



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Análisis del nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en un centro de salud pública del norte de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

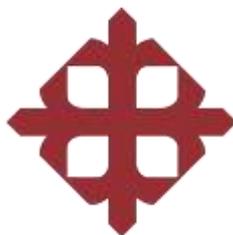
Vallejo Chuchuca Jonathan Misael

TUTORA:

Ing. Diaz Aveiga Nelly Kathyuska, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

27 de enero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Vallejo Chuchuca Jonathan Misael, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

TUTOR (A)

f. _____

Ing. Diaz Aveiga Nelly Kathyuska, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Eco. Pico Versoza Lucia, Mgs.

Guayaquil, a los 27 del mes de enero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Vallejo Chuchuca Jonathan Misael

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Análisis del nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en un centro de salud pública del norte de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

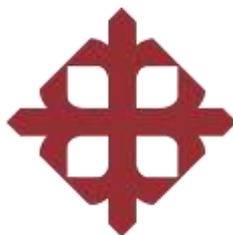
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 27 del mes de enero del año 2023

EL AUTOR (A)

f. _____

Vallejo Chuchuca Jonathan Misael



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Vallejo Chuchuca Jonathan Misael

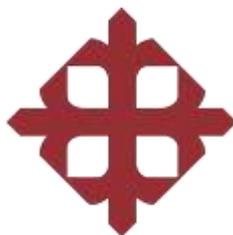
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Análisis del nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en un centro de salud pública del norte de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 del mes de enero del año 2023

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____

Vallejo Chuchuca Jonathan Misael



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE URKUND

URKUND

Documento [Jonathan.Vallejo.docx](#) (D158255977)

Presentado 2023-02-09 08:59 (-05:00)

Presentado por Nelly Díaz A (nelly.diaz@cu.ucsg.edu.ec)

Recibido nelly.diaz.ucsg@analysis.arkund.com

Mensaje REV FINAL JONATHAN [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 33 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

93% # 27 Activo Archivado

Reclutamiento externo

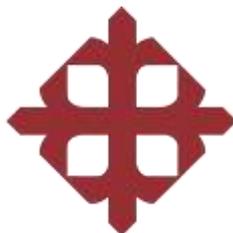
Este tipo de reclutamiento es el más conocido va que se procese a crear

NELLY
KATHYUSKA
DIAZ AVEIGA

Firmado digitalmente por
NELLY KATHYUSKA DIAZ
AVEIGA
Fecha: 2023.01.27 15:17:26
-05'00'

Firma Tutor (a)
Ing. Nelly Kathyuska Diaz Aveiga, Mgs.

Firma Estudiante 1
Vallejo Chuchuca Jonathan Misael



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Econ. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Econ. Coello Cazar David, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes.....	4
Planteamiento de la investigación.....	5
Formulación del problema	5
Justificación del problema.....	6
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Preguntas de investigación	7
Capítulo I: Marco teórico, referencial y legal.....	8
Marco teórico	8
Área de recursos humanos	8
Talento humano	8
Importancia de la gestión del talento humano	9
Objetivos de la gestión del talento humano	9
Capacitación de personal.....	10
Diseño de cargos	11
Descripción	11
Proceso de reclutamiento.....	12

Proceso de selección de personal.....	13
Gestión Del Capital Humano	14
Remuneración integral	14
Fijación de las Remuneraciones	15
Los beneficios sociales	16
Clima Organizacional	17
Funciones del Clima Organizacional	17
Evaluación del desempeño	19
Importancia de la evaluación.....	19
Programa del recurso humano	20
Satisfacción del personal	20
Elementos de la satisfacción de empleados.....	21
Elementos que crean insatisfacción en los trabajadores	22
Retroalimentación de los empleados.....	23
Para que sirven las encuestas de satisfacción de empleados	24
Ventajas de la satisfacción	26
Desarrollo personal	27
Ventajas	27
Objetivos claros.....	28
Etapas del desarrollo	28
Marco referencial	29
Sobre el Centro de salud.....	29
Misión	29

