



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título  
de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU  
IMPACTO EN LA CALIDAD ASISTENCIAL DE LOS  
PACIENTES DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE  
AMBATO.”**

**PORTADA**

**AUTORA: MARÍA ELIZABETH RAMOS JARAMILLO**

**TUTOR: ING. JORGE JORDÁN VACA**

**AMBATO – ECUADOR**

**OCTUBRE - 2012**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Mg. Jorge Jordán V.

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por tanto autorizo la presentación de esta tesis, la misma que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2012

.....

Ing. Mg. Jorge Jordán V.

**Director de la Tesis de Grado**

## **Autoría de la Tesis de Grado**

Declaro que las ideas expuestas en la presente Tesis de Grado y que aparecen como propias, son de mi absoluta responsabilidad.

Ambato, Octubre del 2012

.....  
María Elizabeth Ramos Jaramillo

**Autora**

### **Aprobación de los miembros del Tribunal de Grado**

Los suscritos Miembros del Tribunal aprueban la presente Tesis de Grado, la misma que ha sido elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.- .....

Lic. Jorge Cerón

f.- .....

Ing. Leonardo Ballesteros

Ambato, Octubre del 2012.

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la universidad técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

**Autor**

**María Elizabeth Ramos Jaramillo**

## **DEDICATORIA**

A DIOS POR TODO LO QUE ME HA BRINDADO

A MIS PADRES, HERMANOS POR SER MIS MEJORES AMIGOS, MIS ALIADOS, MI EJEMPLO GRACIAS POR SER EL SOPORTE EN ESTA TESIS Y EN MI VIDA, POR LA PACIENCIA NECESARIA, POR SU TIERNA COMPAÑÍA Y SU INAGOTABLE APOYO.

**Elizabeth Ramos**

## **AGRADECIMIENTO**

A LA UTA POR SER MI CASA DURANTE ESTA TRAVESIA YA QUE ME DIO LAS FACULTADES PARA CRECER COMO PROFESIONAL, Y A TODOS MIS MAESTROS QUE HACEN DE MI UNA MEJOR PERSONA Y, A MIS COMPAÑEROS QUE DIERON UN TOQUE MUY ESPECIAL A ESTA TRAVESIA

**Elizabeth Ramos**

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
Autoría de la Tesis de Grado.....	iii
Aprobación de los miembros del Tribunal de Grado.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPITULO I

#### PROBLEMA

<b>1.1 Tema.....</b>	<b>3</b>
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis.....	5
1.2.4 Formulación del Problema.....	5
1.2.5 Preguntas Directrices.....	6
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación.....	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos.....	8
2.2. Fundamentación Filosófica.....	9
2.3 Categorías Fundamentales.....	10
2.5 Hipótesis.....	25
2.6 Señalamiento de Variables.....	25

**CAPITULO III**  
**METODOLOGIA**

3.1 Modalidad Básica de la Información.....	26
3.2 Nivel o Tipo de Investigación.....	27
3.3 Población y Muestra.....	27
3.4 Matriz de Operacionalización de Variables.....	29
3.5 Plan de Recolección de Información.....	31
3.6 Plan de Procesamiento de la Información.....	31

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

4.1 Análisis de resultados.....	32
4.3 Verificación de hipótesis.....	42
4.2.1 Formulación de la hipótesis.....	43
4.2.2 Prueba estadística.....	43

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	47
5.2 Recomendaciones.....	48

**CAPITULO VI**  
**PROPUESTA**

6.1 Datos Informativos.....	49
-----------------------------	----

6.2 Antecedentes de la propuesta .....	50
6.3 Justificación.....	50
6.4 Objetivos .....	51
6.4. 1 Objetivo General .....	51
6.4.2 Objetivos Específicos.....	52
6.5 Análisis de Factibilidad.....	52
6.6 Fundamentación .....	53
6.7 Metodología. Modelo Operativo .....	60
6.8 Administración.....	66
6.8.1 Presupuesto .....	66
6.9 Previsión de la evaluación.....	66
Bibliografía .....	67
Anexos.....	68

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b>	Población	27
<b>Tabla N° 2</b>	Operacionalización de la variable Independiente	29
<b>Tabla N° 3</b>	Operacionalización de la variable Dependiente	30
<b>Tabla N° 4</b>	Frecuencia Observada	44
<b>Tabla N° 5</b>	Frecuencia Esperada	44
<b>Tabla N° 6</b>	Ji Cuadrada	44
<b>Tabla N° 7</b>	Presupuesto	66

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	Súper ordenación conceptual V. Independiente	10
<b>Gráfico N° 2</b>	Súper ordenación conceptual V. Dependiente	11
<b>Gráfico N° 3</b>	Pregunta N°1	33
<b>Gráfico N° 4</b>	Pregunta N°2	34
<b>Gráfico N° 5</b>	Pregunta N°3	35
<b>Gráfico N° 6</b>	Pregunta N°4	36
<b>Gráfico N° 7</b>	Pregunta N°5	37
<b>Gráfico N° 8</b>	Pregunta N°6	38
<b>Gráfico N° 9</b>	Pregunta N°7	39
<b>Gráfico N° 10</b>	Pregunta N°8	40
<b>Gráfico N° 11</b>	Pregunta N°9	41
<b>Gráfico N° 12</b>	Pregunta N°10	42
<b>Gráfico N° 13</b>	Regla de Decisión	46

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, para el año 2013 constituye un instrumento que determina los procesos y actos relacionados con el desarrollo de competencias y valores de las personas que laboran en el “Hospital Provincial Docente Ambato”, para la mejora continua de la gestión.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la institución. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas del hospital para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador.

**PALABRAS CLAVES:**

**CAPACITACIÓN**

**PROCESO**

**GESTIÓN**

**RECURSOS**

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Capacitación debe incluir a todos los trabajadores del hospital (médicos, profesionales de la salud no médicos, técnicos, profesionales administrativos y técnicos administrativos y asistenciales), que integran el Hospital Provincial Docente Ambato, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios trabajadores, identificados en las Fichas de Desempeño Laboral; así mismo está enmarcado dentro de los procedimientos para capacitación

Es por ello que el trabajo de investigación está estructurado en seis capítulos, incluyendo esta introducción.

El primer capítulo se denomina el Problema que se realiza en el Hospital Provincial Docente Ambato.

El segundo capítulo describe el Marco Teórico de referencia a las variables de capacitación y de la variable calidad asistencial incluyendo las definiciones y análisis para alcanzarlas.

El tercer capítulo describe la Metodología que se implementará en el estudio de la presente investigación.

El cuarto desarrolla el Análisis e Interpretación de resultados obtenidos en base a la encuesta realizada a los clientes del Hospital Provincial Docente Ambato.

El quinto capítulo se da un diagnóstico de la situación de la empresa en base a las Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente el sexto capítulo describe la Propuesta a ser implementada y que responde a un plan de capacitación anual determinado para el año 2013, dónde

estas actividades de Capacitación programados cumplirán con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

La capacitación de personal y su impacto en la calidad asistencial de los pacientes del Hospital Provincial Ambato.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

La deficiente capacitación al personal interno afecta la calidad asistencial en los pacientes del Hospital Provincial Ambato

##### **1.2.1 Contextualización**

No sólo las grandes empresas multinacionales se ven enfrentadas a un nuevo sistema económico y social, la transformación y evolución de los mercados está latente en cada rincón del planeta, hacia una globalización pendiente a quebrar los límites económicos e incluso geográficos.

Los productos y servicios deben llegar en forma adecuada a sus consumidores y una de las áreas más importantes cubierta por la administración actual, que permite el intercambio de estos bienes y servicios, así como la información entre las organizaciones y los consumidores.

El servicio al cliente, hoy por hoy, identificado como una fuente de respuestas a las necesidades del mercado y las empresas; debe contemplar una estrategia más dinámica; mas ahora cuando así lo exige el contexto.

Por ello, instituciones de servicio sobretodo, como las del área de salud la cual es el objeto de la presente investigación, deben emprender estos retos para elevar el nivel de su competitividad en el ámbito nacional.

El Hospital Provincial Ambato y los servicios que ofrece en cuanto a lo que respecta con la calidad asistencial al cliente no dejan del todo satisfecho, por lo que demandan una mejora en esta área por parte de la institución.

La actitud descortés de ciertos empleados hace que los usuarios manifiesten disconformidad en relación al trato que reciben; las personas que acuden a este centro de salud llegan desde tempranas horas de las mañanas para poder proveerse de los primeros turnos por lo que deben permanecer en fila por horas, y si a esto se suma en muchas ocasiones la impuntualidad de los médicos hace de esta situación algo desesperante que trae consigo malestar a los pacientes que en su gusto derecho demandan una mejor atención por parte de la institución.

El problema parece radicar básicamente en la falta de coordinación entre las distintas dependencias así como la falta de un centro de servicio y capacitacional cliente que le brinde información concreta lo que facilitará la realización de las actividades, mejorando de esta manera la imagen de la institución.

La falta de una buena capacitación de los empleados ha hecho que muchos de los pacientes acudan a seguros privados que proporcionen un mejor servicio es decir el que ellos esperan y que se merecen.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

En la presente investigación las causas que afecta la calidad asistencial en los pacientes del Hospital Provincial Docente Ambato serían:

El no compartir valores y objetivos todos debemos participar en la construcción del futuro ya que la gente ayuda a implementar lo que ayudó a crear.

No existe estrategia empresarial ni psicología organizacional por lo tanto no hay integración en los procesos, técnicas, tácticas de cambio y transformación que requiere el desarrollo competitivo.

La mayoría del personal médico, paramédico, técnico y administrativo no piensa en productividad, en procesos, en logística, en tecnología de la información y básicamente en el capital humano (gente).

### **1.2.3 Prognosis**

Al no implementar la capacitación al talento humano, provocaría que no puedan desarrollar completamente sus habilidades, conocimientos, aptitudes, destrezas, experiencia y actitudes que poseen, lo que conlleva a perder su prestigio institucional, imagen corporativa y el cierre de las instalaciones.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo afecta la capacitación del personal en el Hospital Provincial Docente Ambato, en relación a la calidad asistencial de sus usuarios?

### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿De qué manera la capacitación contribuye en la calidad asistencial del Hospital Provincial Docente Ambato

¿Cómo mejorar la capacitación, para que las actividades de asistencia al paciente, no tengan deficiencias?

¿La evaluación a la calidad asistencial, constituyen elementos de evidencia suficiente, competente y relevante para el cumplimiento de los objetivos en el Hospital Provincial Docente Ambato?

### **1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación**

#### **Límite de Contenido**

Campo: Administración

Área: Organización de Empresa

Aspecto: Calidad

#### **Límite Espacial**

La presente investigación se realizará en el Hospital Provincial Docente Ambato ubicada en la Provincia de Tungurahua

#### **Límite Temporal**

La presente investigación tendrá un tiempo de duración de un mes el mismo que será desde abril del 2012 a junio del 2012.

### **1.3 Justificación**

La elaboración del presente trabajo de investigación se justifica en virtud de confirmar las deficiencias en la capacitación interna en relación con la asistencia a los pacientes, para en base de ello presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que el Hospital Provincial Docente Ambato alcance indicadores altos de eficiencia, eficacia para sus usuarios.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Determinar cómo afecta la capacitación del personal en el Hospital Provincial Docente Ambato, en relación a la calidad asistencial de sus usuarios

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar de qué manera la capacitación contribuye en la calidad asistencial del Hospital Provincial Docente Ambato
- Mejorar la capacitación para que las actividades de asistencia al paciente no tengan deficiencias
- Proponer una evaluación a la calidad asistencial, para constituir como elementos de evidencia suficiente, competente y relevante para el cumplimiento de los objetivos en el Hospital Provincial Docente Ambato

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Torres, en el año 2011, en Ecuador, cuyo tema de investigación es “Capacitación y su influencia en la productividad de la lavadora jeans Chelo”s del Cantón Pelileo”, con una metodología de la modalidad de investigación bibliográfica-documental y de campo y llego a la siguiente conclusión de q la capacitación al personal es necesaria en cada área de trabajo debido a q el personal requiere de nuevos conocimientos para mejorar su desempeño y el manejo de la maquinaria de una manera eficiente.

Ilugsha, en el año 2011, en Ecuador, cuyo tema de investigación es “Sistema de Gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la Empresa Tierra Linda” del Cantón Pillaro”, con una metodología de la modalidad de investigación bibliográfica-documental y de campo y llego a la siguiente conclusión que, en cuanto al desarrollo profesional del personal, los cargos en los que se desempeñan no les ha permitido crecer, porque no se ha

brindado la atención requerida, lo cual es un factor que no ayuda que los trabajadores cumplan con sus metas personales, así como de la organización.

Lozada, en el año 2008, en Ecuador, cuyo tema de investigación es la “Capacitación de los empleados de la empresa Barathon como herramienta administrativa para el mejoramiento del servicio al cliente para incrementar el volumen de ventas”, con una metodología de la modalidad de investigación bibliográfica-documental, experimental y de campo, y llego a la siguiente conclusión de estimular al sector laboral la permanente y constante capacitación ya sea a costo de la empresa o a costo personal ya que ello permitirá una relación personal y social.

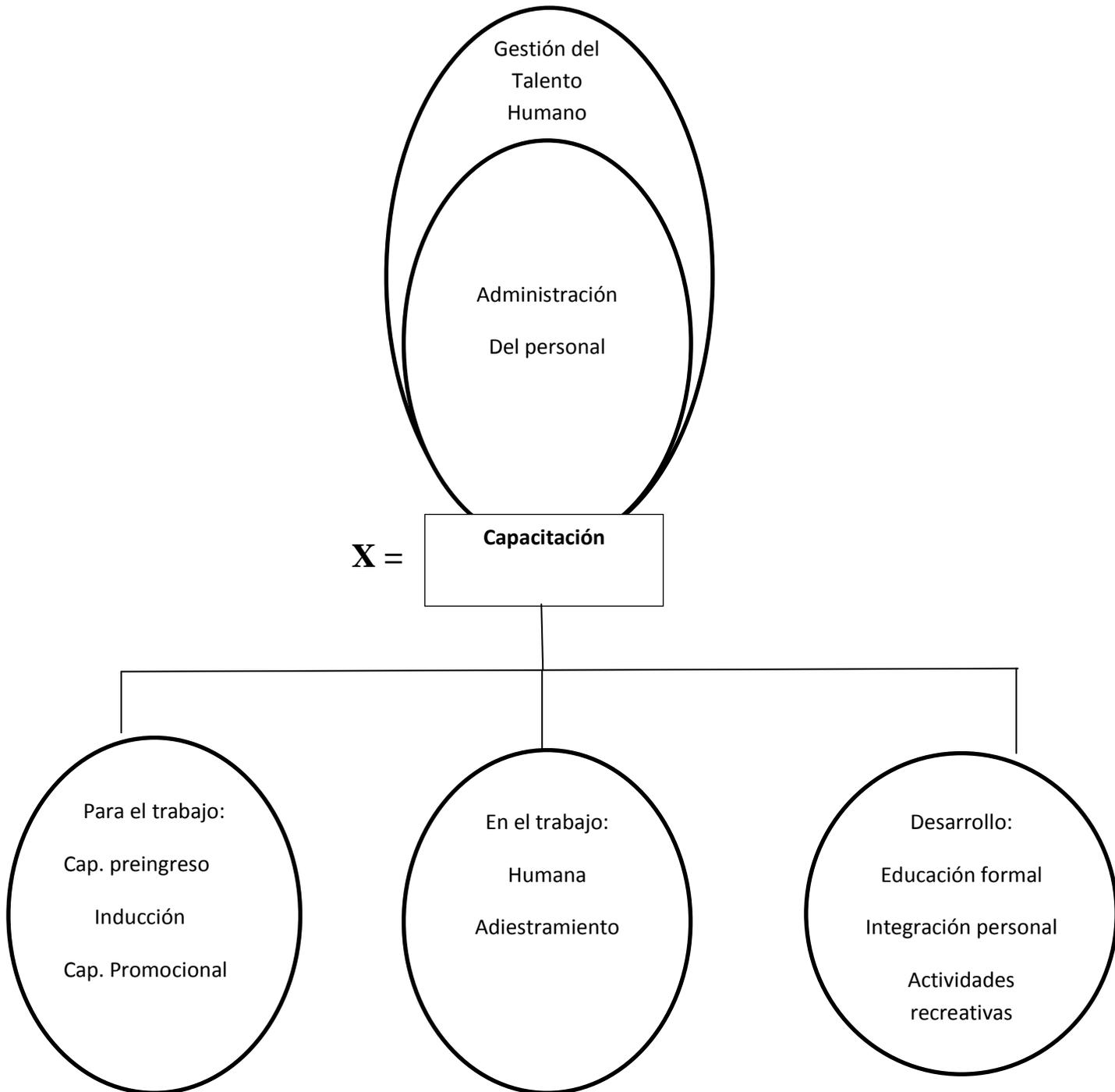
## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Para la ejecución de la presente investigación se aplicará el paradigma crítico – propositivo ya que nos permite analizar, criticar, opinar, comentar todo lo que sucede en la realidad, en base a nuestros conocimientos, valores, creencias y proponer alternativas de solución.

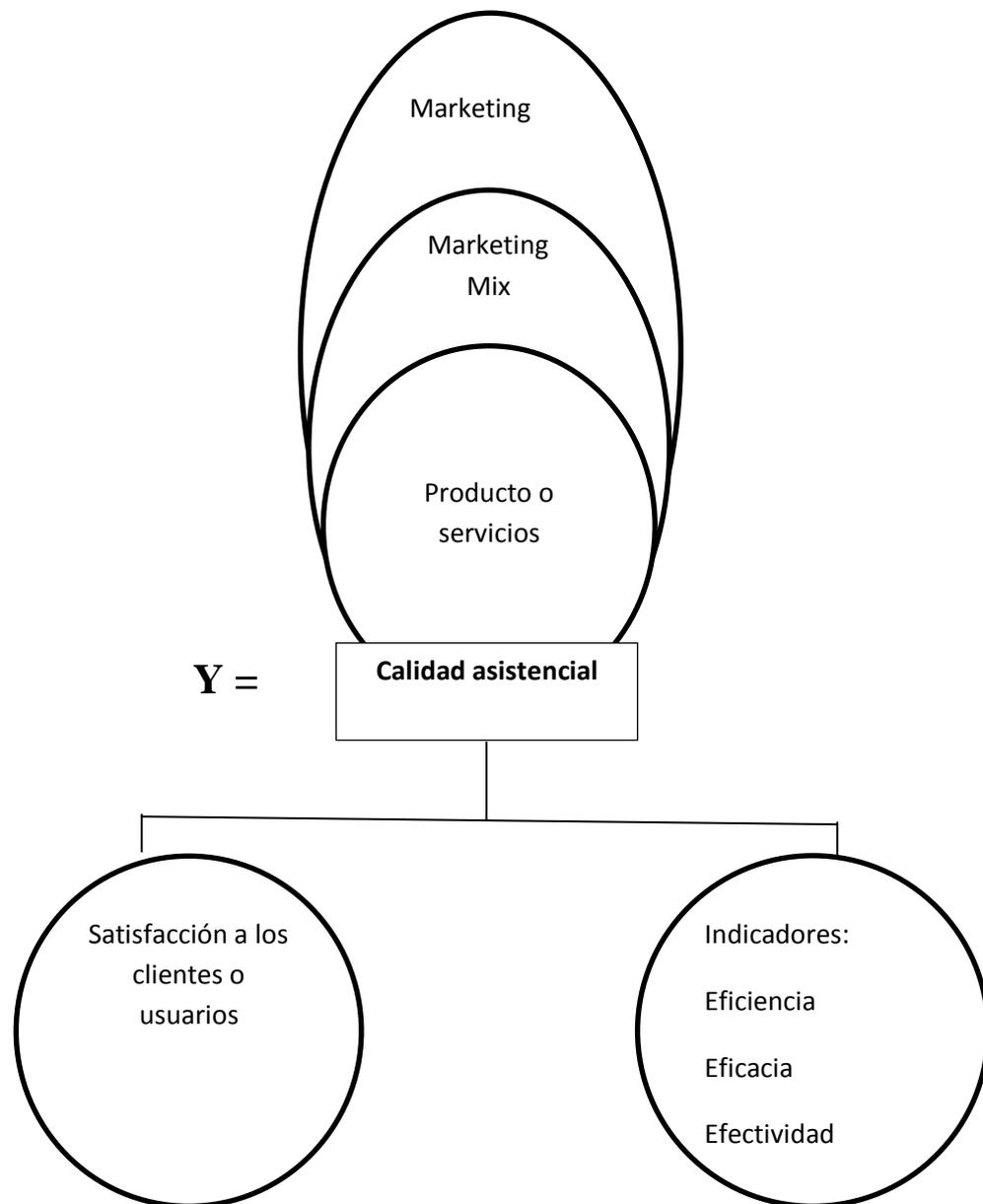
Hay que tomar en cuenta las necesidades internas en la asistencia a los pacientes, manejo de equipos médicos y procesos que deben ser adaptables, eficientes y de carácter específico permitiendo un mayor rendimiento de los recursos y del personal.

