierta en una emergencia”

Arnold Glasow

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En el presente proyecto de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

#### **3.1.1 Investigación de Campo**

Mediante este tipo de investigación se logró recopilar toda la información necesaria para la investigación, por cuanto se presencié y analizé los hechos reales desde las instalaciones del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

#### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación permitió describir la problemática existente mediante el análisis de los procedimientos y actividades que se realiza las áreas departamentales del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe para conocer la gestión de talento humano y su desarrollo Integral.

### **3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método Analítico**

El método analítico permitió realizar un análisis e interpretación de cada una de las Unidades Administrativas o Áreas de Trabajo en relación al desarrollo integral del talento humano en sus puestos de trabajo y poder determinar el factor que incide en un adecuado

desarrollo de destrezas y habilidades del talento humano para la ejecución de sus actividades.

### **3.2.2 Método Deductivo**

El método deductivo facilitó poder recoger y verificar los datos relacionados con la investigación para confirmar las preguntas planteadas en la problematización del proyecto, lo cual aportará para alcanzar los objetivos del mismo.

### **3.2.3 Método Sintético**

Este método permitió comprender los problemas que atraviesan los procesos de la planificación y que impiden el cumplimiento de la ejecución presupuestaria.

### **3.2.4 Método Entrevista**

Este método de la entrevista permitió obtener la información necesaria respecto a la problemática de la investigación para poder alcanzar los Objetivos específicos planteados en este proyecto.

### 3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÒGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1 Población y Muestra

##### 3.3.1.1 Población

La población que tuvo como objeto de estudio en la presente investigación está conformada por todos los 57356 habitantes que en promedio acuden anualmente en calidad de usuarios, también se consideraron el total de 105 empleados y al administrador del Centro de Salud Tipo CSan Jacinto de Buena Fe.

##### 3.3.1.2 Muestra

Para la toma de la muestra de las encuestas a los usuarios se la determinó mediante una formula estadística dando como resultado 398 usuarios; para la entrevista y encuestas se determinó tomar al 100% de la población por ser un grupo accesible de colaboradores en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

$$= \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{57356}{(0.05)^2(57356 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{57356}{143 + 1}$$

$n = 398.30$

**$n = 398$**

### **3.3.2. Técnicas de Investigación**

#### ***3.3.3.1 Entrevista***

Se obtuvo información con la entrevista efectuada al director Administrativo del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe por medio de preguntas abiertas.

### **3.4.3. Instrumentos de la Investigación**

La Guía de la entrevista: Se aplicó la entrevista al director Administrativo del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe., además se usó una serie de preguntas, las mismas que permitió conocer la gestión de talento humano y el desarrollo integral, las mismas que fueron formadas en los papeles de trabajo.

## **3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÒRICO**

El marco teórico se elaboró de acuerdo a los lineamientos del Marco Conceptual, Marco Teórica y Marco Legal, con diversos conceptos, teorías y demás fundamentos relacionados a la presente investigación obtenida en libros, artículos científicos, leyes etc.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La necesidad de conseguir una información primaria honesta conllevó a la investigación a utilizar métodos como el analítico, sintético, deductivo y entrevista, los que fueron utilizados para el desarrollo del mismo obteniendo datos confiables y validos al estudio.

La información secundaria que se obtuvo fue para la elaboración del marco teórico se lo realizó de manera virtual y física con libros, artículos científicos y leyes, todos estos lo más actualizado posible.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los mecanismos que se emplearon para el procesamiento de la información fueron en hojas de cálculos de Excel, instrumento que proporcionó el diseño de cuadros y figuras acorde a los parámetros investigativos, donde se analizó toda la información recopilada con sus respectivas interpretaciones, aplicando los conocimientos adquiridos, técnicas aprendidas y destrezas en el proceso de estudio. Además, se demostrará la interpretación de los resultados y criterios que ayudaron a las conclusiones de la presente investigación.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

“Una de las verdaderas pruebas del liderazgo es la capacidad de reconocer un problema antes de que se convierta en una emergencia”

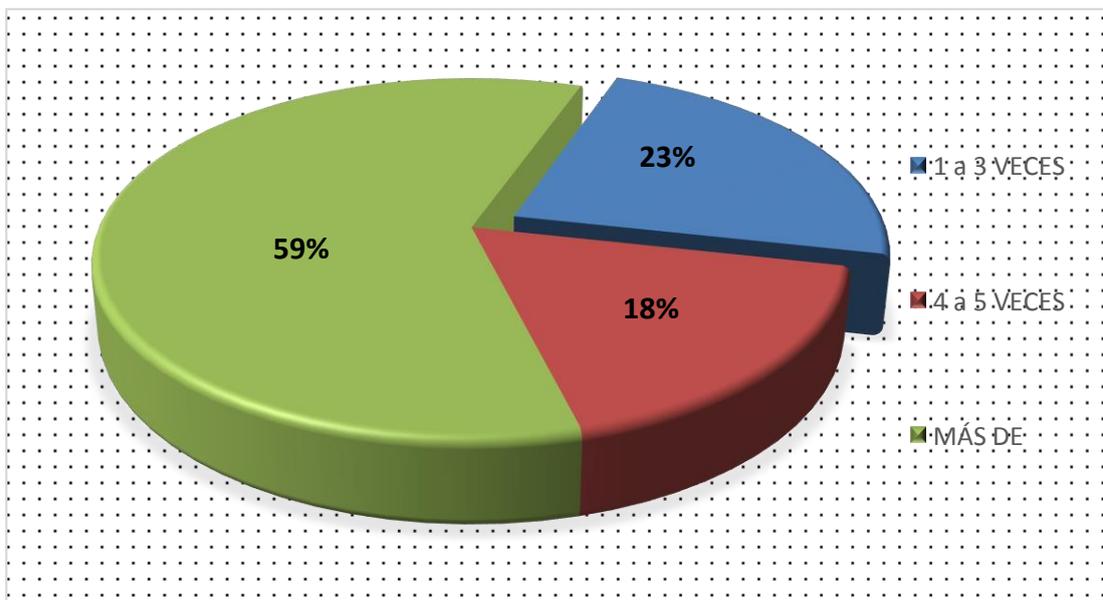
Arnold Glasow

#### 4.1. SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL TALENTO HUMANO DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE.

Para la Identificación de los problemas en la gestión de talento humano se procedió a realizar las encuestas a los usuarios del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe mediante el siguiente cuestionario de preguntas:

##### 1.- ¿Con qué frecuencia visita el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

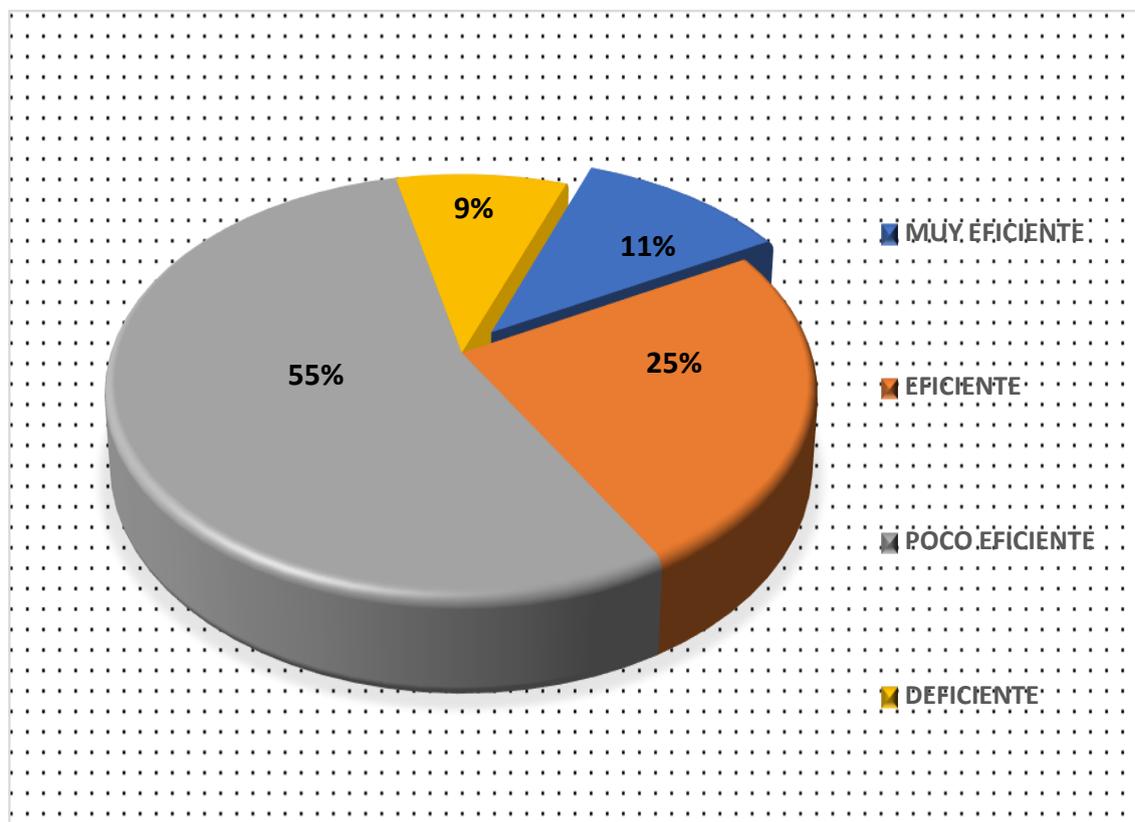
Figura 1.- Frecuencia de visita



**Análisis.** - De acuerdo figura # 1 de la encuesta realizada a los usuarios sobre la frecuencia de visitas al Centro de Salud del cantón Buena el 59% expresaron que han acudido MÁS DE 5 VECES, el 23% de 1 A 3 VECES y el restante 18% solo han acudido de 4 A 5 VECES.

**2.- ¿Cómo califica usted la atención recibida por el personal del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

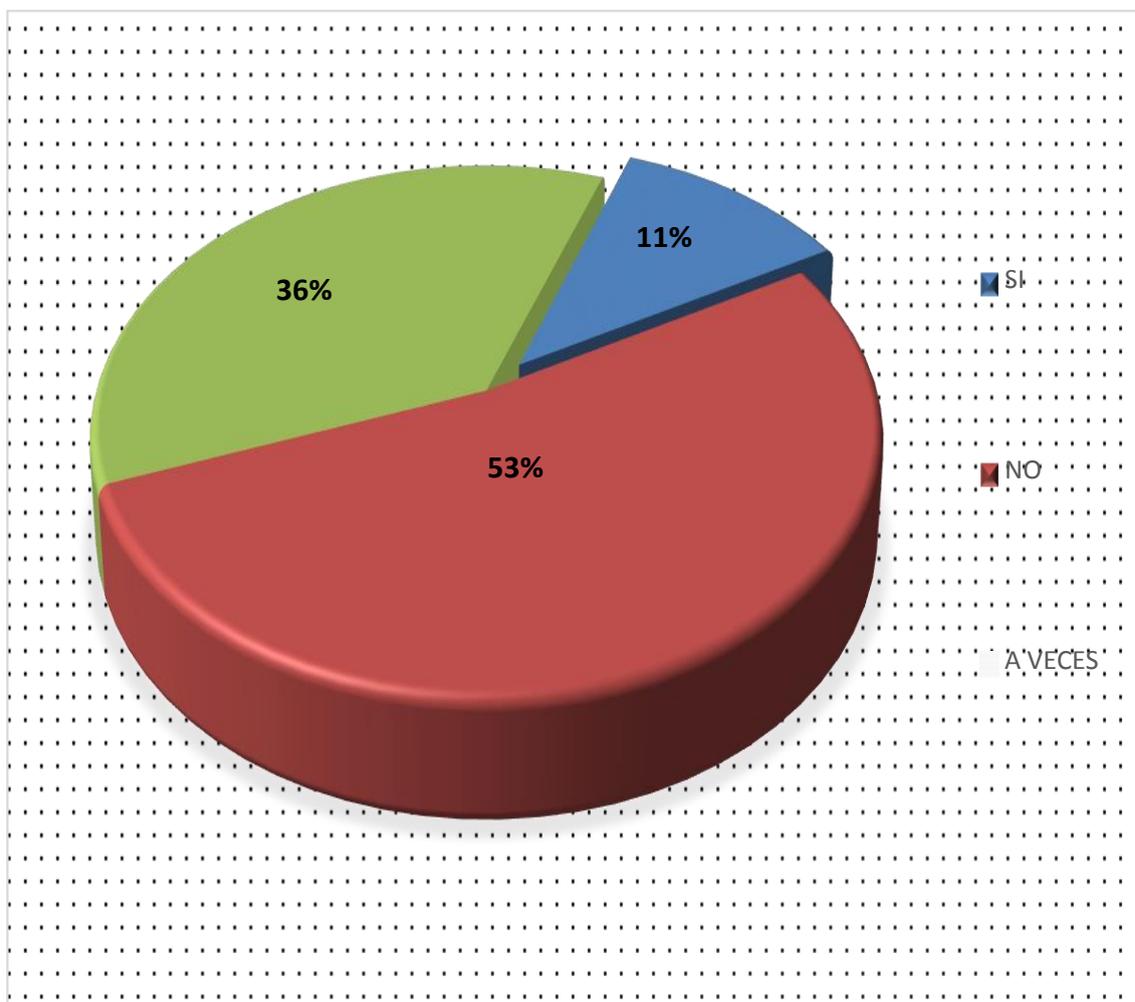
**Figura 2.- Calificación de la atención**



**Análisis.-** De acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios del Centro de Salud del cantón Buena Fe sobre la atención que han recibido cuando acuden a realizar algún trámite o chequeo de rutina el 55% expresaron que es POCO EFICIENTE, el 25% EFICIENTE, el 11% MUY EFICIENTE y el 9% DEFICIENTE.