Visión	30
Principios	30
Valores.....	31
Organigrama del centro de salud pública	32
Otros estudios.....	33
Marco legal	39
Capítulo II: Marco Metodológico	41
Diseño de la investigación	41
Enfoque	41
Tipo de estudio	41
Métodos	42
Técnicas de recopilación de la información	42
Población y Muestra	44
Explicación del análisis de los datos	44
Capítulo III: Análisis de datos	45
Alfa de Cron Bach.....	45
Análisis de resultados	46
Análisis general de las encuestas	62
Análisis con tablas cruzadas.....	72
Conclusiones y Recomendaciones.....	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
REFERENCIAS.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ALFA DE CRONBACH	45
--------------------------------	----

Índice de figuras

1. Figura 1 ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD PUBLICA DE LA MARTHA DE ROLDOS	32
2. Figura 2 Encuesta de satisfacción para hospitales	35
3. Figura 3 Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en hospital de México	36
4. Figura 4 Modelo logístico múltiple ajustado para predecir probabilidad que un individuo este muy satisfecho con la atención recibida.....	37
5. FIGURA 5 Resultados obtenidos	38
6. Figura 6 Departamento al que pertenece	47
7. Figura 7 Tiempo de trabajo	48
8. Figura 8 Grado de satisfacción.....	49
9. Figura 9 Experiencia laboral en el centro es satisfactoria y gratificante	50
10. Figura 10 Cantidad correcta de reconocimiento	51
11. Figura 11 Comunicación efectiva.....	52
12. Figura 12 Me siento desafiado.....	53
13. Figura 13 El avance profesional es posible.....	54
14. Figura 14 Me tratan justamente	55
15. Figura 15 Me siento cómodo acudiendo a mi jefe.....	56

16.	Figura 16 Mi jefe es buen entrenador/mentor	57
17.	Figura 17 Recibo compensación justa	58
18.	Figura 18 Soy recompensado cuando voy más allá.....	59
19.	Figura 19 Programa de beneficios cubre mis necesidades.....	60
20.	Figura 20 Programa de beneficios de compañía es competitivo a otras áreas de salud	61
21.	FIGURA 21 ¿Cuánto tiempo ha trabajado en el centro de salud pública?	72
22.	FIGURA 22 En general ¿Cuál es su agrado de satisfacción con el centro de salud pública?	73
23.	FIGURA 23 Recibo la cantidad correcta de reconocimiento por parte de mi jefe	74
24.	FIGURA 24 El avance profesional es posible	75
25.	FIGURA 25 Me siento cómodo acudiendo a mi jefe con cualquier problema y/o inquietud	76
26.	FIGURA 26 Siento que soy recompensado cuando voy más allá de lo que se espera en mi trabajo.....	77
27.	FIGURA 27 El programa de beneficios de la compañía es competitivo en comparación a otras área de salud pública o privada.....	78

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal del centro de salud del norte de Guayaquil, con respecto a los servicios recibidos por el departamento de recursos humanos, mediante la revisión bibliográfica se establecen las principales teorías con respecto al departamento de recursos humanos y sus principales servicios, así como las teorías de satisfacción que implican el bienestar y motivación de los colaboradores, se aplicó una encuesta genérica para medir la satisfacción, conformada por 15 preguntas, valoradas con una escala de Likert, una vez recopilado los datos, se trabajó la información en Excel, generando gráficas que permitieron realizar un análisis descriptivo, entre los principales datos obtenidos se pudo evidenciar que el 33.3% se sienten extremadamente satisfechos, y con un mismo valor de 33.3% aquellos que se sienten algo satisfechos, otro resultado interesante es que para el 66.7% consideran que existe una comunicación efectiva dentro de su departamento, otro de los análisis realizados fue a través de un esquema de tablas cruzadas, para verificar la relación de una variable con otra, entre las respuesta más significativas se obtuvo, aquellos que contestaron que su grado de satisfacción con el centro de salud es extremadamente satisfechos fueron aquellos que también contestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a su experiencia laboral como satisfactoria y gratificante, con respecto a los beneficios recibidos, aquellos que contestaron no estar de acuerdo con los beneficios recibidos, fueron aquellos que consideran que los beneficios del centro de salud no son competitivos en comparación a otras áreas de salud.

Palabras claves: Satisfacción, gestión de RRHH, centro de salud, desarrollo del personal.