## 2.3 Categorías Fundamentales

**Gráfico N.- 1**  
**Superordinación y subordinación de la variable independiente**



## Superordinación y subordinación de la variable dependiente



## 2.4 Marco Teórico

### **Variable Independiente = Capacitación**

#### **Administración del talento humano**

BYARS Y RUE (2007) Es el área de la administración relacionada con todos los aspectos del personal de una organización, es decir, la q determina las necesidades de reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar al personal, y la q actúa como enlace entre los empleados y los sindicatos y maneja otros asuntos de bienestar

E.B. FLIPPO (2007) Es la planeación, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la empresa

<http://es.scribd.com/doc/17047758/administracion-de-la-produccion>. Se puede definir como la administración de los recursos directos necesarios para producir los bienes y servicios que ofrece una organización.

#### **Gestión del talento humano**

CHIAVENATTO I. (2009) Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las Organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la cultura organizacional, el negocio de la organización, la tecnología, etc.

MC-GRAWHILL IDALBERTO (2009) La gestión del talento humano depende de la situación y la cultura de la organización para formar, integrar y desarrollar a su gente.

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Es uno de los aspectos de mayor importancia que la empresa debe considerar, ya que gracias a ellos se tendría el

conocimiento requerido para implementar políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos concernientes al recurso humano, ya que se encarga de capacitar y desarrollar al personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por eso que las organizaciones han empezado a considerar al talento humano como su capital más valioso.

## **Capacitación**

[AMARO GUZMAN \(2007\)](#) El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficacia en la ejecución de sus tareas

A.F.SIKILA CAPACITACION (2007) El proceso educativo a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento sistemático por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimientos técnicos para un propósito particular.

[http://www.asodefensa.org/portal/?page\\_id=4](http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4) Conjunto de procesos organizados, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

## **Capacitación para el trabajo**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa

PINTO, ROBERTO (1999). Es de carácter escolarizado y se refiere a la enseñanza – aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas

que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica.

<http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html> Representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

### **Capacitación de pre ingreso**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.

<http://capacitaciondepersonal.blogspot.com/> Se realiza con fines de selección, concentrándose en proporcionar al nuevo personal, los conocimientos necesarios y desarrollar sus habilidades.

WILLIAN V. WERTHER, JR.PH.D KEITH DAVIS, PH.D Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

### **Inducción**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo mas rápido posible.

<http://capacitaciondepersonal.blogspot.com/> Conjunto de actividades, que informan al trabajador sobre la organización, los planes, los objetivos y las

políticas. Para apresurar su integración al puesto, al grupo de trabajo y a la organización.

CLAUDE LEVY-LEBOYER (2000) Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

### **Capacitación promocional**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

<http://capacitaciondepersonal.blogspot.com/> Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

### **Capacitación en el trabajo**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

<http://www.amte.org.mx/article51.html> Se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito concreto de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica.

PINTO, ROBERTO (1999). Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

## **Adiestramiento**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

<http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html> Es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad.

PINTO, ROBERTO (1999). Se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para poder hacer, afectando primordialmente la esfera psicomotriz de las personas.

## **Capacitación específica y humana**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Este comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.

## **Desarrollo**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.

<http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml>El

Desarrollo se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

## **Educación formal para adultos**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.

Coombs y Ahmed la educación formal comprendería el sistema educativo altamente institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que se extiende desde los primeros años de la escuela primaria hasta los últimos años de la universidad.

## **Integración de la personalidad**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia si mismos y hacia su grupo de trabajo.

<http://www.depression-guide.com/lang/es/personality-integration.htm> El criterio refiere a la integridad del individuo, al funcionamiento armonioso junta de los componentes del sistema humano y de estos síntomas, alternadamente, con su ambiente.

JAIME A. GRADOS ESPINOZA (2007) Es un conjunto de características o patrones que definen a una persona, es decir, los pensamientos, sentimientos, actitudes y hábitos y la conducta de cada individuo, que de manera muy particular, hacen que las personas sean diferentes a las demás.

## **Actividades recreativas y culturales**

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA (2007) Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se

integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

JAIIME A. GRADOS ESPINOZA (2007) estimulan el sentido de identificación y pertenencia comunitaria y les permiten una mejor interacción con su entorno social.

**Variable Dependiente:** Calidad Asistencial

### **Marketing Estratégico**

“Busca conocer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, localizar nuevos nichos de mercado, identificar segmentos de mercado potenciales, valorar el potencial e interés de esos mercados, orientar a la empresa en busca de esas oportunidades y diseñar un plan de actuación que consiga los objetivos buscados. En este sentido y motivado porque las compañías actualmente se mueven en un mercado altamente competitivo se requiere, por tanto, del análisis continuo de las diferentes variables del DAFO, no sólo de nuestra empresa sino también de la competencia en el mercado. En este contexto las empresas en función de sus recursos y capacidades deberán formular las correspondientes estrategias de marketing que les permitan adaptarse a dicho entorno y adquirir ventaja a la competencia. Así pues, el marketing estratégico es indispensable para que la empresa pueda, no sólo sobrevivir, sino posicionarse en un lugar destacado en el futuro”. (Pujol, 2003).

### **Marketing Estratégico**

“Una de las características más útiles e importantes del marketing consiste en poder planificar, con bastante garantía de éxito, el futuro de nuestra empresa, basándonos para ello en las respuestas que ofrezcamos a las demandas del mercado, ya hemos dicho que el entorno en el que nos posicionamos cambia y evoluciona constantemente, el éxito de nuestra empresa dependerá, en gran parte,

de nuestra capacidad de adaptación y anticipación a estos cambios. Debemos ser capaces de comprender en qué medida y de qué forma los cambios futuros que experimentará el mercado afectarán a nuestra empresa y de establecer las estrategias más adecuadas para aprovecharlos al máximo en nuestro beneficio.

Por tanto, el marketing estratégico busca conocer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, localizar nuevos nichos de mercado, identificar segmentos de mercado potenciales, valorar el potencial e interés de esos mercados, orientar a la empresa en busca de esas oportunidades y diseñar un plan de actuación que consiga los objetivos buscados. En este sentido y motivado porque las compañías actualmente se mueven en un mercado altamente competitivo se requiere, por tanto, del análisis continuo de las diferentes variables del DAFO, no sólo de nuestra empresa sino también de la competencia en el mercado. En este contexto las empresas en función de sus recursos y capacidades deberán formular las correspondientes estrategias de marketing que les permitan adaptarse a dicho entorno y adquirir ventaja a la competencia.

Así pues, el marketing estratégico es indispensable para que la empresa pueda, no sólo sobrevivir, sino posicionarse en un lugar destacado en el futuro.

Pero la realidad creemos que nos indica lo contrario, ya que el sentido común parece no abundar en grandes dosis en el mundo de los negocios, por ello no nos debe extrañar que tan sólo el 25 por 100 de los planes estratégicos aportados por las empresas son los que se llevan a buen término.

Responder con éxito al interrogante, ¿disponemos de una estrategia de futuro?, parece ser que es difícil, ya que independientemente de que no todas las empresas se lo plantean, tiene el inconveniente de su puesta en práctica. Por ello, una de las mayores preocupaciones de los estrategas corporativos es encontrar el camino más rápido y seguro hacia la creación de valor, entendido no sólo como un resultado que beneficie a los accionistas de la compañía, sino como algo capaz de satisfacer y fidelizar a los clientes, empleados y proveedores". (**Rafael Muñiz, 2000**).

## **Marketing Mix**

“El marketing mix son las herramientas que utiliza la empresa para implantar las estrategias de Marketing y alcanzar los objetivos establecidos.

### Relación de las Cuatro P's

\*Producto o servicio: En mercadotecnia un producto es todo aquello (tangible o intangible) que se ofrece a un mercado para su adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer una necesidad o un deseo. Puede llamarse producto a objetos materiales o bienes, servicios, personas, lugares, organizaciones o ideas. Las decisiones respecto a este punto incluyen la formulación y presentación del producto, el desarrollo específico de marca, y las características del empaque, etiquetado y envase, entre otras. Cabe decir que el producto tiene un ciclo de vida (duración de éste en el tiempo y su evolución) que cambia según la respuesta del consumidor y de la competencia y que se dibuja en forma de curva en el gráfico.

Las **fases del ciclo de vida** de un producto son:

1. Lanzamiento
2. Crecimiento
3. Madurez
4. Declive

## **Satisfacción**

“Es cuando los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que

ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello”. (**Bob E. Hayes, 1992**).