**3.- ¿Usted encuentra suficiente información de los servicios que prestan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

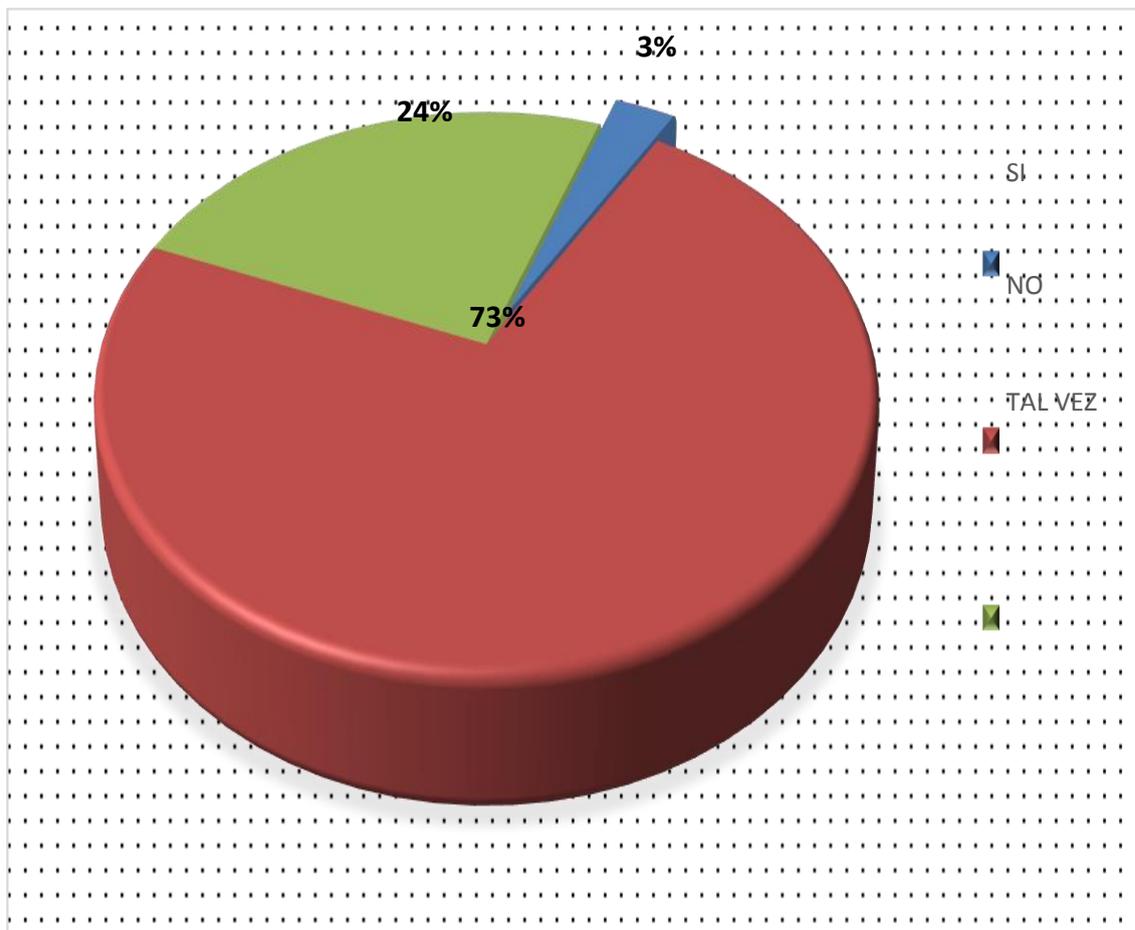
**Figura 3.- Existencia de información**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 3 de la encuesta realizada a los usuarios sobre del Centro de Salud del cantón Buena Fe el 53% manifestó que cuando han acudido NO han encontrado la suficiente información, en un 36% A VECES y el 11% SÍ han encontrado.

**4.- ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera por un servicio en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

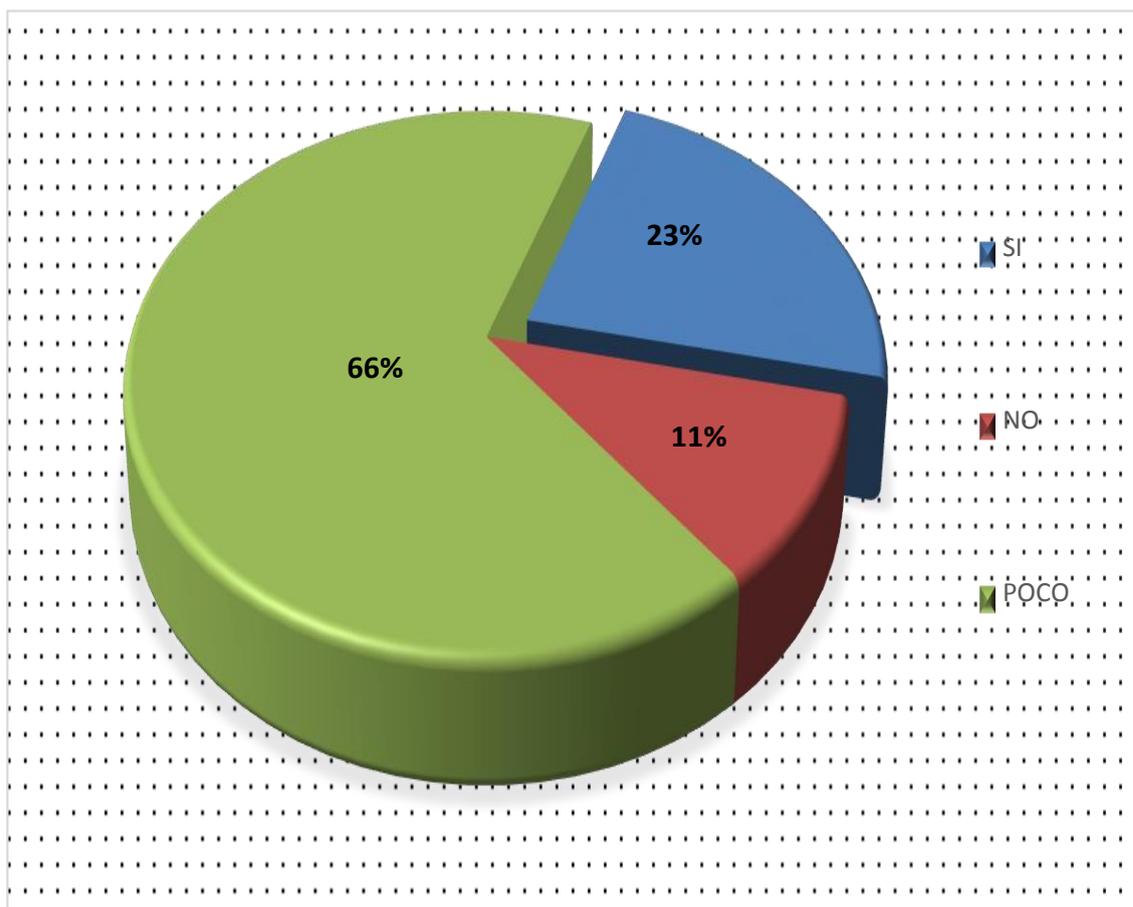
**Figura 4.- Tiempo de espera**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 4 de la encuesta realizada a los usuarios sobre del Centro de Salud del cantón Buena el 73% manifestaron que NO están de acuerdo con el tiempo de espera hasta ser atendidos, 24% TAL VEZ y en un 3% sí están de acuerdo.

**5.- ¿Considera adecuadas las instalaciones en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

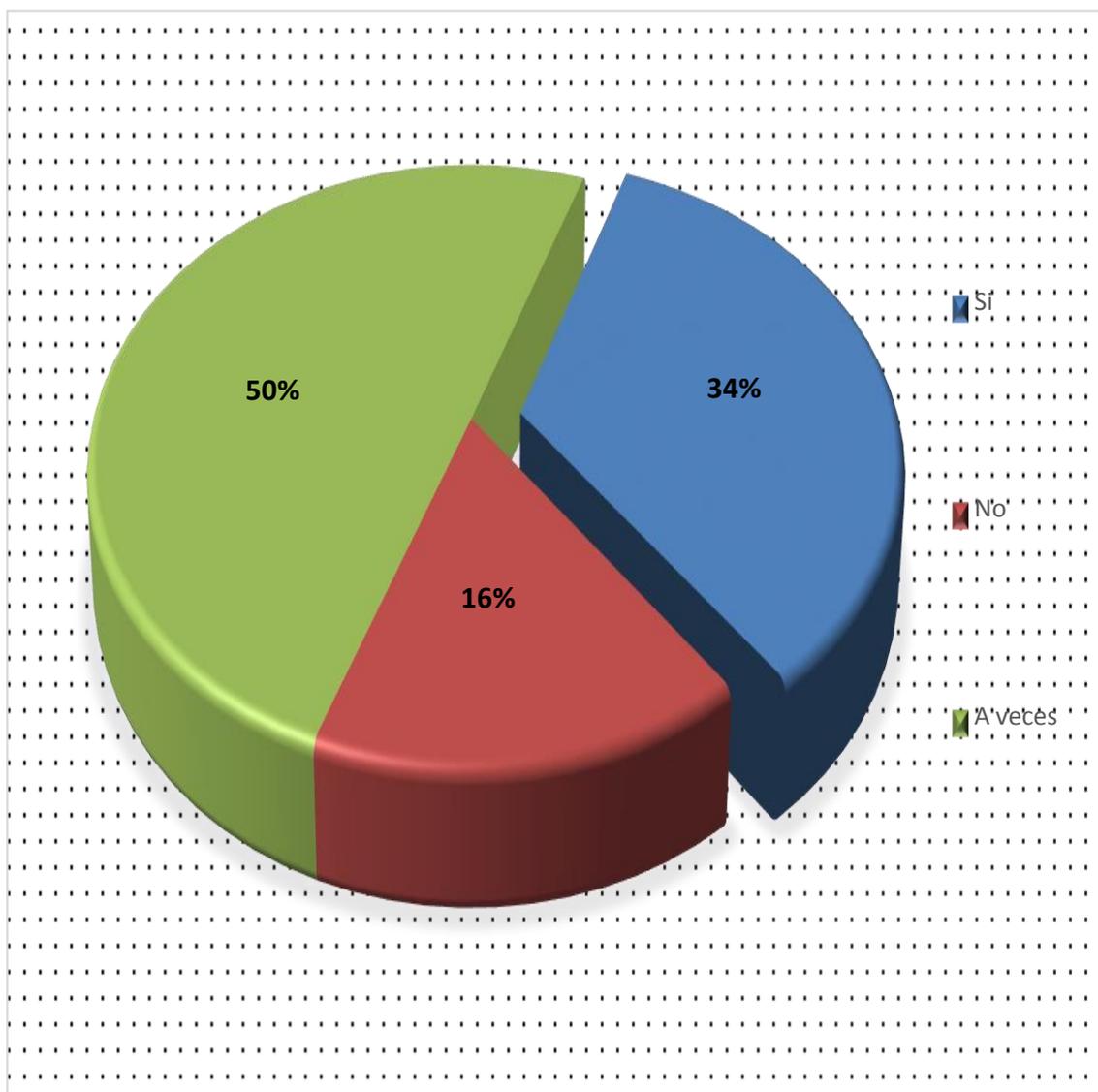
**Figura 5.- Instalaciones adecuadas**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 5 de la encuesta realizada a los usuarios sobre las instalaciones del Centro de Salud del cantón Buena el 66% manifestó que son POCO adecuadas para atender a una gran cantidad de usuarios, el 23% que SI son adecuadas y el 11% que NO son adecuadas.

