



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINITRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL
SEGURO SOCIAL CAMPESINO BASADO EN LA
SATISFACCIÓN AL USUARIO DE LA PARROQUIA CANUTO**

AUTORAS

CUSME PÁRRAGA VERÓNICA JOHANNA

ZAMBRANO DELGADO ROSA ELVIRA

TUTOR:

ING. ANDREA SOFÍA MENDOZA ZAMBRANO, Mg. Sc.

CALCETA, DICIEMBRE DEL 2015

DERECHOS DE AUTORÍA

Verónica Johanna Cusme Párraga y Rosa Elvira Zambrano Delgado, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaraciones cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
VERÓNICA J. CUSME PÁRRAGA

.....
ROSA E. ZAMBRANO DELGADO

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Andrea Sofía Mendoza Zambrano certifica haber tutelado la tesis **ANÁLISIS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO BASADO EN LA SATISFACCIÓN AL USUARIO DE LA PARROQUIA CANUTO**, que ha sido desarrollada por Verónica Johanna Cusme Párraga y Rosa Elvira Zambrano Delgado, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. ANDREA S. MENDOZA ZAMBRANO, M.Sc.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **ANÁLISIS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO BASADO EN LA SATISFACCIÓN AL USUARIO DE LA PARROQUIA CANUTO**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por **Verónica Johanna Cusme Párraga** y **Rosa Elvira Zambrano Delgado**, previa la obtención del título de Ingeniero **Comercial** con Mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ECON. ERNESTO M. GUEVARA
CUBILLAS, M. Sc.
MIEMBRO

.....
LIC. DIANA M. MACÍAS
INTRIAGO. Mg
MIEMBRO

.....
ING. MARYS B. IRIARTE VERA, Mg.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos formó como profesionales íntegros y con valores humanístico, en cuyas aulas forjamos nuestros conocimientos que nos llevaron a ser profesionales.

A nuestro padre celestial, Dios que nos doto de salud, fuerza y vida, que nos acompañó cada día en el recorrer de nuestros pasos.

A nuestros maestros quienes con su dedicación y paciencia buscaron cada día moldearnos como profesionales; así como, por sus sabios y oportunos consejos.

A nuestros padres quienes incansablemente nos motivaron e incentivaron a amar los estudios y a comprender la importancia de ellos.

A nuestra tutora por su paciencia y entrega en el desarrollo de la tesis, gracias por los conocimientos compartidos.

.....
Verónica J. Cusme Párraga

.....
Rosa E. Zambrano Delgado

DEDICATORIA

A Dios nuestro padre Celestial, por dotarnos de vida y bendiciones cada día de nuestra vidas estudiantiles.

A nuestros hijos Alan, mi ángel que desde el cielo me cuida María Ángel, Adam y Dayerlin nuestros pilares fundamentales y los motores que impulsan nuestras vidas.

A nuestros padres y demás familiares por todos sus esfuerzos y sacrificios.

.....
Verónica J. Cusme Párraga

.....
Rosa E. Zambrano Delgado

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVE	xiv
ABSTRACT	xv
KEY WORDS	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4 IDEA A DEFENDER.....	4
2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 TALENTO HUMANO.....	5
2.1.1 IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO	6
2.2 TENDENCIAS DE CAMBIO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	6
2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	7
2.3.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	8
2.3.2 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	9
2.3.3 PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10
2.3.4 FASES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	11
2.4 MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	12
2.5 LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO	13
2.6 LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA EN ECUADOR	14

2.7	SERVICIOS.....	15
2.7.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	15
2.8	CALIDAD DE SERVICIO	17
2.9	PROCEDIMIENTOS Y EVALUACIÓN DE CONTROL DEL SERVICIO	17
2.10	USUARIO.....	18
2.10.1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	18
2.11	PLAN DE MEJORA	19
2.12	SOCIABILIZAR.....	20
2.13	SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	21
2.14	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	22
2.14.1	NORMAS QUE RIGEN AL IESS	23
2.14.2	FINES DEL IESS	23
3	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	24
3.1	UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2	DURACIÓN.....	24
3.3	VARIABLES.....	24
3.4	MÉTODOS.....	25
3.5	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.6	TÉCNICA.....	26
3.7	ESTADÍSTICA DE MUESTREO	26
3.7.1	APLICACIÓN DE LA FORMULA	27
3.8	FASES.....	28
3.8.1	FASE 1: IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. 28	
3.8.2	FASE 2: PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA ATENCION AL USUARIO.....	29
3.8.3	FASE 3: SOCIALIZAR EL PLAN DE ACCIÓN CON EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO, PARA QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LO PROPUESTO.....	29
4	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1	Objetivo 1. IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	30
4.1.1	ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO PARROQUIA CANUTO	39
4.1.2	ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS.....	51
4.2	OBJETIVO 2: proponer un PLAN DE MEJORA para la atención al usuario.....	79

4.3	OBJETIVO 3. SOCIABILIZAR EL PLAN DE MEJORA CON EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, PARA QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LO PROPUESTO.....	94
5	CAPÍTULO V	95
5.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1.1	CONCLUSIONES	95
5.1.2	RECOMENDACIONES	96
6	BIBLIOGRAFÍA.....	97
	ANEXOS	103

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

FIGURA 1 MAPA DE LA PARROQUIA CANUTO.....	24
Figura 2 Diagrama de Causa y Efecto Generalizado.....	72
Figura 3 Diagrama de Causa y Efecto por dependencia (Tranquipiedra).....	73
Figura 4 Diagrama de Causa y Efecto por Dependencia (Bejuquillo).....	74
Figura 5 Diagrama de Causa y Efecto por Dependencia (La Piñuela).....	75
Cuadro 2.1 Características de los Servicios.....	15
Cuadro 4.1 Manual de Función del Odontólogo del SSC Canuto.....	29
Cuadro 4.2 Manual de Función del Médico Tratante del SSC Canuto.....	30
Cuadro 4.3 Manual de Función de la Auxiliar de Enfermería SSC Canuto.....	31
Cuadro 4.4 Manual de Funciones del Odontólogo de acuerdo a la Ley.....	33
Cuadro 4.5 Manual de Funciones del Médico Tratante MSP.....	34
Cuadro 4.6 Manual de Funciones de la Auxiliar de Enfermería.....	35
Cuadro 4.7.1 Está usted motivado para trabajar en la institución.....	37
Cuadro 4.7.2 Conoce la misión y visión de la institución.....	38
Cuadro 4.7.3 Conoce los reglamentos de la institución.....	38
Cuadro 4.7.4 Sus compañeros toman en cuenta sus ideas y sugerencias.....	39
Cuadro 4.7.5 Cómo es la relación laboral con sus compañeros.....	40
Cuadro 4.7.6 La falta de conocimiento sobre las actividades administrativas en la institución le ha hecho quedar mal ante un usuario.....	41
Cuadro 4.7.7 Existen manual de funciones y cargos en la institución.....	42
Cuadro 4.7.8 Existen capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.....	42
Cuadro 4.7.9 En su área de trabajo se incrementa personal.....	43
Cuadro 4.7.10 Las condiciones de trabajo con las que usted cuenta son.....	44
Cuadro 4.7.11 Cuenta con equipos de tecnología necesaria para realizar su trabajo....	45

Cuadro 4.7.12 Los equipos tecnológicos se les realiza mantenimiento necesario para que funcionen de forma óptima.....	46
Cuadro 4.7.13 Existe un nivel de ruido elevado que no permite realizar su trabajo.....	46
Cuadro 4.7.14 En su lugar de trabajo hace falta carteles señalizadores.....	47
Cuadro 4.8.1 De qué forma la auxiliar de enfermería asigna los turnos.....	49
Cuadro 4.8.2 Piensa que el material utilizado para curaciones odontológicas es.....	50
Cuadro 4.8.3 De qué manera el médico tratante despeja todas sus dudas.....	51
Cuadro 4.8.4 La atención que le prestó el médico tratante fue.....	52
Cuadro 4.8.5 Cuando acude a esta institución se le prescribe la medicación de acuerdo a su dolencias	53
Cuadro 4.8.6 Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno.....	54
Cuadro 4.8.7 Bajo qué parámetros, el trámite a seguir es designado a otra unidad.....	55
Cuadro 4.8.8 Bajo qué periodo le realizan exámenes de glucosa.....	56
Cuadro 4.8.9 Bajo qué parámetros se da prioridad de atención a los casos de suma emergencia.....	57
Cuadro 4.8.10 Bajo qué parámetros el personal cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo.....	58
Cuadro 4.8.11 Los horarios de atención al usuario son adecuados.....	59
Cuadro 4.8.12 En qué rango mide usted el tiempo de atención del médico tratante.....	60
Cuadro 4.8.13 Bajo qué parámetros el personal da una imagen de honestidad y confianza.....	61
Cuadro 4.8.14 El trato del personal con los usuarios es considerado.....	62
Cuadro 4.8.15 De qué manera la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios.....	63
Cuadro 4.8.16 Cómo se encuentra el stock de medicina en el dispensario.....	64
Cuadro 4.8.17 La atención que se brinda en el dispensario cumple con sus expectativas.....	65
Cuadro 4.8.18 Bajo qué parámetros existe limpieza en las instalaciones de los dispensarios.....	66
Cuadro 4.8.19 En qué rango mide usted la implantación del call center para el otorgamiento de los turnos.....	67
Cuadro 4.9 Deficiencias encontradas a través de la encuesta a los usuarios.....	69

Gráfico 4.1.1 Está usted motivado para trabajar en la institución.....	37
Gráfico 4.1.2 Conoce la misión y visión de la institución.....	38
Gráfico 4.1.3 Conoce los reglamentos de la institución.....	39
Gráfico 4.1.4 Sus compañeros toman en cuenta sus ideas y sugerencias.....	39
Gráfico 4.1.5 Cómo es la relación laboral con sus compañeros.....	40
Gráfico 4.1.6 La falta de conocimiento sobre las actividades administrativas en la institución le ha hecho quedar mal ante un usuario.....	41
Gráfico 4.1.7 Existen manual de funciones y cargos en la institución.....	42
Gráfico 4.1.8 Existen capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.....	43
Gráfico 4.1.9 En su área de trabajo se incrementa personal.....	44
Gráfico 4.1.10 Las condiciones de trabajo con las que usted cuenta son.....	44
Gráfico 4.1.11 Cuenta con equipos de tecnología necesaria para realizar su trabajo.....	45
Gráfico 4.1.12 Los equipos tecnológicos se les realizan mantenimiento necesario para que funcionen de forma óptima.....	46
Gráfico 4.1.13 Existe un nivel de ruido elevado que no permite realizar su trabajo.....	47
Gráfico 4.1.14 En su lugar de trabajo hace falta carteles señalizadores.....	47
Gráfico 4.2.1 De qué forma la auxiliar de enfermería asigna los turnos.....	50
Gráfico 4.2.2 Piensa que el material utilizado para curaciones odontológicas es.....	51
Gráfico 4.2.3 De qué manera el médico tratante despeja sus dudas.....	52
Gráfico 4.2.4 La atención que le prestó el médico tratante fue.....	53
Gráfico 4.2.5 Cuando acude a esta institución se le prescribe la medicación de acuerdo a su dolencias.....	54
Gráfico 4.2.6 Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno.....	55
Gráfico 4.2.7 Bajo qué parámetros, el trámite a seguir es designado a otra unidad.....	56
Gráfico 4.2.8 Bajo qué periodo le realizan exámenes de glucosa.....	57
Gráfico 4.2.9 Bajo qué parámetros se da prioridad de atención a los casos de suma emergencia.....	58

Gráfico 4.2.10 Bajo qué parámetros el personal cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo.....	59
Gráfico 4.2.11 Los horarios de atención al usuario son adecuados.....	60
Gráfico 4.2.12 En qué rango mide usted el tiempo de atención del médico tratante....	61
Gráfico 4.2.13 Bajo qué parámetros el personal da una imagen de honestidad y confianza.....	62
Gráfico 4.2.14 El trato del personal con los usuarios es considerado.....	63
Gráfico 4.2.15 De qué manera la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios.....	64
Gráfico 4.2.16 Cómo se encuentra el stock de medicina en el dispensario.....	65
Gráfico 4.2.17 La atención que se brinda en el dispensario cumple con sus expectativas.....	66
Gráfico 4.2.18 Bajo qué parámetros existe limpieza en las instalaciones de los dispensarios.....	67
Gráfico 4.2.19 En qué rango mide usted la implantación del call center para el otorgamiento de los turnos.....	68

RESUMEN

Las instituciones públicas como organismos estatales están en la obligación de brindar servicios de calidad a la ciudadanía; de ahí el objetivo principal de este trabajo que fue analizar la gestión del talento humano en las dependencias del Seguro Social Campesino Parroquia Canuto para mejorar la satisfacción del usuario. Con el propósito de recolectar información relevante al tema planteado se utilizó técnicas investigativas tales como: la observación, entrevista y encuesta, mismas que permitieron identificar las deficiencias de la gestión del talento humano; así como, las causas que generan malestar al usuario. Una vez identificadas las falencias se pudo evidenciar que dentro de las dependencias no existen manuales de funciones de cargo lo que dificulta que los servidores tengan conocimientos de todas las funciones que les competen y por ende no las realizan en su totalidad, a su vez tienen limitado presupuesto haciéndose casi imposible la contratación de más personal, no cuentan con suficiente recurso material y tecnológico para el desarrollo de sus funciones además no se mide la satisfacción u opinión que tiene el usuario del servicio que se le brinda, pese a que está normado en la Constitución Política de la República del Ecuador. A partir de este estudio se logró comprobar la necesidad que tienen las instituciones públicas de realizar planes de mejora donde se planteen objetivos, estrategias y acciones que permitan cubrir las necesidades de los usuarios y a su vez que ellos se sientan satisfechos del servicio otorgado.

PALABRAS CLAVE

Plan de mejora, Servidores públicos, Manejo de recursos, deficiencias del servicio público.

ABSTRACT

Public institutions like government agencies are obligated to provide quality services to the public. The main objective of this work is to examine the management of human talent in the Rural Health Insurance building of Canuto parish to improve user satisfaction. For the purpose of collecting relevant information investigative techniques were used such as: observation, interview and survey, which allowed to identify the shortcomings of the human talent management; as well as, the causes that generate discomfort to the users. Once identified the flaws within dependencies the manuals functions make it difficult for the servers to knowledge all the functions involve and therefore do perform satisfactory service, the limited budget makes almost impossible the recruitment of more staff, they do not have enough material and technological resources for the development of its functions in addition is not measured the satisfaction or opinion of the service by the user, despite the fact that it is regulated in the Constitution of the Republic of Ecuador. From this study was verify the need of public institutions carry out in improvement plans arising objectives, strategies and actions that allow to meet the needs of the users and at the same time feel satisfied by the service.

KEY WORDS

Improvement plan, public servants, resource management, public service deficiencies.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión de talento humano es un factor clave en el desarrollo que pretenden alcanzar las instituciones, a través de este se ponen en práctica todas las políticas y habilidades necesarias para lograr un desempeño eficaz de los cargos gerenciales, pudiendo brindar a sus usuarios, clientes o consumidores dependiendo de la actividad empresarial un mejor servicio.

La Constitución Política de la República del Ecuador en su art. 32 garantiza el derecho a la salud cuya realización se vincula a otros derechos, entre ellos, el trabajo, la educación, seguridad social entre otros que sustentan el buen vivir, creando políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, rigiéndose por principios calidad, eficiencia y eficacia, etc.

En el Ecuador existen centros especializados en la atención de las dolencias humanas, los hospitales públicos y los de seguridad social (IESS), siendo este último el encargado de velar por el bienestar de los trabajadores ecuatorianos, contando para el efecto con dependencias tanto en las ciudades como en las zonas rurales del país, denominándose como Seguro Social Campesino en el que se encuentran afiliadas todas aquellas personas que se dedican a la actividad agraria y pesquera que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en nuestro país representa el 20,78% de la población.

Al ser el Seguro Social Campesino un régimen especial del seguro universal obligatorio que protege a la población rural, dotándola de salud y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad y muerte, requiere que su talento humano demuestre un desempeño eficiente en el desarrollo de sus actividades y garanticen una atención adecuada a los usuarios.

La problemática, objeto del presente estudio se genera debido a que estas entidades cuentan con un alto número de afiliados y poco personal para cubrir la demanda, no existe personal administrativo que se encargue de atender a los usuarios cuando requieren de la documentación necesaria para realizar un determinado trámite, teniendo que encargarse de estas y otras tareas los doctores y enfermeras que allí laboran, provocando que se alargue el tiempo que tienen que esperar los pacientes para recibir la atención requerida.

Otra de las causas que impiden atenuar la problemática es la resistencia y temor al cambio, de no poder acoplarse a trabajar con un nuevo sistema que ayude a direccionar sus actividades y a su vez permita mejorar el servicio prestado con la finalidad de brindar una mayor satisfacción al usuario.

De acuerdo a lo expuesto, es indispensable que se busquen alternativas que contribuyan a mejorar la satisfacción del usuario en las dependencias del Seguro Social Campesino de la parroquia Canuto, en sus sitios: La Piñuela, Tranquipedra y Bejuquillo, pues al no existir una herramienta organizacional que redirija sus actividades a los puntos estratégicos de la atención prestada provoca que exista insatisfacción del servicio recibido.

Por lo anterior señalado y en virtud de que el presente trabajo pretende contribuir al desarrollo institucional se plantea la siguiente interrogante:

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el análisis de la gestión del talento humano en el Seguro Social Campesino mejorará la satisfacción al usuario en la Parroquia Canuto?

1.2 JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial, nacional y local las entidades públicas están compuestas por los recursos materiales, humanos y tecnológicos, que se convierten en piezas claves para el desarrollo y crecimiento organizacional, siendo el talento humano el recurso más importante y dinamizador que permitirá alcanzar el éxito y la sustentabilidad en el tiempo.

Con el desarrollo de la investigación se pretende mejorar la satisfacción que tienen los usuarios de las dependencias del Seguro Social Campesino de la parroquia Canuto, realizando un análisis de la gestión del talento humano, para detectar en qué áreas de la atención existe mayor nivel de insatisfacción, proponiendo un plan de mejora que contenga un modelo de gestión adecuado y factible para reducir la insatisfacción que tienen los usuarios del servicio que presta la institución.

Esto se lo realizó con la finalidad de que el personal que labora en dichas dependencias tenga conocimiento de la opinión que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben, pudiendo tomar los correctivos necesarios para mejorar en el desempeño de sus actividades y contribuir que exista una mayor satisfacción por parte de sus afiliados.

Siendo una institución dedicada a brindar servicios médicos a los habitantes de la Parroquia Canuto y sus comunidades aledañas, se justifica socialmente al organizar la ejecución de sus actividades de acuerdo a las perspectivas y requerimientos de sus afiliados, contribuye a mejorar el nivel de satisfacción que tienen las personas que hacen uso de los beneficios que estas brindan, permitiendo que exista un mayor nivel de confianza en la institución, de tal forma que las personas sientan que pueden contar con un servicio de calidad y calidez como lo declara la Constitución Política de la República del Ecuador, viéndose de tal forma beneficiados tanto sus usuarios como el personal que allí labora.

En el aspecto legal la Constitución Política de la República del Ecuador en su Artículo 363 Literal 3 menciona que es responsabilidad del estado fortalecer los

servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud, permitiendo mejorar permanentemente la calidad de sus servicios y ampliación de la cobertura con la finalidad de llegar a sectores olvidados del país.

Por su parte el Plan Nacional del Buen Vivir estipula que mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. Siendo necesario mejorar la calidad y calidez de los servicios sociales de atención, que garanticen la salud de la población desde la generación de un ambiente y prácticas saludables. (Plan Nacional de Buen Vivir, 2013).

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión de talento humano en las dependencias del Seguro Social Campesino para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Parroquia Canuto.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las deficiencias de la gestión del talento humano
- Proponer un plan de mejora para la atención al usuario.
- Socializar el plan de mejora con el personal del Seguro Social Campesino, para que tengan conocimiento de lo propuesto.

1.4 IDEA A DEFENDER

El análisis de la gestión del talento humano permitirá mejorar la satisfacción del usuario en los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 TALENTO HUMANO

Según Vera (2010) el talento humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).

Existe una relación entre el talento humano y las competencias, si se define el término “competencia” como un conjunto de habilidades, saberes, técnicas, formas de pensamiento; que le permiten al empleado desarrollar un desempeño, éste sería el nivel de perfeccionamiento en el cual se encuentra la competencia (Mejía *et al.*, 2013).

Para Moreno (2012), otro elemento del talento humano o capital intangible está representado por el capital humano que son todos los activos en los cuales la organización invierte y se evidencia en experiencia, salud, salarios, vivienda, calidad de trabajo y educación. Este capital significa mucho para los individuos ya que en parte refleja cuál es el valor de cada talento, si la inversión realizada por la organización justifica el capital intelectual que posee, y cuán valioso es el talento para la organización.

Dentro de una organización laboral se considera talento humano al grupo de personas aptas para desarrollar las determinadas actividades que le corresponden, aquellas capaces de aportar ideas significativas e innovadoras, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de las organizaciones, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno y a su sostenibilidad a través del tiempo.

2.1.1 IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO

La importancia del recurso humano en el éxito de las empresas es ampliamente reconocida en la literatura por sus aspectos como: las capacidades y competencias distintivas de las personas que laboran en la organización, pues estas resultan cruciales para la competitividad empresarial, aspecto que ha sido subrayado desde el surgimiento de la teoría de recursos y capacidades, pudiendo afirmar que los recursos de las firmas son extremadamente importantes para el desempeño de éstas y que el capital humano es el principal recurso de la firma (Becerra y Álvarez, 2011).

En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional; Así, en la medida en que los elementos que componen el capital humano son tácitos y defendibles pueden ser considerados como fuente de ventajas competitivas al ser recursos valiosos difíciles de imitar y sustituir y apropiables (Barreto y Azeglio, 2013).

2.2 TENDENCIAS DE CAMBIO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Según Chiavenato (2012) En la industrialización neoclásica surgen los departamentos de recursos humanos, que sustituyen los antiguos departamentos de relaciones industriales. Desarrollando funciones operacionales y tácticas, como órganos prestadores de servicios especializados se encargan del reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, remuneración, higiene y seguridad en el trabajo. Por su parte con la llegada de la era de la información conjunto a los equipos tecnológicos y la adaptabilidad a los mismos generaron un cambio decisivo, las personas, de agentes pasivos que son administrados, se constituyen en agentes activos e

inteligentes que ayudan en la toma de decisiones respecto a sus actividades, cumplen metas y alcanzan resultados negociados con anticipación y sirven al cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas.

En la actualidad, la gestión de talento humano destaca la relevancia estratégica del desarrollo del talento y la productividad de las personas para el logro de objetivos organizacionales, aspecto fundamental para el desarrollo de toda organización, siendo uno de los principales factores que actúan como fuente de competencias centrales para alcanzar una ventaja competitiva sostenible (Cansino y Marques, 2015).

Según las percepciones de los autores las tendencias de cambio en la gestión del talento humano han ido evolucionando, en la actualidad la gestión humana es de vital importancia en el desarrollo y cumplimiento de cada uno de sus objetivos y metas, permitiendo dar un cambio en las instituciones donde las personas son el eje primordial, pues la función de la gestión humana hoy es formar líderes y lograr que las instituciones sea un sistema de aprendizaje.

2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Además afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de las organizaciones o empresas (Lledo, 2011).

La gestión de talento humano, implica mantener a las personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable, representan las cosas que generan satisfacción y también aquellas que generan frustración pero que finalmente animan a las personas a permanecer en cierta organización (Gerrero, 2014).

La gestión del talento humano y del conocimiento estratégico, o GRH estratégica (con enfoques sistémico, participativo, interdisciplinario, a procesos y de competencias laborales), junto a la definición de su modelo conceptual de GRH DPC, convertido en funcional a través del diseño de la tecnología de Diagnóstico (D), proyección o Planificación (P) y Control (C) estratégico de la GRH –identificadas con las siglas DPC. No obstante la gestión del talento humano con la gestión del conocimiento: El taylorismo o parcelación necesariamente debe ser superado, y deberá reconocerse el entramado o complejidad de hacer gestión humana contextualizada en la empresa que es a la vez gestión del conocimiento (Cuesta, 2013).

Después de interpretar las diferentes teorías de Lledo, Guerrero y Cuesta la Gestión del talento humano es un pilar fundamental para el crecimiento empresarial, al existir una adecuada selección en el reclutamiento del personal y evaluaciones periódicas de desempeño, sus directivos pueden estar casi seguros que las actividades encomendadas serán cumplidas con responsabilidad y esmero por parte de sus subordinados.

2.3.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo (Prieto, 2013).

Según Cuesta (2013) la importancia de la gestión del talento humano se fundamenta en:

- ✓ Generar ambientes que proporcionen motivación, compromiso y productividad.
- ✓ Identificar las necesidades de las personas.
- ✓ Capacitar continuamente a los empleados.
- ✓ Diseñar planes de bienestar para los empleados.
- ✓ Apoya las decisiones que toma la gerencia.

En relación con lo citado, la gestión del talento humano es importante porque permite que los directivos de las empresas capaciten continuamente a sus colaboradores, ayuda a identificar necesidades existentes en los trabajadores y diseñar planes que no solo beneficien al talento humano si no también, contribuyan en el mejoramiento productivo y competitivo empresarial.

2.3.2 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

De la Cruz (2011) los objetivos de la gestión del talento humano se derivan de las metas de la empresa, las cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

Otros objetivos son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente del Talento Humano con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
2. Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
3. Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
4. Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
5. Cumplir con las obligaciones legales.
6. Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.
7. Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación,

gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

Para Galindez, (2015) son objetivos primordiales de la gestión del talento humano Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien centrados y motivados, permitir el aumento de la auto realización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos sostenibles responsables.

2.3.3 PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para Chiavenato (2012) la gestión del talento humano cuenta con seis procesos fundamentales, mismos que deben de ser diseñados de acuerdo a las influencias ambientales externas e influencias organizacionales internas, para lograr mayor compatibilidad entre sí.

- ✓ Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Aplicación de personas, División de cargos y salarios.
- ✓ Compensación de las personas, División de beneficios sociales.
- ✓ Desarrollo de personas, División de capacitación.
- ✓ Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad.

Según Martínez (2013) Otro enfoque desde el cual podemos abordar los seis pasos del proceso de Gestión de Chiavenato, es el que propone Jericó (2008), en su obra "La nueva Gestión del Talento". Donde describe tres actividades esenciales, la captación, la conservación y el desarrollo de talento, sin dejar de considerar las habilidades, talentos y competencias individuales de cada individuo.

2.3.4 FASES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Según Delobelle (2010) hay nueve fases por las que un programa de gestión de talento humano debe atravesar inexorablemente:

Fase 1: Entender el propósito real del programa y encontrar los motivos necesarios por los que se va a realizar, visualizando prioritariamente los resultados que quiere lograr.

Fase 2: Compartir, comunicar y asegurarse de que las estrategias y objetivos han sido transmitida a los gerentes y posteriormente a sus equipos, pudiendo vender el programa del talento como un tema de negocios, no de recursos humanos.

Fase 3: Establecer cuales posiciones críticas, deberán ser cubiertas con talento, de manera urgente y visionando las futuras, siendo importante integrar al Management en este trabajo.

Fase 4: Identificar “quien es quien”. Es necesario conocer a sus gente tanto formal (utilizando herramientas psicométricas) como informalmente a través de conversaciones).

Fase 5: Relacionar “posición-persona” hacer seguimiento a las personas que haya promovido o haya expuesto en proyectos especiales para la organización.

Fase 6: Armar el borrador de Sucesiones y Reemplazos, mirando primero dentro de la organización antes de comenzar cualquier cobertura externa.