ABSTRACT

The objective of this titling work is to know the level of satisfaction of the personnel of the health center in the north of Guayaquil, with respect to the services received by the human resources department, through the bibliographic review the main theories regarding the department are strengthened. of human resources and its main services, as well as the theories of satisfaction that imply the well-being and motivation of the collaborators, a generic survey was applied to measure satisfaction, made up of 15 questions, valued with a Likert scale, once the data, the information was worked on in Excel, it specified graphs that allowed a descriptive analysis, among the main data obtained it was possible to show that 33.3% felt extremely satisfied, and with the same value of 33.3% those who felt somewhat satisfied, Another interesting result is that for 66.7% considering that there is a communication effective communication within his department, another of the analyzes carried out was through a cross-tabulation scheme, to verify the relationship of one variable with another, among the most significant responses were obtained, those who answered that their degree of satisfaction with the health center is very satisfied were those who also answered that they fully agree with respect to their work experience as satisfactory and rewarding, with respect to the benefits received, those who answered that they did not agree with the benefits received, were those who considered that The benefits of the health center are not competitive compared to other health areas.

Keywords: Satisfaction, HR management (Human talent), health center, staff development.

INTRODUCCIÓN

En el tiempo actual es realmente preocupante saber sobre la insatisfacción de los trabajadores públicos, las empresas o instituciones públicas están más concentradas en el buen trato o satisfacer las necesidades de aquellos que acuden por un servicio antes que el deseo de los que laboran en ese espacio. Con el paso del tiempo en vez de haber mejora en el país conforme a las áreas o departamentos de recursos humanos (RRHH), existe una gran necesidad de crear planes que brinden un mejor ambiente donde los trabajadores puedan desarrollarse y tener mejores formas de trabajo. Es necesario que exista constante capacitaciones en el departamento de recursos humanos, que puedan brindar y suplir las necesidades que existen dentro de la organización, empresa o institución fiscal, de brindar un apoyo a los colaboradores, por eso es conveniente realizar encuestas constantemente, para que pueda haber una mejor función. En el Ecuador se tiene el concepto de que los establecimientos públicos, son lo peor en atención, no se puede justificar tal acto, pero si entender que las personas dan lo que reciben, si recibieran mejores áreas, remuneraciones, atención, también brindarían al pueblo un mejor trato y atención.

El presente trabajo resume el nivel de satisfacción de gestión del área de RRHH (talento humano) para el desarrollo del personal, en un centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil. Por ello, se ha desarrollado el trabajo de titulación en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se desarrolla el marco Teórico, que forma parte la revisión de la Gestión de Talento Humano dentro del cual se hace referencia a la capacidad y desarrollo humano, así como el marco referencial con el análisis de la empresa objeto de estudio, y el marco legal que corresponde al análisis de aquellos artículos que corresponde a la gestión del departamento de RRHH.

En el Capítulo II se realiza el desarrollo del marco metodológico en el cual se indica la metodología utilizada para la investigación planteada, con la aplicación de una encuesta a los trabajadores de dicho lugar, esto con el fin de entender su forma de ver el manejo de las cosas y poder crear una mejor satisfacción para los trabajadores públicos los cuales entregan su fuerza para el servicio de la sociedad.

En el capítulo III se desarrollará el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada, estos datos permitirán conocer los resultados y el nivel de satisfacción dentro del centro de salud ayudando de esta manera descartar conceptos planteados por parte de personas ajenas al centro de salud.

Cada capítulo está estructurado para conocer con afinidad el nivel de problemática dentro del centro de salud pública, entender el porqué de las quejas de los pacientes, ya que se asume que cuando los pacientes no están satisfechos con la atención recibida, es la imagen de lo que sienten los trabajadores.

Basado en esta problemática es que se decidió investigar a profundidad el porqué de las quejas, este trabajo de titulación permitirá entender la importancia de satisfacer las necesidades de los trabajadores públicos y de conocer cuáles son las necesidades que no permiten desarrollar de manera adecuada su labor dentro de la institución. Conociendo las necesidades de cada trabajador, se podrá llegar a obtener las soluciones necesarias ante estos problemas y se podrá mejorar la forma en cómo se sienten los colaboradores del centro de salud de la ciudad de Guayaquil. La finalidad de este proyecto se basa en las diferentes reacciones de los colaboradores en base a las respuestas que obtienen de sus superiores, de esta manera se brindara el conocimiento adecuado sobre lo que se debe tomar en cuenta en la función del área de recursos humanos.