**6.- ¿Existen folletos informativos sobre los servicios que presta en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

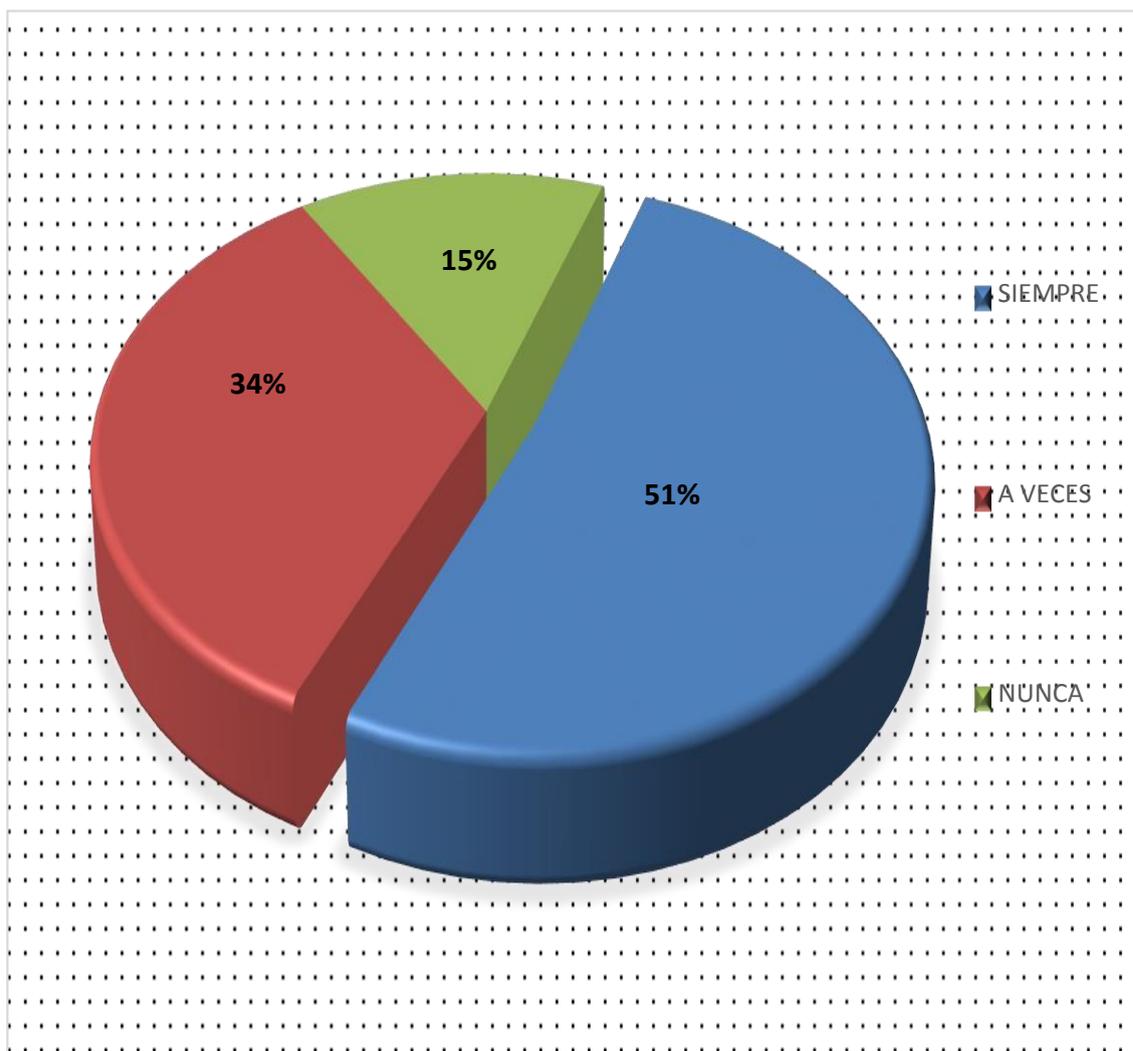
**Figura 6.- Folletos informativos**



**Análisis.** - El 50% de los usuarios encuestados del Centro de Salud del cantón Buena Fe manifestaron A VECES encuentran folletos sobre la información de servicios, 34% SI han encontrado cuando han acudido y el 16% NO han encontrado.

**7.- El personal que labora en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe ¿está presto siempre a solucionar sus requerimientos?**

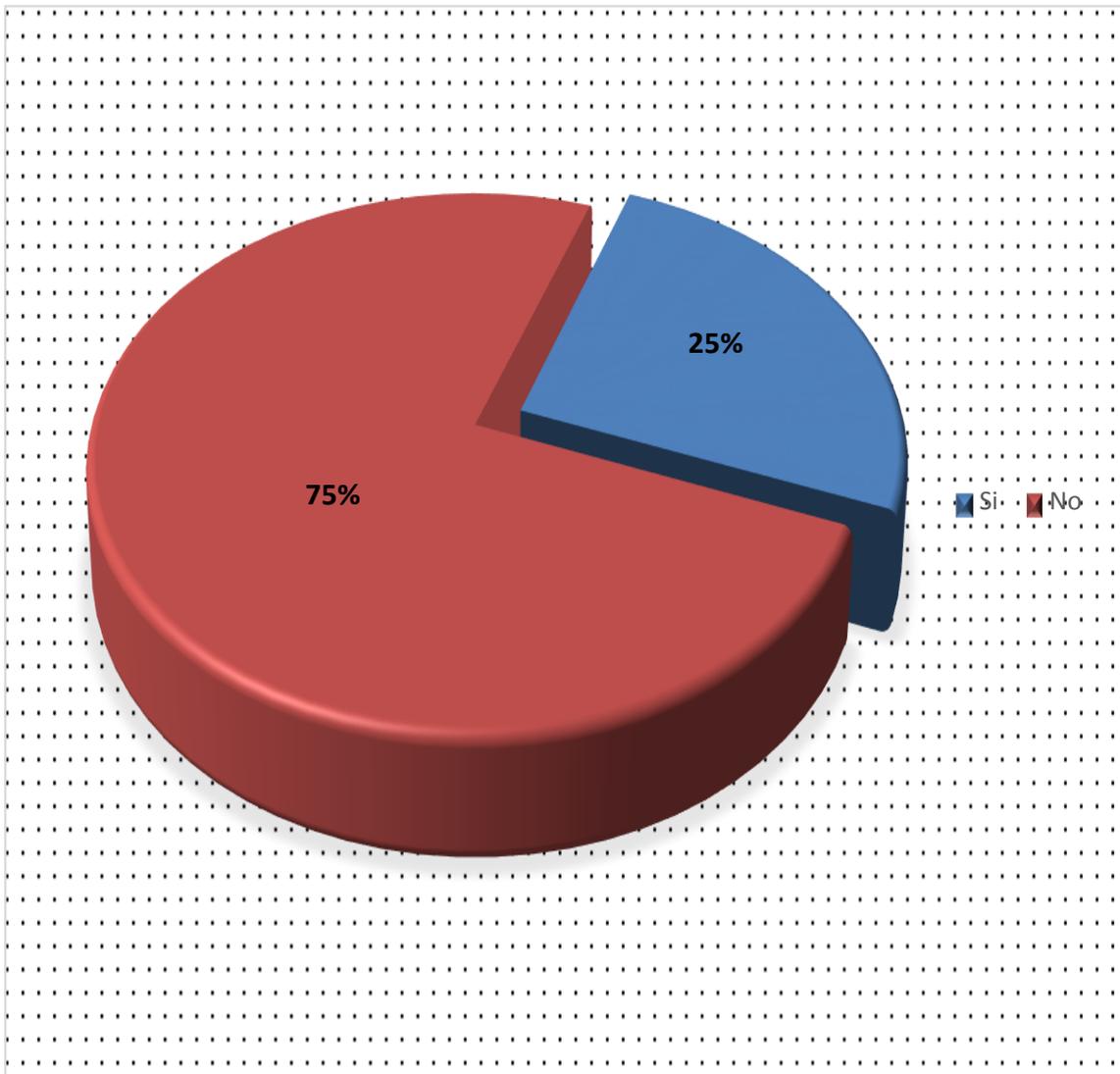
**Figura 7.- Solución de requerimientos**



**Análisis.** - El 51% de los usuarios encuestados del Centro de Salud del cantón Buena Fe manifestaron que cuando han acudido por servicios SIEMPRE el personal está presto siempre a solucionar sus requerimientos, de una manera oportuna, 34% que A VECES y el 15% que NUNCA lo han realizado.

**8.- ¿Cree usted que el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe cuenta con todos los servicios de salud necesarios?**

**Figura 8.- Servicios necesarios**



**Análisis.** - El 75% de los usuarios encuestados expresaron que NO cuenta el Centro de Salud del cantón Buena Fe con todos los servicios que requieren los usuarios, y el restante 25% en cambio SI cuenta con los servicios requeridos.

## **ANÁLISIS GENERAL**

La realización de una encuesta para identificar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud del cantón Buena Fe es útil va a permitir corregir los errores y reorientar los servicios hacía las necesidades que tengan los usuarios.

En el presente estudio se le realizó una encuesta a la población del cantón Buena Fe que son las personas que acuden con frecuencia al Centro de Salud para lo cual se realizó una muestra 398 usuarios que ayudaron a determinar las falencias que tiene actualmente el Centro de Salud del cantón Buena Fe.

Actualmente la satisfacción por el servicio recibido es POCO EFICIENTE, así lo indicaron la mayoría de los usuarios encuestados, debido que el personal administrativo y operativo en ocasiones no les pueden prestar un servicio oportuno, sino que deben acudir diferentes áreas y personal para tener una respuesta a sus necesidades.

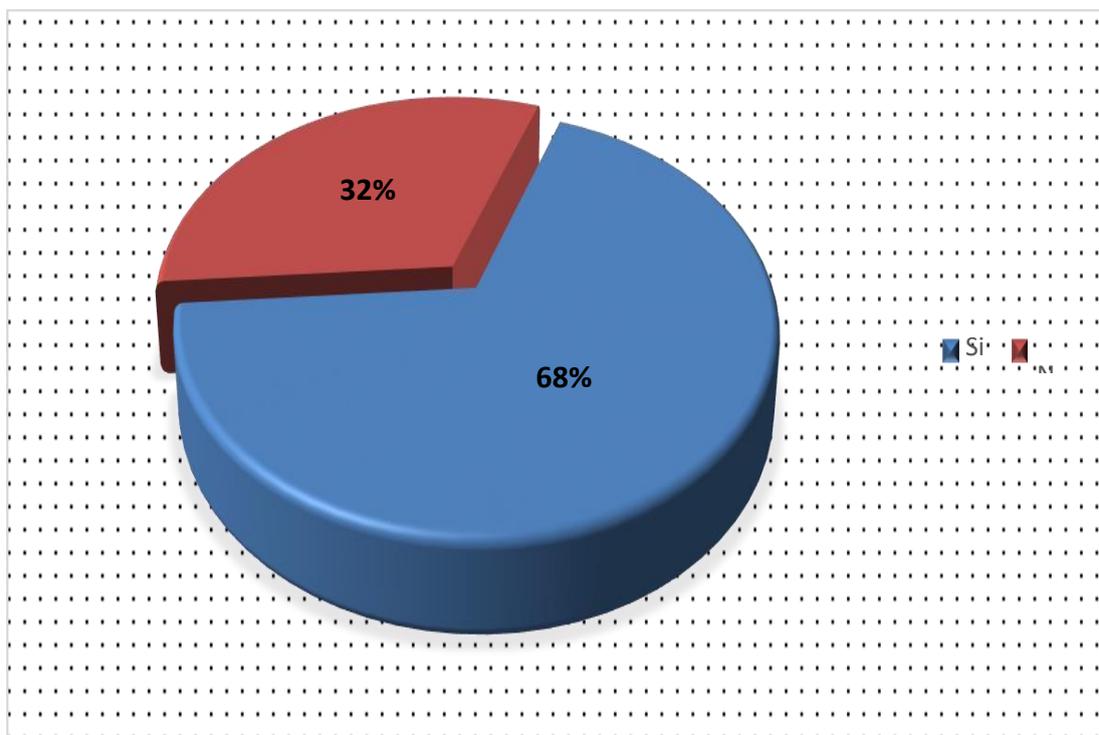
Otros de los inconvenientes en el Centro de Salud del cantón Buena Fe es la falta de espacio físico, esto ha provocado que el tiempo de servicio establecido no sea el idóneo, sino que tengan que esperar mucho tiempo más, también se debe considerar que actualmente por la emergencia de salud que vive el mundo por el COVID19 ha provocado que se limite el personal y la asignación de un presupuesto para mejorar el espacio físico para una mejor atención a los usuarios.