Fase 7: Retener a la gente más valiosa y buscar que los que aún no lo son, que lo sean; y que los que agregan valor encuentren motivos para quedarse.

Fase 8: Implementar cambios

Fase 9: Realice seguimiento y análisis a sus indicadores.

Según Parra (2012) las fases de la gestión del talento humano son las siguientes.

FASE DE PREPARACIÓN Proceso de sensibilización y capacitación sobre competencias.

FASE DE ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO Diseño del modelo de competencias para la organización, cada puesto de trabajo y cargo o función. Elaboración del catálogo de competencias para toda la organización.

DIAGNÒSTICO DE COMPETENCIAS Análisis comparativo de la competencia con el puesto. Diagnóstico de la competitividad de cada uno de los miembros de la institución.

IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA Establecer acciones para la mejora de la competitividad de los miembros de la institución.

EVALUACIÒN Y ACREDITACIÒN Valorar los resultados con procesos de evaluación externa e interna.

De acuerdo a la interpretación de los autores dentro de las fases de la gestión de talento humano es indispensable tener bien identificado quien es quien, es decir conocer al personal con él que cuenta dentro de su conglomerado; así como, motivar y evaluar constantemente sus actividades.

2.4 MODELO DE GESTIÒN DE TALENTO HUMANO

Cuando diversas actividades o entidades están relacionadas entre sí forman un sistema, todo sistema consta de dos o más partes, que interactúan entre sí pero que poseen cada uno límites claros y precisos. Una organización es un sistema compuesto de divisiones áreas, departamentos, etc. Cada actividad de recursos humanos constituye un subsistema que se relaciona de manera directa con todas las demás actividades. Todas las actividades de gestión de talento humano mantiene una relación entre sí, por ejemplo: los desafíos generales de la organización afectan la manera en que trabajan el

departamento de selección de personal. A su vez el subsistema de selección influye en la evaluación y desarrollo de los empleados. Cada subsistema es influido por los objetivos y las normas del departamento de personal en general, así como el entorno externo en que opera la organización (Werther, 2010).

La gestión de calidad del talento humano que se aplican a los procesos de la organización, deben tender a mejorar las prácticas directivas, dándoles soluciones a los problemas que se presenten, fijando márgenes de calidad, con el propósito de atender diversas facetas las cuales deberían caracterizar el desarrollo organizacional (Francis, 2010).

Hoy en día debido al desarrollo tecnológico y comunicacional es de vital importancia que las empresas mantengan un adecuado modelos de gestión, acorde a los constante cambios que se dan por la globalización, haciéndose necesario, mantener a su personal en constante capacitación, con la finalidad de obtener un mayor potencial de sus capacidades intelectuales para mejorar las prácticas directivas dando soluciones a los problemas que se presentan en la institución, buscando así, ser eficientes, eficaces y competitivos dentro del mercado globalizado.

2.5 LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO

El Ecuador cuenta con un organismo rector en materia de gestión del talento humano, el Ministerio de Relaciones Laborales, que está conformado por los que antes conocíamos como la SENRES Secretaria Nacional de Técnica de Desarrollo de Recursos Humano y Remuneraciones del Sector Publico, dedicada a la administración de lo laboral en el sector público y privado que lo conocíamos como Ministerio de Trabajo (Flores, 2013).

La evolución del rol estratégico de la gestión humana, constituye hoy en día el mecanismo que posibilita la transformación cultural en las organizaciones. Cuando pensamos en cambio cultural y transformación del capital humano en las organizaciones debemos de relacionarlo con el alineamiento de la gestión a la estrategia del negocio y la relación empleador-empleado (Marr, 2013).

La gestión de talento humano de las instituciones públicas en el Ecuador se encuentra regulada por el Ministerio de Relaciones Laborales conjuntamente con la Contraloría General del Estado la misma que a través de su ley y conjunto con la aplicación de los formularios EVAL SENRES que han sido creados para el efecto miden el rendimiento del talento humano en termino de cumplimiento de los objetivos propuesto, así como del recurso económico utilizado en la realización de las funciones.

2.6 LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA EN ECUADOR

Según Marr (2013) de acuerdo con estudios, encuestas e investigaciones la Asociación de Gestión Humana del Ecuador develo que la principal frustración dentro de las empresas es falta de alineación ante el jefe colaborador empresa.

Rol de la empresa Realizar un proceso de selección adecuado donde se explique con claridad su rol y lo que se espera de un ejecutivo o colaborador dentro de su área y en la organización, así como hablar del desarrollo de carrera y una propuesta de valor de empleador clara donde la empresa destaque su marca.

Rol del colaborador Debe tener mucha autogestión, comprender las metas que se les asignan y pedir mucha información sobre sus áreas de interacción para fortalecer su compromiso y ejecución.

La gestión de talento humano de las instituciones públicas en el Ecuador se basa en leyes que deben de ser cumplidas a cabalidad, aunque en la práctica algunas instituciones suelen saltarse uno otro proceso, es importante que cada

empresa cumpla su rol correspondiente con responsabilidad desde la selección de su personal, el establecimiento de los organigramas funcionales donde cada quien tenga claro el rol que le compete, hasta la autogestión de recursos que les ayude a alcanzar sus metas.

2.7 SERVICIOS

Un servicio es un medio de entrega de valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes desean lograr sin la responsabilidad sobre los costes y riesgos específicos, evaluando la capacidad que tienen las personas para adquirir el bien intangible (García, 2010).

Cuando una empresa está dedicada a la prestación de servicio puede centrarse en su razón de ser, expresada en su misión, sin tener que ocuparse de actividades que no le concierne y que las puede dejar en manos de otras organizaciones (para las cuales dicha actividad si hace parte de su misión, lo que conlleva una consecuencia fundamental al adecuado uso del tiempo (Quiñones, 2010).

Con los fundamentos de García y Quiñones se puede interpretar por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna índole. En otras palabras, los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente.

2.7.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Según Duque *et al.*, 2009 de las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación se presentan estas características de una manera más detallada

Cuadro 2.1: Características de los servicios

Características de los Servicios



La intangibilidad	La mayoría de los servicios son intangibles. No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes.
La heterogeneidad	Los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.
La inseparabilidad	En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables. En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Fuente: Duque, O (2009)

El servicio es la actividad destinada a satisfacer una necesidad colectiva de carácter material, económico o cultural, volviéndose necesario la mantención de característica clara que permitan brindar una mayor satisfacción a los usuarios como: la intangibilidad, pues al ser intangible lo que se oferta la persona no puede saber el resultado que va a obtener en la adquisición del mismo, la heterogeneidad es la percepción que tiene cada cliente sobre lo que está recibiendo, la inseparabilidad es el vínculo entre lo ofertado y el consumo.

2.8 CALIDAD DE SERVICIO

Para Álvarez (2012) la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas claves para la gestión de las instituciones gubernamentales. Los consumidores o usuarios de los servicios son dolientes de los productos que otorgan los gobiernos. Esto debe motivar a las instituciones gubernamentales a ofrecer productos o servicios que satisfagan las características que los clientes requieran para cumplir con las expectativas y, en la medida de lo posible, superarlas.

El servicio es el conjunto de prestaciones que le cliente espera, además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Para ofrecer un servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones sean imprescindibles en la atención al cliente (Visso, 2010).

La calidad de servicio es la percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. Es formulado a la luz de la percepción del consumidor y sólo puede definirse con base en las especificaciones que satisfagan sus necesidades, Por lo tanto, es el consumidor quien determina lo que es la calidad.

2.9 PROCEDIMIENTOS Y EVALUACIÓN DE CONTROL DEL SERVICIO

Se entiende por procedimientos y evaluación de control del servicio de atención al cliente la intervención formal que consiste en la verificación del cumplimiento de todos los requisitos que preceptivamente deben estar

incorporados en la aplicación de procedimientos de calidad en la atención del cliente (Fernández, 2010).

Los procedimientos y evaluación de control del servicios es una intervención formal que realizan varias personas designada para dicha tarea, consiste en hacer seguimiento de cómo se han aplicado las políticas establecidas por la organización para brindar satisfacción al usuario.

2.10 USUARIO

El término "usuario" se aplica a una interpretación amplia, contemplando colectividades múltiples que se benefician con el trabajo desarrollado por la institución, y que los representantes de usuarios son personas capaces de expresar puntos de vistas e intereses de individuos y/o grupos sujetos de investigación de determinada institución (Da Silva *et al.*, 2010).

Según el MSP (2012) usuario son todas las personas que residan en el territorio nacional, afiliados en forma particular a un prestador de salud (público, mutual o seguro privado integral), o que accedan a ellos a través de su aporte.

Se puede definir a los usuarios a todas aquellas personas que acuden a una determinada institución en busca de recibir un servicio ya sea este, físico o documental.

2.10.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según Andrade y Mero (2012) la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

La calidad de los servicios y en especial la satisfacción de los usuarios considerada un instrumento fundamental para evaluar la calidad, adquieren una relevante importancia para quienes administran los recursos y diseñan las estrategias de salud pública. En estas condiciones constituye un reto lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes (Banegas, 2014).

2.11 PLAN DE MEJORA

Febrel *et al.*, s.f. menciona que un plan constituye un instrumento útil que contribuye a mejorar la eficacia en la gestión. Desde los Servicios de Atención al Usuario se pulsán las áreas de mejora que los ciudadanos consideran necesarias para los sistemas y se realizan gestiones para los usuarios orientadas a mejorar la accesibilidad y aportar confort en aras de dar la respuesta más satisfactoria en ambos sistemas.

La elaboración de un plan es una tarea en la que han de participar todos los actores implicados. Supone un proceso de reflexión conjunta sobre la situación de partida, los condicionantes que la rodean y los recursos, con el fin de definir una dirección para la gestión y que se tengan en cuenta necesidades y expectativas de los distintos colectivos, tanto internos como externos, a los que afecta su actuación.

Según la SEP (2007) los planes de mejora deben ser concretos, realistas, con una clara asignación de responsabilidades y con unos precisos mecanismos de ejecución y de seguimiento; necesitan unas condiciones de actuación y un seguimiento periódico que permita realizar las reasignaciones de recursos y responsabilidades, y deben estar enmarcados en una adecuada política de comunicación interna, que informe de la finalidad del proceso, de su progresivo desarrollo y de los resultados alcanzados.

- ✓ Pensar, abordar y analizar los problemas de una forma global y con una cierta perspectiva temporal.
- ✓ Definir los objetivos que quieren alcanzarse a corto y medio plazo y las acciones específicas que tienen que desarrollarse para lograrlos.
- ✓ Ayudar a ordenar y priorizar las decisiones y facilitar la óptima asignación de recursos.
- ✓ Implicar a los agentes de las diversas unidades en la mejora de la institución.
- ✓ Introducir cambios en la cultura organizativa universitaria basados en la dirección por objetivos.

El plan de acción es una herramienta que permite presentar de forma resumida las tareas que se van realizar en un tiempo específico y el monto económico estimado que se va a utilizar en la ejecución de las mismas, como lo señala la SEP en el cuadro número 7, se priorizan las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas que deben estar enmarcados en una adecuada política de comunicación interna, donde se puede informar la finalidad del proceso en la institución.

2.12 SOCIABILIZAR

Por su parte, para Mayorga (2012) el término sociabilizar tiene como directo antecedente el adjetivo sociable, que es definido por la RAE como: Naturalmente inclinado al trato y relación con las personas o que gusta de ello. También dice que hacer sociable a alguien, acostumbrarlo a vivir en sociedad y seguir sus normas sociales” En cuanto al verbo participar, la RAE define como: Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, entre otro., que otra persona, Participa de sus pareceres o Dar parte, noticiar, comunicar. De acuerdo con estas definiciones avaladas por la Asociación de Academias de la Lengua Española, el mal uso del verbo socializar, sinónimo de estatizar, nos invita a mejorar nuestro lenguaje oral y escrito, por ejemplo si decimos que vamos a

socializar las reformas a la Constitución, hablamos de estatizar o nacionalizar, muy distinto en cambio si utilizamos sociabilizar o participar de tales reformas.

Compartir es uno de los puntos claves de la sociedad cada día más entrelazadas, intervencional y “enredada” la gente socializa más porque cada día tiene más necesidad de hacerlo y más medios para lograrlo. Socializar satisface la necesidad humana de sentirnos parte de un grupo con quienes compartimos intereses. Todos los temas son importantes al socializar; lo serio y lo mundano, lo sagrado y lo pagano. Las personas pueden utilizar varias herramientas de comunicación para poder socializar algún tema, lo importante no es que la gente diga trivialidades en redes sociales sino ya que lo puede hacer sin ninguna restricción (Jiménez, 2010).

La sociabilización organizacional, se refiere al aprendizaje de los contenidos y los procesos mediante los cuales una persona se ajusta a un rol específico de la organización. Para adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo en concreto, y las normas y culturas propias de la organización (Marhuenda y Cros, 2011).

La sociabilización se lo puede considerar como un factor importante en el mundo laboral al momento de querer implementar algún tipo de estrategia, pues para poder tomar decisiones dentro de una organización es necesario que todos sus miembros estén de acuerdo y a la vez se sientan y hagan partícipes de esta finalidad.

2.13 SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Según Martínez y Perozo, (2013) la sociabilización del plan de acción es de vital importancia ya que permite crear los sistemas de información que son diseñados por los administradores, es la fuente de información que se provee a los inversionistas, acreedores, autoridades gubernamentales, y a quienes interactúan con los directores. De allí pues, que este sistema proporciona la

información que necesitan los expertos en finanzas para la gestión de una empresa.

Para Martínez y Perozo, se debe sociabilizar el plan de acción con todas las personas involucradas dentro de la empresa con el objetivo que conozcan la información que se ha recopilado y las estrategias que se va utilizar para el cumplimiento de los objetivos planteados, esto se debe de hacer no solo para que sus directivos tengan en cuenta lo que se pretende hacer si no que también para que puedan aportar con sugerencias en caso de que no cubra las expectativas del grupo.

2.14 INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

En la Ley de Seguridad Social I Art. 16 de la naturaleza jurídica, estipula que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional (Ley de Seguridad Social, 2009).

Según el IESS (2014) El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

El IESS es una entidad cuya organización se fundamenta en proteger a la población urbana y rural en dependencia laboral o no, contra las limitaciones o falta de contingencia en rubros como maternidad, salud integral, riesgos de trabajo, incapacidad, cesantía, vejez, invalidez o muerte, manteniendo actualmente una etapa de transformación estructural considerable desde su base administrativa.

2.14.1 NORMAS QUE RIGEN AL IESS

De acuerdo a lo estipulado en el Art. 2 del Estatuto del IESS. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se regirá: por la Constitución Política de la República, por la Ley del Seguro Social Obligatorio que en el texto de este Estatuto se llamará simplemente "la Ley", por el presente Estatuto, reglamentos, ordenanzas, resoluciones y decisiones del Consejo Superior y de sus propios organismos directivos.

2.14.2 FINES DEL IESS

Según el mismo Estatuto en su Art. 3. Son fines del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

- a) Aplicar los regímenes del Seguro Social Obligatorio, de los Seguros Especiales, del Voluntario y del Adicional a que se refieren la Ley y el Título II de este Estatuto;
- b) Administrar los Fondos de Ahorro y el Seguro de Desgravamen Hipotecario;
- c) Recaudar y administrar los fondos destinados a las Cajas Militar y Policial, y de los fondos provenientes del ahorro Militar Obligatorio hasta que se organicen legalmente sus Seguros; y,
- d) Establecer y administrar los Montes de Piedad.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El desarrollo investigativo donde se analizó la gestión del talento humano fue en las dependencias del seguro social campesino, parroquia Canuto, provincia Manabí se utilizó el siguiente procedimiento metodológico.

3.1 UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

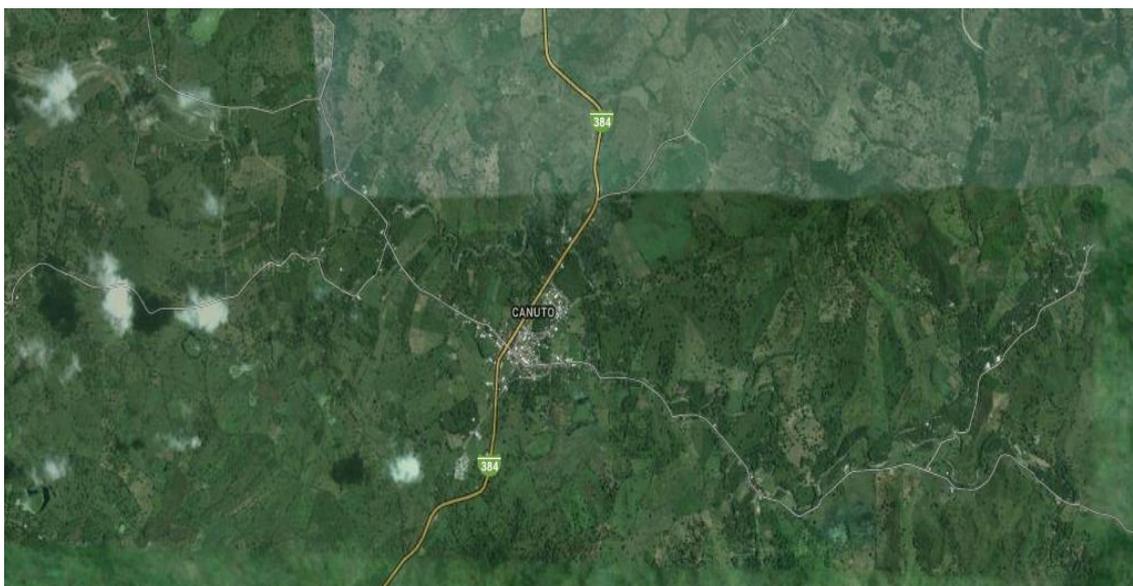


Figura 3.1. Mapa de la parroquia Canuto

El proyecto se desarrolló en las dependencias del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto Cantón Chone, ubicadas en los sitios La Piñuela, Bejuquillo y Tranquipedra.

3.2 DURACIÓN

La presente investigación, se realizó durante doce meses, tiempo en el que se ejecutó, elaboró y sustentó dicho informe.

3.3 VARIABLES

En la implementación del proyecto se midieron las siguientes variables:

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Variable independiente: Gestión del talento humano.

3.4 MÉTODOS

Los métodos que se emplearon en el desarrollo del proyecto fueron el inductivo que permitió observar y registrar todos los hechos para ser analizados y clasificados para elaborar conclusiones generales a partir de lo registrado, con el deductivo se formó una idea central y posteriormente, se indagó la información necesaria concerniente al tema de estudio lo que permitió determinar el alcance de la propuesta a realizar, así mismo se utilizó el método analítico sintético para estudiar cada uno de los perfiles profesionales de los servidores que laboran en la institución y posteriormente en base a esta información se formuló un cuestionario de preguntas objetivas para la realización de las encuestas .

3.5 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se empleó la Investigación de Campo, ésta permitió llegar hasta el lugar donde se desarrolló el estudio para recopilar los datos concernientes al tema de investigación, confrontando la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

Así mismo se utilizó la investigación Bibliográfica con la finalidad de obtener información concerniente al tema de estudio, a través de sus fuentes primarias y secundarias como: libros, revistas y documentos con el propósito de dar un mayor sustento a la investigación y, alcanzar un mejor desarrollo en la aplicación del proyecto.

La investigación descriptiva por su parte, permitió describir la manifestación del problema mediante el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas utilizadas en el desarrollo del estudio.

3.6 TÉCNICA

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del estudio fueron:

La observación; fue el punto de partida para la realización del estudio, pudiendo a través de esta constatar que existía una problemática que afectaba la satisfacción de los usuarios y la imagen de la institución, así como una serie de anomalías que al ser analizadas analíticamente se pudo determinar la necesidad de realizar una investigación profunda, con la finalidad de llegar a identificar las reales causas de la problemática.

La entrevista misma que se realizó al jefe de la zona norte de los Seguro Campesinos, ubicada la sede en la ciudad de Chone, con la finalidad de identificar cual es la gestión que se realiza desde las oficinas centrales hacia el talento humano que labora en las dependencias a su cargo.

La encuesta se aplicó a los afiliados del Seguro Social Campesino, a través de un cuestionario elaborado en escala calificativa, se pudo determinar de forma clara los puntos claves en los que existen mayor grado de insatisfacción en el servicio recibido y cuáles son sus expectativas de cambio, permitiendo en base a estos resultados tomar los correctivos necesarios para la realización de un plan de mejora.

3.7 ESTADÍSTICA DE MUESTREO

Las dependencias del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto cuentan con 8,142 afiliados, repartidos de la siguiente manera: 4,361 pertenecen al dispensario la Piñuela, 2,226 Bejuquillo y 1,555 Tranquipedra.

Utilizando la técnica de muestreo se obtuvo el número de afiliados para la aplicación de la encuesta, a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 p * q} \quad [3.1]$$

Dónde:

n= Muestra, o número de encuestas.

N= Población

Z= Coeficiente de confianza (1.96)

p= proporción esperada 5% (0,5)

q= proporción no esperada 1-p (1-0,5=0,5)

e= error absoluto de la muestra del 5% (0.5)

3.7.1 APLICACIÓN DE LA FORMULA

$$n = \frac{8.142 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.5)^2(8.142 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} \quad [3.1]$$

$$n = \frac{8.142 (3.8416) (0,5)}{(0.5)^2(8.142 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} \quad [3.1]$$

$$n = \frac{8.142 (0.9604)}{(0.25) (8.141) + (3.8416) (0,25)} \quad [3.1]$$

$$n = \frac{8.142 (0.9604)}{2,035.25 + 0.9604} \quad [3.1]$$

$$n = \frac{7,818.6164}{2,036.2104} \quad [3.1]$$

n = 384

El número de encuestas que se realizaron fueron 384, de estas el 54% a los afiliados de la Piñuela, 27% en Bejuquillo y el 19% restante en Tranquipedra.

3.8 FASES

3.8.1 FASE 1: IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Para la realización de esta fase se aplicó las técnicas de investigación con la finalidad de recoger la información concerniente al tema de estudio, se realizó la debida ficha de observación donde se especificaron los problemas captados desde la percepción investigativa **(ver anexo 1)**.

Posteriormente se realizó una entrevista al coordinador de los Seguros Campesinos de la Zona norte Chone para constatar qué y cómo es la gestión que realizan hacia el talento humano de las dependencias **(ver anexo 2)**.

Obtenida la información anterior, se visitó las dependencias de los Seguros Campesinos Canuto para obtener los manuales de funciones del cargo de enfermera, odontólogo y médico general, donde se informó que ellos no contaban con esta información, teniendo que acudir nuevamente a las oficinas centrales del Seguro Social Campesino ubicadas en el Cantón Chone, en la cual se proporcionó el archivo correspondiente, una vez recopilada la información se realizó el análisis de la misma para tener claro cuáles son las tareas que le corresponden a cada servidor y en base a ello formular el cuestionario de la encuesta dirigida a los usuarios **(ver anexo 3)**.

3.8.2 FASE 2: PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de los servicios que prestan las entidades del Seguro Campesino en la parroquia Canuto y por ende mejorar la satisfacción de sus usuarios, se elaboró un plan de mejora, donde se incluyeron propuestas sobre aquellos puntos donde los usuarios muestran desconformidad con el servicio prestado por la institución, todo esto tomado a partir de la aplicación de la encuesta.

3.8.3 FASE 3: SOCIALIZAR EL PLAN DE MEJORA CON EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, PARA QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LO PROPUESTO.

Con el propósito de que las autoridades de las dependencias del Seguro Social campesino de la parroquia Canuto, tengan conocimiento de los resultados del estudio realizado y de las estrategias que se propondrán para minimizar la problemática, se sociabilizará el plan de mejora buscando de tal manera que sea útil y que contribuya de manera significativa a la entidad y sus usuarios.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 OBJETIVO 1. IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- En el análisis a la gestión del talento humano en las dependencias del Seguro Social Campesino Parroquia Canuto se empleó una ficha de observación, donde se identificó las anomalías más relevantes que desde el alcance de esta técnica se pudo medir, detectando que los afiliados acuden desde la 4:00 am para acceder a un turno de atención médica, existe diariamente un número considerable de afiliados requiriendo consulta y el personal muchas veces no alcanza atender a todos los usuarios porque su tiempo tienen que invertirlo en otras actividades administrativas como llenar los reportes, realizar el inventario de medicina existente para su posterior requisición, no se cumple con el rango establecido de tiempo para la atención, es evidente la falta de personal para cubrir la demanda de usuarios, la limpieza de las instalaciones las hace la enfermera por las mañanas, falta de adecuamiento en las instalaciones y el ambiente. (ver anexo 1)
- Se revisó el manual de funciones del odontólogo, médico tratante y auxiliar de enfermería donde se evidenció que deben de cumplir con una lista extensa de actividades que van de acuerdo a su perfil profesional, áreas administrativas y desarrollo comunitario.

Cuadro: 4.1 Manual de funciones del Odontólogo de S.S.C. Canuto

	REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	DEPENDENCIA	OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
ODONTÓLOGO	<p>Título de odontólogo conferido o reconocido por una de las Universidades del País y registrado en el MSP.</p> <p>Someterse al Concurso de Merecimientos y Oposición de conformidad a la Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana.</p>	<p>Técnico -normativa: Del Odontólogo Nacional.</p> <p>Administrativa: De la Unidad de Atención en Salud de la respectiva Subdirección o Departamento Provincial.</p>	<p>Otorgar la atención odontológica comunal, según normas.</p> <p>Utilizar biomateriales y prescribir medicamentos, según normas.</p> <p>Ejecutar acciones de fomento, recuperación y rehabilitación de la salud oral.</p> <p>Transferir afiliados hacia unidades de mayor complejidad, según normas.</p>	<p>Cumplir y hacer cumplir las normas institucionales.</p> <p>Elaboración y mantenimiento de archivos y kàrDEX de la unidad odontológica.</p> <p>Elaboración de requisiciones de los insumos necesarios para la atención a afiliados y el funcionamiento de la unidad.</p> <p>Elaboración de comunicaciones e informes diarios y mensuales de la unidad.</p> <p>Registrar en la historia clínica respectiva, las actividades realizadas en cada afiliado atendido.</p> <p>Informar mensualmente y coordinar actividades con el Odontólogo Nacional a través de las Subdirecciones y Departamentos Provinciales.</p> <p>Mantener en buenas condiciones el equipo, instrumental y biomateriales de la unidad odontológica.</p> <p>Asesorar y capacitar al auxiliar de enfermería en asuntos administrativos, de atención odontológica y desarrollo comunitario.</p> <p>Coordinar actividades con el personal de salud del Dispensario y de otras instituciones existentes en el sector.</p> <p>Asistir a reuniones de capacitación previa autorización.</p>	<p>Dictar charlas sobre salud bucal a los asistentes al dispensario.</p> <p>Colaborar en la programación y ejecución de cursillos sobre Educación para la Salud a realizarse en el Dispensario.</p> <p>Participar en acciones destinadas a mejorar las condiciones ambientales de la comunidad.</p>

Fuente: Oficina central del Seguro Campesino

Cuadro: 4.2 Manual de funciones del Médico Tratante de S.S.C. Canuto

	REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	DEPENDENCIA	OTORGAMIENTO DE LA PRESTACIÓN POR ENFERMEDAD	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
MÉDICO TRATANTE	Título de médico conferido o reconocido por una de las Universidades del País y registrado en el MSP. Someterse al Concurso de Merecimientos y Oposición de conformidad a la Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana.	Técnico –normativa directa: De la Unidad de Atención en Salud de la Subdirección Provincial o Departamental. Administrativa: Del Subdirector o Jefe Departamental Provincial del Seguro Social Campesino.	Otorgar la atención profesional a nivel del dispensario comunal, según normas. Prescripción de medicamentos de acuerdo con las normas vigentes. Transferir pacientes afiliados hacia unidades de mayor complejidad, según normas. Ejecutar acciones de fomento, defensa, recuperación y rehabilitación de la salud de la población. Atención de afiliados a domicilio según necesidades, previa coordinación. Supervigilar e instruir al auxiliar de enfermería de la unidad acerca de la prescripción de medicamentos. Realizar exámenes para calificación de incapacidad de afiliados dentro de trámites para jubilación por invalidez, según normas.	Cumplir y hacer cumplir las normas institucionales. Dirigir la administración del dispensario. Co-responsabilidad en la devolución de insumos. Control de elaboración y mantenimiento de archivos y kàrdex de la unidad. Supervisión de la elaboración y despacho de solicitudes de ingreso y/o egreso de grupos familiares o personas al programa y del registro oportuno de las modificaciones efectuadas. Control de vigencia de derechos según normas. Elaboración de la solicitud de insumos necesarios para el funcionamiento de la unidad. Asesorar y capacitar al auxiliar de enfermería tanto en asuntos administrativos como en atención en salud y desarrollo comunitario. Elaborar comunicaciones e informes diarios y mensuales de actividades de la unidad. Informar mensualmente sobre la marcha del dispensario al centro regional. Extender certificaciones de sobrevivencia a jubilados, según normas. Coordinación con otras unidades de salud que ejecuten actividades similares en el área. Asistir a reuniones de capacitación previa autorización o convocatoria.	Asesoramiento a líderes, organizaciones y/o personas sobre organización y desarrollo de la comunidad. Programación y ejecución de cursillos de educación para la Salud dirigidos a la comunidad. Charlas sobre temas de Salud y desarrollo comunitario a los asistentes al dispensario. Participación en acciones destinadas a mejorar las condiciones ambientales de la comunidad. Colaboración en el adiestramiento y capacitación de recursos humanos comunitarios.