### **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.**

“Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente”. (**Camilo Martínez, 2001**).

### **Concepto de satisfacción**

“El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación, incluso un estudio de **Wilson Peterson (1992)** estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor”.

### **Satisfacción**

“La satisfacción es un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa”. (**Ramiro Cardozo, 1965**).

### **Cliente Interno**

“Es el empleado o colaborador de la empresa sin que importe su nivel jerárquico”.  
**(Bob E. Hayes, 1992).**

### **Cliente Externo**

“Son todas las personas que utilizan o requieren los servicios y productos y que acuden a las distintas entidades u oficina por su cuenta propia”. **(Bob E. Hayes, 1992).**

### **El poder de elección del cliente.**

“El cliente es el Rey” afirman los que saben que dependen del cliente externo y reconocen a este como único cliente, y no dejan de tener cierta razón, dependen de él para materializar su ganancia y este lo sabe, pero como casi siempre no existe un único proveedor de un producto o servicio y como además cada vez más las diferencias entre los distintos proveedores son menores y más difíciles de lograr en los productos en sí, la tratan de lograr en la personalización del producto al tipo del cliente exaltando de esta forma la importancia del cliente externo. Esta situación otorga gran poder al cliente externo quien cuando no se sienta totalmente satisfecho con un proveedor lo abandonará y buscará otro.

### **Calidad del servicio**

“Es la combinación entre: la calidad con que la persona brinda o proporciona el servicio por medio de conocimientos y preparación de productos o servicios que se vende u oferta y la calidad de los métodos ósea los procedimientos para vender el servicio y producto”. **Ruiz-Olalla, C. (2001, p.46).**

## **Eficacia**

La Eficacia se define como "La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" y eficaz como "Que produce el efecto propio o esperado". **DAY, George S.(2000,p.57)**

## **Eficacia**

**Idalberto Chiavenato (1998,p.56)** la eficacia "es una medida del logro de resultados".

## **Eficacia**

**Para Koontz y Weihrich**, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos".

## **Eficacia**

Según **Robbins y Coulter**, eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

## **Eficacia**

Para **José Rinal(1998,p.54)** la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" [5].

## **Eficacia**

**Simón Andrade(1999,p.31)** define la **eficaci**a de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

## **Eficiencia**

“Existen varias definiciones de eficiencia, pero en términos generales podríamos decir que: la eficiencia es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía, y en el mínimo de tiempo posible. En el mundo empresarial, a menudo se habla de eficiencia cuando un trabajo o una actividad se realizan al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos, y sin sacrificar la calidad y la satisfacción de los empleados, accionistas y clientes”. **DAY, George S.(2000,p.57)**

## **Eficiencia**

Según Idalberto Chiavenato(2000,p.13) **eficiencia** "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".

**Eficiencia**Para William Koontz(1999,p.21) la **eficiencia** es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

## **Eficiencia**

Según NestorRobbins(2000,p.41) la **eficiencia** consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

## **Eficiencia**

Para Reinaldo Silva(1998,p.15) la **eficiencia** significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

## **Efectividad**

“Cuantificación del logro de la meta”. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea". **George Day (2000,p.57)**

### **2.5 Hipótesis**

La capacitación interna permitirá mejorar la calidad asistencial de lo pacientes del hospital Provincial Ambato.

### **2.6 Señalamiento de Variables**

Variable Independiente = Capacitación

Variable Dependiente = Calidad Asistencial

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Modalidad Básica de la Información**

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará las siguientes modalidades:

##### **Investigación Bibliográfica**

Utilizaré la investigación bibliográfica porque me permitirá recolectar información secundaria relacionada con el problema a investigarse recurriendo a documentos como son los libros, revistas, periódicos, tesis de grado y otras publicaciones que será utilizada para tener una idea clara de lo que se va a investigar.

##### **Investigación de Campo**

Esta modalidad de investigación admitirá obtener información primaria, es decir lo que sucede en el interior de la empresa para ello se visitará las instalaciones

para conversar con el personal que trabaja en la misma, de esta manera tener un mayor conocimiento sobre el problema que posee la organización.

### 3.2 Nivel o Tipo de Investigación

Es una investigación del **nivel descriptivo** - explicativo, por cuanto presenta la realidad actual de la calidad en la asistencia a los pacientes y explica la forma de cómo obtener la eficiencia y eficacia a través de una adecuada capacitación.

### 3.3 Población y Muestra

Población es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados.

Para el presente estudio, la población estará constituida por los 15 servidores públicos de la salud que laboran en el Departamento de Estadística del Hospital Provincial Docente Ambato y los usuarios atendidos en la Sección de Consulta Externa en el primer trimestre del año 2012.

**Tabla N°1**  
**Población**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Servidores públicos de salud del Departamento de Estadística del HPDA.	15
Usuarios atendidos en la Sección de Consulta Externa durante el primer trimestre del año 2012	20.117
<b>TOTAL:</b>	<b>20.132</b>

Fuente: Estadística del HPDA

Elaborado por: Elizabeth Ramos

Como la población objeto de estudio es muy grande, procederé a sacar una muestra.

### Tamaño de la muestra

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

### Simbología.

n = Tamaño de la muestra

N = Población

e= Error de muestreo

N= 20132

e = 0.05

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

$$n = \frac{20132}{0.05^2 (20132-1) + 1}$$

n = 3181

### 3.4 Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla N.- 2 Operacionalización de la variable independiente: Capacitación**

CONTEXTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Capacitación. Conjunto de procesos organizados, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.</p>	Proceso Organizado	Administrativa Financiera Médica	¿En qué área del hospital cree usted que se necesite más capacitación para el personal?	Entrevista
	Educación	Primaria Secundaria Superior	¿Qué nivel educativo tiene el personal que labora en el hospital regional Ambato?	Entrevista
	Actitudes	Positivas Negativas	¿Qué actitud toman el personal momento de implantar la capacitación al hospital?	Entrevista
	Desarrollo	Individual Colectivo	¿Qué habilidades se busca desarrollar en el hospital regional Ambato?	Entrevista

**Tabla N.- 3Operacionalización de la variable dependiente: Calidad asistencial**

CONTEXTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
La calidad es la que promueve el progreso en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. El sistema de salud pública es eficaz en la medida que tenga la capacidad de alcanzar resultados, en esta caso satisfacer a sus clientes.	Calidad asistencial	Ofrecer Servicio integral	¿Cree Ud. que el Hospital Regional Ambato ofrece un servicio integral en la salud?	Encuesta
	Capacidad	Procesos organizativos internos	¿Considera Ud. Que la aplicación de una capacitación en la calidad de atención mejorará la misma?	Encuesta
	Sistema	Registro de Calidad	¿Ha observado Ud. Que en el Hospital Regional Ambato ha mejorado la Calidad asistencial?	Encuesta
	Nivel de Aprendizaje	Empleados	¿La atención en las distintas unidades es?	Encuesta
				¿Cómo califica Ud. la organización de la Institución? ¿La forma de evaluación que se aplica en la institución le parece?

Fuente: Propia  
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### **3.5 Plan de Recolección de Información**

Para la ejecución de la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

**Revisión documental.-** permite obtener datos de libros, tesis, manuales, reglamentos, directivas, memorias, presupuestos, estados financieros y presupuestarios relacionados con la ejecución y el control de los recursos hospitalarios.

**Entrevistas.-** se aplica para obtener datos de parte de autoridades y funcionarios de los hospitales para determinar como se desarrollan las actividades de la institución

**Encuestas.-** por medio de cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de parte de los trabajadores y pacientes de los hospitales

### **3.6 Plan de Procesamiento de la Información**

El trabajo de investigación será procesado por intermedio de las siguientes técnicas:

- a) Ordenamiento y clasificación
- b) Registro manual
- c) Proceso computarizado con Excel

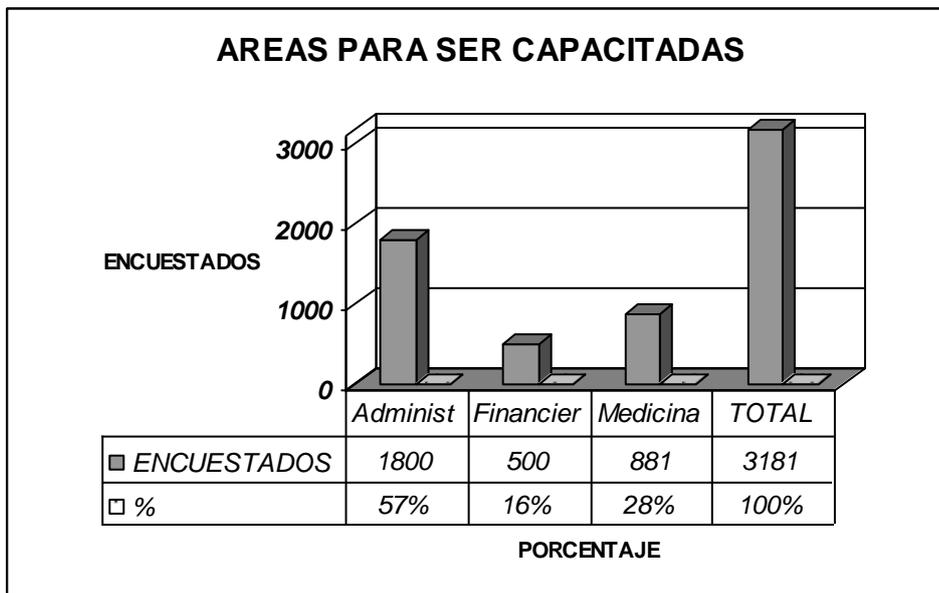
## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

#### **4.1 Análisis de resultados**

La encuesta que se aplicó a los 3181 pacientes del hospital regional Ambato, arroja los siguientes resultados.