## 4.2. DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE.

Para analizar el cumplimiento de la gestión de talento humano se procede a realizar las encuestas a todo el personal que labora en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe mediante el siguiente cuestionario de preguntas:

1.- ¿Cree usted que sus jefes inmediatos del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe deben mejorar la comunicación con los trabajadores?

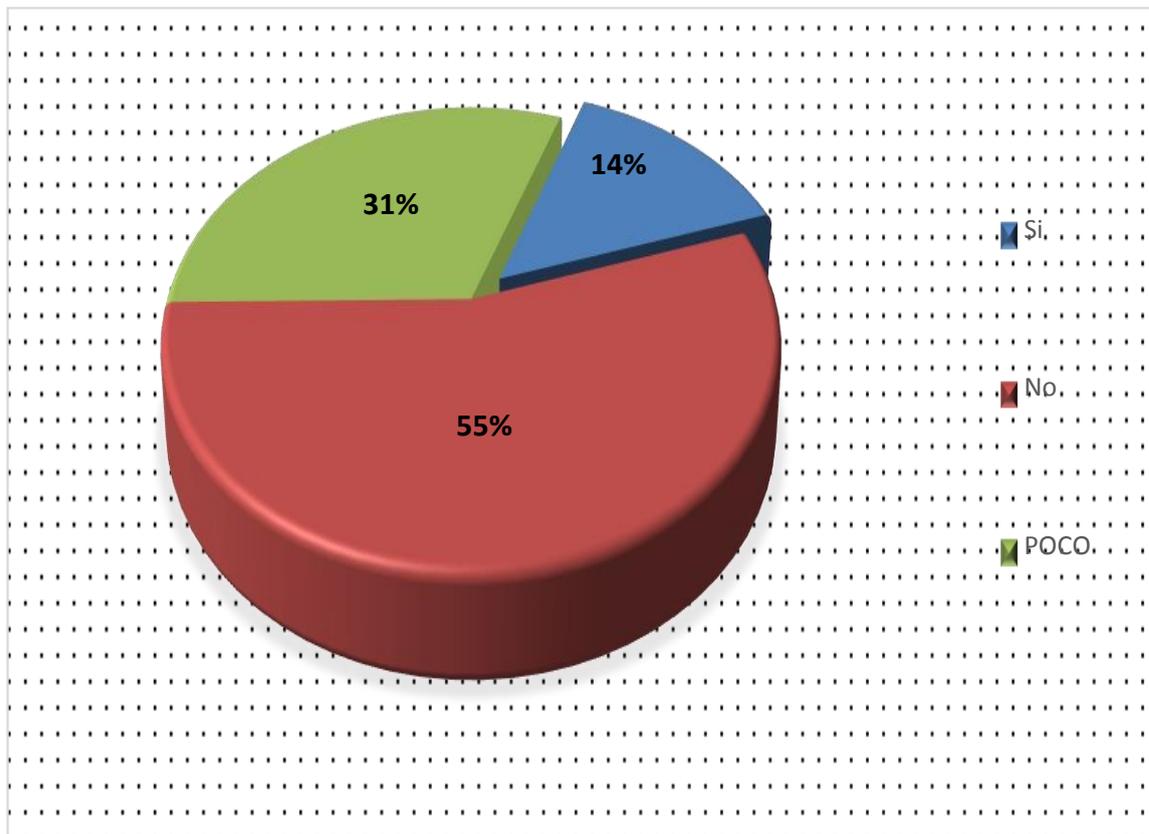
Figura 9.- Mejoramientos de la comunicación



**Análisis.** - De acuerdo figura # 9 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena, el 68% manifestaron que NO se debe mejorar la comunicación por parte de los administrativos, el restante 32% creen que SI es adecuada actualmente.

**2.- ¿Existe comunicación entre los niveles jerárquicos superiores y los niveles medios en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

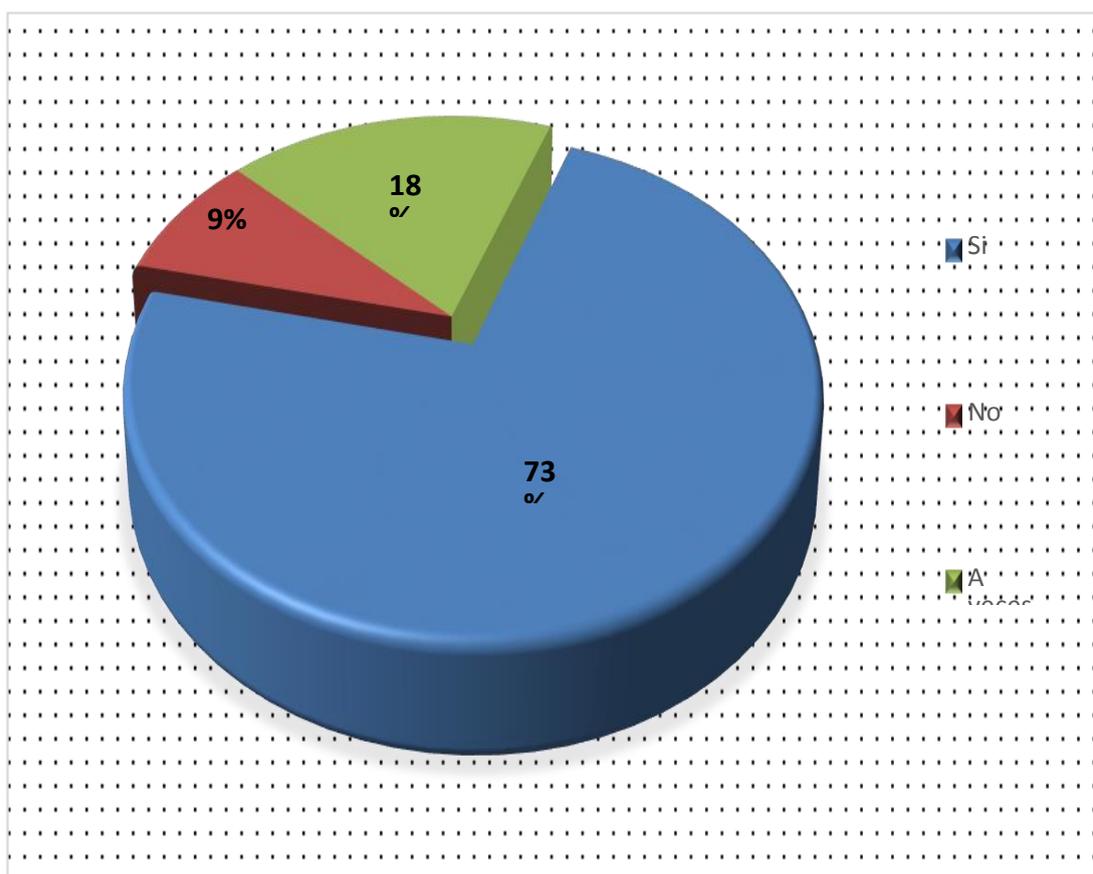
**Figura 10.- Comunicación**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 10 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena, el 55% manifestaron que NO existe comunicación entre los niveles jerárquicos superiores y los niveles medios debido que por la estructura organizacional existen jefes inmediatos que son los que deben transmitir alguna comunicación, el 31% POCO existe y el restante 14% SI lo tiene en el centro de salud.

**3.- ¿Considera importante la comunicación entre el personal del Centro de Salud Tipo C para poder cumplir con los objetivos institucionales?**

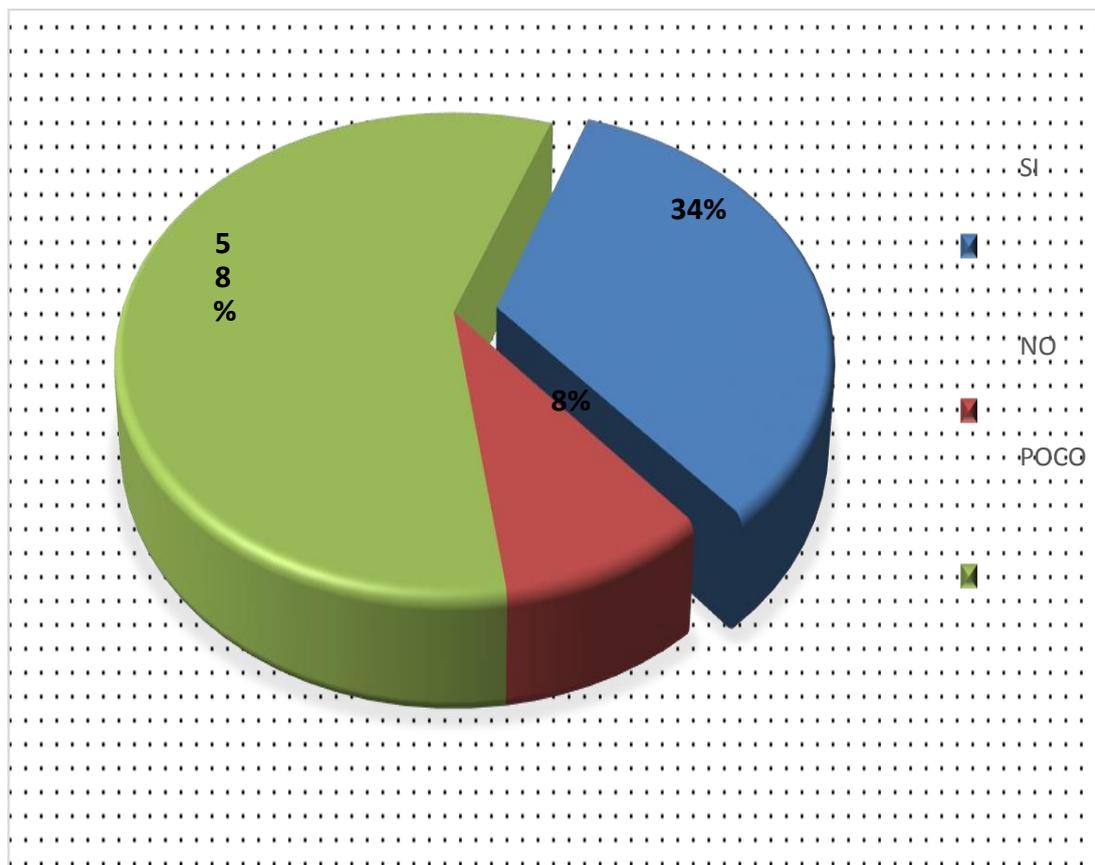
**Figura 11.- Importancia de la comunicación**



**Análisis.** - Por medio de la encuesta realizada a los empleados sobre del Centro de Salud del cantón Buena, el 73% manifestaron que SI es importante la comunicación entre los compañeros debido que permite tener un buen ambiente laboral y así todos puedan cumplir con las metas institucionales, el 18% A VECES es importante y el 9% NO lo cree importante.