Fuente: Oficina central del Seguro Campesino

Cuadro 4.3 Manual de funciones de la Auxiliar de Enfermería del S.S.C Canuto

	REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	DEPENDENCIA	OTORGAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
A U X I L I A R E N F E R M E R A		Técnico –normativa: Enfermera / o Nacional y Enfermera/ o Provincial.	Manejo de archivo y correspondencia según normas. Receptar, tramitar y controlar las solicitudes de ingreso y/o egreso de grupos familiares o personas al programa, según normas. Verificar y certificar los derechos para el otorgamiento de prestaciones según normas.	Cumplir y hacer cumplir las normas institucionales. Mantener en completo aseo y confortable el dispensario. Participar en la programación, ejecución, monitoreo y evaluación de planes y proyectos de Promoción de la salud y Prevención de las Enfermedades, con enfoque integral e interdisciplinario, aplicando estrategias adecuadas a la realidad local. Apoyar programas, proyectos y acciones de salud integral intra y extra institucional. Cumplir con asignaciones de trabajo en la atención integral de enfermería. Apoyar en la elaboración, ejecución y evaluación del POA local (Programación local) y de la Subdirección y/o Departamento Provincial. Elaborar el plan mensual de enfermería. Proporcionar cuidados básicos de enfermería a la persona, familia y comunidad, para satisfacer necesidades en confort, higiene, alimentación y aspectos sanitarios. Brindar apoyo emocional a las personas en el marco de la atención integral de enfermería. Administrar medicación prescrita por el profesional, cumplimiento protocolos y estándares establecidos. Aplicar las técnicas, guías y procedimientos de enfermería de acuerdo a estándares y protocolos establecidos. Cumplir con las normas de bioseguridad y manejo de desechos producidos en el área de gestión. Elaborar y/o colaborar en los subprocesos de requisición, almacenamiento, egresos y saldos, devoluciones, traspasos de medicamentos e insumos	Elaborar el diagnóstico participativo de la comunidad con el equipo interdisciplinario. Participar en el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias Apoyar en la elaboración del mapa parlante de la comunidad. Realizar acciones educativas de salud dirigidas a la persona, familia y comunidad, generando estilos de vida saludables. Mantener relaciones de trabajo con valores éticos y humanos con el equipo de salud y comunidad.

de acuerdo a protocolos.
Elaborar informe de consumo de insumos médicos.
Elaborar, enviar, archivar la información que genera la unidad de gestión.
Coordinar con las organizaciones afiliadas al programa el control de pago de aportes.
Vigilar la custodia de los bienes muebles, equipos, fármacos e insumos de la unidad de gestión, en corresponsabilidad con el equipo de salud.
Asistir a reuniones de capacitación y adiestramiento técnico y/o administrativo previa autorización o convocatoria de la autoridad.
Colaborar con estudiantes de las diferentes especialidades de salud que hayan sido autorizados a practicar en la unidad de gestión.
Colaborar a promotores, técnicos de salud y demás entes de salud de la comunidad.
Colaborar en la consulta de odontología.
Documentar e intercambio de experiencias nacional e internacional.
Cumplir con el rol de la auxiliar en historia laboral.

Fuente: Oficina central del Seguro Campesino

Cuadro 4.4. Manual de funciones del odontólogo

	OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
ODONTÓLOGO	<p>Ejecutar el Programa Nacional de Salud Bucal según las Normas del Primer Nivel Atención</p> <p>Coordinar las actividades con los demás miembros del equipo de salud.</p> <p>Cumplir con las demás actividades relacionadas a su cargo y demás que por ley y reglamento le fueren asignadas por sus superiores.</p>	<p>Elaborar la programación local en su unidad operativa de acuerdo a lo que establece el modelo de atención vigente para los diferentes ciclos de vida y dar a conocer al Director de la unidad operativa y al odontólogo del área.</p> <p>Ser el responsable del registro del sistema de información, la recolección y análisis de los datos de las actividades odontológicas cumplidas y presentar el informe al nivel superior.</p> <p>Responsabilizarse de la conservación y mantenimiento del equipo, instrumental y biomateriales entregados y solicitar oportunamente su reposición.</p> <p>Concurrir obligatoriamente a las reuniones técnicas administrativas convocadas por los niveles jerárquicos superiores.</p> <p>Supervisar al personal auxiliar odontológico asignado a la unidad operativa.</p>	<p>Coordinar con los directores de las escuelas, personal docente, padres de familia y líderes comunitarios, para la ejecución del programa de salud bucal en escolares.</p>

Fuente: Normas y Procedimientos en Salud Bucal

Cuadro 4.5. Manual de funciones del Médico Tratante

	OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MEDICA	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
MÉDICO TRATANTE	Prestación de asistencia medica continua y completa Prestación de asistencia médica de primera línea Asistencia personal Asistencia familiar Asistencia colectiva Función educativa		

FUENTE: Informes Técnicos del Comité de Expertos de la Organización Mundial de la Salud

CUADRO: 4.6 Manual de Funciones de Auxiliar de Enfermería de acuerdo a la Ley

	REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	DEPENDENCIA	OTORGAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	ACCIONES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	Para ejercer la profesión de enfermería, deberán poseer título profesional, pertenecer a su respectivo colegio profesional y cumplir con las disposiciones de los artículos 174, 175 y 178 del Código de la Salud.			<p>Ejercer funciones asistenciales, administrativas, de investigación y docencia en las áreas de especialización y aquellas conexas a su campo profesional; Participar en la formulación e implementación de las políticas de salud y enfermería;</p> <p>Dirigir los departamentos y servicios de enfermería a nivel nacional, regional, provincial y local;</p> <p>Dirigir las facultades y escuelas de enfermería y ejercer la docencia en las mismas, conforme a la ley y el respectivo reglamento, a fin de formar los recursos humanos necesarios;</p> <p>Dar atención dentro de su competencia profesional a toda la población sin discrimen alguno;</p> <p>Realizar o participar en investigaciones que propendan al desarrollo profesional o que coadyuven en la solución de problemas prioritarios de salud; y,</p> <p>Dar educación para la salud al paciente, la familia y la comunidad.</p>	

Fuente: Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador

De acuerdo a un análisis comparativo de las funciones que cumplen los servidores públicos dentro de las dependencias del Seguro Social Campesino y las que establecen las leyes y reglamentos vigentes para el desempeño de las funciones médicas, odontológicas y auxiliar de enfermería, se pudo determinar que los servidores públicos de las dependencias antes mencionadas tienen un cúmulo de actividades que no están acorde con sus perfiles de cargo.

- Se realizó una entrevista al Lic. Dumar Yasmani Burgos Cobeña Coordinador Encargado del Seguro Social Campesino Zona Norte Chone, con la finalidad de conocer la gestión que realizan desde las oficinas centrales hacia el talento humano que labora en las dependencias de la Parroquia Canuto, a través de esta se pudo determinar que si llevan un control de las actividades realizadas, además que verifican el cumplimiento de las tareas laborales a través de los informes mensuales que elaboran los médicos, odontólogos y enfermeras.

Las labores y actividades encomendadas se dirigen mediante cronogramas mensuales de actividades, con el propósito de mantener un personal dinámico se efectúan capacitaciones semestrales de motivación a sus colaboradores, para medir el rendimiento laboral los servidores emiten reportes a diario de las actividades ejecutadas durante la jornada de trabajo, al mismo tiempo se pudo constatar que no utilizan ningún tipo de procedimiento para medir el nivel de satisfacción que tiene los usuarios con respecto al servicio **(ver anexo 2)**

- Se aplicó una encuesta al personal que labora en los dispensarios médicos del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, a continuación se muestra los gráficos estadísticos y el detalle de su interpretación:

4.1.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESEÑO PARROQUIA CANUTO

CLIMA ORGANIZACIONAL

1. ¿Está usted motivado para trabajar en la institución?

Cuadro 4.7.1. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	3	100	0	0	3
La Piñuela	4	100	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

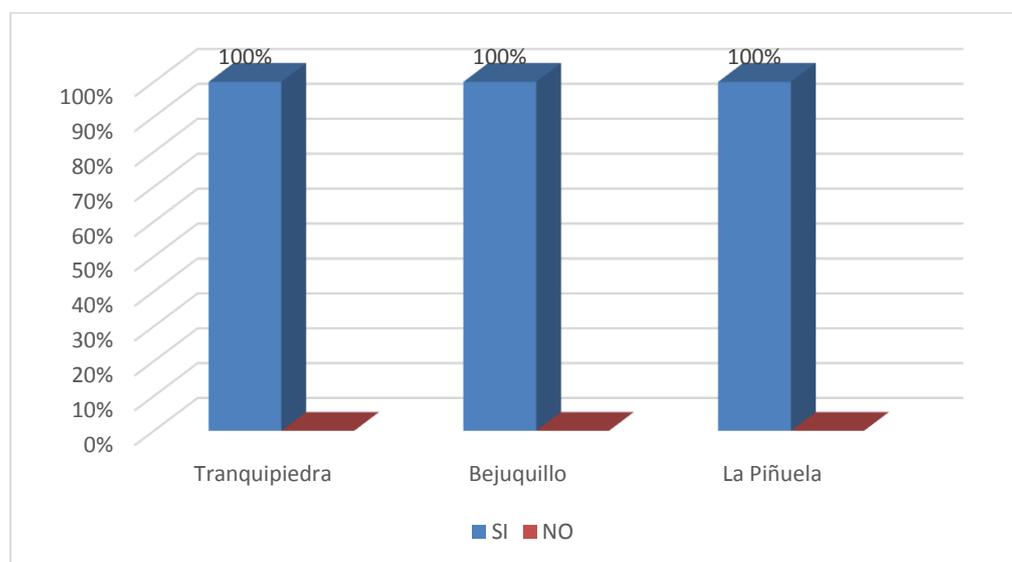


Gráfico 4.1.1. Está usted motivado para trabajar en la institución

De acuerdo a la opinión emitida por los servidores públicos el 100% de los servidores de Tranquipedra, Bejuquillo y la Piñuela sienten motivados para trabajar en la institución.

2. ¿Conoce la misión y visión de la institución?

Cuadro 4.7.2. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipiedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	3	100	0	0	3
La Piñuela	4	100	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

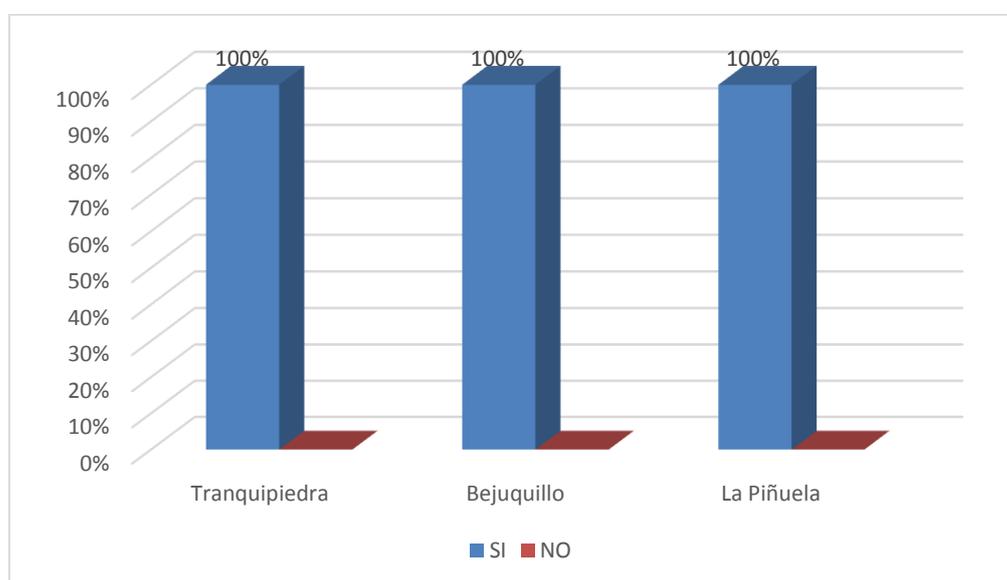


Gráfico 4.1.2. Conoce la misión y visión de la institución

Los funcionarios han respondido de manera afirmativa dejando claro que el 100% conoce la misión y visión institucional.

3. ¿Conoce los reglamentos de la institución?

Cuadro 4.7.3. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipiedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	3	100	0	0	3
La Piñuela	4	100	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

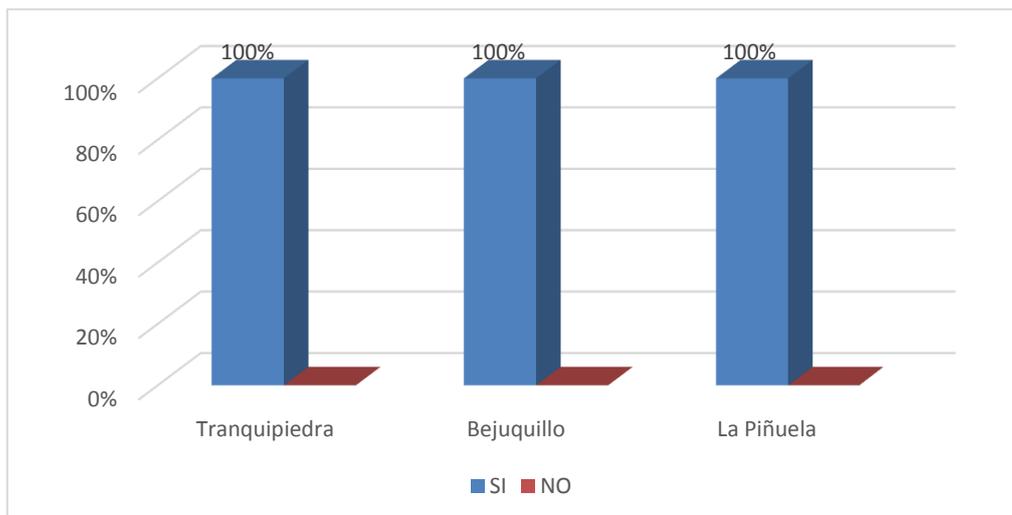


Gráfico 4.1.3. Conoce los reglamentos de la institución

De igual manera el 100% de ellos conoce el reglamento que se mantiene dentro de la institución.

4. ¿Sus compañeros toman en cuenta sus ideas y sugerencias?

Cuadro 4.7.4. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	1	33	2	67	3
La Piñuela	2	50	2	50	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

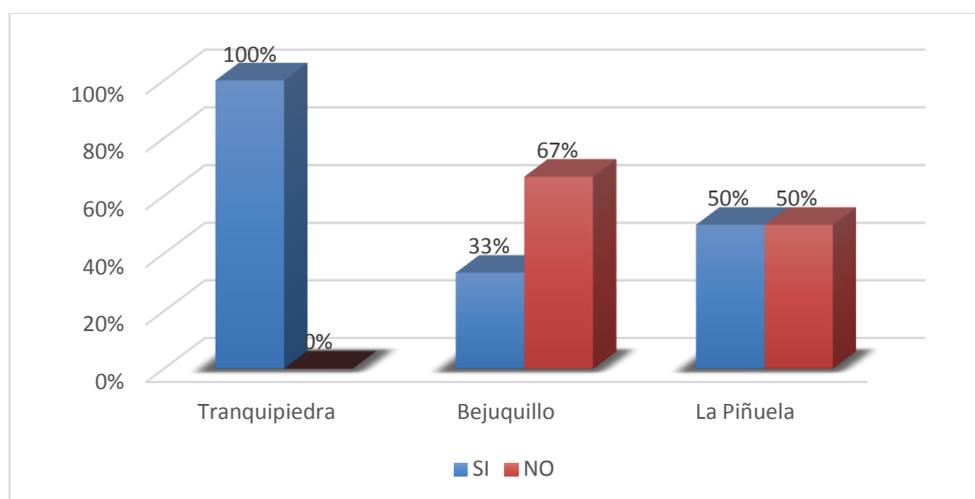


Gráfico 4.1.4 Sus compañeros toman en cuenta sus ideas y sugerencias

Los datos muestran que el 100% de los servidores de Tranquipiedra consideran que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por sus compañeros, sin embargo existe 67% en Bejuquillo y un 50% en la Piñuela que siente que sus opiniones no son importantes para el resto del grupo.

5. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros?

Cuadro 4.7.5. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tranquipiedra	0	0	0	0	2	67	1	33	3
Bejuquillo	0	0	1	33	2	67	0	0	3
La Piñuela	0	0	2	50	2	50	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= Mala 2= Regular 3=Buena 4= Muy Buena

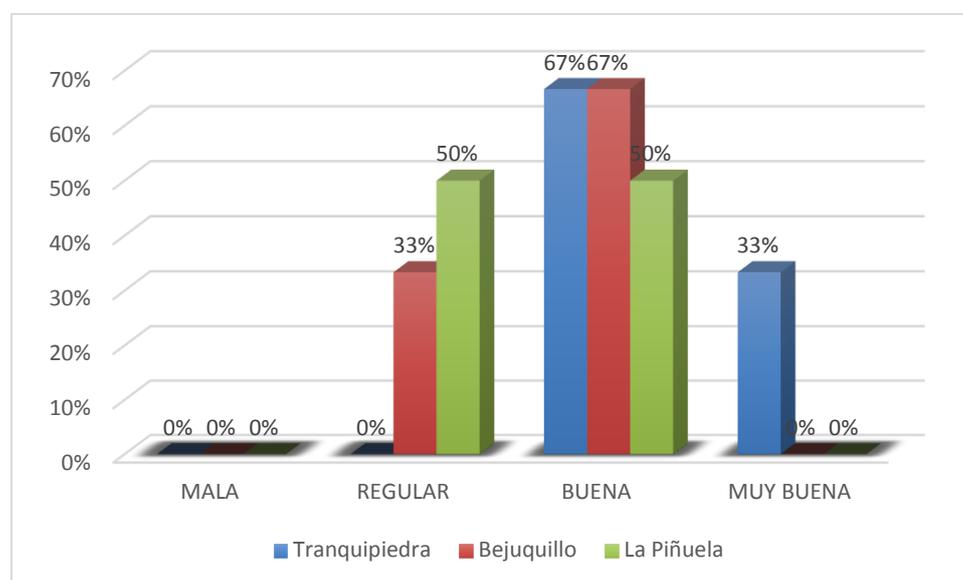


Gráfico 4.1.5 Cómo es la relación laboral con sus compañeros

La relación entre compañero está ubicada dividida en tres rango el 33% del personal de Bejuquillo y 50% de la piñuela opinan que la relación laboral es regular, mientras tanto el 67% de los servidores de tranquipiedra, 67% Bejuquillo y el 50% la Piñuela mencionan que la relación laboral es buena y un 33% de tranquipiedra considera que es muy buena, evidenciando que la

dependencia con mejor relación laboral es tranquipiedra, seguida de bejuquillo y por último la Piñuela donde sus rangos se encuentran divididos a mitad entre regular y buena.

TALENTO HUMANO

6. ¿La falta de conocimiento sobre las actividades administrativas en la institución le ha hecho quedar mal ante un usuario?

Cuadro 4.7.6. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipiedra	0	0	3	100	3
Bejuquillo	0	0	3	100	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

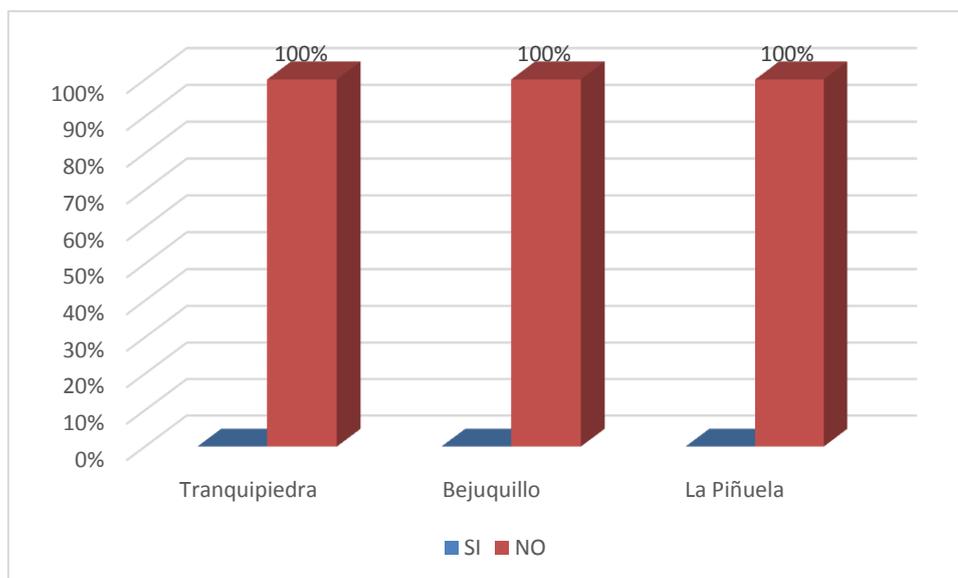


Gráfico 4.1.6. La falta de conocimiento sobre las actividades administrativas en la institución le ha hecho quedar mal ante un usuario

A esta interrogante el 100% de los funcionarios contestaron que no, pues en determinados momentos a todos les ha tocado ejercer alguna actividad administrativa dentro de la institución.

7. ¿Existen manual de funciones y cargos en la institución?

Cuadro 4.7.7. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	0	0	3	100	3
Bejuquillo	0	0	3	100	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

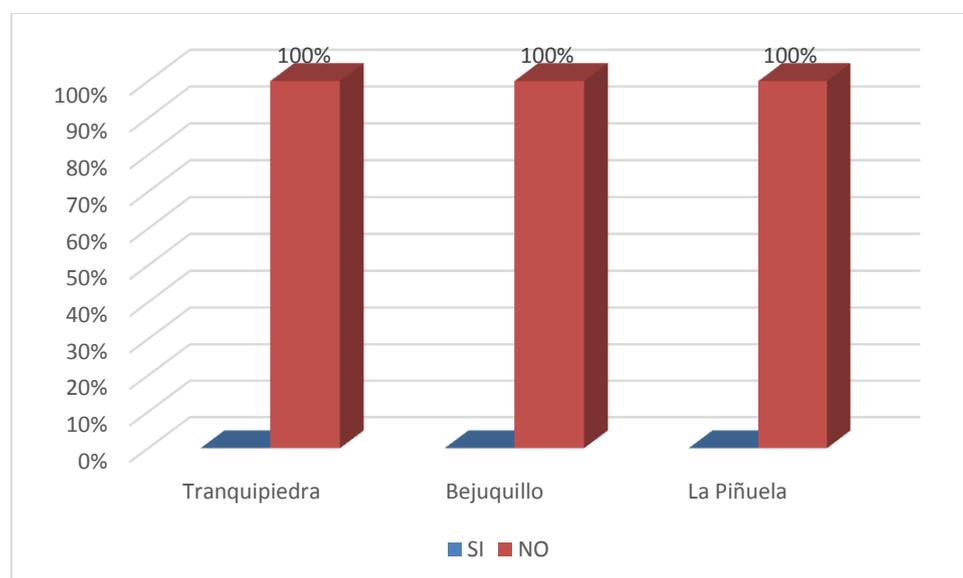


Gráfico 4.1.7. Existen manual de funciones y cargos en la institución

En las dependencias del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto no existen manuales de funciones y cargos en la institución, motivo por el cual el 100% de los servidores públicos han respondido que no.

8. ¿Existen capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

Cuadro 4.7.8. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	3	100	0	0	3
La Piñuela	4	100	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

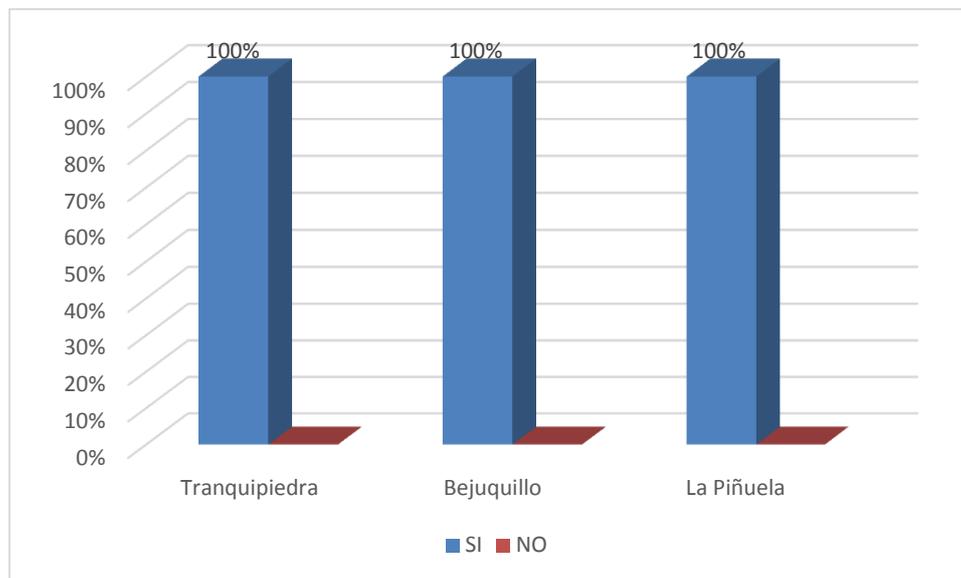


Gráfico 4.1.8. Existen capacitaciones para mejorar el desempeño laboral

De acuerdo a la respuesta los servidores manifiestan que si existen capacitaciones periódicas para mejorar el desempeño laboral por tal razón todos contestaron 100% que sí.

9. ¿En su área de trabajo se incrementa personal?