Gráfico N.- 3



Fuente: Encuesta

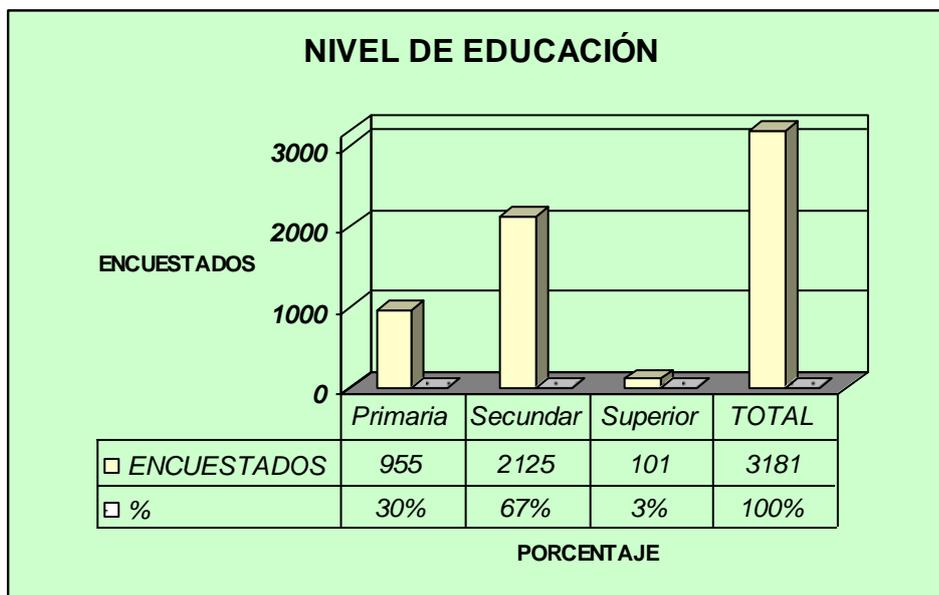
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Como podemos observar el gráfico del 100% de los encuestados solicitan que las áreas a ser capacitadas son la administrativa con un 57%, la médica con un 28% y la financiera con un 16%.

Es decir que el 57% de los encuestados requieren una mejor atención asistencial por parte del personal administrativo.

Gráfico N.- 4



Fuente: Encuesta

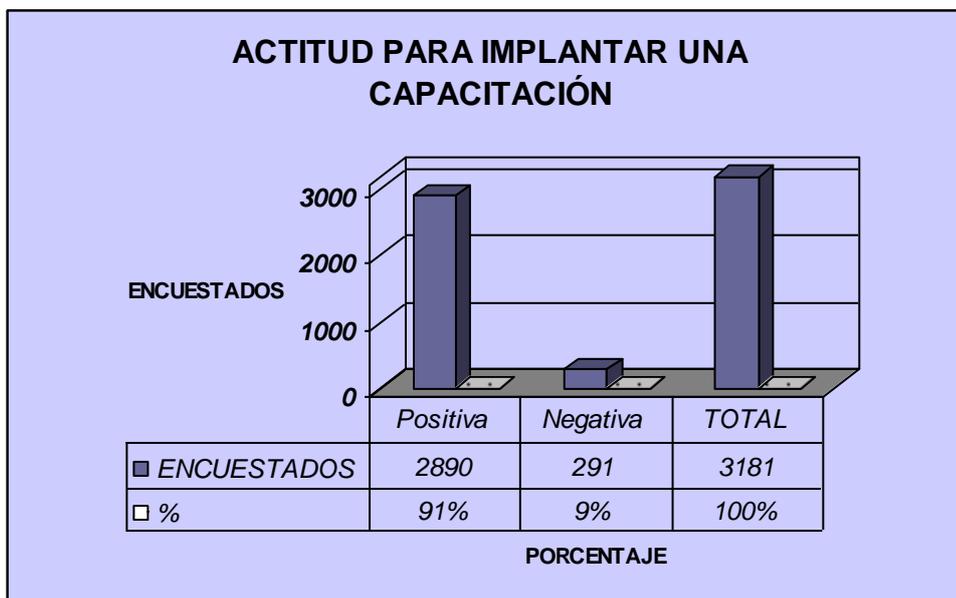
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado, contestaron que el 67% tiene una educación de nivel secundario, 30% primaria y apenas el 3% una educación superior.

Se puede interpretar que la un porcentaje alto, es decir el 67% son pacientes con un nivel de educación secundario por lo tanto requieren de un mejor servicio de la salud al igual que el resto de usuarios.

Gráfico N.- 5



Fuente: Encuesta

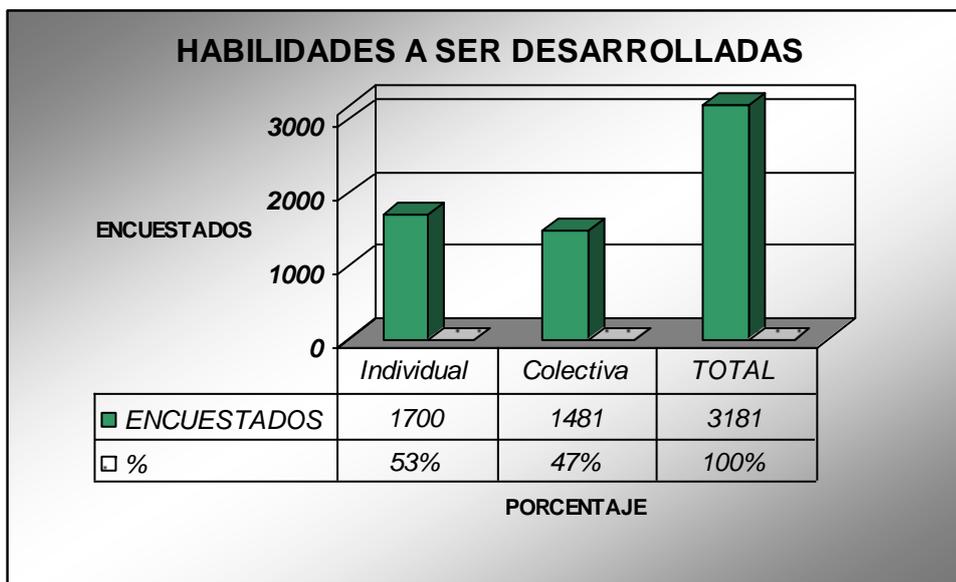
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Al observar la gráfica los encuestados respondieron que del 100%, un 91% tiene una actitud positiva para implantar una capacitación al personal, por el contrario apenas un 9% no lo acepta.

Es importante la predisposición del personal administrativo para aceptar capacitarse en diversas temáticas para mejorar su actitud frente a los usuarios.

Gráfico N.- 6



Fuente: Encuesta

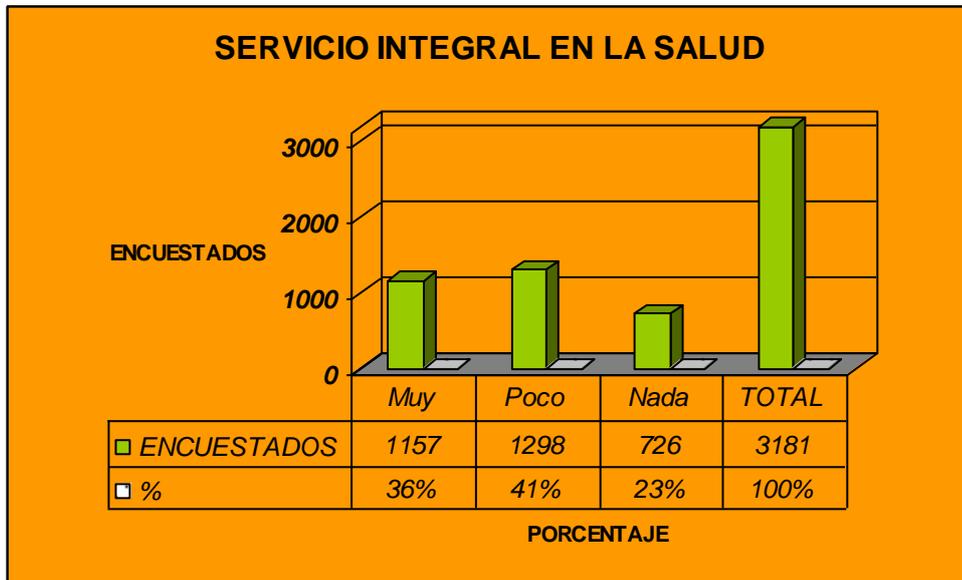
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Según los encuestados se determina que del 100%, el 53% van a desarrollar habilidades individuales y el 47% habilidades colectivas.

Es importante que dentro de la capacitación que se oferte al personal administrativo desarrollen todo este de habilidades en beneficio de la institución y del usuario.

Gráfico N.- 7



Fuente: Encuesta

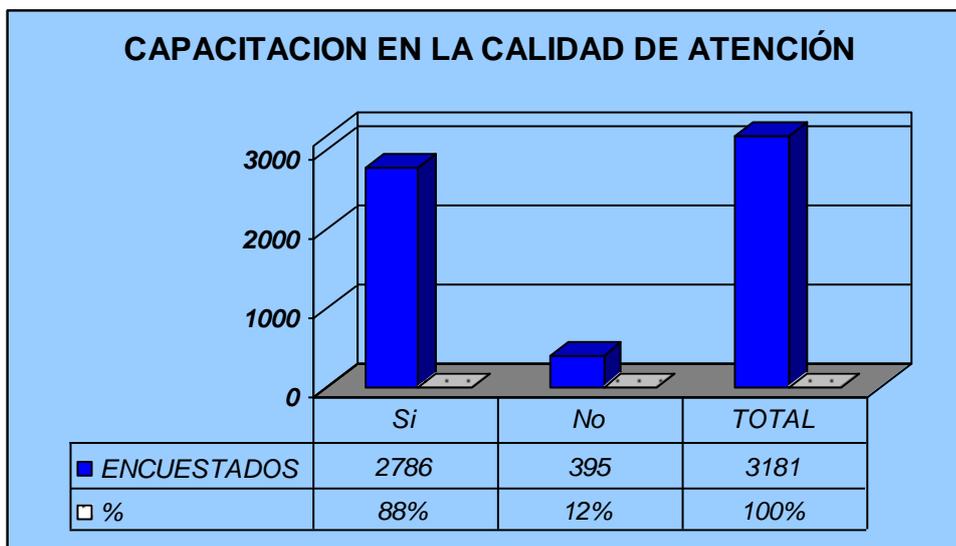
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

En esta pregunta del 100% de los encuestados afirma que el servicio integral en la salud es de un 41% poco satisfactorio, 36% muy satisfactorio y un 23% nada satisfactorio.