**4.- ¿Considera de calidad el servicio prestado por el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe a sus usuarios?**

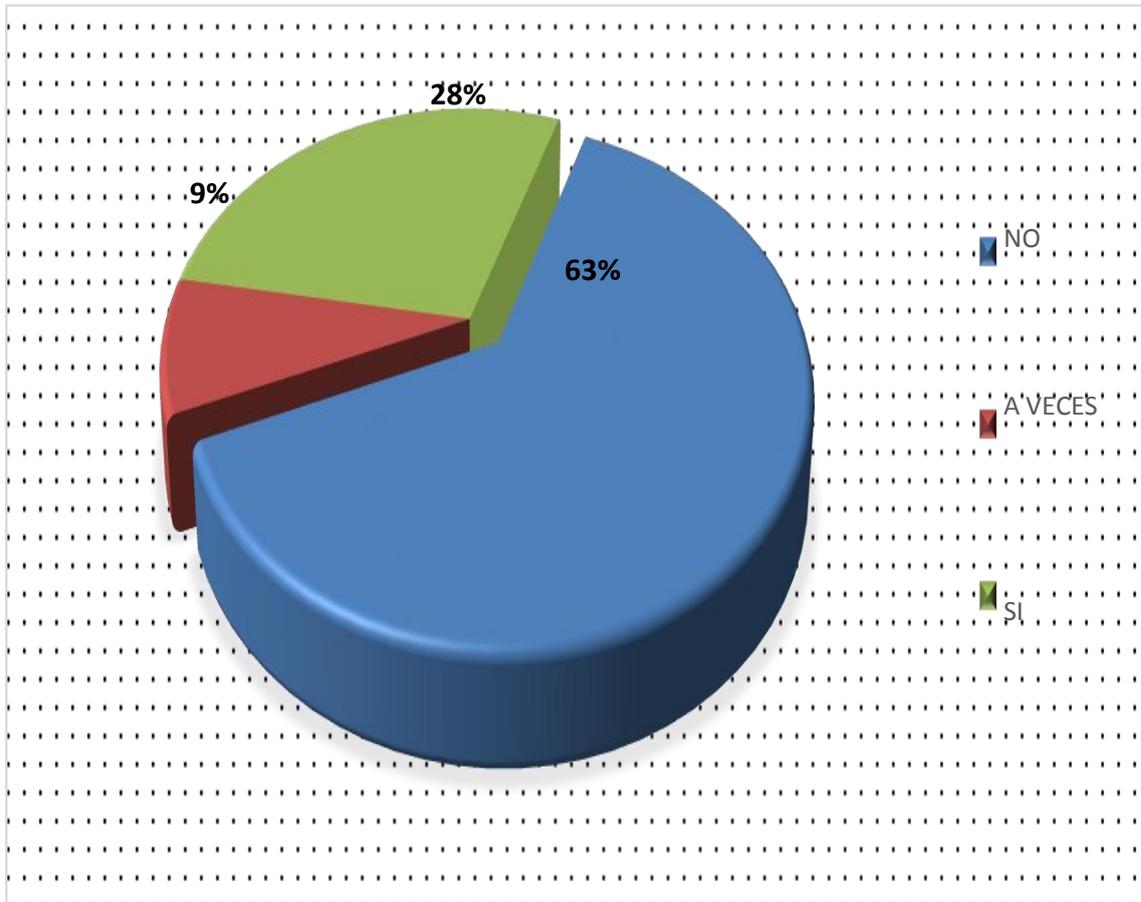
**Figura 12.- Calidad del servicio**



**Análisis.** - Por medio de la encuesta realizada a los empleados sobre del Centro de Salud del cantón Buena, el 58% manifestaron que la calidad del servicio que se presta es POCO satisfactorio, debido al alto número de usuarios y no se puede prestar un buen servicio, el 34% que SI es de calidad el servicio y el restante 8% de los empleados encuestados expresaron que NO.

5.- ¿Ha recibido capacitaciones durante los últimos meses para mejorar el desempeño laboral por parte del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

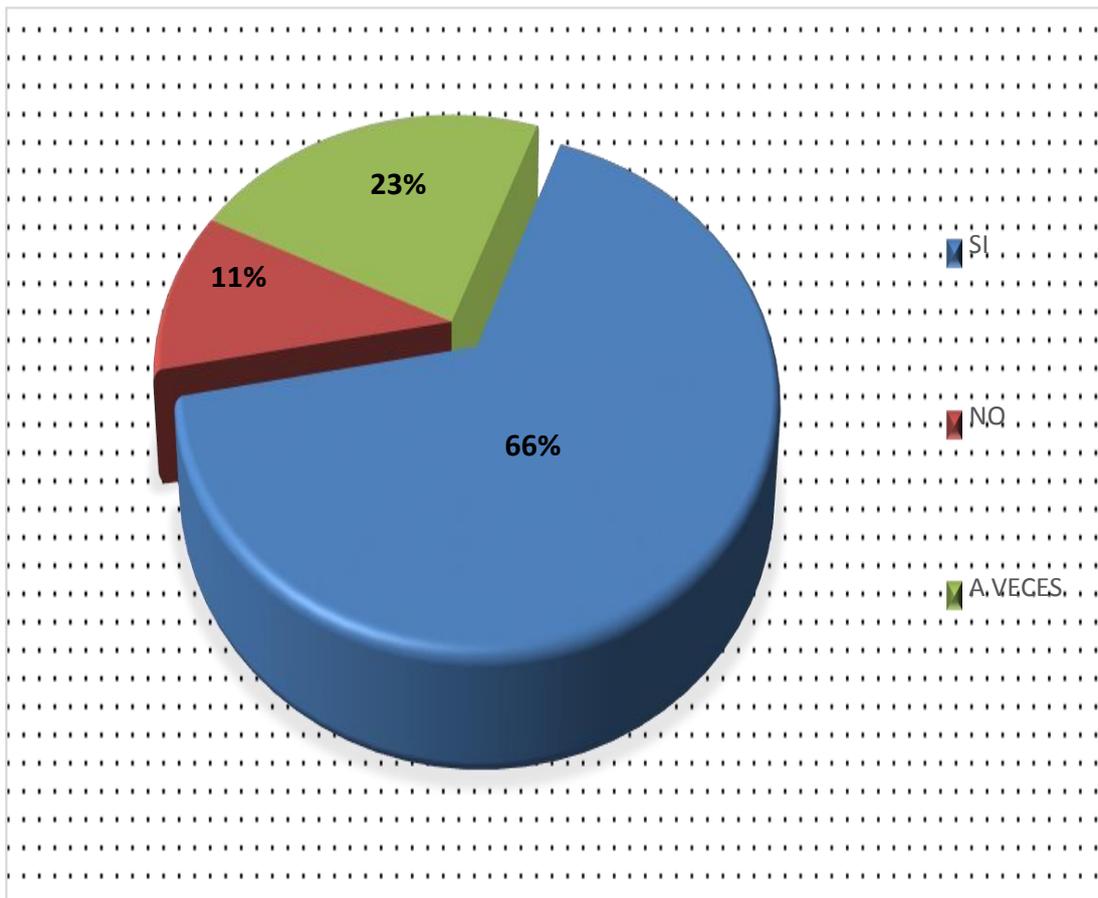
Figura 13.- Capacitaciones



**Análisis.** - De acuerdo figura # 13 de la encuesta realizada a los trabajadores sobre del Centro de Salud del cantón Buena, el 9% manifestaron que SI han recibido capacitaciones con temas referentes para mejorar el desempeño laboral, el 28% A VECES y el restante 63% NO han recibido capacitaciones.

**6.- ¿Existen reuniones periódicas entre los empleados para hacer conocer y mejorar el desempeño laboral en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

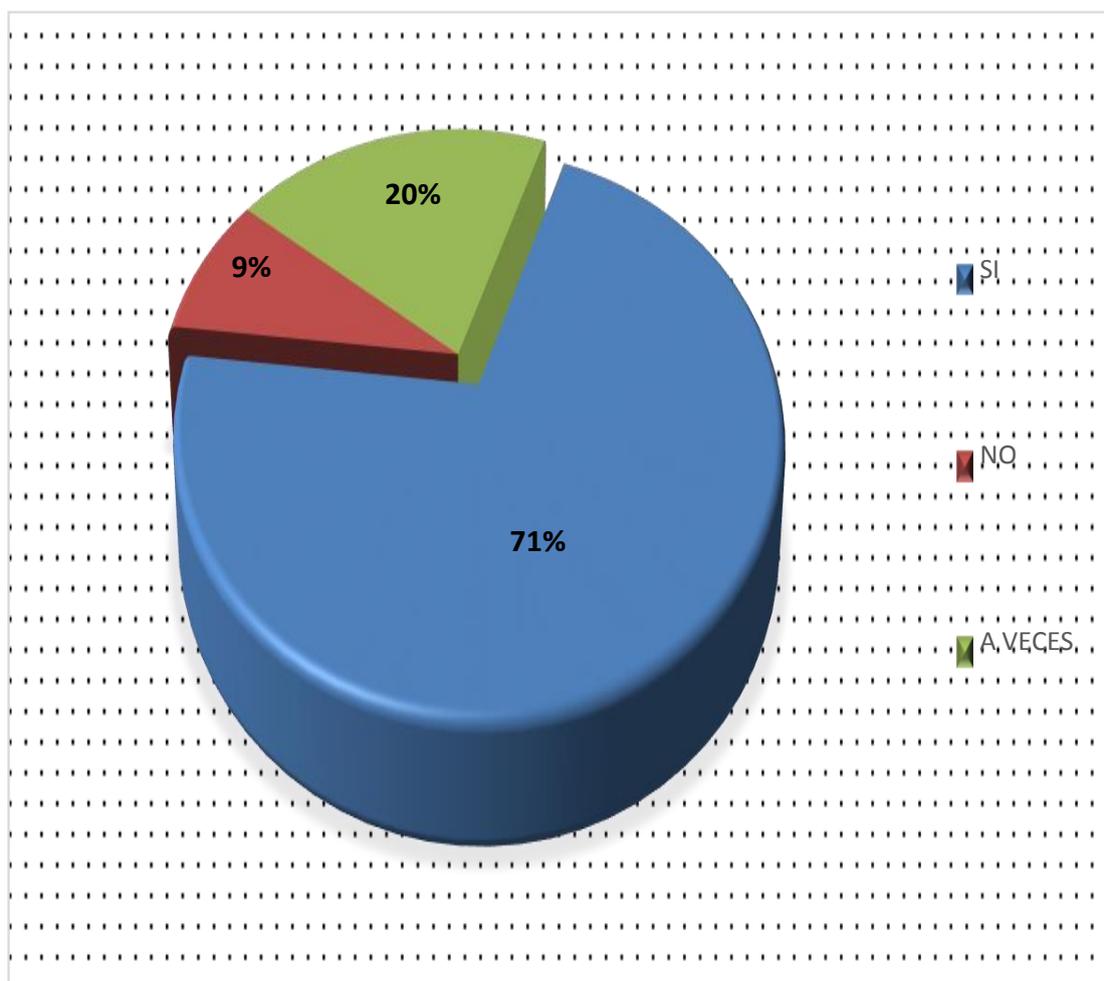
**Figura 14.- Reuniones periódicas**



**Análisis.-** De acuerdo figura # 14 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena, el 66% expresaron que SI se realizan reuniones periódicas entre los empleados para hacer conocer y mejorar el desempeño laboral, en las cuales se hacen conocer las necesidades que tienen cada departamentos y así poder mejorar el desempeño laboral para dar un mejor servicio a los usuarios, el 23% A VECES existen y el 11% NO existen de acuerdo a su criterio.