Cuadro 4.7.9. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	3	100	0	0	3
Bejuquillo	3	100	0	0	3
La Piñuela	4	100	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

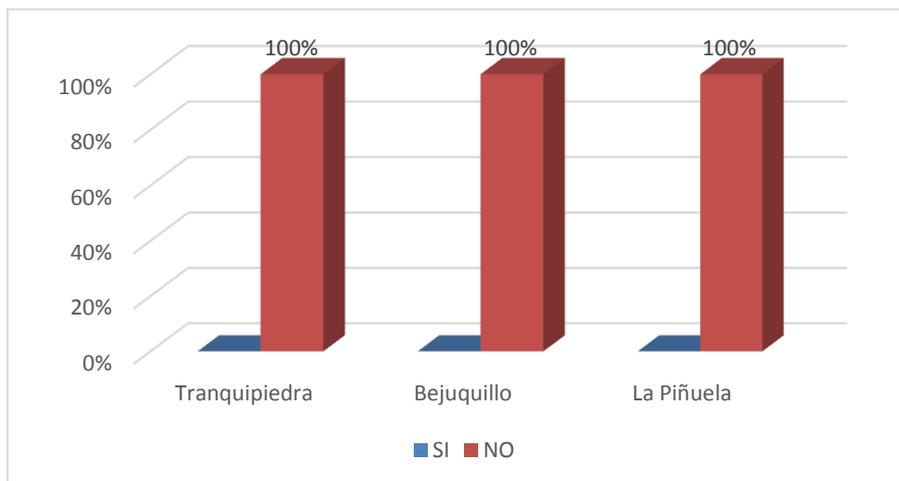


Gráfico 4.1.9. En su área de trabajo se incrementa personal

El 100% del personal ha respondido que no se incrementa personal en las áreas de trabajo, debido a que el presupuesto que se le asigna a cada uno de los dispensarios no permite contratar otras personas para ejecutar tareas que necesitan ser atendidas.

10. ¿Las condiciones de trabajo con las que usted cuenta son?

Cuadro 4.7.10. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tranquipiedra	0	0	0	0	2	67	1	33	3
Bejuquillo	0	0	1	33	2	67	0	0	3
La Piñuela	0	0	2	50	2	50	0	0	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= Mala 2= Regular 3=Buena 4= Muy Buena

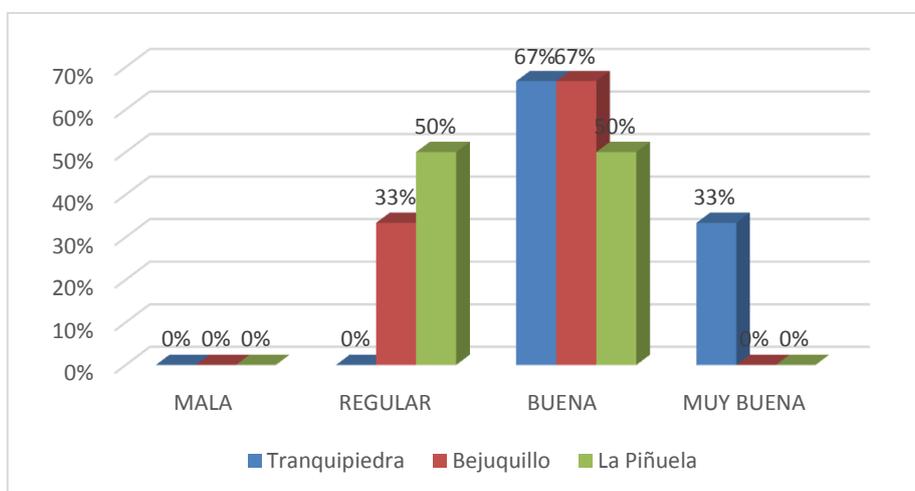


Gráfico 4.1.10. Las condiciones de trabajo con las que usted cuenta son

A través del gráfico se puede interpretar que el 33% de los servidores de Bejuquillo Y el 50% de la Piñuela opinan que sus condiciones de trabajo son regular, mientras que un 67% en Tranquipiedra, 67% de Bejuquillo y 50% la Piñuela estipulan que es buena; así mismo un 33% en Tranquipiedra considera que es muy buena las condiciones en que trabaja, evidenciando que es en la dependencia de la piñuela donde los servidores públicos sienten con más énfasis que se debe mejorar las condiciones laborales.

INFRAESTRUCTURA

11. ¿Cuenta con equipos de tecnología necesaria para realizar su trabajo?

Cuadro 4.7.11. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipiedra	0	0	3	100	3
Bejuquillo	1	33	2	67	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

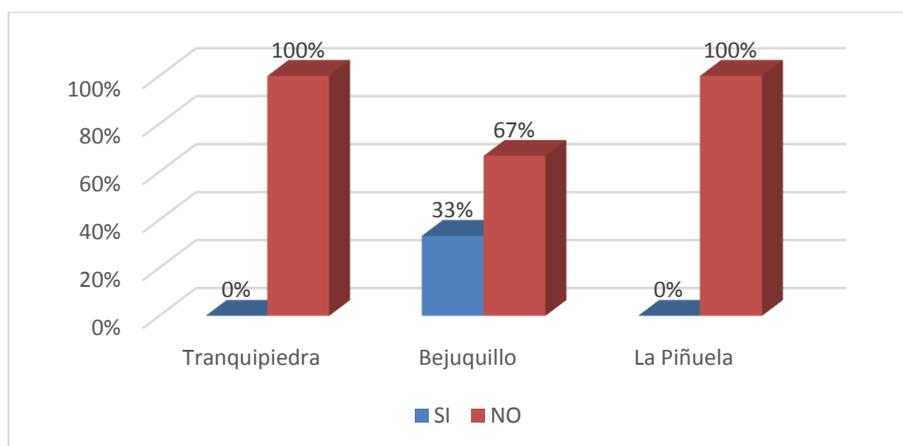


Gráfico 4.1.11 Cuenta con equipos de tecnología necesaria para realizar su trabajo

El 60% de los empleados han respondido negativamente, debido a la falta de equipos modernos, así como la falta de internet en la zona.

12. ¿Los equipos tecnológicos se les realiza mantenimiento necesario para que funcionen de forma óptima?

Cuadro 4.7.12. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	0	0	3	100	3
Bejuquillo	0	0	3	100	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

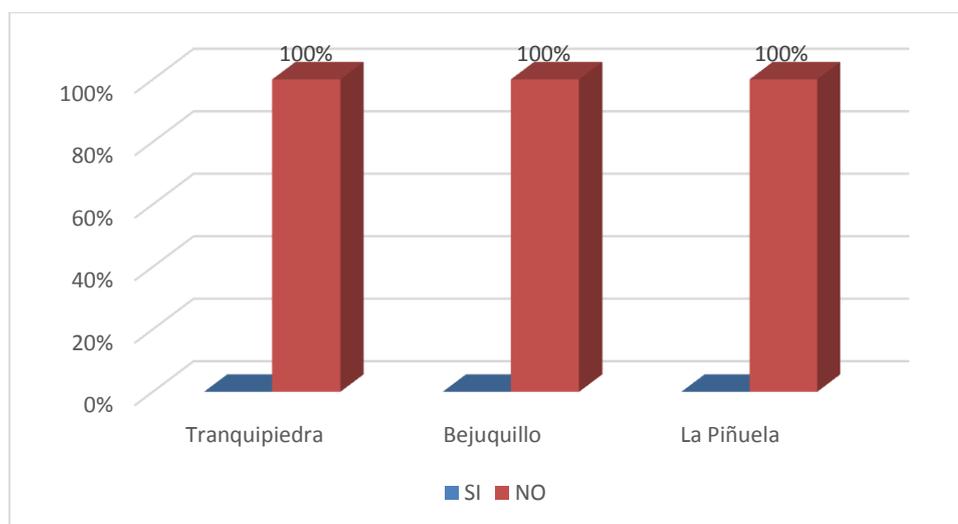


Gráfico 4.1.12. Los equipos tecnológicos se les realiza mantenimiento necesario para que funcionen de forma óptima

El 100% de los servidores ha contestado que no se les da el mantenimiento necesario a los equipos tecnológicos.

13 ¿Existe un nivel de ruido elevado que no permite realizar su trabajo?

Cuadro 4.7.13. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranquipedra	0	0	3	100	3
Bejuquillo	0	0	3	100	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

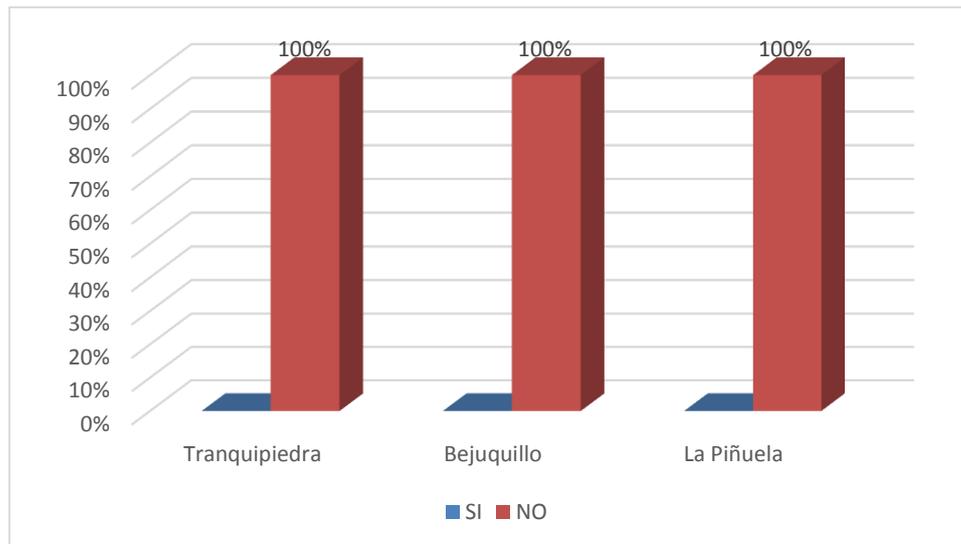


Gráfico 4.1.13. Existe un nivel de ruido elevado que no permite realizar su trabajo

Las dependencias del seguro social campesino se encuentran ubicadas en zona rural motivo por el cual sus funcionarios han respondido en un 100% que no existe un nivel de ruido elevado

14. ¿En su lugar de trabajo hace falta carteles señalizadores?

Cuadro 4.7.14. Evaluación a los Servidores Públicos del SSC Canuto.

Usuarios	SI		NO		Total
	F	%	F	%	
Tranqui piedra	3	0	0	100	3
Bejuquillo	0	0	3	100	3
La Piñuela	0	0	4	100	4

Fuente: Encuesta a los Servidores Públicos SSC Canuto 1= SI 2= NO

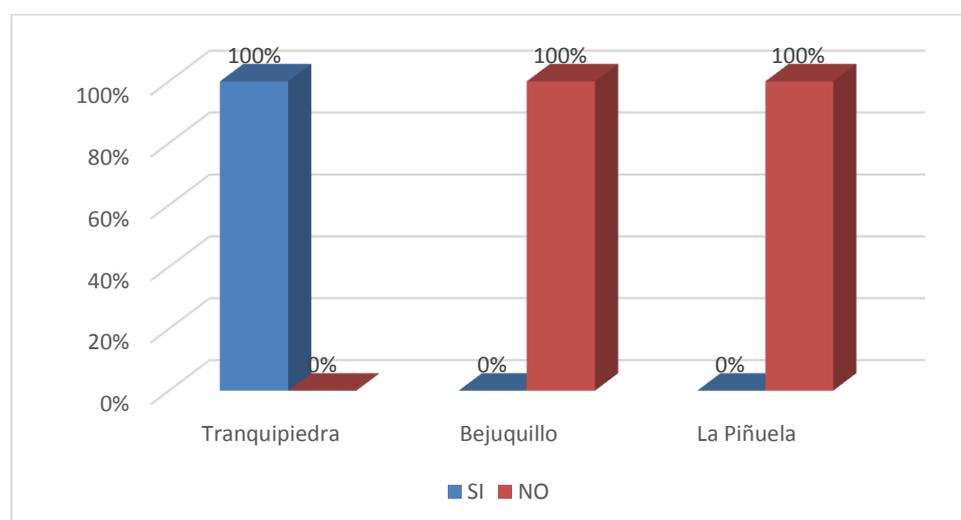


Gráfico 4.1.14 En su lugar de trabajo hace falta carteles señalizadores

En las dependencias del Bejuquillo y la Piñuela el 100% de los servidores consideran que hace falta señalización que indique los nombres de los departamentos.

La encuesta aplicada al talento humano que laboran en las dependencias del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, permitió evaluar los conocimientos generales que deben tener los servidores públicos sobre la institución, el nivel de relación laboral que existe dentro de la misma y el ambiente en que desempeñan sus funciones.

En la evaluación del clima organizacional se evidenció que el talento humano se encuentra motivado en la realización de sus labores, conocen la misión, visión, reglamentos institucionales, existe un descontento en los servidores de Bejuquillo y la Piñuela pues un alto porcentaje opina que sus ideas y sugerencia no son tomadas en cuenta por sus compañeros, se puede interpretar que el nivel de relación laboral en Tranquipiedra y Bejuquillo está ubicado dentro de los parámetros aceptables, mientras tanto en la Piñuela el grupo está dividido entre regular y buena lo que crea un ambiente tenso entre los servidores y a su vez este se trasmite al usuario.

En lo concerniente al talento humano, tienen conocimientos de las diferentes actividades administrativas, puesto que dentro de sus funciones deben realizar constantemente algunas de ellas, sintiéndose capacitados para despejar cualquier duda de sus usuarios, dentro de la institución no cuentan con los manuales de funciones de cargo, es decir que desconocen algunas funciones que les competen, los servidores públicos se encuentran capacitados para ejercer el desempeño de sus labores, planifican con anterioridad sus actividades, los servidores de Tranquipiedra y Bejuquillo consideran que existen buenas condiciones dentro de sus puestos de trabajo, por su parte el 50% de los funcionarios de la Piñuela opinan que hace falta adecuaciones que les brinden mayor comodidad para desempeñar las labores, en cuanto al incremento de más personal a los dispensarios, piensan que no es posible porque el presupuesto con el que cuenta esta dependencia del IESS no es una cantidad muy alta, teniendo que limitar ciertos gastos e inversiones.

En la infraestructura consideran que necesitan contar con equipos tecnológicos modernos y con herramientas que faciliten el desempeño de sus labores, tales como el internet que por la ubicación de estas dependencias es de difícil acceso a este servicio tan necesario para el desarrollo de sus funciones, por otra parte es obligatorio que se les haga un mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos, con la finalidad de que mantengan un óptimo funcionamiento.

- La evaluación de satisfacción del usuario del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, fue realizada a los beneficiarios del sitio la Piñuela, de Bejuquillo, y Tranquipedra con el objetivo de conocer desde la percepción cómo se desempeña el talento humano de la institución, esta encuesta se la aplico a personas mayores de edad.

4.1.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS

Pregunta No. 1

¿De qué forma la auxiliar de enfermería asigna los turnos?

Cuadro 4.8.1. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	2	1,0	4	2	12	6	86	42	103	50	207
Bejuquillo	1	1,0	1	1	6	6	78	75	18	17	104
Tranquipedra	1	1,4	1	1	2	3	49	67	20	27	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

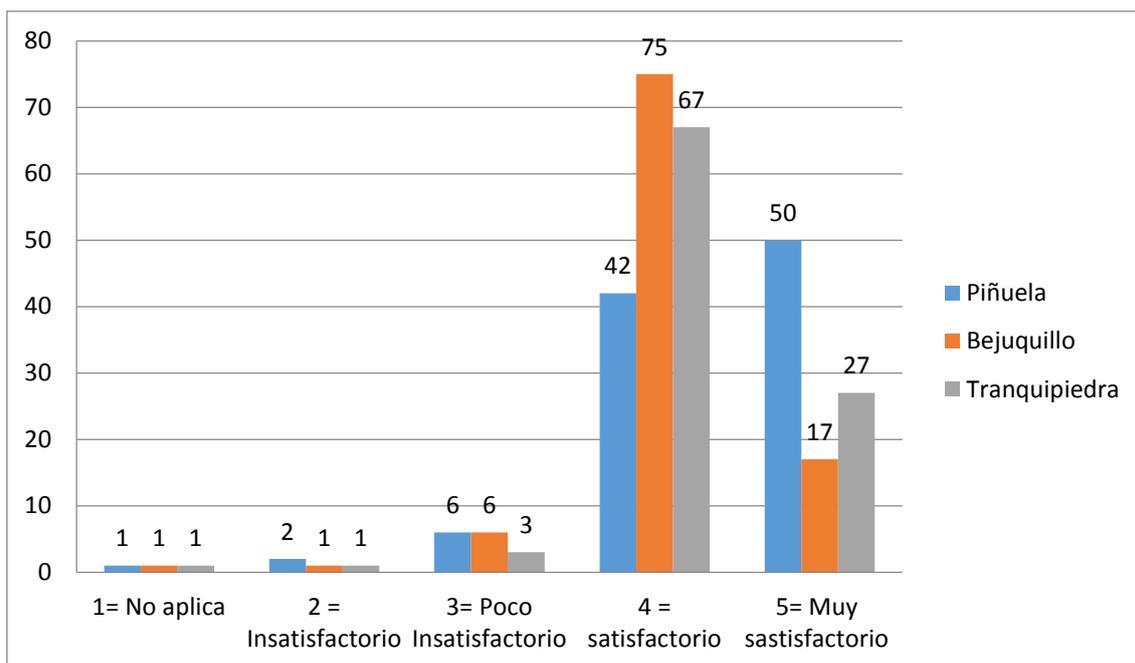


Gráfico 4.2.1. De qué forma la auxiliar de enfermería asigna los turnos

De acuerdo a los resultados de la encuesta un 75% de los usuarios de Bejuquillo y 67% de Tranquipedra con el 42% de la Piñuela mencionaron que se sienten satisfechos, mientras que el 50% de la Piñuela con el 27% de Tranquipedra y el 17% de Bejuquillo opinaron que se sienten muy satisfecho con la asignación de los turnos por parte de la auxiliar de enfermería.

Pregunta No. 2

¿Piensa usted que el material utilizado para curaciones odontológicas es?

Cuadro 4.8.2. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	18	8,7	34	16	88	43	39	19	28	14	207
Bejuquillo	12	11,5	21	20	37	36	22	21	12	12	104
Tranquipedra	15	20,5	12	16	29	40	12	16	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Baja 3= Mala. 4 =Buena 5= Excelente

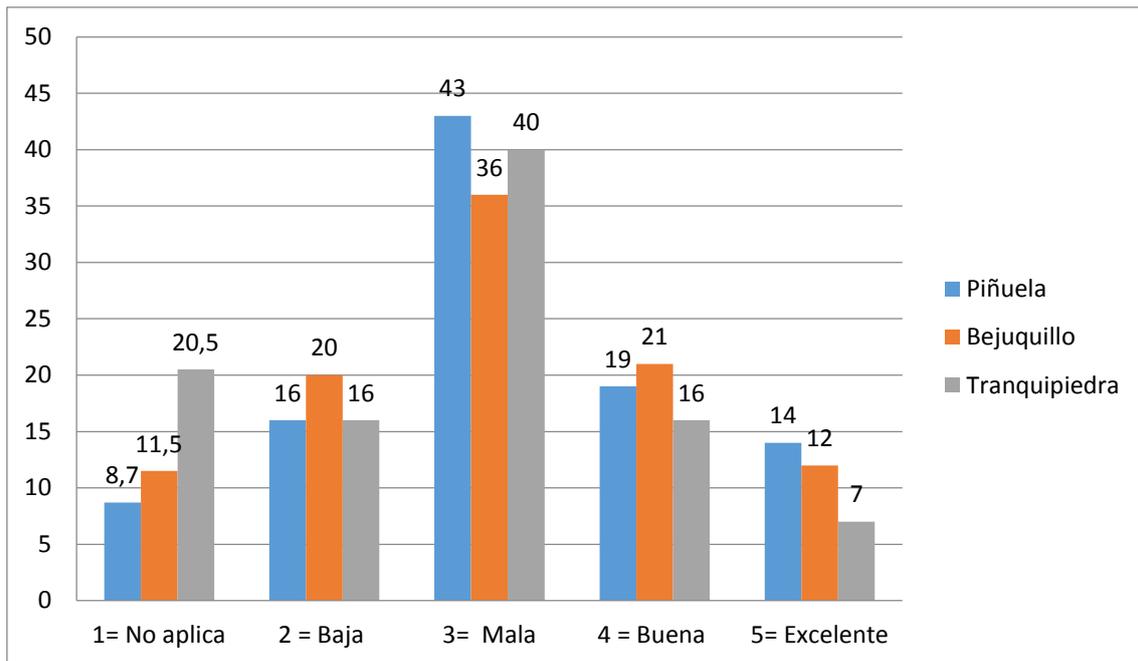


Gráfico 4.2.2. Piensa usted que el material utilizado para curaciones odontológicas es

Con los resultados de la encuesta un 43% de la Piñuela, 40% de Tranquipedra y el 36% de Bejuquillo mencionaron que el material odontológico utilizado para las curaciones es de mala calidad, mientras que el 14% de la Piñuela con el 12% de Bejuquillo y el 7% de Tranquipedra indicaron que es de excelente calidad.

Pregunta No. 3

¿De qué manera el médico tratante despejo todas sus dudas?

Cuadro 4.8.3. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	2	1,0	10	5	73	35	89	43	33	16	207
Bejuquillo	2	1,9	3	3	24	23	57	55	18	17	104
Tranquipedra	1	1,4	4	5	12	16	44	60	12	16	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

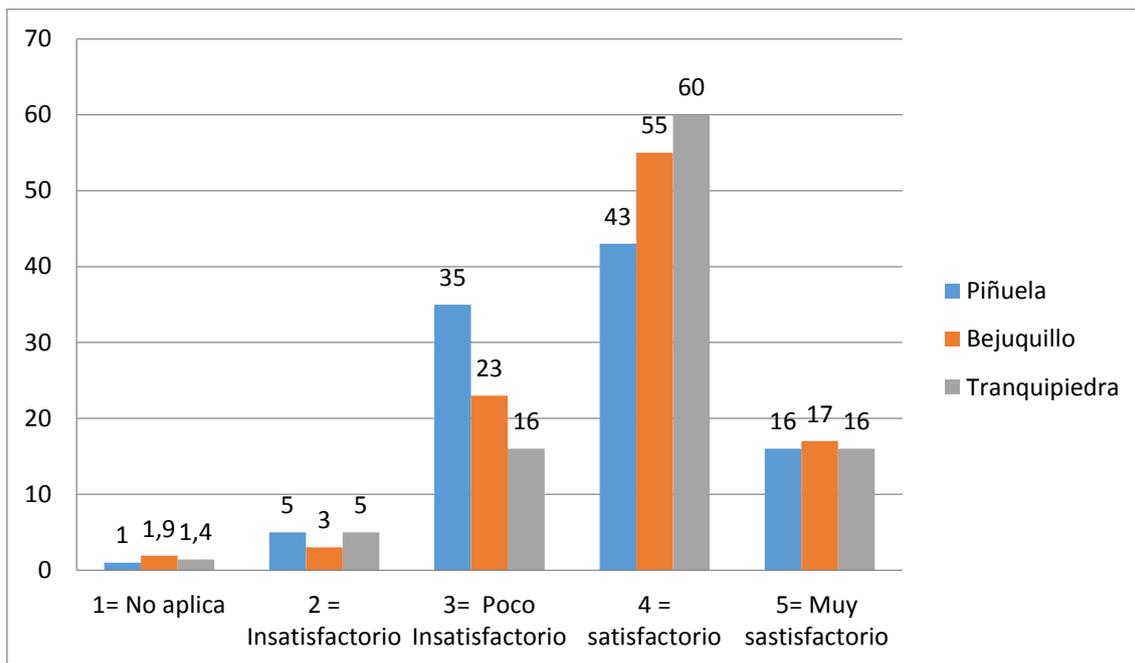


Gráfico 4.2.3. De qué manera el médico tratante despeja todas sus dudas

Como se indican en los resultados de la encuesta el 35% de la Piñuela, 23 de Bejuquillo y 16% de Tranquipedra mencionaron que es poco insatisfactorio, mientras que 60% de Tranquipedra, 55% de Bejuquillo y 43% de la Piñuela los usuarios indicaron que se sienten satisfechos con el servicio, debido a que el médico tratante al momento de atenderlos despeja las dudas que tienen los pacientes.

Pregunta No. 4

¿La atención que le prestó el médico tratante fue?

Cuadro 4.8.4. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	1	0,5	8	4	76	37	99	48	23	11	207
Bejuquillo	0	0,0	3	3	28	27	57	55	16	15	104
Tranquipedra	0	0,0	4	5	23	32	31	42	15	21	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poca Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

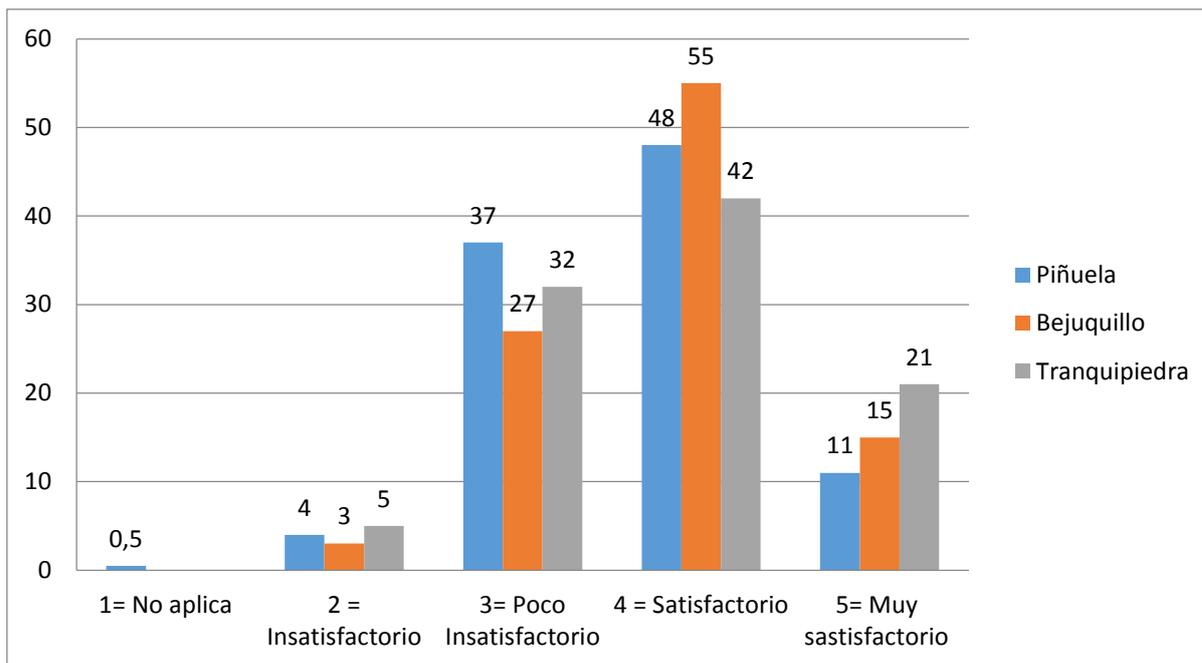


Gráfico 4.2.4. La atención que le prestó médico fue

Los resultados de la encuesta a los usuarios indicaron que el 37% de la Piñuela, 32% de Tranquipedra y el 27% de Bejuquillo consideran que es poco insatisfactorio, mientras que el 55% de Bejuquillo, 48% de la Piñuela y el 42% de Tranquipedra se sienten satisfechos con el servicio, debido que la atención que le brinda el médico tratante es oportuna.

Pregunta No. 5

¿Cuándo acude a esta institución se le prescribe la medicación de acuerdo a su dolencia?