Es importante mejorar el servicio de salud para poder tener usuarios satisfechos y agradecidos a la institución.

Gráfico N.- 8



Fuente: Encuesta

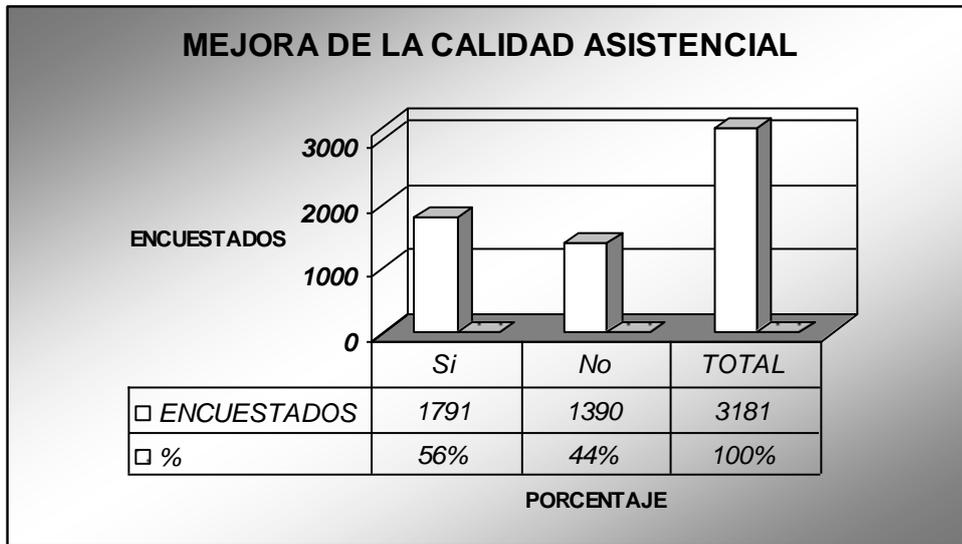
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Al preguntarles sobre la capacitación en la calidad de atención del 100% respondieron que el 88% si aceptaría este tipo de capacitación y el 12% no lo harían.

Se debe dar a conocer los objetivos de la capacitación y el propósito del mismo para beneficio institucional y del personal.

**Gráfico N.- 9**



Fuente: Encuesta

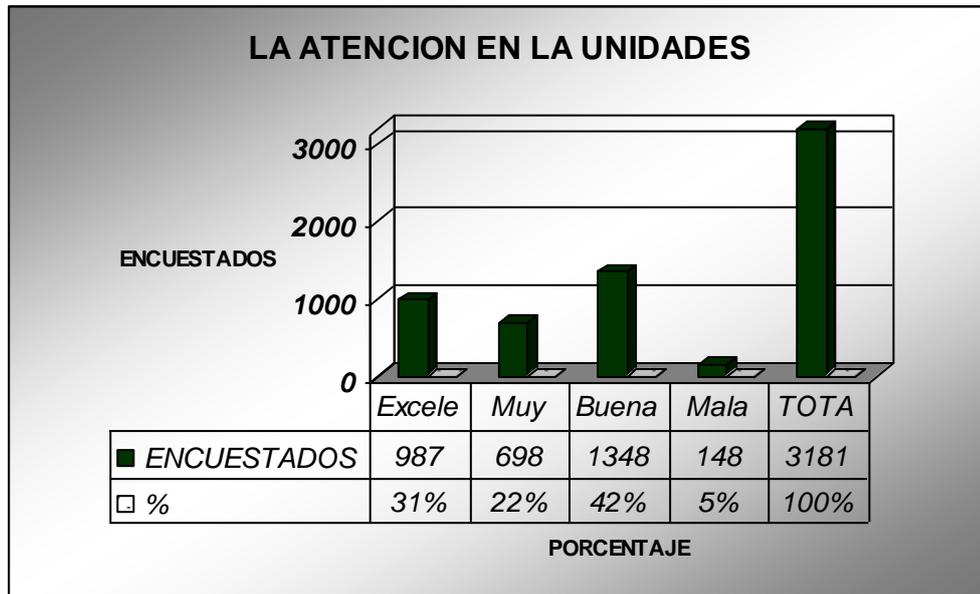
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### **Análisis e Interpretación**

Observando la gráfica se puede determinar que al implementar una capacitación del 100% de los encuestados, contestaron que el 56% si mejorará la calidad asistencial mientras que el 44% no lo consideran en ese sentido.

Cabe resaltar que la capacitación es un instrumento de mejora continua del personal, en este sentido se determinan que el servicio será distinto.

Gráfico N.- 10



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados contestaron que la atención de las distintas unidades del hospital Docente Ambato el 42% es buena, el 31% excelente, el 22% muy buena y el 5% mala.

En base a datos de años anteriores se mejorado la atención e las distintas unidades, sin embargo la capacitación continua seguirá incrementando los niveles de aceptación de los usuarios.

**Gráfico N.- 11**



Fuente: Encuesta

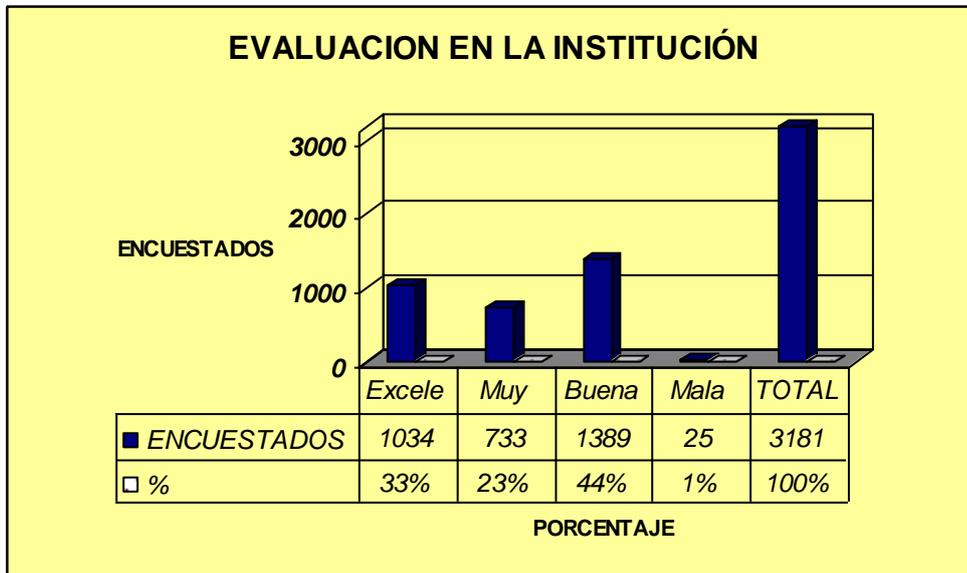
Elaborado por: Elizabeth Ramos

### **Análisis e Interpretación**

Al consultarles sobre la organización institucional del 100%, consideran que el 44% es buena, el 27% muy buena, el 21% excelente y el 8% mala.

Es importante aprovechar esta fortaleza para organizar programas de capacitación a todas las áreas que conforman el Hospital Docente Ambato para mejorar la calidad asistencial a los pacientes.

Gráfico N.- 12



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Elizabeth Ramos

### Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados consideran que la evaluación a la institución es buena en 44%, excelente el 33%, muy buena el 23% y mala el 1%.

Con estos datos se pueden corregir errores que se han cometido, y mejorar en beneficio personal de los trabajadores y usuarios para ser un referente a nivel nacional.

### 4.3 Verificación de hipótesis

La prueba o verificación de las hipótesis nos va a permitir determinar la relación que existe entre ambas variables.

#### 4.2.1 Formulación de la hipótesis

##### **Ho = Hipótesis Nula**

La capacitación interna no permitirá mejorar la calidad asistencial de los pacientes del hospital Regional Ambato.

##### **H1 = Hipótesis Alternativa**

La capacitación interna sí permitirá mejorar la calidad asistencial de los pacientes del hospital Regional Ambato.

#### 4.2.2 Prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

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

Dónde

$X^2 = \text{Chi cuadrado}$

$\sum = \text{Sumatoria}$

$O = \text{Frecuencia observada}$

$E = \text{Frecuencia esperada}$

A continuación se detalla el cuadro de frecuencias, observadas las que se han obtenido luego de aplicar las encuestas y ser tabularlas, las frecuencias esperadas se calculan a partir de las frecuencias observadas. La pregunta 3 y 4 se han tomado como referencia para el cruce de variables, y así poder aplicar esta prueba.