**7.- ¿Usted cree que existe un clima laboral aceptable en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

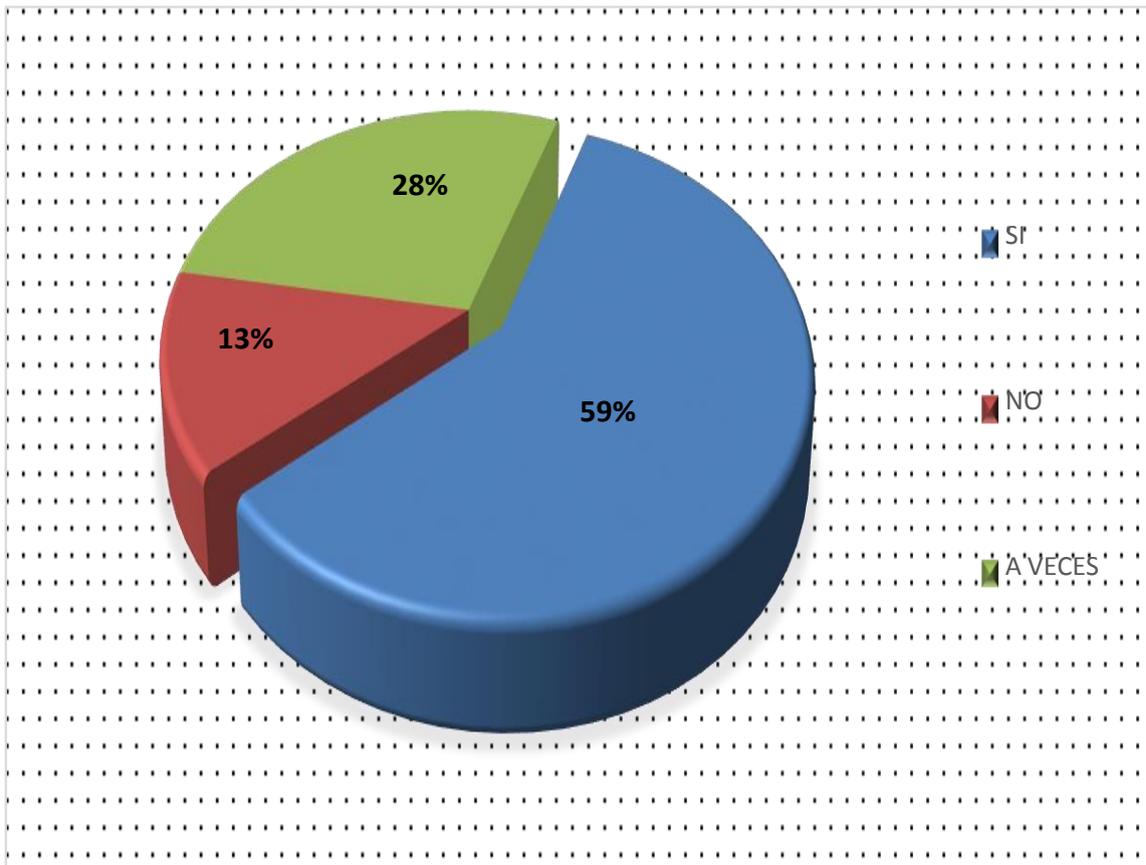
**Figura 15.- Estado del clima laboral**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 15 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena, el 71% expresaron que SI existen un buen ambiente laboral entre los compañeros, el 20% A VECES y el restante 9% NO existe debido que existen en ocasiones problemas entre departamentos cuando no se cumplen con los procesos administrativos.

8.- ¿Usted cree que la experiencia adquirida en las actividades que realiza en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe le ha sido suficiente para cumplir con las exigencias dadas en la institución?

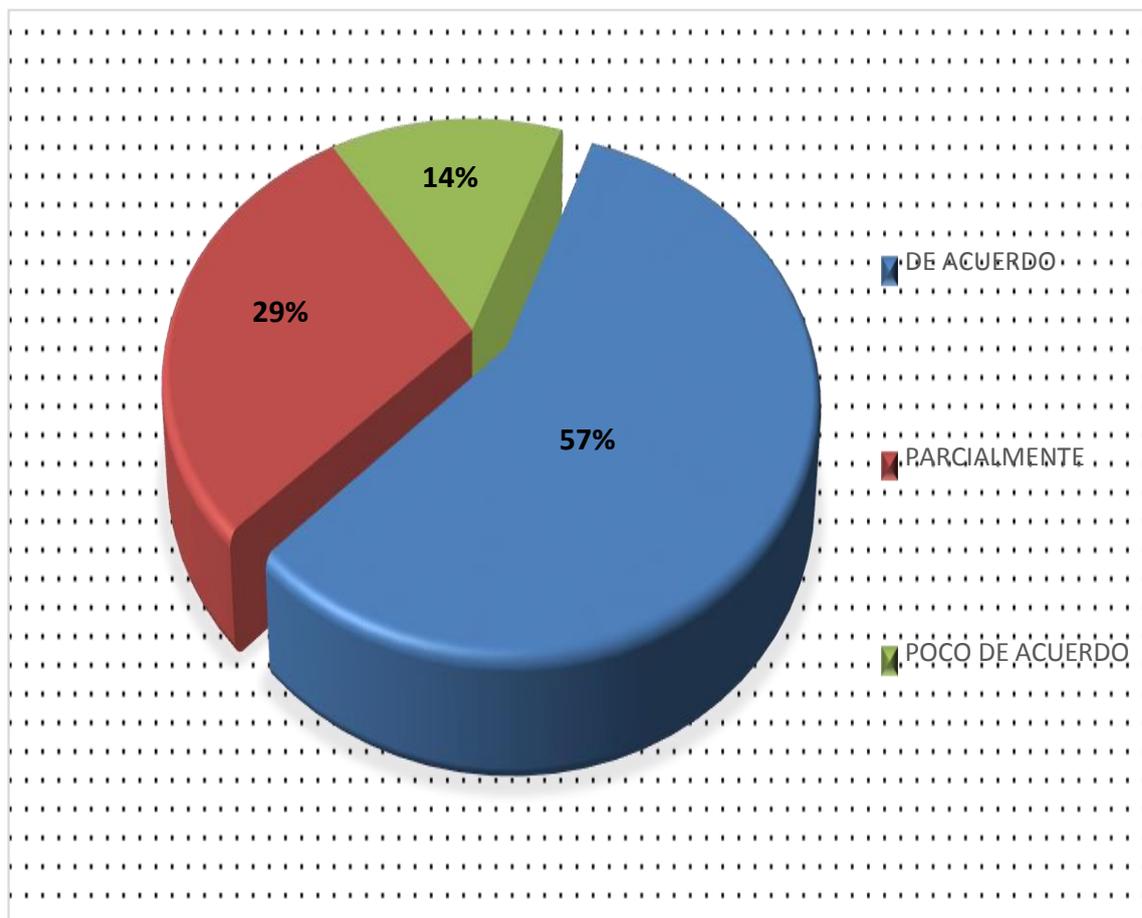
Figura 16.- Experiencia adquirida



**Análisis.-** De acuerdo figura # 16 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena el 59% manifestaron que SI ha sido suficiente la experiencia adquirida en la institución para poder cumplir con todas las metas y objetivos, el 28% A VECES y el 13% NO para poder tener un buen desempeño laboral.

**9.- ¿Considera que la gestión del talento humano en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, ha permitido evitar riesgos al personal?**

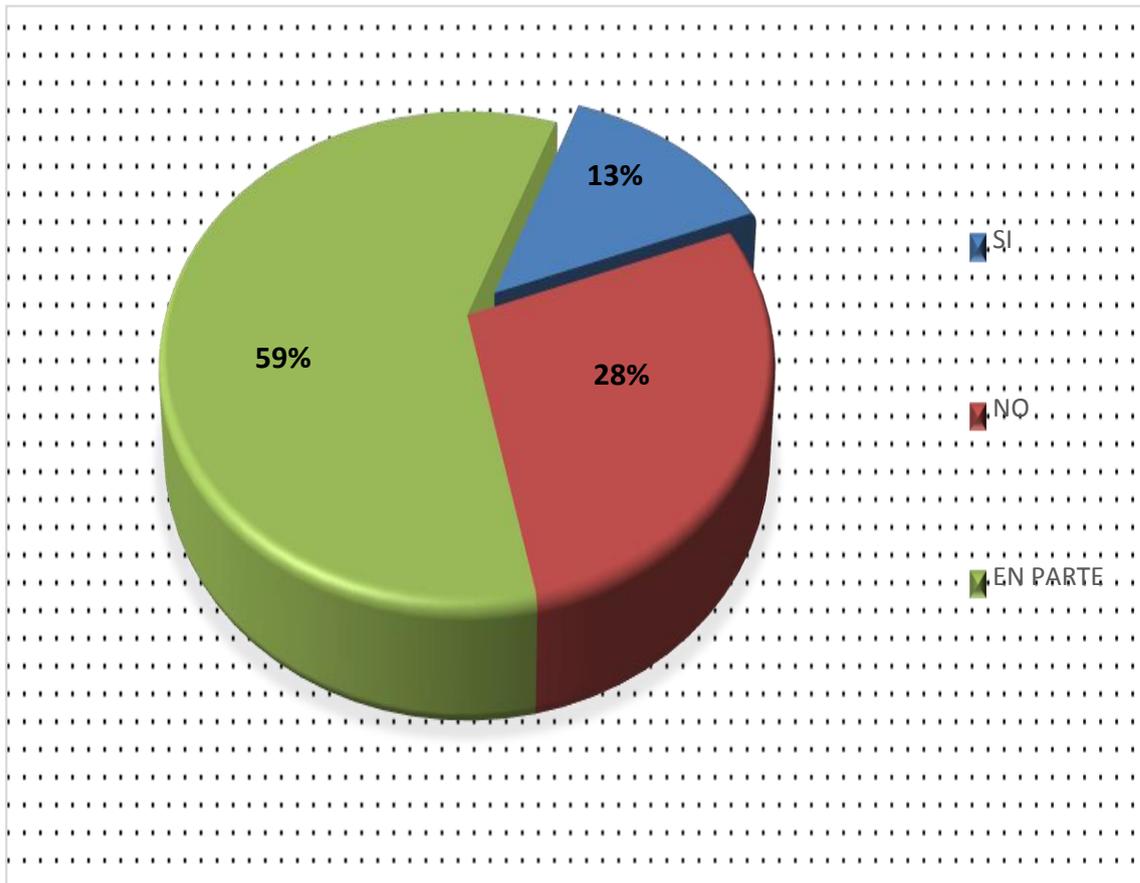
**Figura 17.- Riesgo al personal por la gestión del talento humano**



**Análisis.** - De acuerdo figura # 17 de la encuesta realizada a los empleados del Centro de Salud del cantón Buena, el 57% manifestaron que si están DE ACUERDO que la gestión del talento humano ha permitido reducir los riesgos laborales, el 29% lo ha sido PARCIALMENTE y el 14% restante en cambio expresaron que están POCO DE ACUERDO debido que la infraestructura del centro de salud es deficiente.

10.- ¿Usted cree que los procesos de gestión del talento humano que se realizan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe son eficientes?

Figura 18.- Eficiencia de la Gestión del Talento Humano



**Análisis.** - De acuerdo figura # 18 de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro de Salud del cantón Buena, el 59% expresaron que EN PARTE los procesos de gestión del talento humano son eficiente, el 28% que NO son eficientes y el 13% que SI son eficiente.

## **ANÁLISIS GENERAL**

Por medio de la encuesta realizada a los 104 empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe se pudo conocer que actualmente no han recibido capacitaciones, con ello provocando que por la falta de conocimiento en atención al usuario se vea reflejado en la poca satisfacción de los usuarios por el servicio entregado.

En cuestión a la organización, los empleados manifestaron en su mayoría que si deben mejorar las relaciones y comunicación entre compañeros, para lo cual la institución debe realizar talleres que vayan encaminados a que exista integración entre el personal y así conocer las debilidades y fortalezas de cada uno que de los que laboran en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

En relación los procesos de gestión del talento humanos que se realiza en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, es ineficiente debido que no existen capacitaciones, talleres o cursos periódicos para que el personal pueda adquirir nuevos conocimientos y así mejorar en las actividades que desempeñan en la institución.

### 4.3. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO IMPLEMENTADOS EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE.

Para analizar los problemas de la gestión de talento humano se procede a realizar las entrevistas a jefe de talento humano del área administrativa del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe mediante el siguiente cuestionario de preguntas:

**Tabla 19. Entrevista al responsable de Talento Humano**

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Dispone el Centro de Salud de un plan de gestión de talento humano para el desarrollo integral del personal?	NO
¿De qué manera se realiza la gestión de talento humano para el desarrollo integral?	Se designa en cada departamento un líder o representante para a través del conocer las inconformidades e inquietudes que tenga el personal
¿Cuáles son las estrategias de gestión de Talento Humano que tiene Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?	Mantener en cada Departamento o Área un líder Realizar el control de la permanencia del personal en sus puestos de trabajo
¿Actualmente existe una adecuada gestión talento humano y desarrollo integral del personal? ¿Porqué?	No, porque falta cultura organizacional, una mayor motivación del personal para que pueda trabajar de una manera más dinámica.