Cuadro 4.8.5. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	1	0,5	7	3	36	17	136	66	27	13	207
Bejuquillo	1	1,0	3	3	18	17	56	54	26	25	104
Tranquipedra	0	0,0	4	5	11	15	40	55	18	25	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

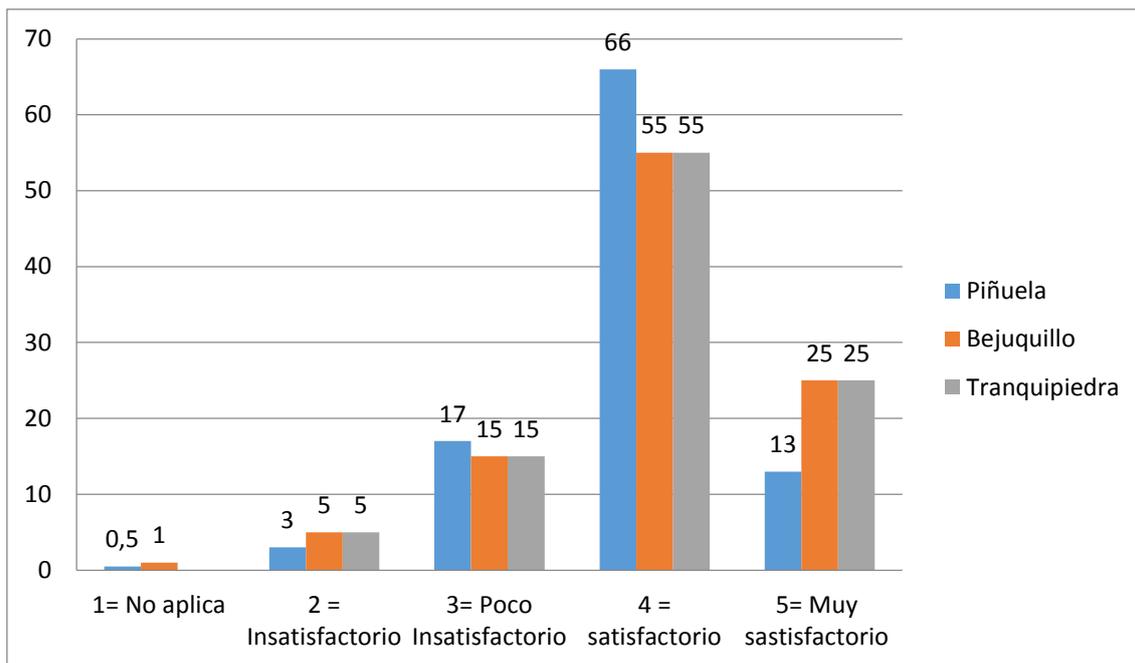


Gráfico 4.2.5. Cuándo acude a esta institución se le prescribe la medicación de acuerdo a su dolencia

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los usuarios se determinó el 17% de la Piñuela, 15% de Bejuquillo y 15% Tranquipedra se sienten poco insatisfechos, mientras que el 66% de la Piñuela, 55% Bejuquillo y 55% Tranquipedra que se sienten satisfechos con el servicio, debido a que la prescripción médica que se le brinda en la institución es adecuada.

Pregunta No. 6

¿Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno?

Cuadro 4.8.6. Evaluación de satisfacción del usuario CSS Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	28	13,5	38	18	102	49	23	11	16	8	207
Bejuquillo	12	11,5	25	24	26	25	19	18	22	21	104
Tranquipedra	11	15,1	33	45	8	11	16	22	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

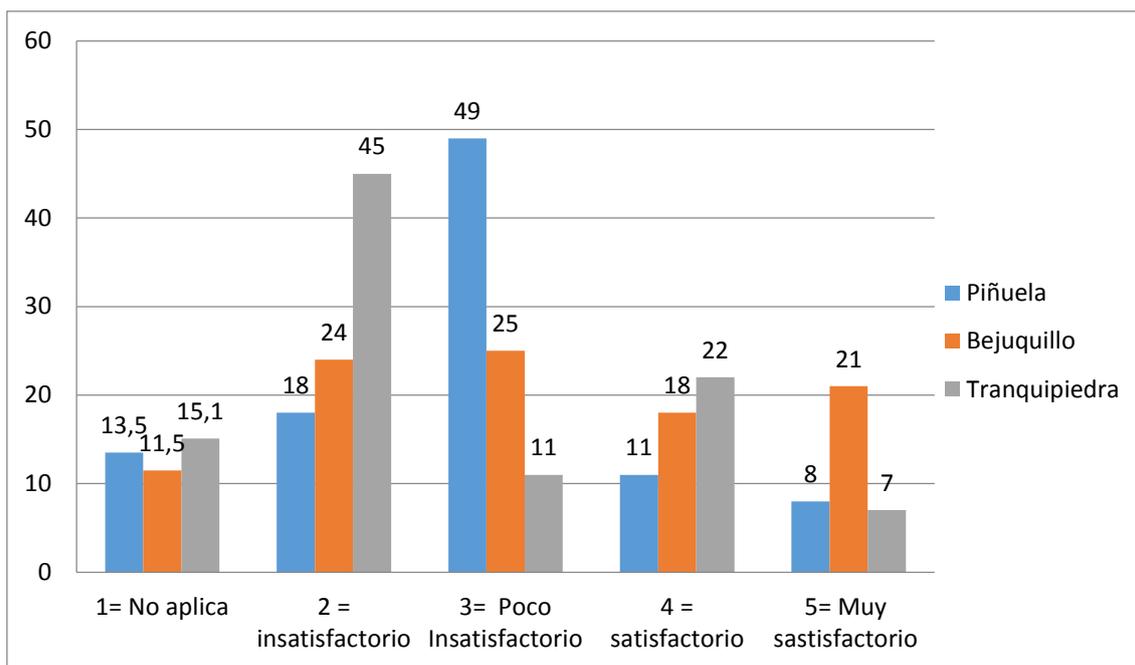


Gráfico 4.2.6. Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno

Según los resultados de la encuesta a los usuarios se logró determinar que el 45% de Tranquipedra, 24% de Bejuquillo y 18% de la Piñuela se sienten insatisfechos con el servicio, mientras que 49% de la Piñuela, 25% de Bejuquillo y 11% de Tranquipedra indicaron que se sienten poco insatisfechos con el servicio debido a que las transferencias que realiza la institución hacia otras unidades de salud son poco oportunas.

Pregunta No. 7

¿Bajo qué parámetros, el trámite a seguir es designado a otra unidad?

Cuadro 4.8.7. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	8	3,9	6	3	27	13	140	68	26	13	207
Bejuquillo	2	1,9	5	5	22	21	52	50	23	22	104
Tranquipedra	3	4,1	3	4	6	8	56	77	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3=Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

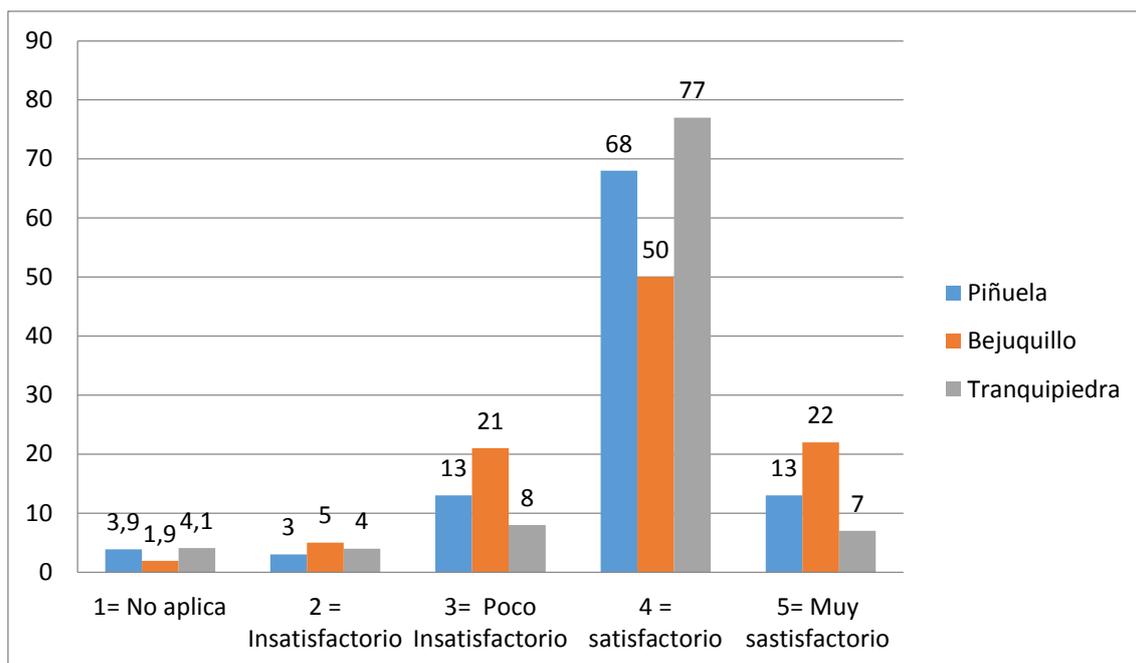


Gráfico 4.2.7. Bajo qué parámetros, el trámite a seguir es designado a otra unidad

Los resultados de la encuesta a los usuarios indican que el 21% de Bejuquillo, 13% de la Piñuela y 8% se sienten poco insatisfechos con el servicio, mientras que el 77% de Tranquipedra, 68% de la Piñuela y 50% de Bejuquillo manifestaron que se sienten satisfecho con el servicio, debido a que la explicación del trámite que debe realizar para la atención médica se explica en forma clara y precisa.

Pregunta No. 8

¿Bajo qué periodo le realizan exámenes de glucosa?

Cuadro 4.8.8. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	46	22,2	55	27	69	33	23	11	14	7	207
Bejuquillo	24	23,1	23	22	27	26	18	17	12	12	104
Tranquipedra	11	15,1	20	27	29	40	10	14	3	4	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Anual 3= Semestral 4 = Mensual 5= Semanal

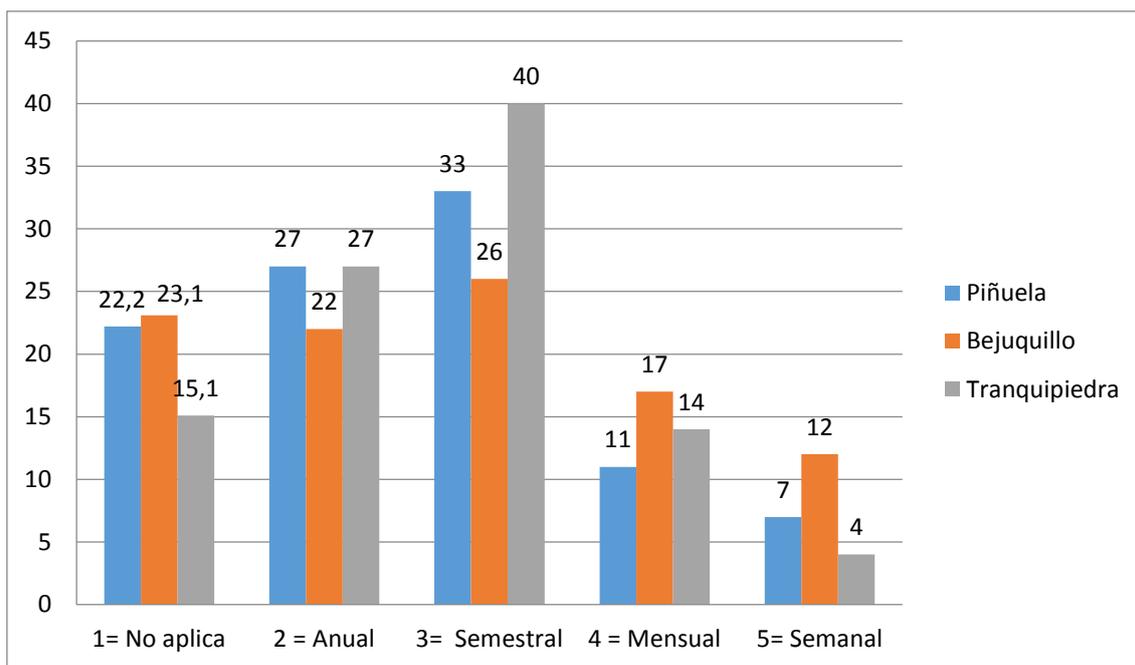


Gráfico 4.2.8. Bajo qué periodo le realizan exámenes de glucosa

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los usuarios se pudo determinar que el 22% de Bejuquillo y 27% de la Piñuela y Tranquipiedra respondieron que realizan exámenes de glucosa anualmente, mientras que 40% de Tranquipiedra, 33% de la Piñuela y 26% de Bejuquillo indicaron que realizan semestralmente los exámenes de glucosa a los pacientes que acuden a la institución.

Pregunta No. 9

¿Bajo qué parámetros se da prioridad de atención a los casos de suma emergencia?

Cuadro 4.8.9. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	4	1,9	2	1	21	10	134	65	46	22	207
Bejuquillo	2	1,9	1	1	12	12	66	63	23	22	104
Tranquipiedra	1	1,4	1	1	3	4	54	74	14	19	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poca Insatisfactorio. 4= satisfactorio 5= Muy satisfactorio

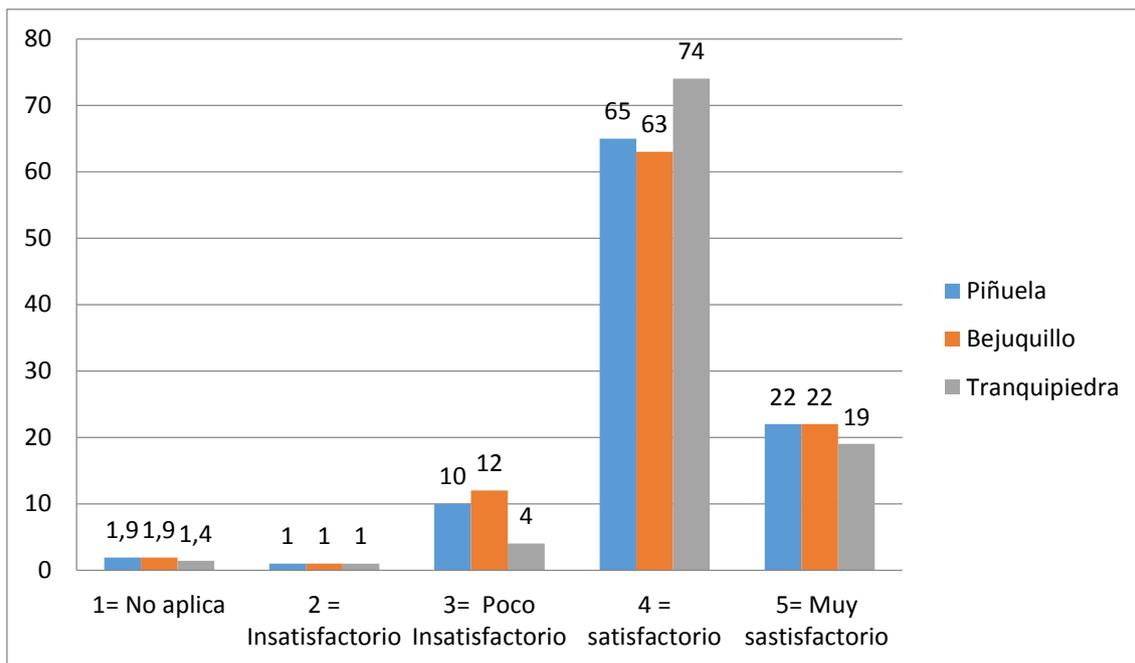


Gráfico 4.2.9. Bajo qué parámetros se da prioridad de atención a los casos de suma emergencia

Los resultados de la encuesta a los usuarios indican que 12% de Bejuquillo, 10% de la Piñuela y 4% de Tranquipedra se sienten poco insatisfechos, mientras que 74% de Tranquipedra, 65% de la Piñuela y 63% de Bejuquillo se sienten satisfechos con el servicio, debido a que esta institución cuando se presentan casos de emergencia se prioriza la atención médica.

Pregunta No. 10

¿Bajo qué parámetros el personal cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo?

Cuadro 4.8.10. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	2	1,0	21	10	116	56	32	15	36	17	207
Bejuquillo	0	0,0	8	8	62	60	21	20	13	13	104
Tranquipedra	0	0,0	6	8	53	73	10	14	4	5	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2=Insatisfactorio. 3=Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

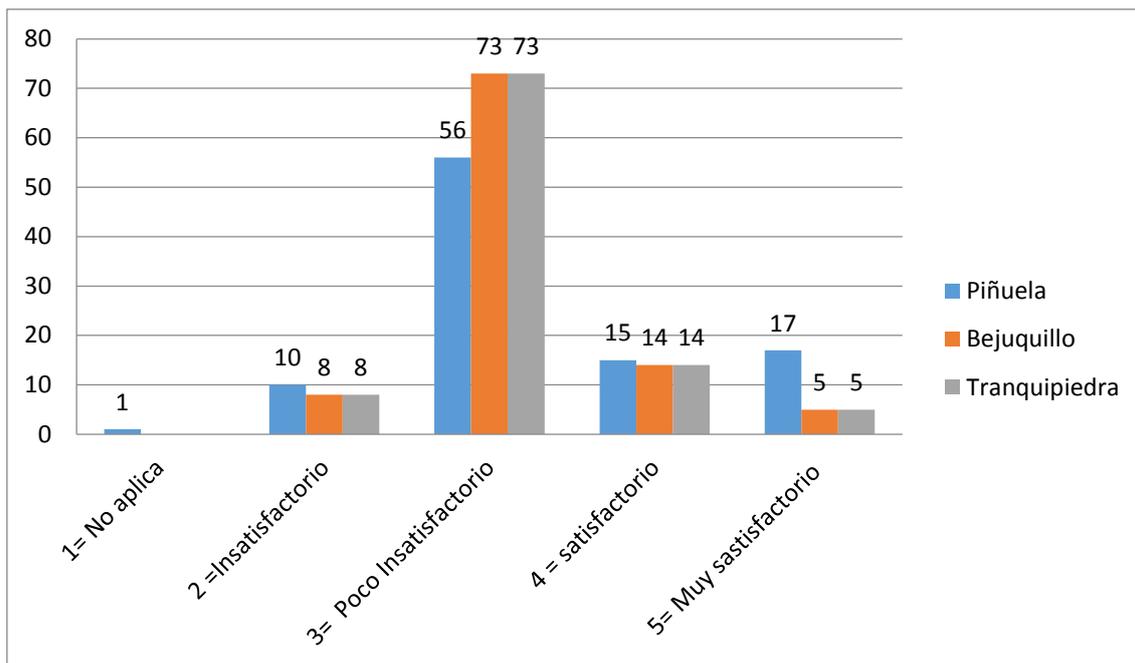


Gráfico 4.2.10. Bajo qué parámetros el personal cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo

Los resultados de la encuesta a los usuarios determinan que 73% de Tranquipedra, 73% Bejuquillo y 56% la Piñuela se sienten poco insatisfechos con el servicio, debido que el personal de la institución no cuenta con los recursos materiales suficientes para brindar una atención de calidad.

Pregunta No. 11

¿Los horarios de atención al usuario son adecuados?

Cuadro 4.8.11. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	0	0,0	2	1	24	12	145	70	36	17	207
Bejuquillo	0	0,0	1	1	21	20	70	67	12	12	104
Tranquipedra	0	0,0	0	0	14	19	56	77	3	4	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3=Poco Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

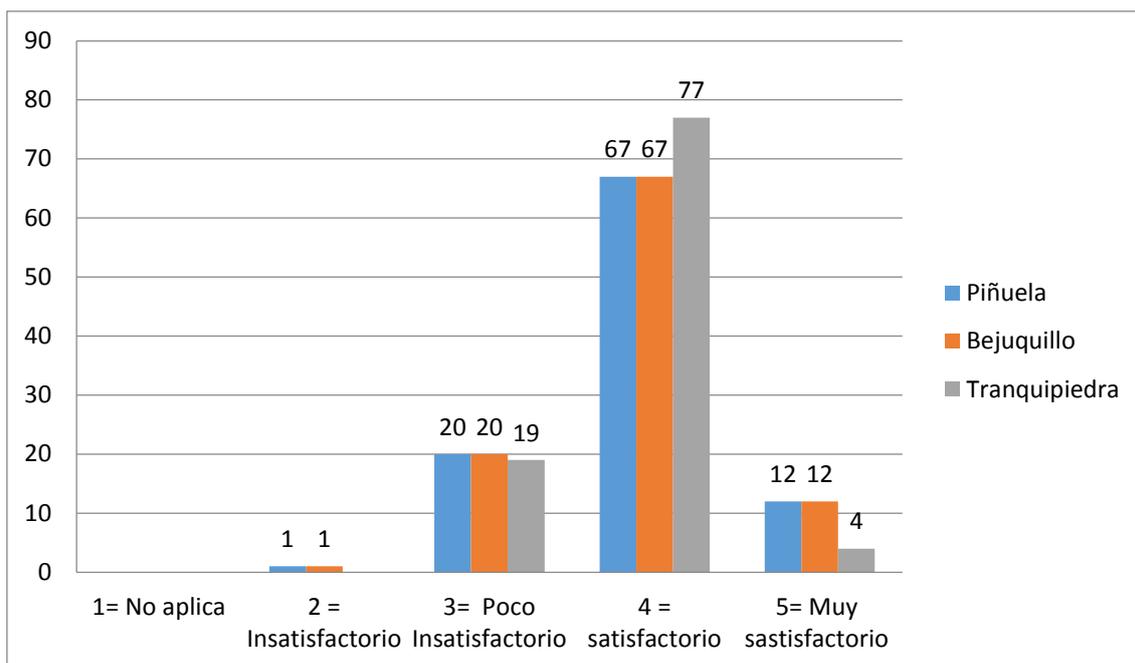


Gráfico 4.2.11. Los horarios de atención al usuario son adecuados

Con los resultados de la encuesta a los usuarios se pudo determinar que 19% de Tranquipedra, 20% de la Piñuela y 20% de Bejuquillo indicaron que se sienten poco insatisfechos, mientras que el 77% Tranquipedra, 67% de la Piñuela y 67% Bejuquillo manifestaron que se sienten satisfechos con el servicio, debido a que los horarios de atención diaria son oportunos para brindar la atención médica adecuada.

Pregunta No. 12

¿En qué rango mide usted el tiempo de atención del médico tratante?

Cuadro 4.8.12. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	2	1,0	58	28	75	36	46	22	26	13	207
Bejuquillo	0	0,0	23	22	61	59	18	17	2	2	104
Tranquipedra	0	0,0	14	19	45	62	11	15	3	4	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poco Insatisfactorio. 4= satisfactorio 5= Muy satisfactorio

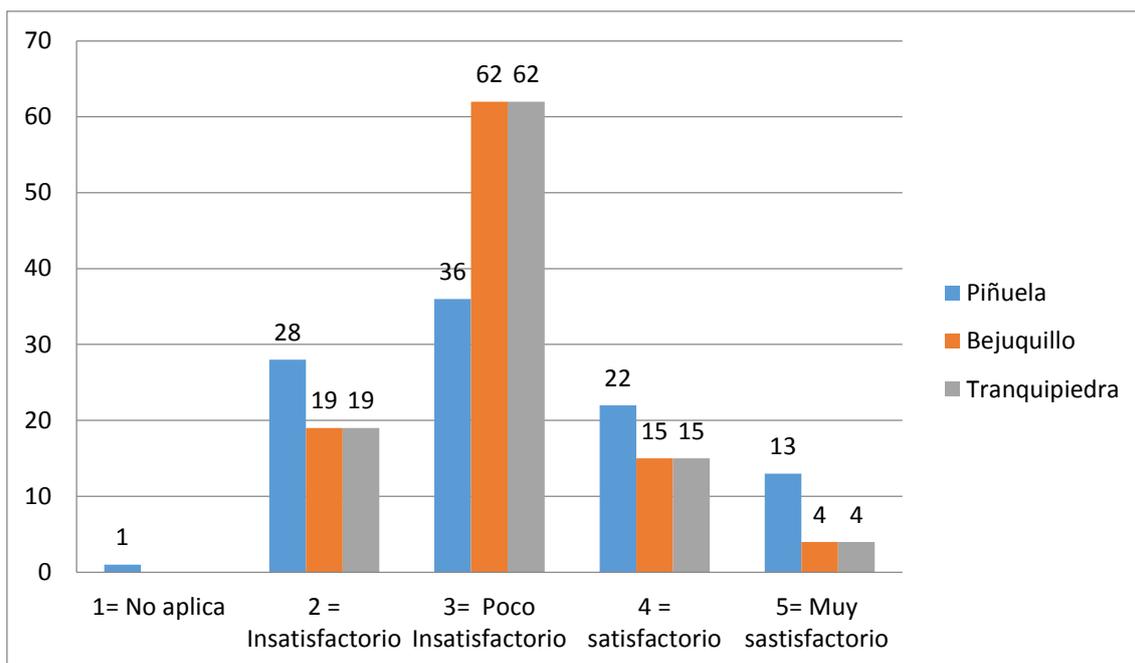


Gráfico 4.2. 12. En qué rango mide usted el tiempo de atención del médico tratante

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los usuarios indicaron que el 28% de la Piñuela, 19% de Bejuquillo y Tranquipedra manifestaron que se sienten insatisfechos, mientras que el 62% de Bejuquillo, 62% Tranquipedra y 36% de la Piñuela se sienten poco insatisfechos con el servicio, debido que el médico no cumple con el rango de atención a los pacientes.

Pregunta No. 13

¿Bajo qué parámetros el personal da una imagen de honestidad y confianza?

Cuadro 4.8.13. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	0	0,0	4	6	18	9	157	76	28	14	207
Bejuquillo	0	0,0	2	2	6	6	81	78	15	14	104
Tranquipedra	0	0,0	1	1	3	4	64	88	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2=Regular. 3=Buena. 4 =Muy buena 5= Excelente.

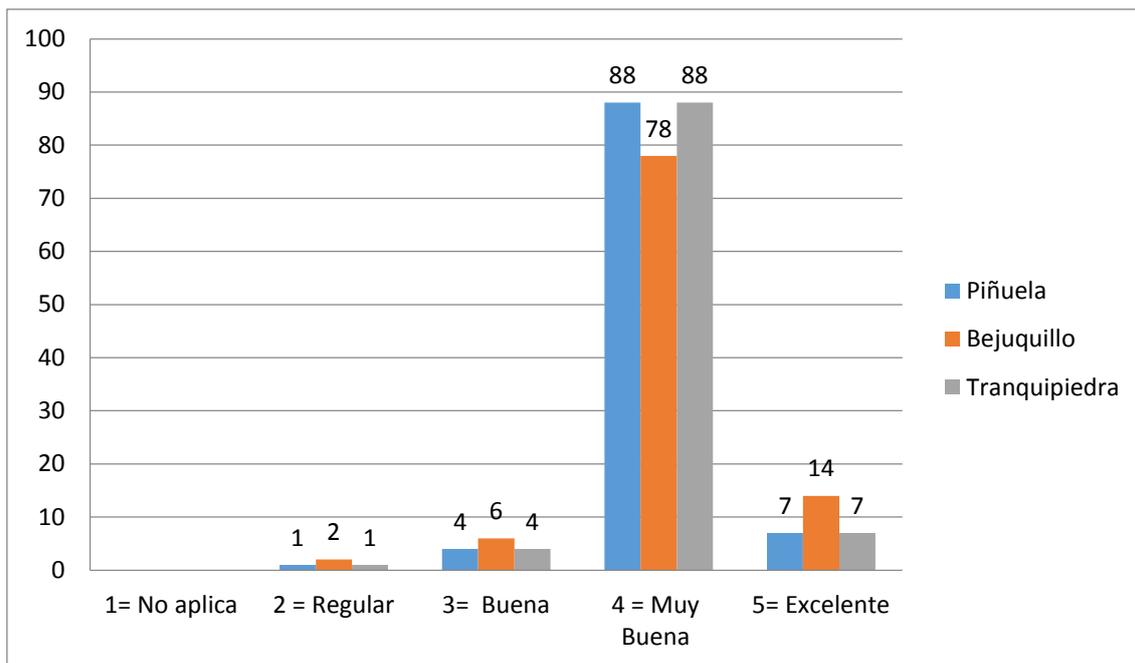


Gráfico 4.2.13. Bajo qué parámetros el personal da una imagen de honestidad y confianza

Los resultados de la encuesta a los usuarios determinó que el 6% de Bejuquillo, 4% de la Piñuela y Tranquipedra indicaron que es buena, mientras que 78% de Bejuquillo, 88% de la Piñuela y Tranquipedra manifestaron que es muy buena la imagen corporativa del personal de la institución.