**Tabla N.- 4**  
**Frecuencias observadas**

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	A	B	
Actitud	2890	291	3181
Habilidades	1700	1481	3181
<b>TOTAL</b>	<b>4590</b>	<b>1772</b>	<b>6362</b>

**Tabla N.- 5**  
**Frecuencia esperada**

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
Actitud	2295,0	886,0
Habilidades	2295,0	886,0

**Tabla N.- 6**  
**Ji Calculado**

	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup>
					E
CLIENTES INTERNOS / SI	2890	2295,0	595,0	354025,00	154,3
CLIENTES INTERNOS / NO	291	886,0	-595,0	354025,00	399,6
CLIENTES EXTERNOS / SI	1700	2295,0	-595,0	354025,00	154,3
CLIENTES EXTERNOS / NO	1481	886,0	595,0	354025,00	399,6

**X<sup>2</sup> = 1107,7**

### **Grado de libertad**

$$(\mathbf{gl}) = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (1) (1)$$

$$(\mathbf{gl}) = 1$$

### **Nivel de confianza**

Para este cálculo se ha trabajado con un nivel del confianza del 95%, que es lo que recomiendan los estadísticos.

$$NC = 95\% = 0,95$$

### **Estimador chi cuadrado $X^2$**

$$X^2 = 3.841$$

### **Estadístico de prueba**

$$x^2 = \sum (F_o - F_e)^2 / F_e = 1107,7$$

Gráfico N.- 13

Regla de decisión



**Decisión final**

De acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir; se confirma que la capacitación interna si permitirá mejorar la calidad asistencial de los pacientes del hospital Regional Ambato.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- En el Hospital Regional Docente Ambato la deficiente calidad de atención a los pacientes por la falta de varios factores que no han sido atendidos pertinentemente, olvidándose que la razón fundamental y elemental son sus clientes y que de la satisfacción como la perciban y manifiesten, será la medida vital de los cambios operativos planeados que deban desarrollarse.
- Se debe superar las brechas para lograr la calidad , con una atención personalizada de la realidad actual del Hospital, la distribución de áreas estratégicas que complementen algunas especialidades y por consiguiente dar diagnósticos y tratamientos completos a satisfacción y con resultados inmediatos de mejora de calidad de vida de las personas que asisten con sus dolencias.

- No se ha procurado aprovechar las oportunidades de lograr acuerdos y convenios de ayuda y cooperación con instituciones públicas y privadas para desarrollar programas de capacitación integral.
- No existe una política del Talento Humano que motive a asumir un compromiso institucional profundo, personal sin capacitación para dar lo mejor en las prestaciones de los servicios que otorga la casa de salud.

## **5.2 Recomendaciones**

- Señalar una misión y hacer que sintonice profundamente con los valores de las personas que trabajan en el Hospital Regional Docente Ambato.
- Definir con exactitud el punto actual y el deseado y transformarlo en un sueño colectivo que provoque tal tensión que impulse el aprendizaje y el cambio.
- Fomentar una cultura del aprendizaje y afronten adecuadamente las dificultades.
- Definir un plan de capacitación que organice recursos y energías, de sentido de proceso, marque los hitos y retroalimente constantemente el proceso.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

**Título:** Plan de capacitación para el año 2013.

**Institución ejecutora:** Hospital Regional Docente Ambato

**Beneficiarios:** Clientes internos y externos

**Ubicación:** Ambato

**Tiempo estimado para la ejecución:**

**Inicio:** Enero 2 de 2013      **Fin:** Diciembre 31 de 2013

**Equipo técnico responsable:** Unidad de Recursos Humanos

**Costo:** 8,540 USD aproximadamente; salvo error u omisión.

## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

Podemos tomar como un antecedente para la realización de esta propuesta al hospital del IESS de Milagro Doctor Federico Bolaños Moreira, el mismo que permitió guiar y orientar a los directivos a mejorar las condiciones de servicios con una debida planificación y estrategias participativas; y desarrollar una serie de actividades que las identificaremos fortalecer la competitividad ante sus similares, para enfrentar y prepararla ante los nuevos modelos de gratuidad en salud y pertenencia al Ministerio de Salud Pública.

Esto fue posible gracias al presupuesto alcanzado al subir al nivel dos permitiendo invertir en nuevos equipos y utilizar los existentes capacitando al personal en su manejo y mantenimiento. Al tener el diagnóstico de la situación actual del Hospital se analizara los caminos más acertados y adecuados para impulsar medidas y acciones de manera sostenida y continua que involucren a todos con una participación abierta y continua, logrando así un compromiso sumado al estímulo de niveles académicos superiores necesarios para la entidad.

## **6.3 Justificación**

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de las personas influyen directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una

organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los Directores y/o autoridades, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tienen el nivel de trato que sea deseable, dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de atención al usuario externo e interno de nuestro hospital.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al usuario interno y externo.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

#### 6.4.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos del Hospital, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos del Hospital y del órgano rector.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

#### 6.5 Análisis de Factibilidad

- **Socio Económico Financiero.-** El talento humano no se encuentra exento de enfrentarse a una serie de retos o desafíos provenientes del contexto socio-económico donde se desenvuelve. Ante estos retos se debe estar preparado para asumirlos, pueden representar oportunidades o amenazas. En tal sentido la institución cuenta con los recursos económicos necesarios para asumir una capacitación.
- **Organizacional.-** La administración del talento humano debe promover y facilitar la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente para así lograr un buen ambiente laboral.
- **Enfoque legal.-** La finalidad de la capacitación es lograr que el trabajador sea más competente en lo que hace, además de entregarle un certificado que abalice sus nuevos conocimientos adquiridos, esto nos permitirá cumplir con el artículo 218 del código de trabajo y con otras

obligaciones en el ámbito de la capacitación que establecen las leyes laborales vigentes.

## **6.6 Fundamentación**

### **¿Qué es un plan de capacitación?**

La **Capacitación** debe ser considerada como una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general debe encaminarse a preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar sus competencias orientadas hacia el mejor desempeño de todos los colaboradores en los diversos niveles jerárquicos y posiciones, en sus actuales y futuros cargos, y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno y del momento.

Las organizaciones son el resultado de lo que hagan o dejen de hacer quienes las conforman. Cada individuo tiene algo que aportar y para convertir el conocimiento personal en organizacional, es necesario promover un ambiente que fomente el diálogo, la discusión, la observación, la imitación, la práctica y la experimentación desde la alta gerencia hacia abajo de la pirámide organizacional y no bastarán las palabras o afiches en la cafetería, sino con comportamientos que se conviertan en modelo para todos, desde los mismos líderes.

El objetivo fundamental de un **Plan de Capacitación**, es procurar el desarrollo sostenido de la comunidad u organización y de sus miembros, teniendo como eje al ser humano, a través del mejoramiento y desarrollo sus competencias y de la capacidad de acción individual y comunitaria, para la satisfacción específica de las necesidades materiales, intelectuales, afectivas y sociales. Para el efecto debe seguirse con una serie de pasos que permitan su establecimiento y puesta en marcha

## **Objetivos de un Plan de Capacitación**

- Promover el mejoramiento de sistemas de comunicación internos.
- Incrementar la productividad de las personas y por ende de la organización.
- Promover la eficiencia de cada colaborador de todos los niveles jerárquicos.
- Promover un ambiente de mayor estabilidad en el empleo.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Reducir las quejas de los colaboradores y a proporcionar una moral de trabajo cada vez más elevada.
- Promover el mejoramiento de los resultados mediante la aplicación de sistemas y procedimientos.
- Contribuir a bajar los Índices de la Rotación del Personal tanto por renuncias o despidos.

## **¿Cómo elaborar un plan o programa de capacitación?**

Se procede a la estructuración del plan o programas de capacitación con base en los resultados obtenidos del diagnóstico de necesidades. Constituyen en sí el conjunto de acciones sistematizadas para orientar el proceso capacitador en un centro laboral o conjunto de ellos.

El plan permite tener una visión general acerca de lo que se desea realizar, por lo que considera:

- Datos generales de la organización.
- Puestos de trabajo que involucra.
- Número de trabajadores que serán capacitados.
- Plazo de tiempo en que será desarrollado.
- Prioridades de atención
- Eventos a realizar.

Los programas como parte sustancial del plan son la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción – aprendizaje, tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de los trabajadores y que pueden estar constituidos por temas, subtemas y/o módulos.

### **Elementos de un programa**

- Relación de eventos a impartir por puesto de trabajo.
- Objetivos terminales e intermedios que especifiquen el cambio de conductas a modificar en los trabajadores
- Contenido temático del evento.
- Técnicas grupales e institucionales que facilitarán el proceso instrucción - aprendizaje.
- Los recursos didácticos que apoyarán y facilitarán la asimilación de conocimientos a los participantes.
- Recursos financieros y materiales requeridos para efectuar las acciones.
- Duración total en horas de cada uno de los eventos que se programen.
- El instructor y/o institución capacitadora responsable de los eventos previstos.

### **Modalidades para impartir en capacitación**

Elaborado el plan o programa de capacitación, el siguiente paso es llevarlos a la práctica; es decir, operar las acciones de capacitación. Para ello se deben prever algunos aspectos antes, durante y después de la realización de los eventos.

#### **1. Seleccionar la modalidad de capacitación más adecuada:**

##### ***CURSO***

- Evento de capacitación formal.
- Desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.

- Puede combinar la teoría y la práctica.
- Su duración depende del tiempo disponible y contenidos, en promedio 20 horas.
- Se emplea cuando se desea involucrar al trabajador en actividades más teóricas.

### ***TALLER***

- Evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica.
- Es de corta duración (menor de 12 horas)

### ***SEMINARIO***

- Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas.
- Los participantes fungen como investigadores.
- Se conforman por grupos de discusión y análisis de temas.
- Su duración es corta (2 a 4 horas diarias aproximadamente).
- Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas y/o situaciones.

### ***CONFERENCIA***

- Su finalidad es proporcionar información, datos, temas, etc.
- El exponente debe ser un experto que explique, ilustre, etc.
- Su duración es relativa, depende de la prolongación de las sesiones.
- Se lleva a cabo principalmente para capacitar a personal de nivel directivo y cuando se dispone de poco tiempo para el desarrollo de un tópico o grupo de ellos.

### **Los requisitos para su conformación son:**

Revisar el programa de capacitación a fin de determinar con claridad los objetivos generales, particulares y específicos.

### **Análisis del contenido**

Se revisan los temas y subtemas para establecer el manejo, orientación y metodología de instrucción.

- Selección, ordenamiento de actividades y técnicas de instrucción
- Asignación de tiempos (del instructor y participantes).
- Selección de recursos y materiales didácticos a emplear por evento.

### **Agentes capacitadores**

Otro elemento importante a considerar para la operación de las acciones se refiere al papel de los agentes capacitadores, pues de ellos depende en gran medida los resultados que se obtengan de los eventos, son una parte a considerar en la planeación de los mismos y en las sesiones de instrucción así como un factor sustancial en la presentación del plan o programas de capacitación.