<p><b>¿Qué clase de problemas o inconvenientes se presentan al momento de realizar la gestión de talento humano y el desarrollo integral del personal en sus puestos de trabajo? ¿Cuáles serían y como se deberían controlar?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos entre compañeros</li> <li>• Inconformidades por alguna situación laboral como las rotaciones de los horarios de trabajo</li> <li>• Falta de cultura organizacional</li> </ul> <p>Se debería controlar realizando reuniones periódicas por áreas o departamentos en el Centro de Salud para conocer las inconformidades del personal y poder resolver las mismas. Adicionalmente aplicar la cultura organizacional.</p>
<p><b>¿Conoce usted si la gestión de talento humano tiene estrategias para el desarrollo integral del personal? ¿Cuáles?</b></p>	<p>se aplican ciertos procesos de talento humano que los consideramos estrategias entre estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento, contratación y Selección de personal</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Riesgos laborales</li> <li>• Sistema Presupuestario de Remuneraciones y Nóminas SPRYN</li> <li>• Sistema Informático Integral de Talento Humano SIITH</li> <li>• Concursos de Méritos y Oposición Beneficios de ley</li> </ul>
<p><b>¿Qué clase de herramientas tiene el Centro de Salud para realizar una gestión de talento humano y el desarrollo integral en sus puestos de trabajo? Especificar las herramientas.</b></p>	<p>Reloj Biométrico para el control y permanencia del personal</p>
<p><b>¿De qué manera se realiza ejecución de</b></p>	<p>No se realiza</p>

<p><b>la cultura organizacional de talento humano? y cada que tiempo es presentado.</b></p>	
<p><b>¿Todos los funcionarios cumplen a tiempo el cumplimiento de sus actividades?</b></p>	<p>La mayoría los realiza en el tiempo establecido</p>
<p><b>¿En qué tiempo realiza el cumplimiento de sus actividades? Diariamente, semanal mensual y otros.</b></p>	<p>Existen actividades que se miden diariamente, mensualmente y otras en el momento que son requeridas por los entes superiores.</p>

## **ANÁLISIS GENERAL**

De acuerdo a la entrevista realizada al responsable de Talento Humano del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, se identificaron cuáles son las mayores dificultades que enfrentan al momento de realizar sus actividades el personal.

- Dificultad al momento de contratar debido a la falta de presupuesto asignado y así no poder solventar las necesidades que se suscitan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.
- No contar con un espacio físico adecuado para mejorar la atención a los usuarios
- No contar con el suficiente personal para atender a los usuarios en los tiempos establecidos
- No se tiene una buena gestión del talento humano por falta de motivación de personal para que pueda trabajar de una manera más dinámica
- No se cuenta con un plan de capacitaciones que ayuden mejorar la gestión del talento humano en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se demuestra que la totalidad de los colaboradores afirmaron que el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe actualmente tiene deficiencia en la gestión del Talento Humano provocado por la falta de capacitación del personal; este hallazgo es fortalecido por Werther (2018), quien indica que “La administración del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

Los colaboradores del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, de acuerdo a la investigación se consideran de mucha importancia que el talento humano debe estar capacitado y evaluado constantemente, puesto que la misma optimizará la gestión administrativa del personal, además se aplicarán innovadores y eficientes mecanismos de control, lo cual concierne con Adams (2018), el cual afirma que “El área de talento humano es esencialmente de servicios; sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de las áreas”.

De acuerdo al estudio de campo, la mayoría de los usuarios del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, califican el servicio que brindan los empleados como normal. Del mismo modo indicaron que el personal Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe a veces es eficiente y demuestran responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones, lo cual indica que los socios del Sindicato no se sienten tan disgustados con el desempeño del talento humano, lo cual concuerda con Fernández (2017), quien indica que “El desempeño laboral es la forma en que los

empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad.

La entrevista aplicada al responsable del talento humano del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, indicó que los procesos administrativos implementados no son tan eficientes, debido a que no se aplican mecanismos idóneos para su optimización, por ello son las falencias en el control del personal y la carente utilización de herramientas administrativas que mejoren el desempeño de los empleados, esto incide negativamente en la atención y servicios brindada a los pacientes, esto lo fortalece Fernández (2016), quien indica que el área de RRHH se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o área en concreto junto a los directivos de la organización”. Por tal motivo se requiere de un administrador de RRHH.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“El saber no es suficiente, debemos aplicarlo. El querer no es suficiente, debemos hacer.”

Bruce Lee

## 5.1. CONCLUSIONES

- Se determinó mediante la encuesta realizada a los habitantes de la ciudad de Buena Fe que cuando han acudido al Centro de Salud Tipo C que la atención de los usuarios recibida por el personal ha sido considerada como INEFICIENTE y esto ocurre debido que la institución no cuenta con una suficiente infraestructura para atender en los tiempos acordados a los usuarios llegando a presentar alto retrasos.
- Realizando un diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, en donde se evidenció que los colaboradores no han recibido capacitación para mejorar su desempeño, de la misma manera no se realizan reuniones periódicas con el fin de poder conocer y exponer ideas que permitan ayudar a mejorar el ambiente laboral y la atención a los usuarios.
- Por medio de la entrevista al responsable del departamento de recursos Humanos del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, se evidenció que no cuenta con un plan de gestión donde puedan aplicarse estrategias para el desarrollo de su talento humano que permita mejorar la capacidad para actuar rápida, asertiva de sus colaboradores en las actividades que realizan.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se deberá realizar de manera continua capacitaciones sobre los servicios y actividades que realizan los colaboradores de acuerdo a un plan que permita mejorar la atención de sus usuarios para con ello lograr su satisfacción cuando acudan al Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.
- El director como el jefe del departamento de recursos humanos del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe debe realizar reuniones con el objetivo de tener a los empleados informados y además crear buzones de sugerencia para que los trabajadores puedan expresar ideas con el fin de mejorar el desempeño y ambiente laboral.
- Se debe implementar un plan de mejoramiento de la gestión del talento humano con el fin de capacitar a los trabajadores y diseñar estrategias administrativas para el mejoramiento del ambiente laboral en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

“El saber no es suficiente, debemos aplicarlo. El querer no es suficiente, debemos hacer.”

Bruce Lee

## **6.1. TITULO DE LA PROPUESTA**

Plan de mejoramiento de Gestión del Talento Humano para el desempeño del talento humano del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

## **6.2. JUSTIFICACIÓN**

Desde el punto vista práctico, aplicación y diseño de la presente propuesta permitirá ayudar no solo a los usuarios que frecuentan al Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe con el objetivo de resolver un sin número de variados problemas del quehacer diario; además a los trabajadores en general que facilitan sus servicios en la institución.

Es importante considerar que cuando se realizan capacitaciones debe cumplir con la calidad en el servicio a los usuarios, ya que los trabajadores constituyen parte de los activos más importantes dentro de las instituciones.

Por consiguiente, el objetivo de este plan de capacitación es evidenciar la importancia de la calidad en el servicio a los usuarios, ya que es un beneficio relevante para los usuarios, si se sobrepasan las expectativas, el impacto puede ser muy positivo.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo general**

Optimizar la calidad de atención a los usuarios por medio de un plan de mejoramiento para el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Elaborar un plan de capacitación del talento humano, en base a talleres y seminarios.
- Diseñar un plan de mejoras tomando como base al orgánico funcional por procesos Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.
- Socializar el plan de capacitación a los directivos, trabajadores y usuarios del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

La presente propuesta se llevará en la ciudad de Buena Fé en las instalaciones del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe.

**Extensión:** 569 Km<sup>2</sup>

**Latitud:** -1.016667

**Altitud:** Media 162msnm

**Ubicación:** 224 Km de Quito y 168 Km de Guayaquil

**Población:** 93.654 habitantes

## **6.6. FACTIBILIDAD**

Teniendo en cuenta el nivel e interés de colaboración demostrado por las autoridades y la generalidad de obreros, contratados, usuarios y empleados en el desarrollo de la presente investigación, se estima que el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe realizará para financiar la implementación de esta propuesta, pues están consecuentes de que es una vía factible de respaldar el aumento en la calidad de la gestión administrativa de la organización.

## **6.7. PLAN DE TRABAJO**

El plan de trabajo de la siguiente propuesta está definido de dos etapas:

- Elaboración del plan de mejoramiento para el desarrollo de los procesos indicados en el Orgánico Funcional de la Institucional.
- Elaboración del plan de capacitaciones del talento humano en las esferas estimadas equívocas.

El dinamismo que se presenta en la siguiente propuesta constituye como base del plan de trabajo para la implementación de la propuesta.

### 6.7.1. Sistema de mejoramiento de la calidad de la gestión administrativa

**Tabla 20. Sistema de mejoramiento de la calidad de la gestión administrativa**

<b>N</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESP.</b>	<b>FECHAS</b>	<b>COSTO</b>
<b>1</b>	Procesos administrativos	Examinar los subprocesos que favorecen el desarrollo de una buena gestión por parte de los trabajadores del Centro de Salud.	Capacitaciones Evaluación de desempeño Ambiente laboral Planificación del talento humano Salud ocupacional Incentivos	Talento Humano	Enero - febrero 2022	\$1.000.00
<b>2</b>	Procesos legales	Analizar los procesos que favorecen el desarrollo de una buena gestión por parte del departamento legal del centro de salud.	Régimen disciplinario Jornada laboral Beneficios de ley Seguridad y salud ocupacional	Talento Humano	Marzo - Mayo 2022	\$1.000.00
<b>3</b>	Procesos departamentales	Analizar los subprocesos que propician el desarrollo de una buena gestión por parte de los jefes departamentales del centro de salud.	Programas de inducción Necesidades de capacitación Reuniones de trabajo Ambiente laboral Rendimiento laboral	Talento Humano	Mayo - Junio 2022	\$1.500.00

Elaboración: Autora

<b>N</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESP.</b>	<b>FECHAS</b>	<b>COSTO</b>
<b>4</b>	Procesos de apoyo o habilitantes	Analizar los subprocesos que propician el desarrollo de una buena gestión por parte del centro de salud.	Productos del Estatuto Orgánico en: Admisiones Atención al usuario Farmacia	Talento Humano	Julio – Agosto 2022	\$1.500.00
<b>5</b>	Procesos Generadores de valor	Analizar los subprocesos que propician el desarrollo de una buena gestión por parte del centro de salud.	Productos del Estatuto Orgánico en: Atención integral en salud Salud bucal Salud mental Laboratorio clínico Imagenología Rehabilitación	Talento Humano	Octubre 2022	\$3.500.00
<b>6</b>	Procesos comunes y subprocesos	Analizar los procedimientos adicionales a los diferentes procesos y subprocesos del centro de salud.	Control y permanencia del personal Agendamiento Plan anual de vacaciones Registro de asistencia	Talento Humano	Noviembre 2022	\$1.000.00
<b>COSTO TOTAL</b>						<b>\$7.500.00</b>

Elaboración: Autora

### 6.7.2. Sistema de capacitación del talento humano

**Tabla 21. Sistema de capacitación del talento humano**

<b>N</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESP.</b>	<b>FECHAS</b>	<b>COSTO</b>
<b>1</b>	Conocimientos	Examinar las competencias específicas con cada uno de los trabajadores	Análisis de las competencias específicas de cada uno de los trabajadores	Talento Humano	Julio – Septiembre 2021	\$3.000.00
<b>2</b>	Aptitud, motivación y desempeño y relaciones laborables	Optimizar el comportamiento y desempeño en su puesto de trabajo por medio del análisis de los aspectos personales como aptitud, actitud, presencia física, motivación y relaciones laborables.	Optimización del comportamiento y desempeño en su puesto de trabajo.	Talento Humano	Noviembre – Diciembre 2021	\$5.000.00
<b>3</b>	Calidad del servicio	Examinar el conjunto de acciones inherente a la prestación de un servicio de calidad en el sector de salud.	Análisis de la prestación de un servicio de calidad en el sector de la salud.	Talento Humano	Diciembre 2021	\$1.500.00
<b>COSTO TOTAL</b>						<b>\$9.500.00</b>

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basada en competencias*. Colombia: Ediciones Granica S.A.

Aragundi, C. (2017). *El control de la gestión municipal*. Ecuador : Ediciones central de Quito .

Armas, J. G. (2018). *Gestión talento humano*. Argentina: Editoriales Luz de América .

Barzola, G. (2018). *Calidad de servicio al usuario*. México: Ediciones campo verde S.A.

Bernal, A. (2020). *Metodología de la investigación*. España: Parason - Educación .

Bohlander, G. (2019). *Administración de recursos humanos*. México : Cengage Learning Editores.

Bustos, E. (2018). *Cultura organizacional en la administración*. México : Mc Graw Hill.