Pregunta No. 14

¿El trato del personal con los usuarios es considerado?

Cuadro 4.8.14. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	5	2,4	2	1	45	22	123	59	32	15	207
Bejuquillo	2	1,9	2	2	32	31	50	48	18	17	104
Tranquipedra	2	2,7	1	1	10	14	54	74	6	8	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poca Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

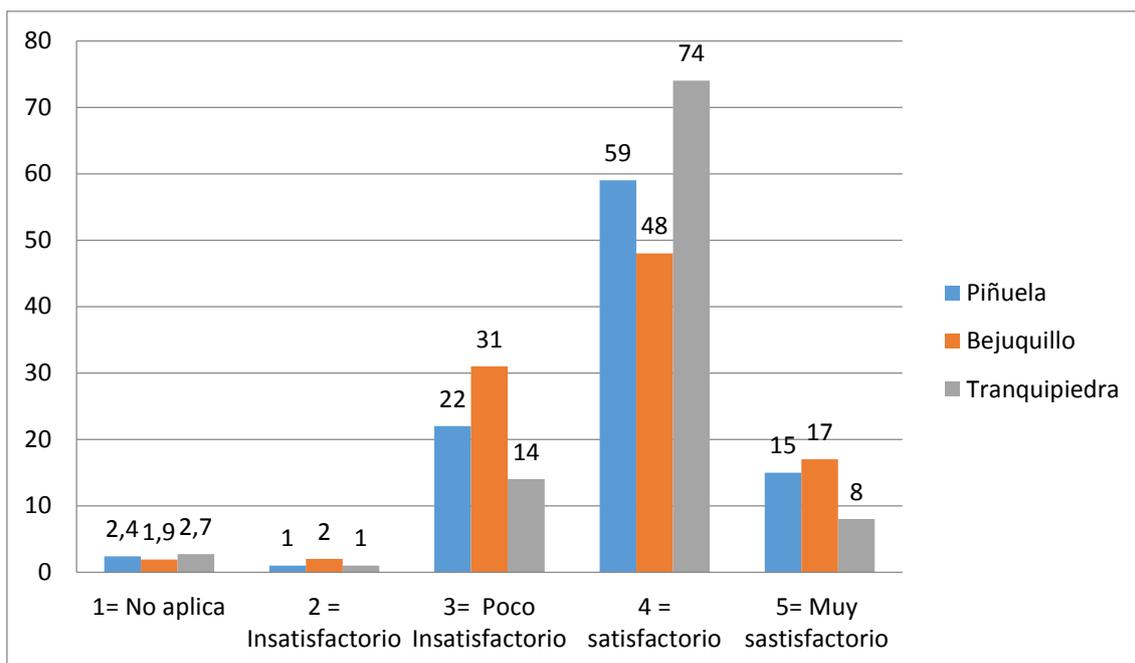


Gráfico 4.2.14. El trato del personal con los usuarios es considerado

Los resultados de la encuesta a los usuarios indica que 31% de Bejuquillo, 22% de la Piñuela y 14% de Tranquipedra se sienten poco insatisfechos con el servicio, mientras que 74% de Tranquipedra, 59% de la Piñuela y 48% de Bejuquillo manifestaron que sienten satisfecho con el servicio, debido a que el personal de la institución trata con amabilidad a los pacientes y son considerados.

Pregunta No. 15

¿De qué manera la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios?

Cuadro 4.8.15. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	36	17,4	79	38	58	28	22	11	12	6	207
Bejuquillo	18	17,3	27	26	38	37	13	13	8	8	104
Tranquipedra	15	20,5	20	27	29	40	4	5	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Insatisfactorio. 3= Poca Insatisfactorio. 4 =satisfactorio 5= Muy satisfactorio

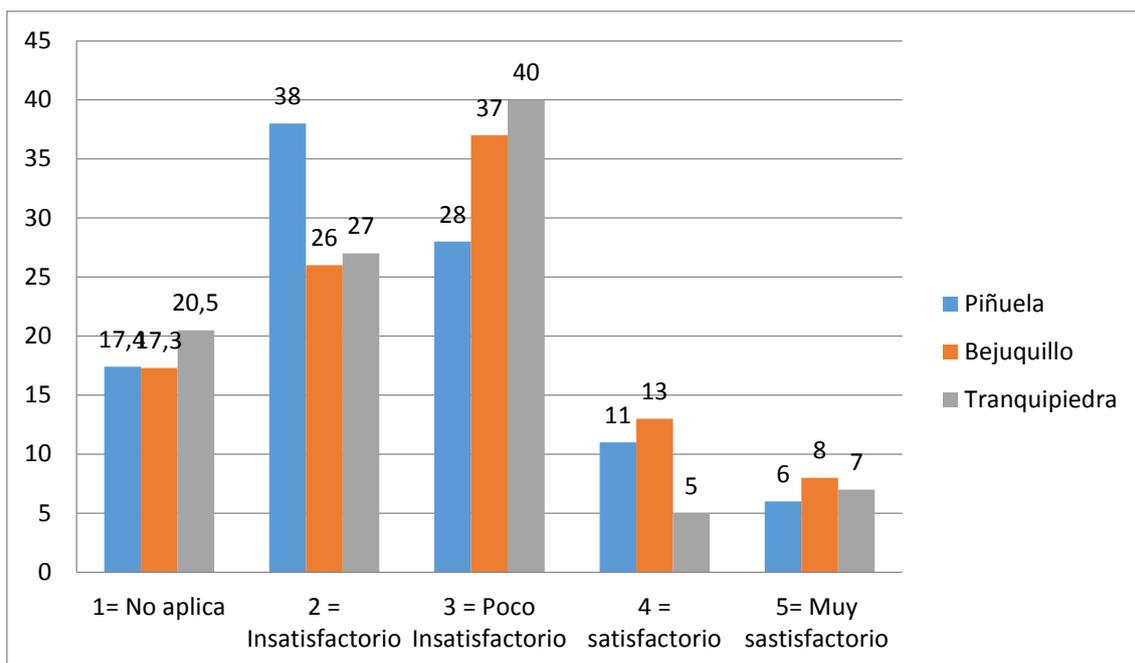


Gráfico 4.2.15. De qué manera la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios

De acuerdo a la encuesta a los usuarios se determinó que 38% de la Piñuela, 27% de Tranquipedra y 26% de Bejuquillo se sienten insatisfechos con el servicio, mientras que 40% de Tranquipedra, 37% de Bejuquillo y 28 de la Piñuela se sienten poco insatisfecho, debido a que el personal de la institución recoge de forma inadecuada las quejas y sugerencias de los pacientes.

Pregunta No. 16

¿Cómo se encuentra el stock de medicina en el dispensario?

Cuadro 4.8.16. Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	2	1,0	109	53	68	33	18	9	10	5	207
Bejuquillo	8	7,7	37	36	37	36	15	14	7	7	104
Tranquipedra	3	4,1	32	44	29	40	4	5	5	7	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2=Regular 3=Buena. 4 =Muy Buena 5=Excelente

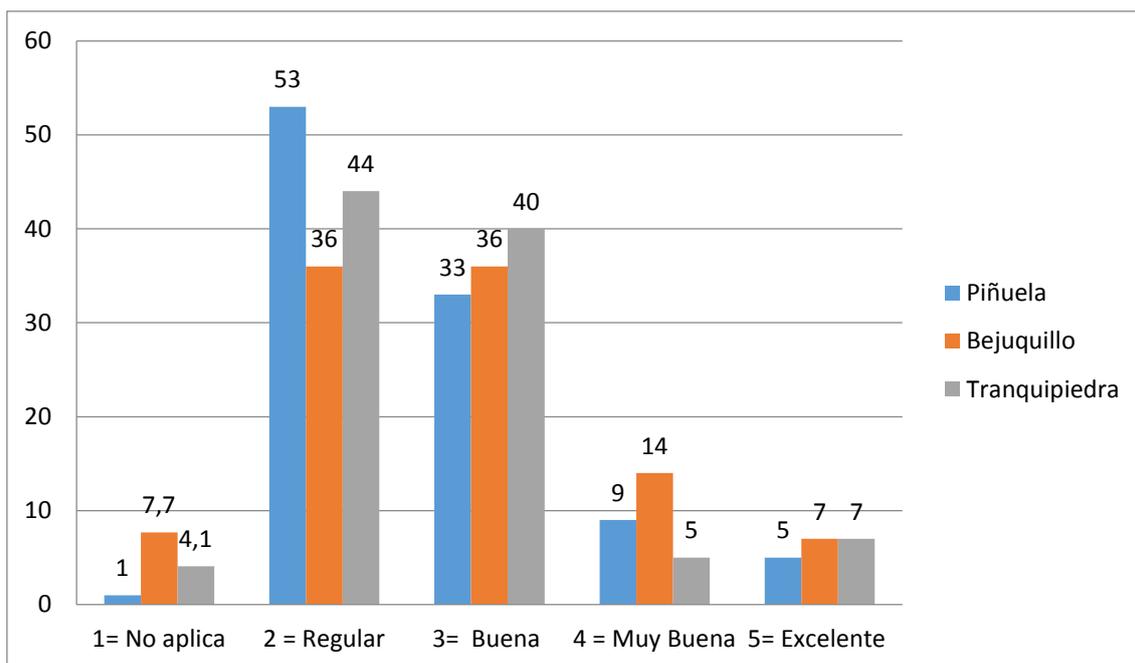


Gráfico 4.2.16. Cómo se encuentra el stock de medicina en el dispensario

Los resultados de la encuesta a los usuarios indica que el 40% de Tranquipedra, 36% de Bejuquillo y 33% de la Piñuela manifestaron que el stock de medicina es buena, mientras que 53% de la Piñuela, 44% de Tranquipedra y 36% de Bejuquillo indicaron que es regular porque la institución no cuenta con un suficiente stock de medicina para satisfacer la demanda de los pacientes.

Pregunta No. 17

¿La atención que se brinda en el dispensario cumple con sus expectativas?

Cuadro 4.8.17 Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	0	0,0	8	4	56	27	95	46	48	23	207
Bejuquillo	0	0,0	2	2	32	31	47	45	23	22	104
Tranquipedra	0	0,0	4	5	18	25	45	62	6	8	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Nunca 3= A veces. 4 = Frecuentemente 5= Siempre

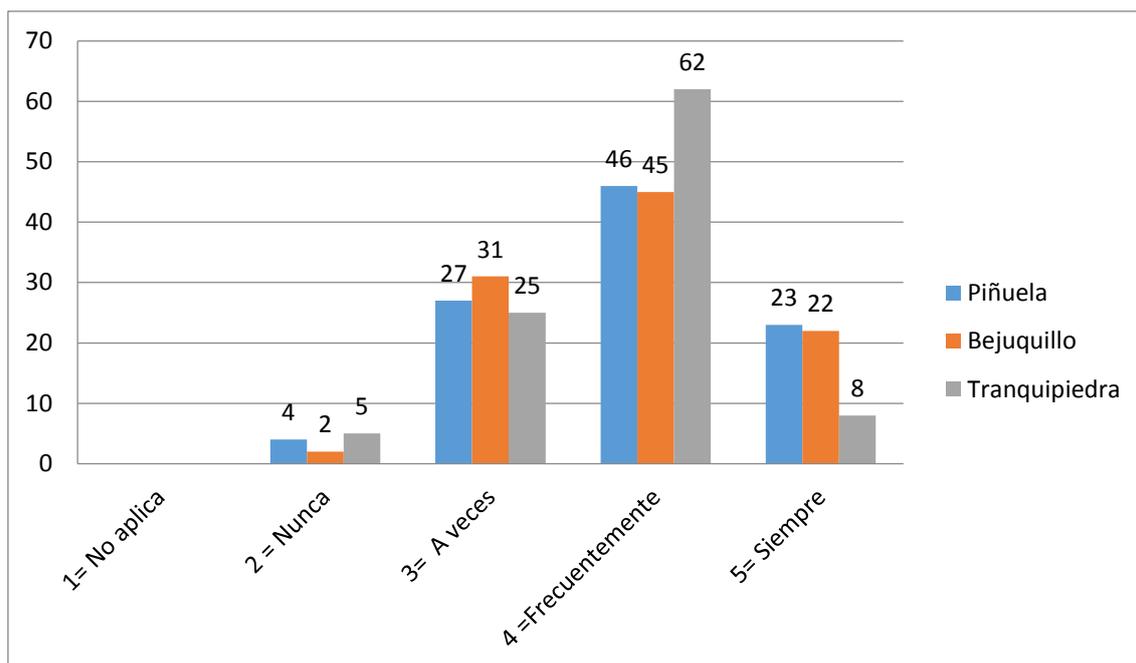


Gráfico 4.2.17. La atención que se brinda en el dispensario cumple con sus expectativas

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los usuarios se determinó que el 31% de Bejuquillo, 27% de la Piñuela y el 25% de Tranquipedra manifestaron que a veces cumple con sus expectativas, mientras que el 62% de Tranquipedra, 46% de la Piñuela y 45% de Bejuquillo indicaron que la atención a los pacientes cumple con las expectativas de las personas.

Pregunta No. 18

¿Bajo qué parámetros existe limpieza en las instalaciones de los dispensarios?

Cuadro 4.8.18 Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	0	0,0	3	1	22	11	125	60	57	28	207
Bejuquillo	0	0,0	2	2	13	13	55	53	34	33	104
Tranquipedra	0	0,0	2	3	4	5	12	16	55	75	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Nunca 3= A veces 4 = Frecuentemente 5 Siempre.

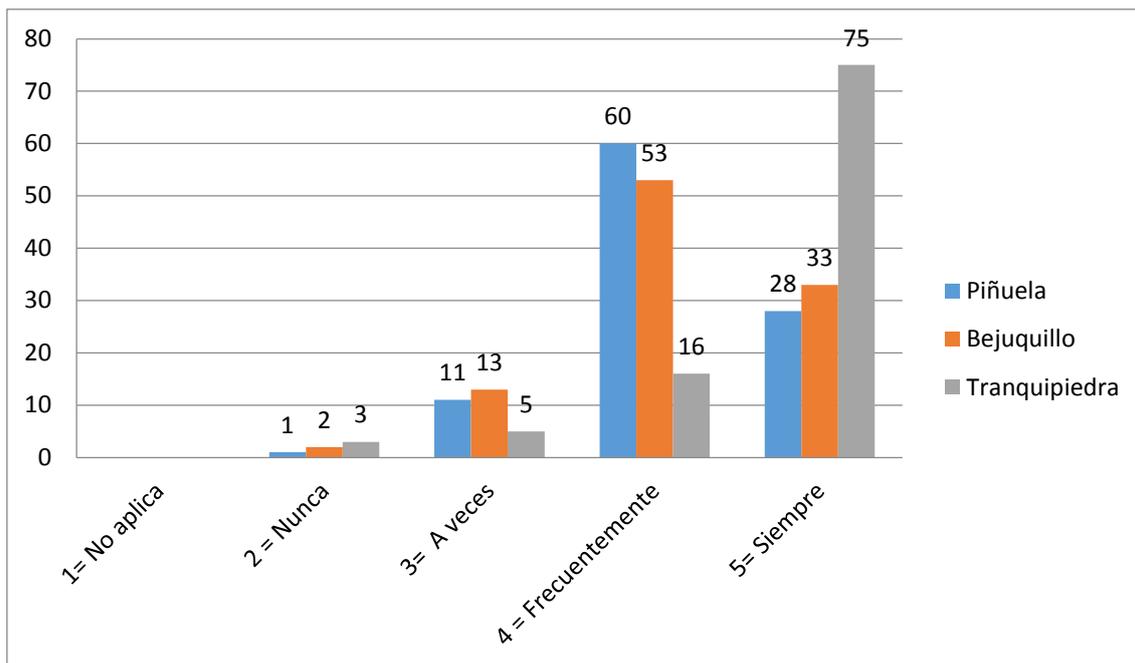


Gráfico 4.2.18. Bajo qué parámetros existe limpieza en las instalaciones de los dispensarios

Con los resultados de la encuesta a los usuarios se determinó que 60% de la Piñuela, 53% de Bejuquillo y 16% de Tranquipedra indicaron que frecuentemente las instalaciones se encuentran limpia, mientras que el 75% de Tranquipedra, 33% de Bejuquillo y 28% de la Piñuela manifestaron que siempre el área de atención al cliente se encuentra limpia y agradable.

Pregunta No. 19

¿En qué rango mide usted la implantación del call center para el otorgamiento de los turnos?

Cuadro 4.8.19 Evaluación de satisfacción del usuario SSC Canuto.

Usuarios	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Piñuela	34	16,4	45	22	32	15	59	29	37	18	207
Bejuquillo	20	19,2	25	24	24	23	11	11	24	23	104
Tranquipedra	10	13,7	15	21	9	12	20	27	19	26	73

Fuente: Encuesta a los usuarios SSC Canuto 1= N.A (No aplica). 2= Regular 3= Buena 4 =Muy buena 5= Excelente

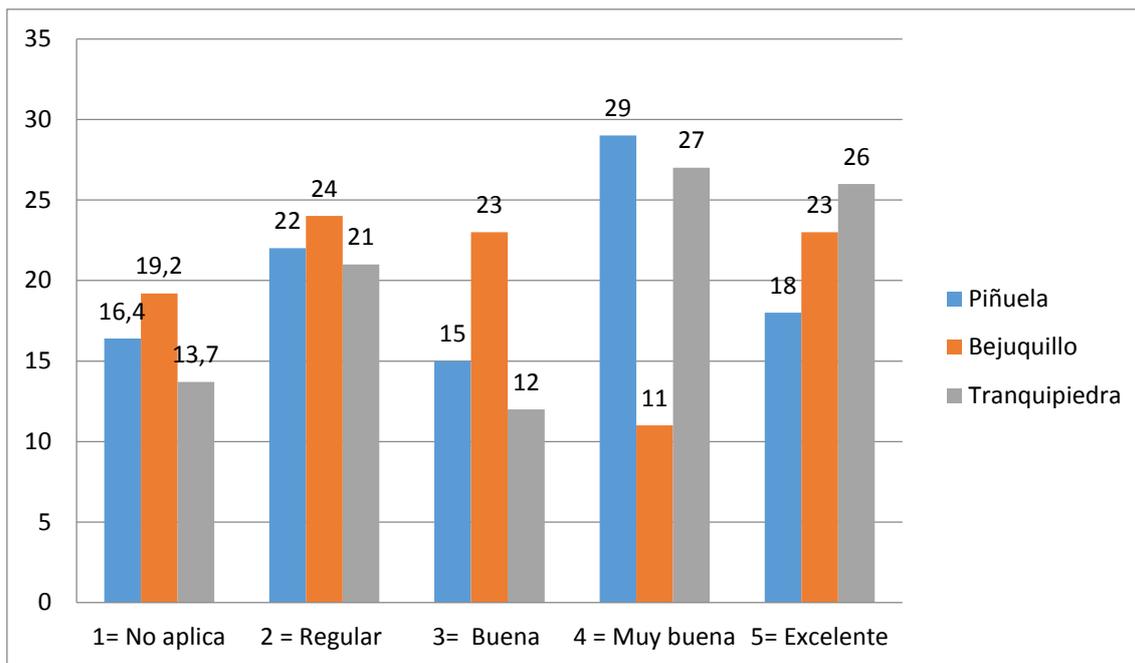


Gráfico 4.2.19. En qué rango mide usted la implantación del call center para el otorgamiento de los turnos

Los resultados de la encuesta a los usuarios indican que el 29% de la Piñuela, 27% de Tranquipedra y 11% de Bejuquillo consideran que es muy buena, mientras que 26% de Tranquipedra, 23% de Bejuquillo y 18% de la Piñuela manifestaron que están de acuerdo con el call center como mecanismo para separar turnos para la atención médica.

Cuadro 4.9. De las deficiencias encontradas a través de la encuestas a los usuarios.

DEPENDENCIAS	DEFICIENCIAS
TRANQUIPIEDRA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de curaciones odontológicas de baja calidad. ✓ Las transferencias medicas a otra unidad de atención no son otorgadas en el momento oportuno ✓ Los exámenes de glucosa no se realizan periódicamente por escases de material. ✓ Falta de recursos materiales para realizar sus actividades diarias. ✓ No se respeta el rango de tiempo establecido para la atención del usuario. ✓ Quejas y sugerencias no son tomadas encuesta. ✓ Bajo stock de medicina.
BEJUQUILLO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de curaciones odontológicas de baja calidad ✓ Las transferencias medicas a otra unidad de atención no son otorgadas en el momento oportuno ✓ Los exámenes de glucosa no se realizan periódicamente por escases de material. ✓ Falta de recursos materiales para realizar sus actividades diarias. ✓ No se respeta el rango de tiempo establecido para la atención del usuario. ✓ Quejas y sugerencias no son tomadas encuesta.
LA PIÑUELA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de curaciones odontológicas de baja calidad. ✓ Las transferencias médicas a otra unidad de atención no son otorgadas en el momento oportuno. ✓ Los exámenes de glucosa no se realizan

periódicamente por escases de material.

- ✓ Falta de recursos materiales para realizar sus actividades diarias.
- ✓ No se respeta el rango de tiempo establecido para la atención del usuario.

Fuente Cusme, V. y Zambrano, R.

Los resultados de la investigación en cuanto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, se realizó tomando en cuenta la opinión de los beneficiarios del sitio de la Piñuela, Bejuquillo y Traquipiedra, de esta manera se logró identificar los siguientes datos que se exponen a continuación:

La institución tiene un programa para repartir los turnos diariamente independiente del que se realiza en el sistema por medio del call center, los usuarios se sienten satisfechos con este mecanismo no presentan ningún inconveniente en cuanto a este ámbito.

La atención que brinda el médico tratante es adecuada debido a que despeja las dudas y requerimientos de los usuarios, además esta atención médica es oportuna según mencionaron los beneficiarios del seguro, teniendo en cuenta que la prescripción médica corresponde de manera óptima a las patologías que presenta los pacientes que acuden a esta institución.

Existe un problema en cuanto a las transferencias que realiza la institución hacia especialista que puedan ayudar a mejorar la salud de los pacientes, esto genera insatisfacción e impotencia por parte de los usuarios, además la institución no realiza exámenes de glucosa ocasionando malestar en los beneficiarios del seguro ya que tienen que buscar atención privada para realizar estos exámenes generándoles un gasto excesivo.

Cabe recalcar que la institución mantiene un protocolo eficaz de atención a las emergencias, priorizando a los pacientes que presentan patologías graves que necesitan atención urgente, además otro aspecto importante es que los usuarios están satisfechos con los horarios de atenciones son adecuados para la atención médica.

En cuanto a la atención que se brinda a los usuarios se ve limitada porque no existen recursos materiales suficientes para poder brindar un servicio de calidad, además los médicos se tardan demasiado en la atención de un paciente de esta manera no cumplen con rango de revisión establecido por el reglamento de la institución.

En el ámbito de la imagen del personal en cuanto a confiabilidad, los usuarios manifestaron que es muy buena porque cumplen a cabalidad este aspecto, además el personal siempre es amable y considerado con los beneficiarios del seguro, aunque existen falencias en cuanto a la recolección de quejas y sugerencias.

La farmacia de la institución no cuenta con suficiente medicina para la demanda de beneficiarios que acuden al seguro campesino, aunque a pesar de las falencias que se exponen en la investigación los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada, además se puede observar que el área de atención al cliente está limpia, también la mayoría de los usuarios indicaron que es muy buena la implantación del call center que corresponde a la separación de turnos para la atención médica.

De esta manera se puede concluir que existe ciertas falencias en la atención a los usuarios del seguro Campesino de la Parroquia Canuto, por lo tanto es necesario la elaboración de un plan de mejora que contenga acciones, estrategias y actividades que permitan fortalecer el servicio que se brinda en esta institución, especialmente con aquellos con los que se sienten insatisfechos los usuarios del Seguro Social Campesino, para luego socializarla con los funcionarios que laboran en esta organización que brinda servicio médico a los habitantes de esta zona.