Existen diferentes tipos de agentes capacitadores de acuerdo a sus características y funciones así como por lo establecido en los artículos que determinan su fundamentación jurídica.

### **Recursos didácticos**

#### **Audible**

- Grabación (disco y cintas)

#### **Video**

- *No proyectable*: Pizarrón, carteles, rotafolio, franelógrafo, modelos, libros, maquinaria y equipo.
- *Proyectable*: Transparencias, acetatos, proyección de cuerpos opacos

#### **Audiovisual**

- Películas en cine y videotape, televisión, transparencias unidas a un guión grabado.

## **Criterios para seleccionar los recursos didácticos**

- Analice los objetivos para definir el área de dominio (cognoscitivo, afectivo, psicomotriz) que se trabajará.
- Considere la madurez, interés y aptitud del grupo para evitar el uso de recursos infantiles, complicados y confusos.
- Identifique las ventajas y limitaciones de cada uno de los recursos que se pretende elegir y opte por el que proporcione mayores ventajas.
- Al elegir un recurso se debe pensar en mantener un equilibrio, con ello se evitará el abuso de uno solo, que puede provocar aburrimiento.
- Considere la actividad particular de instrucción, porque a pesar de que un recurso satisfaga los requerimientos para su utilización, puede no ser adecuado para un tema específico.
- Identifique el dominio que tenga del tema y la habilidad como instructor para manejar los recursos.
- Observe las instalaciones en donde se llevará a cabo la capacitación: la visibilidad, acústica, iluminación, ventilación, amplitud y recursos con que cuenta la empresa.

## **Realización del evento**

Una vez seleccionados a los agentes capacitadores a través de los cuales se llevará a cabo el desarrollo de los eventos, es necesario considerar las fases correspondientes a la ejecución de los mismos.

La realización de cualquier evento comprende los pasos siguientes:

### ***Preparación***

Se refiere a la organización que debe existir para el desarrollo adecuado de un evento, coordinando las características de los siguientes aspectos:

***De los participantes:***

- Área ocupacional a la que pertenecen
- Nivel que ocupan
- Puesto que desempeñan
- Edad
- Escolaridad
- Horario de trabajo

***Del evento:***

- Nombre del curso, taller, conferencia, seminario, etc.
- Nombre del instructor
- Objetivos
- Fecha de realización
- Horario

***Del ambiente:***

- Selección de aulas
- Condiciones materiales e higiénicas
- Visibilidad, acústica, ventilación.etc.
- Servicios complementarios: cafetería, materiales, servicios, etc.

**Ejecución**

Es la realización propiamente dicha de los eventos de capacitación, en ese momento se deben considerar:

- La intervención y desempeño de los agentes capacitadores
- Ratificación de los coordinadores.
- Asistencia de los participantes.
- Optimo funcionamiento de las instalaciones.
- Desarrollo de los cursos, módulos, talleres, etc.

## **6.7 Metodología. Modelo Operativo**

### **PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS**

#### **I ACTIVIDAD DE LA INSTITUCION**

El Hospital “Regional Docente Ambato”, es una institución de derecho público, dedicada a la prestación de servicios de salud, en el afán de prevenir y recuperar la salud de las personas.

#### **II. ALCANCE**

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal del Hospital “Regional Docente Ambato”, durante el presente año 2013.

#### **III. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

Siendo su propósito general impulsar la eficacia y la eficiencia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la atención en el hospital.
- Mejorar la interacción entre los trabajadores y con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio de salud que se brinda.
- Satisfacer los requerimientos futuros del hospital en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y con ello, a elevar la moral de trabajo.

- Mantener al trabajador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

#### **IV. METAS**

Capacitar al 100% de los trabajadores programados en el presente plan de capacitación del Hospital “Regional Docente Ambato”

#### **V. ESTRATEGIAS**

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos.
- Presentación de casos casuísticos
- Realizar talleres
- Metodología de exposición - diálogo

#### **VI. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION**

##### **A) Tipos de Capacitación**

- **Capacitación Inductiva**

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo trabajador, en general como a su ambiente de trabajo.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

- **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nueva metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo institucional.

- **Capacitación Correctiva**

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño".

En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en el hospital, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**

Estas actividades se orientan a facilitar que los trabajadores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en el hospital, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los trabajadores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la institución puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

## **B) Modalidades de Capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- **Formación**

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

- **Actualización**

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en una determinada actividad.

- **Especialización**

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada la actividad.

- **Perfeccionamiento**

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

- **Complementación**

Su propósito es reforzar la formación de un trabajador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

**C) Niveles de Capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- **Nivel Básico**

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área.

Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

- **Nivel Intermedio**

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella.

Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

- **Nivel Avanzado**

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta.

Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro del hospital.

## **VII. ACCIONES A DESARROLLAR**

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

### ***TEMAS DE CAPACITACIÓN***

#### **SISTEMA INSTITUCIONAL**

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización
- Cultura Organizacional
- Gestión del Cambio
- Defensa Civil

## **IMAGEN INSTITUCIONAL**

- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Administración por Valores
- Mejoramiento Del Clima Laboral

## **VIII. RECURSOS**

### **A) HUMANOS**

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: Médicos, Psicólogos, licenciados en administración, contadores entre otros.

### **B) MATERIALES**

**INFRAESTRUCTURA.-** Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por el área competente.

**MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.-** está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, rotal folio, equipo multimedia, y ventilación adecuada.

**DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.-** entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

## **IX. FINANCIAMIENTO**

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

## 6.8 Administración

### 6.8.1 Presupuesto

Tabla N° 7

DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Pasajes Terrestres	Psje.	20	10	200
Viáticos	Ración	20	15	300
Plumones de colores	Unid.	50	3	150
Folder	Unid.	300	0.3	90
Separatas anilladas	Unid.	300	8	2,400
Certificados	Unid.	300	5	1,500
Lapiceros tinta seca	Unid.	300	1	300
Papel A-4 80 gramos	Unid.	1000	0.1	100
Refrigerio	Unid.	300	5	1,500
Honorarios de Expositores	Global		2000	2,000
			S/.	8,540

Total de Cursos y Talleres	Global		S/.	8,540
----------------------------	--------	--	-----	-------

## 6.9 Previsión de la evaluación

A los efectos de tener una visión global de las actividades de capacitación se realizarán las siguientes evaluaciones:

- de la actividad (satisfacción de los participantes)
- de asistencia (listas de control)
- de los contenidos propuestos.

## **Bibliografía**

BILANCIO, G. (2008). Marketing. Las Ideas, el Conocimiento y la Acción. Editorial Pearson Prentice Hall. México. Pág. 205.

KERIN, R. y otros, (2004). Marketing, 7ª. Edición. Editorial McGraw– Hill Interamericana. México. Pág. 450.

SOLOMON, M. y (2001). Marketing. Personas reales, decisiones reales. 2ª Edición. STUART, E. Editorial Pearson Educación S.A. Bogotá, Colombia. Pág. 389.

STANTON, W., (2007). Fundamentos de Marketing. 13ª Edición. Editorial ETZEL, M. y McGraw- Hill Interamericana. Pekín, China. Págs. 404 - 408.

MAYORDOMO, J. (2003). e – Marketing. Editorial Gestión 2000 S.A. Barcelona, España. Págs. 34 – 35, 39.

RODRIGUEZ, J., (2007) Administración Moderna de Personal. 7ma. Edición. Pág. 247, 254, 255

MCGEEH, W., Capacitación Training Adiestramiento y Formación Profesional. 2da. Edición. Madrid España. Pág. 71, 81, 115

GRADOS, J., (2007) Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Trillas. 3ra. Edición. Pág. 286, 199, 275

FERNANDEZ, J., (2005) Gestión por Competencias. Prentice Hall. Madrid España. Pág. 33, 50

LEVY-LEBOYER, C., (2000) Gestión de las Competencias. España. Pág. 36, 66, 129, 130

CHIAVENATO, I., (2009) Gestión del Talento Humano. 3ra. Edición. México D.F. Pág. 33, 243

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Cuestionario N.- 1



#### UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD ASISTENCIAL DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL AMBATO”

##### OBJETIVO:

- Identificar que capacitación requiere los empleados del Hospital Regional Ambato.
- Gracias por su amable colaboración contestando el siguiente cuestionario.

##### 1. ¿En qué área del hospital cree usted que se necesite más capacitación para el personal?

- 1.1 Administrativa
- 1.2 Financiera
- 1.3 Medica

##### 2. ¿Qué nivel educativo tiene el personal que labora en el hospital regional Ambato?

- 2.1 Primaria
- 2.2. Secundaria
- 2.3. Superior

**3. ¿Qué actitud toman el personal momento de implantar la capacitación al hospital?**

3.1 Positiva

3.2 Negativa

**4. ¿Qué habilidades se busca desarrollar en el hospital regional Ambato?**

4.1 Individual

4.2 Colectiva

**5. ¿Cree Ud. que el Hospital Regional Ambato ofrece un servicio integral en la salud?**

5.1 Muy satisfactorio

5.2 Poco satisfactorio

5.3 Nada satisfactorio

6. Considera Ud. Que la aplicación de una capacitación en la calidad de atención mejorará la misma?

6.1 Si

6.2 No

**7. ¿Ha observado Ud. Que en el Hospital Regional Ambato ha mejorado la Calidad asistencial?**

7.1 Si

7.2 No

**8. ¿La atención en las distintas unidades es?**

- 8.1 Excelente
- 8.2 Muy Buena
- 8.3 Buena
- 8.4 Mala

**9. ¿Cómo califica Ud. la organización de la Institución?**

- 9.1 Excelente
- 9.2 Muy buena
- 9.3 Buena
- 9.4 Mala

**10. ¿La forma de evaluación que se aplica en la institución le parece?**

- 10.1 Excelente
- 10.2 Muy Buena
- 10.3 Buena
- 10.4 Mala