Carranza, J. P. (2017). *Gestión de talento humano*. México : Ediciones Mc graw Hill.

Casado, J. (2016). *Talento Humano*. España: Mc Graw Hill segunda edición .

Chiavenato, I. (2019). *Administración dde recursos humanos*. Colombia : Nomos S.A.

Cruz, L. O. (2018). *Indicadores de gestión*. México : Mc graw Hill.

Dave, U. (2019). *recursos humanos champions*. Colombia : Ediciones Granica S.A.

Diario, Q. (2019). *Situación de la salud*. Manta : Ediciones Quiroz .

Eliseo, O. (2017). *Costos y evaluación de proyectos* . México : Compañía editorial continentsl.

Franco, M. (2019). *La competencia y la dirección ejecutiva*. Argentina: Luz de América ediciones.

Fraunfoher, S. (2020). *Cultura organizacional* . La Habana . Cuba : Editorial Paidos .

Friendship, J. (2019). *Trabajo y comunicación* . La Habana - Cuba : Ediciones pueblo y educación .

Gander, D. (2016). *Aspectos sobre la comunicación dentro de la organización*. Barcelona - España : Ediciones Alhambra .

García, S. p. (2016). *Fluctuación del personal en la empresa*. La Habana - Cuba: Editorial Ciencias Sociales.

Giménez, V. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio y fijación de objetivos* . México : Prentice Hill.

Gómez, M. (2017). *Acerca del trabajo en grupo o equipos* . Colombia : Mc Graw Hill.

Granados, I. (2018). *Defenición de servicios* . Colombia : Ediciones del Rosario .

Licha, I. (2017). *Enfoque de gerencia social. En diseño y gerencia de políticas y programas sociales*. Washintong - EEUU: Editorial desarrollo social (INDES).

Maldonado, J. (2019). *Elementos de la calidad del servicio al usuario* . Chile: Vigo Lan S.A Ediciones.

Mendoza, E. (2017). *Las competencias*. Ecuador : Ediciones Ambanteña .

Morales, G. (2016 ). *Influencia de la calidad de los servicios* . Milagro - Ecuador : Ediciones Manriquez .

Motta, M. Á. (2019). *Descripción del talento* . México : Mc Graw Hill.

Sandoval, R. M. (2019). *Desarrollo y gestión de la calidad* . México : Mc Graw Hill.

Trista, P. (2018). *El hombre, el trabajo y la influencia del dirigente* . La Habana - Cuba : Editorial Ciencias Sociales .

Vadillo, S. B. (2019). *Administración de remuneraciones* . México: Limusa S.A de C.

Zavala, H. R. (2017). *Plan de capacitación*. Santa Fé - Colombia : Ediciones UJTL.

## ANEXO # 1. Certificado Urkund

Quevedo, 31 de mayo de 2021.

Señor

Ingeniero.

Roque Vivas Moreira

Director de la Unidad de Posgrado

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

En su despacho.

De mi consideración:

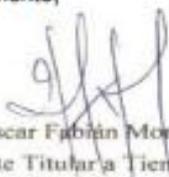
Por medio del presente, me permito certificar que la Ingeniera posgradista **WENDY VICTORIA ARECHÚA RAMOS**, de la Maestría en Administración de Empresas, una vez revisado su trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO INTEGRAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN JACINTO DE BUENA FE, 2020.**", me es grato informar que se realizó la respectiva revisión por medio de la herramienta URKUND la cual arrojó un porcentaje del por ciento, como se detalla a continuación:

**URKUND**

Documento	<a href="#">TESIS FINAL REVISADA PARA SUBIR A URKUND JLZG.docx</a> (D103725213)
Presentado	2021-05-03 22:12 (-05:00)
Presentado por	omoncayo@uteq.edu.ec
Recibido	jboza.uteq@analysis.urkund.com
Mensaje	URKUND TESIS JLZG <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

4% de estas 94 páginas, se componen de texto presente en 23 fuentes.

Atentamente,



Ing. Oscar Fabián Moncayo Carreño  
Docente Titular a Tiempo Completo  
Facultad de Ciencias Empresariales - UTEQ  
**DIRECTOR DE TESIS**

**ANEXO # 2. Encuesta a los Usuarios**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

**1.- ¿Con qué frecuencia visita el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

1 a 3 VECES

4 a 5 VECES

MÁS DE 5 VECES

**2.- ¿Cómo califica usted la atención recibida por el personal del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

MUY EFICIENTE

EFICIENTE

POCO EFICIENTE

DEFICIENTE

**3.- ¿Usted encuentra suficiente información de los servicios que prestan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

A VECES

**4.- ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera por un servicio en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

TAL VEZ

**5.- ¿Considera adecuadas las instalaciones en el Centro de Salud Tipo C San Jacintode Buena Fe?**

SI

NO

TAL VEZ

**6.- ¿Existen folletos informativos sobre los servicios que presta en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

TAL VEZ

**7.- El personal que labora en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe ¿está presto siempre a solucionar sus requerimientos?**

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

**8.- ¿Cree usted que el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe cuenta con todos los servicios de salud necesarios?**

SI

NO

**ANEXO # 3. Encuesta a los Trabajadores**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

**1.- ¿Cree usted que sus jefes inmediatos del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe deben mejorar la comunicación con los trabajadores?**

SI

NO

**2.- ¿Existe comunicación entre los niveles jerárquicos superiores y los niveles medios en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

POCO

**3.- ¿Considera importante la comunicación entre el personal del Centro de Salud Tipo C para poder cumplir con los objetivos institucionales?**

SI

NO

A VECES

**4.- ¿Considera de calidad el servicio prestado por el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe a sus usuarios?**

SI

NO

POCO

**5.- ¿Ha recibido capacitaciones durante los últimos meses para mejorar el desempeño laboral por parte del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

A VECES

**6.- ¿Existen reuniones periódicas entre los empleados para hacer conocer y mejorar el desempeño laboral en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

A VECES

**7.- ¿Usted cree que existe un clima laboral aceptable en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

SI

NO

A VECES

**8.- ¿Usted cree que la experiencia adquirida en las actividades que realiza en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe le ha sido suficiente para cumplir con las exigencias dadas en la institución?**

SI

NO

A VECES

**9.- ¿Considera que la gestión del talento humano en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, ha permitido evitar riesgos al personal?**

DE ACUERDO

PARCIALMENTE

POCO DE ACUERDO

**10.- ¿Usted cree que los procesos de gestión del talento humano que se realizan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe son eficientes?**

SI

NO

EN PARTE

**ANEXO # 4. Entrevista al responsable de Talento Humano del Centro de Salud**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

**1.- ¿Dispone el Centro de Salud de un plan de gestión de talento humano para el desarrollo integral del personal?**

.....  
.....  
.....

**2.- ¿De qué manera se realiza la gestión de talento humano para el desarrollo integral?**

.....  
.....  
.....

**3.- ¿Cuáles son las estrategias de gestión de Talento Humano que tiene Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

.....  
.....  
.....

**4.- ¿Actualmente existe una adecuada gestión talento humano y desarrollo integral del personal? ¿Porqué?**

.....  
.....  
.....

**5.- ¿Qué clase de problemas o inconvenientes se presentan al momento de realizar la gestión de talento humano y el desarrollo integral del personal en sus puestos de trabajo? ¿Cuáles serían y como se deberían controlar?**

.....  
.....  
.....

**6.- ¿Conoce usted si la gestión de talento humano tiene estrategias para el desarrollo integral del personal? ¿Cuáles?**

.....  
.....  
.....

**7.- ¿Qué clase de herramientas tiene el Centro de Salud para realizar una gestión de talento humano y el desarrollo integral en sus puestos de trabajo? Especificar las herramientas.**

.....  
.....  
.....

**8.- ¿De qué manera se realiza ejecución de la cultura organizacional de talento humano? y**

**cada que tiempo es presentado.**

.....  
.....  
.....

**9.- ¿Todos los funcionarios cumplen a tiempo el cumplimiento de sus actividades?**

.....  
.....  
.....

**10.- ¿En qué tiempo realiza el cumplimiento de sus actividades? Diariamente, semanal mensual y otros.**

.....  
.....  
.....

**1.- ¿Con qué frecuencia visita el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 1.- Frecuencia de visita**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1 a 3 VECES</b>	91	23
<b>4 a 5 VECES</b>	70	18
<b>MÁS DE 5 VECES</b>	237	59
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**2.- ¿Cómo califica usted la atención recibida por el personal del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tabla 2.- Calificación de la atención**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY EFICIENTE</b>	45	11
<b>EFICIENTE</b>	99	25
<b>POCO EFICIENTE</b>	218	55
<b>DEFICIENTE</b>	36	9
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**3.- ¿Usted encuentra suficiente información de los servicios que prestan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 3.- Existencia de información**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	45	11
<b>NO</b>	209	53
<b>A VECES</b>	144	36
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**4.- ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera por un servicio en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 4.- Tiempo de espera**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	12	3
<b>NO</b>	289	73
<b>TAL VEZ</b>	97	24
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**5.- ¿Considera adecuadas las instalaciones en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 5.- Instalaciones adecuadas**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	91	23
<b>NO</b>	44	11
<b>POCO</b>	263	66
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**6.- ¿Existen folletos informativos sobre los servicios que presta en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 6.- Folletos informativos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	136	34
<b>NO</b>	64	16
<b>A VECES</b>	198	50
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**7.- El personal que labora en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe ¿está presto siempre a solucionar sus requerimientos?**

**Tablas 7.- Solución de requerimientos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	205	52
<b>A VECES</b>	135	34
<b>NUNCA</b>	58	15
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**8.- ¿Cree usted que el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe cuenta con todos los servicios de salud necesarios?**

**Tablas 8.- Servicios necesarios**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	101	25
<b>NO</b>	297	75
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

## **Anexo # 5. Tablas de encuesta a empleados**

**1.- ¿Cree usted que sus jefes inmediatos del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe deben mejorar la comunicación con los trabajadores?**

**Tablas 9.- Mejoramientos de la comunicación**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	68	68
<b>NO</b>	33	32
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**2.- ¿Existe comunicación entre los niveles jerárquicos superiores y los niveles medios en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 10.- Comunicación**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	15	14
<b>NO</b>	57	55
<b>POCO</b>	32	31
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

-

**3.- ¿Considera importante la comunicación entre el personal del Centro de Salud Tipo C para poder cumplir con los objetivos institucionales?**

**Tablas 11.- Importancia de la comunicación**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	76	73
<b>NO</b>	9	9
<b>A VECES</b>	19	18
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**4.- ¿Considera de calidad el servicio prestado por el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe a sus usuarios?**

**Tablas 12.- Calidad del servicio**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	35	34
<b>NO</b>	9	8
<b>POCO</b>	60	58
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechua Ramos

5.- ¿Ha recibido capacitaciones durante los últimos meses para mejorar el desempeño laboral por parte del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

**Tablas 13.- Capacitaciones**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	9	9
<b>NO</b>	66	63
<b>A VECES</b>	29	28
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

6.- ¿Existen reuniones periódicas entre los empleados para hacer conocer y mejorar el desempeño laboral en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?

**Tablas 14.- Reuniones periódicas**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	69	66
<b>NO</b>	11	11
<b>A VECES</b>	24	23
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**7.- ¿Usted cree que existe un clima laboral aceptable en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe?**

**Tablas 15.- Estado del clima laboral**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	74	71
<b>NO</b>	9	9
<b>A VECES</b>	21	20
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechua Ramos

**8.- ¿Usted cree que la experiencia adquirida en las actividades que realiza en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe le ha sido suficiente para cumplir con las exigencias dadas en la institución?**

**Tablas 16.- Experiencia adquirida**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	61	59
<b>NO</b>	14	13
<b>A VECES</b>	29	28
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechua Ramos

**9.- ¿Considera que la gestión del talento humano en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, ha permitido evitar riesgos al personal?**

**Tablas 17.- Riesgo al personal por la gestión del talento humano**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>DE ACUERDO</b>	59	57
<b>PARCIALMENTE</b>	30	29
<b>POCO DE ACUERDO</b>	15	14
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuario del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos

**10.- ¿Usted cree que los procesos de gestión del talento humano que se realizan en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe son eficientes?**

**Tablas 18.- Eficiencia de la administración**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	14	13
<b>NO</b>	29	28
<b>EN PARTE</b>	61	59
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe

**Elaborado:** Ing. Wendy Victoria Arechúa Ramos