Figura: 2 Diagrama de Causa y Efecto Generalizado

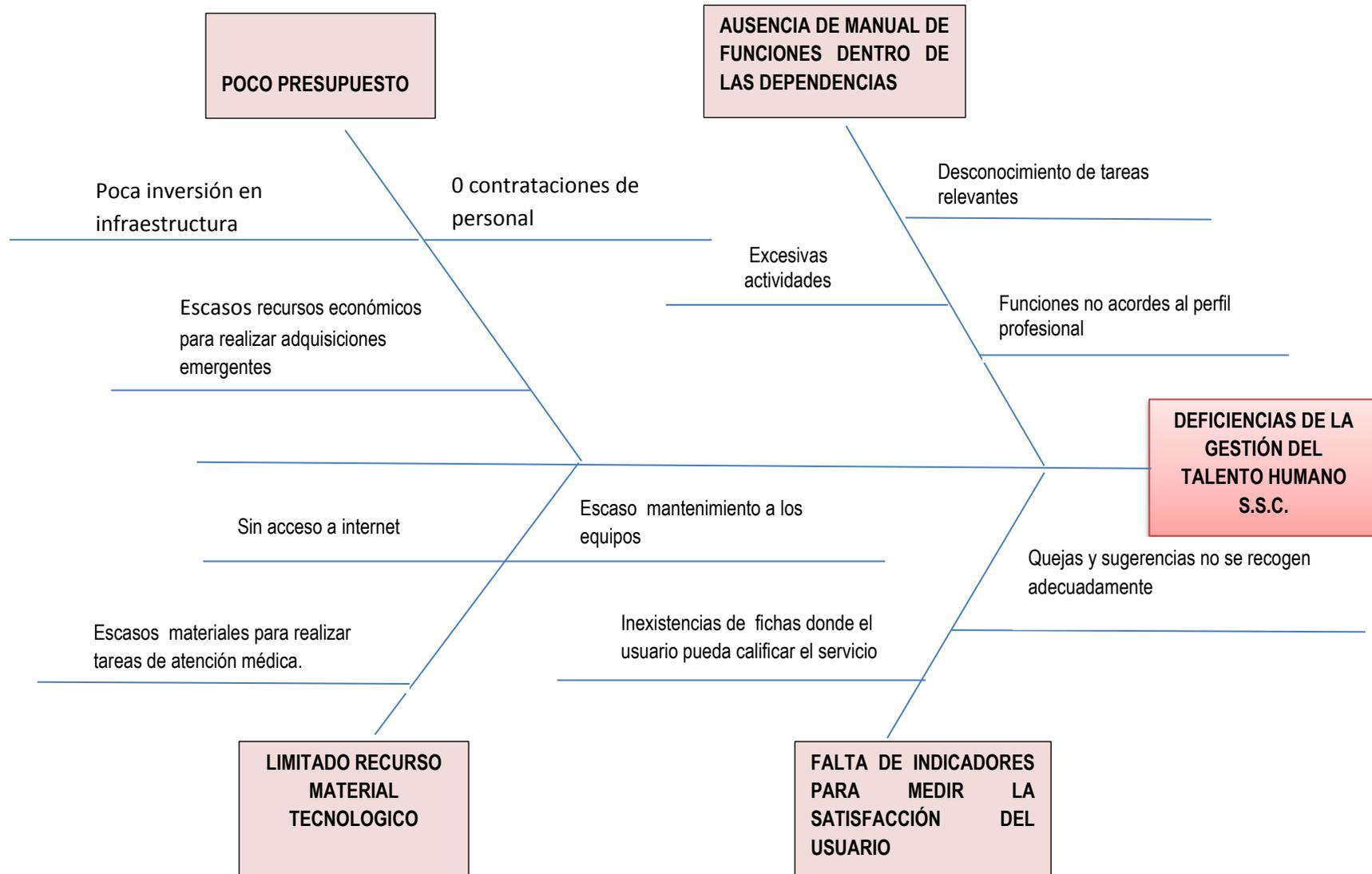


Figura:3 Diagrama de Causa y Efecto por Dependencia (Tranqui piedra)

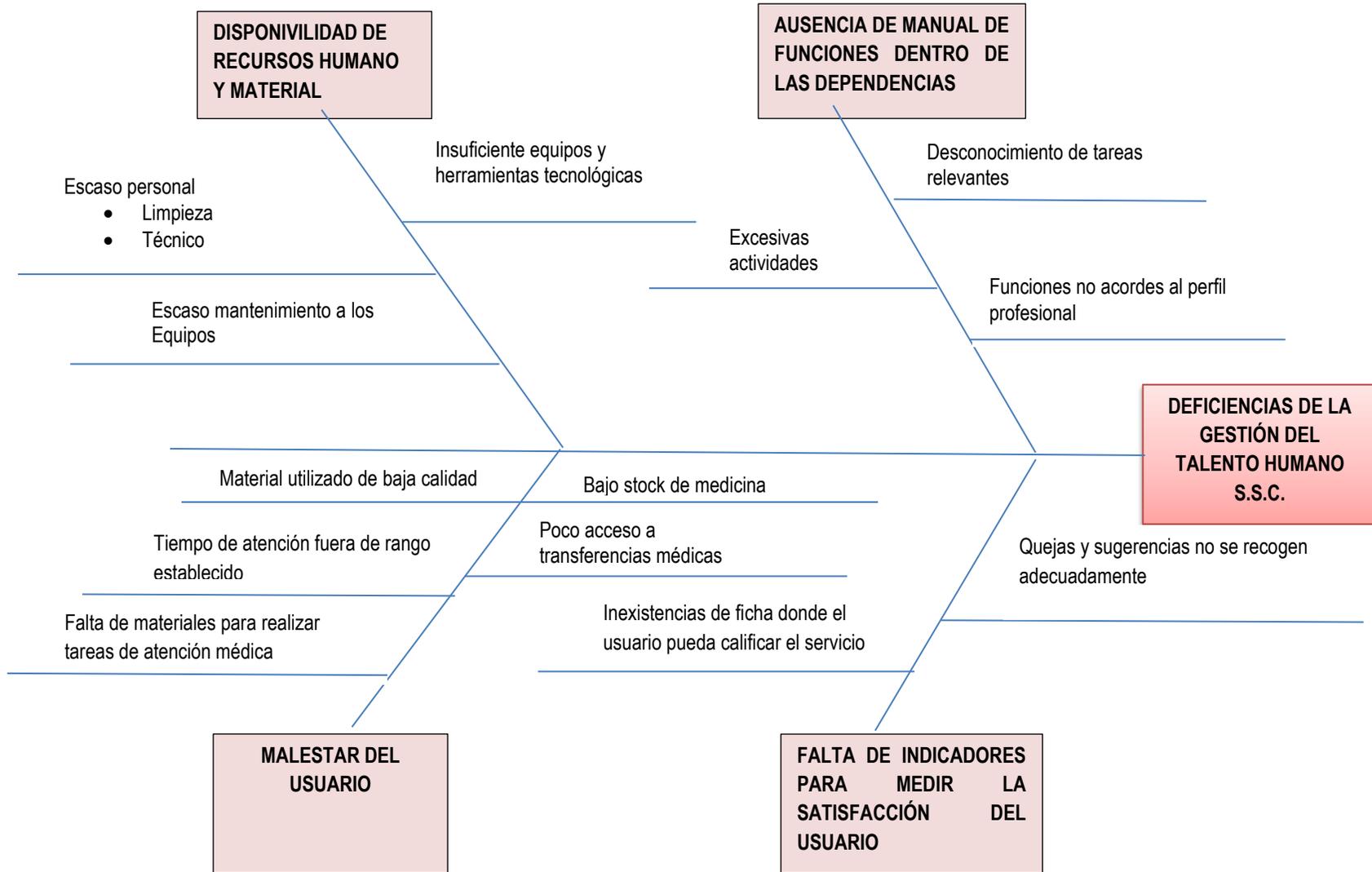


Figura: 4 Diagrama de Causa y Efecto por Dependencia (Bejuquillo)

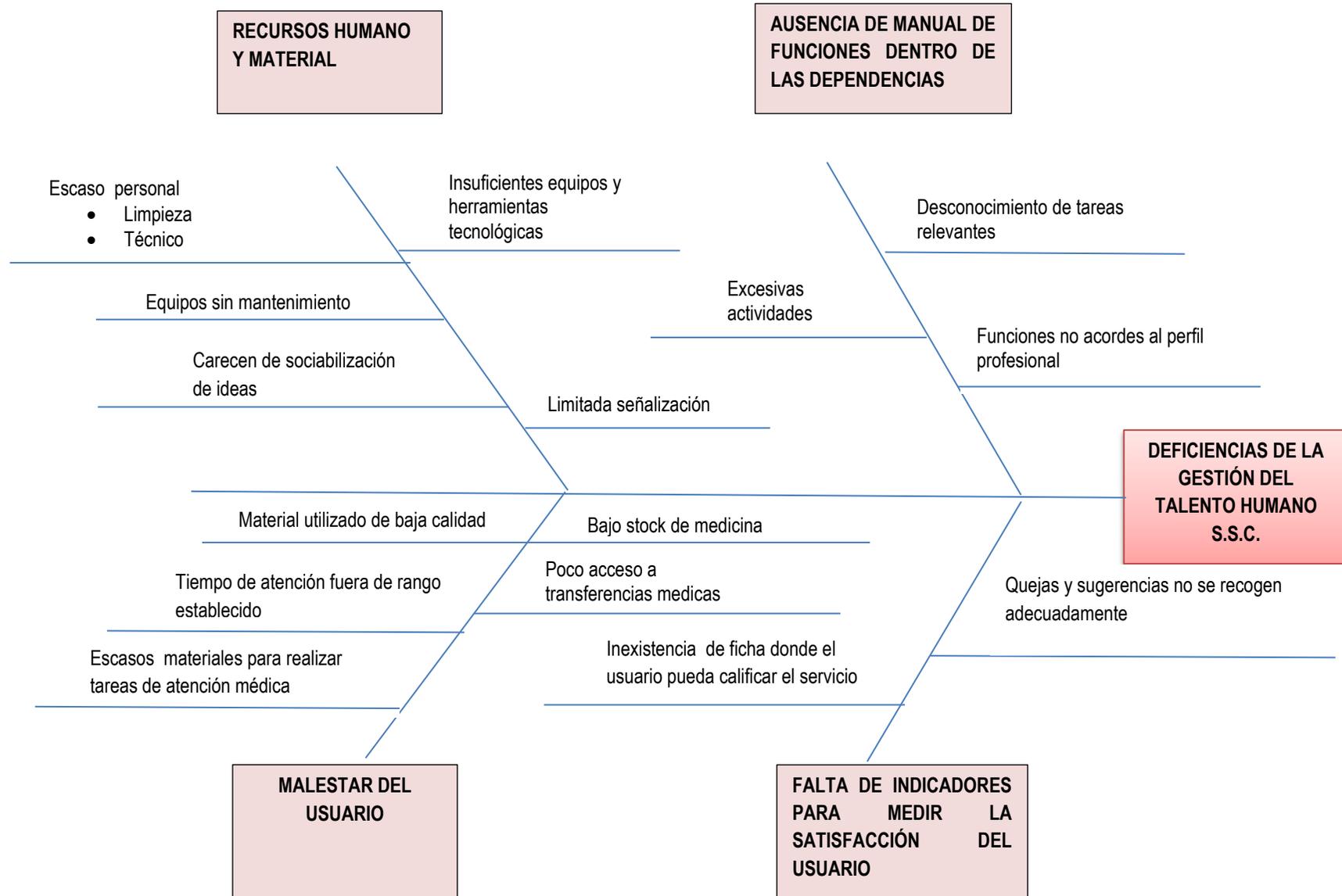
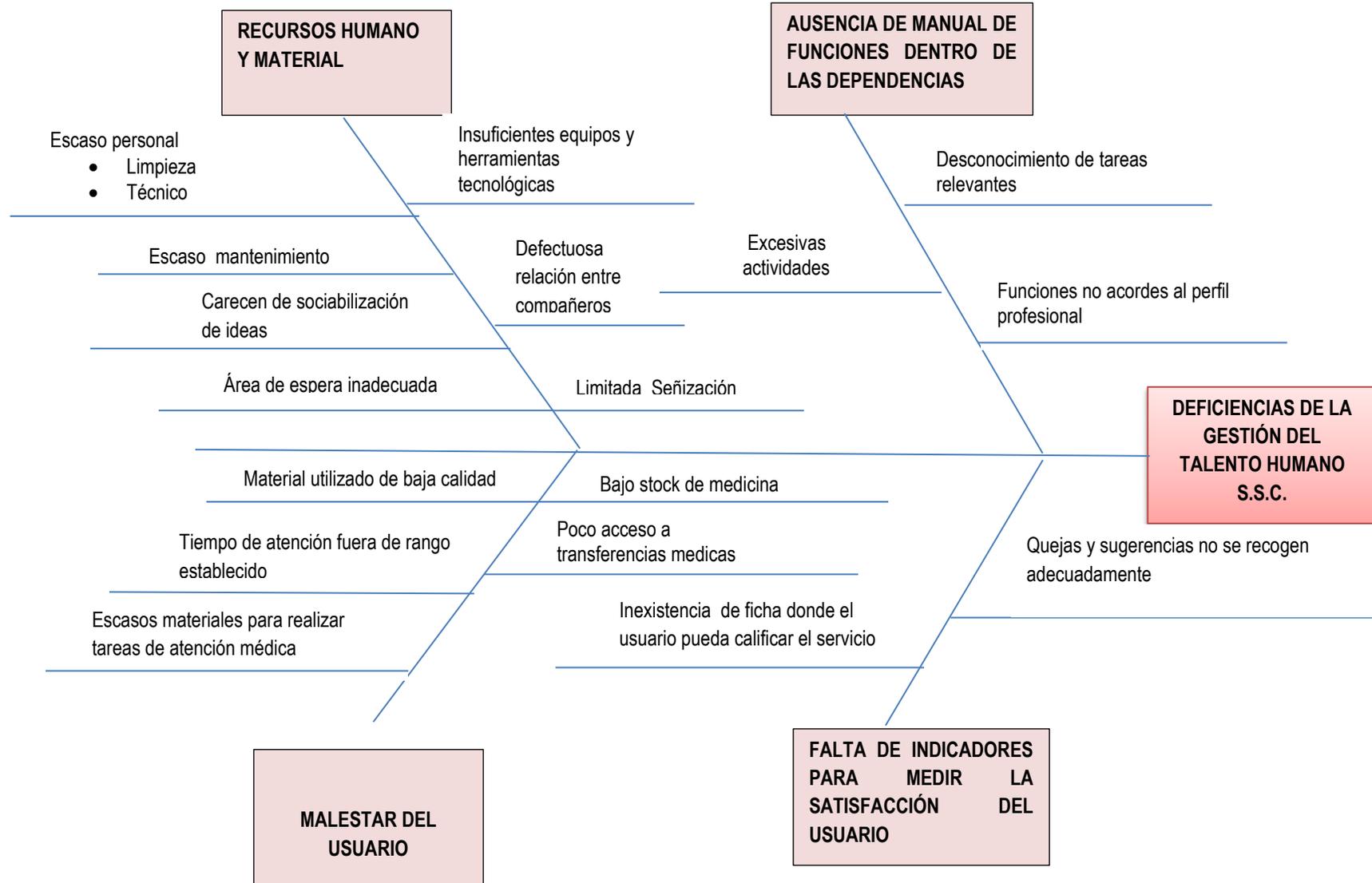


Figura: 5 Diagrama de Causa y Efecto por Dependencia (La Piñuela)



Con la aplicación de las técnicas de investigación, se recolectó la información necesaria y relevante para dar cumplimiento al primer objetivo de esta investigación.

Se logró identificar las deficiencias de la gestión de talento Humano del Seguro Social Campesino estipuladas en el diagrama de causas y efectos arriba expuesto, se encontraron cuatro deficiencias principales y las causas de las mismas.

Entre las deficiencias encontradas esta la poca asignación presupuestaria que tienen estas entidades y por ende se ven limitadas de adquirir recursos necesarios y primordiales que ayudan a desarrollar una mejor gestión en la prestación de servicio, siendo estas causas un factor limitante tanto en el alcance de los objetivos y metas institucionales como en la óptima calidad del servicio.

Por su parte la ausencia de un manual de funciones dentro de los archivos de la institución, crea un margen de desconocimiento de ciertas funciones que deben de ser realizadas, además el manual de funciones existente en la dirección zonal contiene un número muy grande de actividades asiéndose casi imposible que estas sean cumplidas a cabalidad.

Otra causante de que exista deficiencia en la gestión del talento humano son los escasos recursos de tecnología y de materiales que se utilizan a diario para la prestación de los servicios, tales como las tirillas y la máquina de hacer la prueba de glucosa a la que todos los afiliados tienen derecho, no solo por ley, sino porque ellos realizan contribuciones mensuales para tener acceso a ese beneficio, la presencia de estas y otras causas que se van sumando hacen que exista un nivel considerable de insatisfacción por parte de los usuarios en lo que respecta al servicio prestado.

En los diagramas de causas y efectos de cada una de las dependencias se pudo evidenciar otras causas que conllevan a las deficiencias de la gestión de talento humano, como se detallan a continuación: falta de sociabilización de ideas entre los servidores, área de espera inadecuada, materiales utilizados de

baja calidad, tiempo de atención fuera rango, bajo stock de medicina, poco acceso a transferencias médicas y falta de señaléticas, en base a todo lo expuesto es necesario que se tomen los correctivos para atenuar las causas que provocan las deficiencias en la gestión de las actividades, por tal motivo se propone el siguiente plan de mejora que permita al usuario recibir un mejor servicio cada día y que lo haga sentir conforme con la atención recibida.

4.2 OBJETIVO 2: PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación se detalla los planes de mejoras uno para cada dependencias del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, debido a que se encontraron unas que otras falencias distintas en las mismas.

Los planes de mejoras están estructurados en base a objetivos, estrategias y actividades que se deben realizar para minimizar la problemática existente en esta institución.



IESS
CAMPESINO
ATENCIÓN
médica y odontológica
PREVENTIVA



**PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL SEGURO DEL SEGURO
SOCIAL CAMPESINO DE LA PARROQUIA
CANUTO**

ELABORADO POR:

**CUSME PÁRRAGA VERÓNICA JOHANNA
ZAMBRANO DELGADO ROSA ELVIRA**

2015

INTRODUCCIÓN

La salud se plantea como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable.

Desde una mirada intersectorial que busca garantizar condiciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

De acuerdo a los mandatos constitucionales y al bienestar mismo del ser humano, es necesario que las instituciones que brindan servicios prioritarios a la sociedad, mejoren en sus políticas organizacionales con el firme propósito de que los usuarios sientan que sus necesidades son cubiertas oportunamente y a su vez se cree un nivel de satisfacción del servicio recibido.

En el Ecuador se han creado centros especializados para brindar servicios prioritarios entre ellos los de salud, mismos que están presentes dentro de todo el territorio nacional, siendo estas entidades públicas o primadas, tienen como misión llegar a los lugares más apartados del país para dotar de bienestar a la sociedad civil y laboral.

En el país la clase laboral cuenta con el seguro obligatorio denominado Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), entidad encargada de brindar beneficios a sus afiliados de manera prioritaria servicios médicos especializados, contado con sedes en diferentes ciudades, a su vez esta entidad cuenta con una dependencia denominada Seguro Social Campesino en el que se encuentran afiliadas personas de localidades rurales dedicadas a la agricultura, artesanía, pesca y ganadería.

Por tal razón este trabajo se ha enfocado en estudiar las deficiencias que existen en la prestación del servicio de los Seguros Campesinos de la Parroquia Canuto, pues hoy en día se ha vuelto indispensable la creación de estrategias que conlleven a mejorar la relación entre las instituciones y sus beneficiarios, motivo por el cual se realizó un estudio de la satisfacción de los usuarios del Seguro Social Campesino de la parroquia Canuto, donde se encontraron algunas falencias que causan insatisfacción y desconfianza hacia la institución.

Con la finalidad de minimizar esta problemática y basado en los resultados de la investigación se proponen un conjunto de estrategias y las acciones pertinentes que se deben realizar para alcanzar la meta o propósito planteado en beneficio tanto institucional como hacia la colectividad.

SEGURO SOCIAL CAMPESINO

HISTORIA

IESS (2014). El 28 de agosto de 1986, el Instituto Nacional de Previsión pone a prueba la capacidad de la caja Nacional del Seguro Social para extender significativamente su cobertura con la puesta en marcha del Plan piloto del Seguro Social Campesino, que se inició en cuatro comunidades campesinas Guabug en la provincia de Chimborazo, Yanayacu en la provincia de Imbabura, Palmar en la provincia de Guayas (hoy Santa Elena) y la Pila, en Manabí.

Incorporando los beneficios de la Seguridad Social a 614 familias rurales prescindiendo de la relación laboral trabajador empleador y dejando atrás la historia etapa del Seguro Individual a través de un innovador sistema que protegió, desde su inicio, a las familias, sentando así las bases para un posterior periodo de crecimiento explosivo de la población derecho habiente, intensificando desde la década de los 80, como consecuencia de expedición de la Ley de Extensión del Seguro Social Campesino (IESS, 2014).

MISIÓN

El Seguro Social Campesino, conforme a la ley de Seguridad Social, protege permanentemente a la población del sector rural y pescador artesanal del Ecuador, en sus estados de necesidad vulnerables, mediante la ejecución de programas de salud integral, discapacidad, vejez e invalidez y muerte de la población campesina con el fin de elevar el nivel y calidad de vida (IESS, 2014).

VISIÓN

El Seguro Social Campesino, régimen especial solidario del IEES, es el líder de la protección a la población campesina y pescador artesanal del país y

reconocido promotor del desarrollo de comunidades y del mejoramiento permanente de la calidad de vida de sus afiliados (IESS, 2014).

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la satisfacción de los usuarios de las dependencias del Seguro Social Campesino en la Parroquia Canuto por medio de la elaboración de un plan de mejora.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Organizar las deficiencias detectadas en la investigación realizada.
- Crear los objetivos, estrategias y acciones para contrarrestar las deficiencias de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto.
- Sociabilizar el plan de mejora, con los directores de cada una de las dependencias.

MARCO LEGAL

Que la salud es un derecho fundamental de las personas y una condición esencial del desarrollo de los pueblos.

Que de conformidad con el artículo 42 (32) de la Constitución Política de la República, el Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia;

Que el artículo 45 (359) de la Constitución Política de la República, dispone que el Estado organizará un Sistema Nacional de Salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, el mismo que funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa;

Que el artículo 55 (34) de la Constitución Política de la República, señala que la seguridad social es un deber del Estado y un derecho irrenunciable de sus habitantes; y, el artículo 56 establece el Sistema de Seguridad Social, el mismo que incluye la atención a la salud de sus afiliados;

Que en el país se ha iniciado un proceso de descentralización y desconcentración tendiente a lograr una mejora fundamental en los servicios públicos, con la participación de los organismos seccionales, proceso en el que es necesario contar con un marco legal que preserve la integridad de la atención de salud;

Que el artículo 46 (366) de la Carta Política, prevé que el financiamiento de las entidades públicas del Sistema Nacional de Salud, provendrá de aportes obligatorios, suficientes y oportunos del Presupuesto General del Estado, de personas que ocupen sus servicios que tengan capacidad de contribución económica y de otras fuentes que señale la ley.

Cuadro: 4.3 Deficiencias encontradas en el Seguro Social Campesino de Canuto

	TRANQUIPIEDRA	BEJUQUILLO	LA PIÑUELA
DEFICIENCIAS	Falta de personal: Limpieza Técnico.	Falta de personal: Limpieza Técnico.	Falta de personal: Limpieza Técnico.
	Falta de equipo y herramientas tecnológicas.	Falta de equipo y herramientas tecnológicas.	Equipos sin mantenimiento.
	Equipos sin mantenimiento.	Equipos sin mantenimiento.	Carecen de sociabilización de ideas.
	Tiempo de atención fuera de rango.	Carecen de sociabilización de ideas.	Área de espera inadecuada.
	Funciones no acorde al perfil profesional.	Falta señalética.	Falta de equipos y herramientas tecnológicas.
	Poco acceso a transferencias médicas.	Funciones no acordes al perfil profesional	Defectuosa relación entre compañeros
	Falta de fichas donde el usuario pueda calificar el servicio	Desconocimiento de tareas relevantes	Falta señalética
	Falta de materiales para realizar tareas de atención médica	Lista excesiva de actividades	Funciones no acordes al perfil profesional
	Bajo stock de medicina.	Material utilizado de baja calidad	Desconocimiento de tareas relevantes

	Material utilizado de baja calidad.	Tiempo de atención fuera de rango establecido.	Lista excesiva de actividades.
	Quejas y sugerencia no se recogen adecuadamente.	Falta de materiales para realizar tareas de atención médica.	Material utilizado de baja calidad
	Lista excesiva de actividades.	Bajo stock de medicina	Tiempo de atención fuera de rango establecido
	Desconocimientos de tareas relevantes.	Poco acceso a transferencias médicas	Falta de materiales para realizar tareas de atención médica
		Falta de ficha donde el usuario pueda calificar el servicio	Bajo stock de medicina
		Quejas y sugerencias no se recogen adecuadamente	Poco acceso a transferencias médicas
			Falta de ficha donde el usuario pueda calificar el servicio
			Quejas y sugerencias no se recogen adecuadamente

Fuente Cusme, V. y Zambrano, R.

4.3. PLAN DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Al analizar los resultados del análisis de la gestión de talento humano en el Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, en los beneficiarios de los sitios la Piñuela, Bejuquillo y Tranque piedra, con el fin de satisfacer al usuario se ha elaborado un plan de mejora basado en las deficiencias que necesitan contrarrestar para brindar un servicio de calidad.

PLAN DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Cuadro 4.4.1. Plan de mejora para la satisfacción del usuario (Tranquipiedra)

DEFICIENCIA	OBJETIVO	ESTRATÉGIAS	ACCIONES	RESPONSABLE
Disponibilidad de recurso material y humano	Tener el personal adecuado para cada función.	Gestionar la adquisición de una persona que realice la limpieza y otra para dar mantenimiento a los equipos.	Pedir a las oficinas centrales que se cree una partida presupuestaria para incrementar nuevo personal a la dependencia. Coordinar con los usuarios un aporte económico para la contratación de personal de limpieza.	Director de la Unidad Médica
	Dotar de los recursos tecnológicos necesarios a la organización para mejorar el desempeño laboral	Gestionar la compra de equipos y herramientas necesarias que faciliten el trabajo diario	Dentro del presupuesto anual incorporar un porcentaje para la compra de equipos tecnológicos	Director de la Unidad Médica
	Mantener el recurso tecnológico existente en buen estado para su óptimo funcionamiento	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos existentes	Solicitar a las oficinas centrales se les envíe a la persona encargada de esta función para que haga la revisión necesaria y tome los correctivos pertinentes..	Director de la Unidad Médica
Ausencia de manual de funciones dentro de las dependencias	Conocer de forma clara todas las tareas o funciones que le competen a su cargo para evitar sanciones futuras.	Revisar los manuales de funciones que existen en las oficinas centrales del Seguro Social Campesino	Mantener los manuales de funciones en la dependencia y dar una copia a cada uno de los servidores de la unidad.	Talento Humano de la Unidad Médica
	Apegar las funciones al perfil profesional para evitar que los funcionarios tengan exceso de actividades.	Diseñar nuevos perfiles acordes a lo que establece la ley de acuerdo a cada cargo	Proponer a los jefes superiores hacer una reforma en las funciones que le competen.	Director de la Unidad Médica
	Establecer las tareas más relevantes a cada cargo para que sean cubiertas a cabalidad	Amenorar funciones al talento humano dentro de los cargos que les competen.	Reducir el número de tareas a los servidores a fin de dejar las de mayor necesidad de ser cubiertas dentro de sus cargos.	Director de la Unidad Médica
Malestar del Usuario	Tener material suficiente y de calidad para brindar la atención medica	Gestionar la adquisición del material más emergente	Hacer una proyección mensual de la cantidad estimada de materiales que van a utilizar para realizar la atención medica	Director de la Unidad Médica
	Evaluar adecuadamente al	Organizar las consultas médicas	Minimizar el tiempo utilizado entre consultas para la	Médicos tratantes de la

Malestar del Usuario	usuario para conocer su opinión respecto al servicio recibido	diarias de acuerdo al rango establecido de tiempo	atención por paciente, para evitar la aglomeración de personas	unidad Médica
	Dotar al paciente con la medicina necesaria para su dolencia	Determinar cuáles son las patologías más frecuentes que se atienden en el dispensario	Crear un sistema de inventario y mantenerlo actualizado, a fin de poder hacer los requerimientos necesarios de medicina. Proyectar el nivel de medicina que se va a utilizar durante el periodo y al momento de hacer la requisición realizarla con una cantidad mayor a la proyección.	Director de la unidad Médica
	Designar a los pacientes a otras unidades para que reciban tratamiento con el médico especialista	Ampliar el número de transferencias a otras unidades afín de que más personas puedan acceder a este beneficio.	Enviar los exámenes pertinentes de acuerdo a la patología del paciente. En base a los resultados designar a los pacientes al médico especialista. Ayudar a reservar la cita con el especialista.	Médicos tratante.
	Identificar las molestias del usuario basadas en el servicio recibido para corregir errores.	Crear una ficha de calificación para medir la opinión del usuario.	Incentivar al usuario a dar su opinión respecto al servicio recibido Recoger y analizar las fichas periódicamente. Tomar correctivos de acuerdo a la opinión emitida para mejorar el servicio.	Director de la unidad Médica

Fuente: Cusme, V. y Zambrano, R.

Cuadro 4.4.2 Plan de mejora para la satisfacción del usuario (Bejuquillo)

DEFICIENCIA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLE
Disponibilidad de recurso material y humano	Tener el personal adecuado para cada función.	Gestionar la adquisición de una persona que realice la limpieza y otra para dar mantenimiento a los equipos.	Pedir a las oficinas centrales que se cree una partida presupuestaria para incrementar nuevo personal a la dependencia. Coordinar con los usuarios un aporte económico para la contratación de personal de limpieza.	Director de la Unidad Médica
	Dotar de los recursos tecnológicos necesarios a la organización para mejorar el desempeño laboral	Gestionar la compra de equipos y herramientas necesarias que faciliten el trabajo diario	Dentro del presupuesto anual incorporar un porcentaje para la compra de equipos tecnológicos	Talento humano de la Unidad Médica
	Mantener el recurso tecnológico existente en buen estado para su óptimo funcionamiento.	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos existentes	Solicitar a las oficinas centrales se les envíe a la persona encargada de esta función para que haga la revisión necesaria y tome los correctivos pertinentes.	Director de la Unidad Médica
	Trabajar en equipo para obtener un mejor resultado en el alcance de las metas planteadas.	Involucrar a todos los miembros de la organización en la creación de los objetivos y metas.	Realizar un esquema de ideas donde cada uno emita su opinión. Socializar entre ellos las ideas e ir sacando las más relevantes.	Talento humano de la Unidad Médica
	Implementar la señalización necesaria para direccionar al usuario.	Permitir al usuario que identifique con claridad hacia donde tiene que dirigirse para realizar la actividad que desea cumplir.	Ubicar la señalización correspondiente, a la ubicación de cada departamento y las vías de evacuación que tiene el dispensario.	Auxiliar de enfermería.
Ausencia de manual de funciones dentro de las dependencias	Conocer de forma clara todas las tareas o funciones que le competen a su cargo para evitar sanciones futuras.	Revisar los manuales de funciones que existen en las oficinas centrales del Seguro Social Campesino	Mantener los manuales de funciones en la dependencia y dar una copia a cada uno de los servidores de la unidad.	Director de la Unidad Médica
	Apegar las funciones al perfil profesional para evitar que los funcionarios tengan exceso de actividades.	Diseñar nuevos perfiles acordes a lo que establece la ley de acuerdo a cada cargo	Proponer a los jefes superiores hacer una reforma en las funciones que le competen.	Director de la Unidad Médica
	Establecer las tareas más relevantes a cada cargo para	Amenorar funciones al talento humano dentro de los cargos que les	Reducir el número de tareas a los funcionarios a fin de dejar las de mayor necesidad de ser	Director de la Unidad Médica

	que sean cubiertas a cabalidad	competen.	cubiertas dentro de sus cargos.	
Malestar del Usuario	Tener material suficiente y de calidad para brindar la atención médica	Gestionar la adquisición del material más emergente	Hacer una proyección mensual de la cantidad estimada de materiales que van a utilizar para realizar la atención médica	Talento humano de la Unidad Médica
	Evaluar adecuadamente al usuario para conocer su opinión respecto al servicio recibido	Organizar las consultas médicas diarias de acuerdo al rango establecido de tiempo	Minimizar el tiempo utilizado entre consultas para la atención por paciente, para evitar la aglomeración de personas	Médicos tratantes de la Unidad Médica
	Dotar al paciente con la medicina necesaria para su dolencia	Determinar cuáles son las patologías más frecuentes que se atienden en el dispensario	Crear un sistema de inventario y mantenerlo actualizado, a fin de poder hacer los requerimientos necesarios de medicina. Proyectar el nivel de medicina que se va a utilizar durante el periodo y al momento de hacer la requisición realizarla con una cantidad mayor a la proyección.	Talento humano de la Unidad Médica
	Designar a los pacientes a otras unidades para que reciban tratamiento con el médico especialista	Ampliar el número de transferencias a otras unidades afín de que más personas puedan acceder a este beneficio.	Enviar los exámenes pertinentes de acuerdo a la patología del paciente. En base a los resultados designar a los pacientes al médico especialista. Ayudar a reservar la cita con el especialista.	Médicos tratante.
	Identificar las molestias del usuario basadas en el servicio recibido para corregir errores.	Crear una ficha de calificación para medir la opinión del usuario.	Incentivar al usuario a dar su opinión respecto al servicio recibido Recoger y analizar las fichas periódicamente. Tomar correctivos de acuerdo a la opinión emitida para mejorar el servicio.	Director de la Unidad Médica.

Fuente: Cusme, V. y Zambrano,

Cuadro 4.4.3. Plan de mejora para la satisfacción del usuario (La Piñuela)

DEFICIENCIA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLE
Disponibilidad de recurso material y humano	Tener el personal adecuado para cada función.	Gestionar la adquisición de una persona que realice la limpieza y otra para dar mantenimiento a los equipos.	Pedir a las oficinas centrales que se cree una partida presupuestaria para incrementar nuevo personal a la dependencia. Coordinar con los usuarios un aporte económico para la contratación de personal de limpieza.	Director de la Unidad Médica
	Dotar de los recursos tecnológicos necesarios a la organización para mejorar el desempeño laboral	Gestionar la compra de equipos y herramientas necesarias que faciliten el trabajo diario	Dentro del presupuesto anual incorporar un porcentaje para la compra de equipos tecnológicos	Talento humano de la Unidad Médica
	Mantener el recurso tecnológico existente en buen estado para su óptimo funcionamiento	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos existentes	Solicitar a las oficinas centrales se les envíe a la persona encargada de esta función para que haga la revisión necesaria y tome los correctivos pertinentes.	Director de la Unidad Médica
	Trabajar en equipo para obtener un mejor resultado en el alcance de las metas planteadas.	Involucrar a todos los miembros de la organización en la creación de los objetivos y metas.	Realizar un esquema de ideas donde cada uno emita su opinión. Socializar entre ellos las ideas e ir sacando las más relevantes.	Talento humano de la Unidad Médica
	Mejorar relación laboral entre los servidores para brindar al usuario un ambiente de cordialidad	Respetar la forma de trabajo de cada servidor y asumir consecuencias cuando el caso lo amerite.	Comunicarse de forma clara y con respeto hacia los demás Aceptar los errores propios, sin resaltar los ajenos. Reconocer la diferencia entre la relación personal y profesional. Realizar convivencias de grupos que liberen el estrés del día a día.	Director de la Unidad Médica
	Dar mayor comodidad al usuario para que su espera sea menos tediosa	Brindar un ambiente cómodo y con clima agradable.	Equipar la sala de espera con suficientes muebles. Acondicionar el ambiente con una temperatura adecuada.	Talento humano de la Unidad Médica
	Implementar la señalización necesaria para direccionar al usuario.	Permitir al usuario que identifique con claridad hacia donde tiene que dirigirse para realizar la actividad que desea cumplir.	Ubicar la señalización correspondiente, a la ubicación de cada departamento y las vías de evacuación que tiene el dispensario.	Auxiliar de enfermería.
	Conocer de forma clara todas	Revisar los manuales de funciones que	Mantener los manuales de funciones en la	Director de la Unidad Médica

Ausencia de manual de funciones dentro de las dependencias	las tareas o funciones que le competen a su cargo para evitar sanciones futuras.	existen en las oficinas centrales del Seguro Social Campesino	dependencia y dar una copia a cada uno de los servidores de la unidad.	
	Apegar las funciones al perfil profesional para evitar que los funcionarios tengan exceso de actividades.	Diseñar nuevos perfiles acordes a lo que establece la ley de acuerdo a cada cargo	Proponer a los jefes superiores hacer una reforma en las funciones que le competen	Director de la Unidad Médica
	Establecer las tareas más relevantes a cada cargo para que sean cubiertas a cabalidad	Amenorar funciones al talento humano dentro de los cargos que les competen.	Reducir el número de tareas a los funcionarios a fin de dejar las de mayor necesidad de ser cubiertas tienen dentro de sus cargos.	Director de la Unidad Médica
Malestar del Usuario	Tener material suficiente y de calidad para brindar la atención médica	Gestionar la adquisición del material más emergente	Hacer una proyección mensual de la cantidad estimada de materiales que van a utilizar para realizar la atención médica	Talento humano de la Unidad Médica
	Evaluar adecuadamente al usuario para conocer su opinión respecto al servicio recibido	Organizar las consultas médicas diarias de acuerdo al rango establecido de tiempo	Minimizar el tiempo utilizado entre consultas para la atención por paciente, para evitar la aglomeración de personas	Médicos tratantes de la Unidad Médica
	Dotar al paciente con la medicina necesaria para su dolencia.	Determinar cuáles son las patologías más frecuentes que se atienden en el dispensario.	Crear un sistema de inventario y mantenerlo actualizado, a fin de poder hacer los requerimientos necesarios de medicina. Proyectar el nivel de medicina que se va a utilizar durante el periodo y al momento de hacer la requisición realizarla con una cantidad mayor a la proyección.	Talento humano de la Unidad Médica
	Designar a los pacientes a otras unidades para que reciban tratamiento con el médico especialista	Ampliar el número de transferencias a otras unidades afín de que más personas puedan acceder a este beneficio.	Enviar los exámenes pertinentes de acuerdo a la patología del paciente. En base a los resultados designar a los pacientes al médico especialista. Ayudar a reservar la cita con el especialista.	Médicos tratante.
	Identificar las molestias del usuario basadas en el servicio recibido para corregir errores.	Crear una ficha de calificación para medir la opinión del usuario.	Incentivar al usuario a dar su opinión respecto al servicio recibido. Recoger y analizar las fichas periódicamente. Tomar correctivos de acuerdo a la opinión emitida para mejorar el servicio.	Director de la Unidad Médica

Fuente: Cusme, V. y Zambrano, R.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La evaluación a los servidores públicos que laboran en las dependencias del Seguro Social Campesino, permitió tener una visión clara de las falencias de la gestión del talento humano y las causas que conllevan a esta problemática como: poca disponibilidad de recurso material y humano, ausencia de manual de funciones y el malestar del usuario.
- El plan de mejora está estructurado en base a objetivos, estrategias y acciones que se deben plantear para mejorar el desempeño en sus funciones y por ende la satisfacción de los usuarios.
- A través de la sociabilización del plan de mejora se dió a conocer al talento humano de las dependencias del Seguro Social Campesino los correctivos que deben implementar para brindar un mejor servicio.

RECOMENDACIONES

- Mantener políticas institucionales de evaluación tanto a los servidores como a los usuarios.
- Aplicar el plan de mejora con la finalidad de tener una mejor gestión del talento humano y por ende brindar un alto nivel de satisfacción a los usuarios.
- Actualizar el plan de mejora continuamente y sociabilizar entre los funcionarios, para que cada uno aporte con ideas significativas.

4.3 OBJETIVO 3. SOCIABILIZAR EL PLAN DE MEJORA CON EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, PARA QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LO PROPUESTO.

Con la finalidad de dar a conocer la propuesta planteada se sociabilizó con los directores de cada dependencia del Seguro Social Campesino de la Parroquia Canuto, donde se expuso el plan de mejora para brindar un mayor nivel de satisfacción a los usuarios, a su vez ellos emitieron ciertas opiniones e ideas que se podían incluir dentro del plan.

La sociabilización fue acogida positivamente, brindando a las expositoras un nivel de confianza para el desarrollo de la actividad, aunque los directores de los dispensarios Tranquipedra y La Piñuela prefirieron que no se les tomara las respectivas fotos, pues piensan que aquello les podría provocar a futuro algún tipo de sanción debido que están impedidos de dar información a las personas particulares.

DEPENDENCIA	FECHA	HORA INICIO	HORA DE TERMINACIÓN
Tranquipedra	12/10/2015	11:30am	12:00pm
Bejuquillo	13/10/2015	10:00 am	10:45 am
La Piñuela	13/10/2015	13:00 pm	13:45 pm

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1 CONCLUSIONES

- Con la utilización de las técnicas de investigación, observación, entrevista y encuesta se identificó las deficiencias de la gestión del talento humano, las que fueron graficadas en un diagrama de causa y efecto donde se pueden visualizar las más relevantes entre estas: la ausencia de un manual de funciones dentro de las dependencias, escasos recursos materiales y tecnológicos y la falta de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios.
- El plan de mejora se lo elaboró en base a las deficiencias encontradas en cada una de las dependencias, con la finalidad de que se tomen los correctivos necesarios para atenuar la problemática existente, el mismo contiene objetivos, estrategias y acciones apegadas a la necesidad de la institución.
- La sociabilización del plan de mejora permitió dar a conocer al talento humano de las dependencias del Seguro Social Campesino los correctivos que deben implementar para brindar un mejor servicio, esta se realizó con los directores de las unidades médicas en cada dependencia, duró alrededor de 30 minutos.

5.1.2 RECOMENDACIONES

- Mantener dentro de las dependencias los manuales de funciones de cargo y asegurarse que cada uno de los servidores tenga una copia del documento; así como, incrementar políticas institucionales de evaluación tanto a los servidores como a los usuarios mediante la aplicación de un formulario de preguntas sencillas.
- Poner en práctica los objetivos, estrategias y acciones contenidas dentro del plan de mejora y realizar periódicamente actualizaciones al mismo, con la finalidad de tener una mejor gestión del talento humano y por ende brindar un alto nivel de satisfacción a los usuarios.
- Socializar el plan de mejora propuesto con los demás miembros de las dependencias para que todos tengan conocimiento del mismo y en determinado momento puedan recurrir hacer uso de las ideas que consideren más relevantes o actualizarlo con nuevas aportaciones intelectuales para minimizar las problemáticas que se puedan presentar a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, G. 2012. Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (En línea). Caracas. VE. Consultado, 19 de Jul. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Andrade, M y Mero, R. 2012. Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que recibe en los servicios de salud preventivo y hospitalario periodo enero-junio del 2012. Tesis. Lic. Ciencias de la enfermería. ULEAM. Manta-Manabí, EC. p 21.
- Asamblea Nacional 2010. Ley Orgánica del Servicio Público. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.trabajo.gob.ec/ley-organica-del-servicio-publico-losep/>.
- 2011. Ley de Seguridad Social. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Seguridad%20Social/ley_seguridad_social_8_feb_11.pdf
- 2013. Plan Nacional del Buen Vivir. (En línea). EC. Consultado, 10 de agos. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Banegas, J. 2014. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". (En línea). Santiago, CU. Medisan. Vol. 18 n° 7. p 1.
- Becerra, F y Álvarez, C. 2011. El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el cluster de prendas en caldas-Colombia. (En línea) Caldas, CO. Revista Estudios Gerenciales 209. Vol. 27. p 8. Consultado, 10 oct. 2015. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n119/v27n119a11.pdf>

- Barreto, A y Azeglio, A. 2013. La problemática de la gestión del capital humano en las Mipymes de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires-Argentina. (En línea) Buenos Aires, AR. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 22. p 1143. Consultado, 10 de oct. 2015. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n6/v22n6a07.pdf>
- Cancino, V y Márquez, T. 2015. Evaluación de Desempeño de la Fundación Académica: Análisis de un Sistema en el contexto universitario Chileno. (En línea) Talca, CH. Revista Formación Universitaria. Vol. 8. p 36. Consultado, 10 oct del 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v8n3/art05.pdf>
- Cuesta, A. 2013. La gestión del talento humano y del conocimiento. (En línea). Bogotá. CO. Revista Latinoamericana de Psicología. Vol. 45. p 2. Consultado, 15 de May. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/805/80526356011.pdf>
- Chiavenato, I. 2012. Gestión del Talento Humano, New. ed. MX. Mc Graw Hill p 23.
- Da Silva, P; Barrera, R; Da Silva, R. 2010. Aspectos éticos y legales de la investigación científica en Brasil. (En línea). Santiago. BR. Acta Bioethica. Vol. 16 n.1. Consultado, 19 de Jul. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000100009
- De la Cruz, E. 2011. La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master light cía. Ltda.” (En línea). Quito EC. Consultado, 10 oct del 2015. Formato PDF. Disponible en: www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1612/1/T-UCE-0007-32.pdf
- Delobello, A. 2010. Nueve fases clave para un diseño del programa de gestión del talento humano. Revista de gerencia.com. (En línea). Consultado, 05 de oct del 2015. Formato DOC. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/9-fases-clave-para-el-disenio-de-un-programa-de-gestion-de-talento-humano>

- Duque, O. 2009. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. (En línea). Bogotá, CO. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15. p 25. Consultado, 15 de may.2014. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Francis, G. 2010. Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. (En línea). VE. Revista Científica Ciencias Humanas. Vol. 6. p 3. Consultado, 15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/709/70916424006.pdf>.
- Febrel, M; Anzar,V; Falo, F; Aliaga, M;... s.f. Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales. (En línea). Consultado, 15 sep. 2015. Formato DOC. Disponible en: https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/502465/Plan_de_atencion_al_usuario.pdf/f8057256-1a52-4e2c-8ced-d9f24451e5eb
- Fernández, D. 2010. Comunicación empresarial y atención al cliente. (En línea). ES. New. ed. p 65. Consultado,15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://books.google.com.ec/books?id=6LxMsmsrC34C&pg=PA257&dq=que+es+SERVICIO&hl=es&sa=X&ei=sepzU6DiJIXfsATQi4GwDA&ved=0CE4Q6AEwBg#v=onepage&q=que%20es%20SERVICIO&f=false>.
- Flores, M. 2013. La gestión del talento humano en el sector publico ecuatoriano. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en <http://qualityconsultingroup.com/la-gestion-del-talento-humano-en-el-sector-publico-ecuatoriano/1030/>
- García, J. 2010. Servicio. Gestión del servicio. (En línea). Barcelona, ES. 2 ed. p5. Consultado,15 demay.2014. Disponible en <http://books.google.com.ec/books?id=8gy33Wgk1EMC&pg=PA15&dq=que+es+SERVICIO&hl=es&sa=X&ei=sepzU6DiJIXfsATQi4GwDA&ved=0CEkQ6AEwBQ#v=onepage&q=que%20es%20SERVICIO&f=false>
- Guerrero, A. 2014. Gestión del talento humano basado en competencias. Tesis. Mg. Sc. Psicología del trabajo. Universidad Autónoma de Querétaro. Mx. p. 58. Consultado, 12 de may. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1965/1/RI000769.pdf>.

- IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, EC). Estatutos del IESS. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en: www.iess.gob.ec
- Jiménez, J. 2010. Un tweet-book sobre las redes sociales para gerentes y emprendedores. Revista Dialogo 2 punto 0. 3ra ed. México. p 27-28.
- Lledo, P. 2011. Gestión del talento humano. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en [http://www.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al- blog](http://www.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog).
- Marr, E, 2013. Gestión del talento humano en el Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=2601>
- Marhuenda, F; Cros, M. 2011. Aprender de la Prácticas Didácticas de la Información en Centros de Trabajos. Ediciones Universitat de Valencia. Valencia Esp. p 247
- Martínez, H y Perozo, B. 2013. Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. Maracaibo, VE. Revista venezolana de Gerencia. Vol. 15 p 3.
- Martines, V. 2013. Gestión del talento humano por competencias en una empresa de artes gráficas. (En línea). Distrito Federal, ME. Tesis. p 18 consultado, 05 de oct. 2015 formato PDF. Disponible en <http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>
- Mejía, A; Castillo, M y Montoya, A. 2013. El factor del talento humano en las organizaciones. (En línea). Cali, CO. Revista Cielo. Vol. 34. p 34. Consultado, 15 de may. 2014. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362013000100002&script=sci_arttext

- MSP (Ministerio de salud pública). 2012. Derecho de los usuarios de la salud. (En línea). p 6. Consultado 30 de sep. 2015. Formato DOC. Disponible en: <http://www.adasu.org/prod/1/234/Guia.del.MSP..pdf>
- Moreno, F. 2012. El talento humano. Un capital intangible que otorga valor a las organizaciones. (En línea). VE. Revista ciencia y gerencia. Vol. 7. p 6. Consultado, 15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)57-67.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)57-67.pdf)
- Parra, J. 2012. Gestión del liderazgo y valores en el colegio nacional experimental Benigno Malo de la ciudad de Cuenca durante el año lectivo 2010-2011. (En línea). Cuenca, EC. Consultado 10 oct. Del 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3093/1/Tesis%20de%20Parra%20Gonzalez%20Janeth%20Eugenia.pdf>.
- Prieto, P. 2013. Gestión del talento Humano como Estrategia para Retención del Personal. (En línea). Medellín, CO. Consultado 10 oct del 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiñones, M. 2010. Calidad y servicio, conceptos y herramientas. (En línea). 2 ed. Bogotá, CO. p 3. Consultado, 15 de may. 2014. Disponible en <http://books.google.com.ec/books?id=KhFRG7SfQRUC&pg=PR8&dq=C2%BFQU%C3%89+ES+CALIDAD+DE+SERVICIO?&hl=es419&sa=X&ei=CSN1U46PHIXIsASlyIKgCw&ved=0CEcQ6AEwBA#v=onepage&q=C2%BFQU%C3%89%20ES%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%3F&f=false>.
- SEP (Secretaría de Educación Pública, EC), 2007. Autoevaluación de Centros Escolares para la Gestión de la Calidad. Guía para la Elaboración del Plan de Mejora Grupos de Mejora. (En línea). EC. Consultado, 15 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.sep.gob.mx>
- Vera, J. 2010. El talento humano y las competencias: Conceptos (En línea). CO. p. 2. Consultado, 15 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en <http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>.

Visso, T. 2010. El servicio al cliente (En línea). ES. 3 ed. p 32. Consultado, 15 de may. 2014. Disponible en [http://books.google.com.ec/books/about/calidad y servicio Conceptos y herramientas.html?id=tDLDSjnbIsCredirescy](http://books.google.com.ec/books/about/calidad_y_servicio_Conceptos_y_herramientas.html?id=tDLDSjnbIsCredirescy).

Werther, W. 2010. Administración de Recursos Humanos. 2 ed. MX. Mc Graw Hill p 47.

ANEXOS

ANEXO 01

FICHA DE OBSERVACIÓN EN EL S.S.C CANUTO

FICHA DE OBSERVACIÓN			
OBSERVADORAS:	CUSME PÁRRAGA VERÓNICA JOHANNA		
	ZAMBRANO DELGADO ROSA ELVIRA		
LUGAR:	DEPENDENCIAS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PARROQUIA CANUTO	FECHA:	18/07/2015
HECHOS REGISTRADOS		SI	NO
Afiliados acuden en la madrugada a los dispensarios para obtener un turno		X	
Gran número de afiliados requiriendo consulta		X	
Falta de personal para cubrir la demanda		X	
Demora en el proceso de atención		X	
Falta de personal de limpieza		X	
Disponen de reloj Biométrico		X	
Acondicionamiento e infraestructura adecuada		X	
OBSERVACIONES			
Los afiliados llegan desde las 4:00 am para poder acceder a un turno para la atención médica.			
Diariamente llegan entre 30 y cuarenta afiliados solicitando consulta			
El personal muchas veces no alcanza a atender a todos los usuarios. Porque su tiempo tiene que invertirlo en otras actividades			
No se respeta el rango establecido de 15 minutos para la atención medica			
La enfermera tiene que llegar a realizar la limpieza de las instalaciones.			
El acondicionador de aire muchas veces se encuentra dañado y la sala de espera es muy pequeña.			

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL DIRECTOR ENCARGADO DEL S.S.C ZONA NORTE CHONE



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

La presente entrevista se la realiza con la finalidad de obtener información que contribuya en el **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO BASADO EN LA SATISFACCIÓN AL USUARIO PARROQUIA CANUTO** realizada por Verónica Johanna Cusme Párraga y Rosa Elvira Zambrano Delgado egresadas de la carrera de Administración Pública, la información que se nos otorgue tendrá tratamiento confidencial y será utilizada únicamente para el desarrollo de esta investigación. Le agradecemos el tiempo que amablemente ha dispuesto para el desarrollo de las siguientes preguntas.

¿Qué acciones emprenden para verificar el trabajo de los empleados?

¿Cómo dirigen sus labores u ordenan las actividades que deben realizar?

¿Cómo miden su rendimiento laboral?

¿Cómo dirigen la parte motivacional de sus colaboradores?

¿Cómo miden el rendimiento de sus actividades y con qué frecuencia lo hacen?

¿Utilizan reportes para detallar las actividades que a diario realizan?

¿Existe análisis de los procedimientos continuos con el propósito de mejorar la atención al usuario?

ANEXO 03



CUESTIONARIO DE ENCUESTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DEL S.S.C

CLIMA ORGANIZACIONAL

1.- ¿Está usted motivado para trabajar en la institución?

SI NO

2.- ¿Conoce la misión y visión de la institución?

SI NO

3.- ¿Conoce los reglamentos de la institución?

SI NO

4.- ¿Sus compañeros toman en cuenta sus ideas y sugerencias?

SI NO

5.- ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros?

MALA REGULAR BUENA MUY BUENA

TALENTO HUMANO

6.- ¿La falta de conocimiento sobre las actividades administrativas en la institución le ha hecho quedar mal con los usuarios?

SI NO

7.- ¿Existen manual de funciones y cargos en la institución?

SI NO

8.- ¿Existen capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

SI NO

9.- ¿En su área de trabajo se incrementa personal?

SI NO

10.- ¿Las condiciones de trabajo con las que usted cuenta son?

MALA REGULAR BUENA MUY BUENA

INFRAESTRUCTURA

11.- ¿Cuenta con equipos de tecnología necesarios para realizar su trabajo?

SI NO

12.- ¿Los equipos tecnológicos se les realiza mantenimiento necesario para que funcionen de forma óptima?

SI NO

13.- ¿Existe un nivel de ruido elevado que no permite realizar su trabajo?

SI NO

14.- ¿En su lugar de trabajo hace falta carteles señalizadores?

SI NO

ANEXO 04



CUESTIONARIO DE ENCUESTA REALIZADA A LOS AFILIADOS DE LAS DEPENDENCIAS DEL S.S.C CANUTO

1.- ¿De qué forma la auxiliar de enfermería asigna los turnos?

- No aplica
- Insatisfactorio Poco insatisfactorio
- Satisfactorio Muy satisfactorio

2. ¿Piensa usted que el material utilizado para curaciones odontológicas es?

- No aplica
- Baja Mala
- Buena Excelente

3.- ¿De qué manera el médico tratante despejo todas sus dudas?

- No aplica
- Insatisfactorio Poco insatisfactorio
- Satisfactorio Muy satisfactorio

4.- ¿La atención que le prestó el médico tratante fue?

- No aplica
- Insatisfactorio Poco insatisfactorio
- Satisfactorio Muy satisfactorio

5.- ¿Cuándo acude a esta institución se le prescribe la medicación de acuerdo a su dolencia?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

6.- ¿Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

7.- ¿Bajo qué parámetros, el trámite a seguir es designado a otra unidad?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

8.- ¿Bajo qué periodo le realizan exámenes de glucosa?

No aplica

Anual Semestral

Mensual Semanal

9.- ¿Bajo qué parámetros se da prioridad de atención a los casos de suma emergencia?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

10.- ¿Bajo qué parámetros el personal cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

11.- ¿Los horarios de atención al usuario son adecuados?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

12.- ¿En qué rango mide usted el tiempo de atención del médico tratante?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

13.- ¿Bajo qué parámetros el personal da una imagen de honestidad y confianza?

No aplica

Regular Buena

Muy buena Excelente

14.- ¿El trato del personal con los usuarios es considerado?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

15.- ¿De qué manera la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios?

No aplica

Insatisfactorio Poco insatisfactorio

Satisfactorio Muy satisfactorio

16.- ¿Cómo se encuentra el stock de medicina en el dispensario?

No aplica

Regular Buena
Muy buena Excelente

17.- ¿La atención que se brinda en el dispensario cumple con sus expectativas?

No aplica
Nunca A veces
Frecuentemente Siempre

18.- ¿Bajo qué parámetros existe limpieza en las instalaciones de los dispensarios?

No aplica
Nunca A veces
Frecuentemente Siempre

19.- ¿En qué rango mide usted la implantación del call center para el otorgamiento de los turnos?

No aplica
Regular Buena
Muy buena Excelente

ANEXO 05

ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL SEGURO SOCIAL CAMPELINO ZONA NORTE CHONE



ANEXO 06

SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL S.S.C. DEPENDENCIA BEJUQUILLO

6A



6 B



ANEXO 07

SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL S.S.C. DEPENDENCIA LA PIÑUELA

7 A