Antecedentes

La gestión de los recursos humanos dio inicio a mediados del siglo XIX, en la revolución industrial que se dio lugar principalmente en Estados Unidos y Europa, en este tiempo comenzó a surgir insatisfacción en los trabajadores, por lo que se vio necesario crear formas en las cuales se ofrezca una mejor vida, vivienda, salud y horarios laborales. Esto sirvió para entender la importancia del área de recursos humanos dentro de las empresas y su buen funcionamiento, ya que su función se basa en administrar correctamente los recursos de las empresas, satisfaciendo de esta manera a los trabajadores y cuidando los intereses de los jefes.

El centro de salud pública ubicada en la Martha de Roldos, dio sus inicios en el año 1990, llevando 33 años de funcionamiento dentro de la ciudad de Guayaquil, dedicada al área de medicina general y otros tipos de actividades, el centro de salud se ha mantenido vigente a pesar de los años, los diferentes cambios de gobernantes o normas, han afectado en parte a su funcionamiento. En sus inicios este centro de salud brindaba una atención de primera, con medicina y profesionales capacitados; con la situación del país esto se ha ido deteriorando y se han escuchado diferente tipo de quejas por parte de los pacientes que acuden a recibir atención por parte de dicho centro de salud.

Las diferentes quejas por parte de los pacientes, se han mantenido durante un buen tiempo, dando a notar su indiferencia hacia la atención que reciben por parte de los miembros del centro de salud pública de la Martha de Roldos, esto ha creado un sinfín de insatisfacción entre los pacientes y los trabajadores, ya que los insultos y abusos por parte de los pacientes, crean una tensión dentro del área laboral de dicha institución pública, impidiendo un buen funcionamiento en el ámbito laboral.

Planteamiento de la investigación

El 31 de agosto se hará el lanzamiento oficial de una gran campaña para el buen trato que permanecerá de forma constante en todas las casas de salud del sistema público, se ha tomado esta decisión debido a la constante quejas que hay sobre el mal trato que reciben los ciudadanos por parte de los trabajadores públicos.

Por lo ya antes expuesto es más que evidente que hay algo que no está funcionando bien dentro de estas instituciones, refiriéndose a que las quejas no provienen simplemente de un centro de salud, si no de varios en los cuales los tratos no han sido los adecuados, al pensar en esto se llega a la suponer que puede existir una insatisfacción de los trabajadores público por parte del departamento de recursos humanos. En cuanto a las diferentes quejas expuestas, el gobierno ha optado por brindar un apoyo al departamento de recursos humanos, pero considerando que las quejas provienen de las personas ajenas al área donde se desempeña, se considera necesario realizar una investigación cuantitativa, usando encuesta para entender de donde surge el problema.

Es muy común que estas reacciones por parte de los trabajadores públicos se deban al mismo trato que reciben por parte del departamento de RRHH o del sistema de salud pública, ya que no pueden quejarse, demuestran su insatisfacción con el trato hacia las personas que acuden por un servicio. Su insatisfacción se demuestra en sus acciones, siendo esta muy obvia y muy afectiva para la institución, creando grandes inconvenientes y quejas que no permiten el desarrollo profesional para cada uno de los colaboradores, la finalidad del área de recursos humanos es poder lograr que cada trabajador pueda desenvolverse en su área de trabajo, dando cumplimiento a las normas y leyes expuestas para cada lugar de trabajo

Formulación del problema

Un sinnfín de quejas sobre el servicio que ofrece el ministerio de salud pública, esto afecta de manera negativa al estado, es importante identificar si este mal servicio ofrecido por alguno de los colaboradores del centro de salud, es debido a que ellos mismo se sienten insatisfecho con la gestión realizada por el departamento de RRHH.

Justificación del problema

En base a las declaraciones de las personas atendidas en dichas instituciones, se considera que la investigación es conveniente para el estado y la sociedad, brindar o dar a conocer el porqué de dichos problemas ayuda a su desempeño adecuado y eficaz. Este tipo de investigaciones basadas en encuestas son importante para la sociedad ya que en ella se acogen sus opiniones, sus experiencias, la forma de cómo ven las cosas; permitiendo tener una mejor perspectiva sobre la investigación a realizar y de poder entender cuáles son las decisiones a tomar. Los mayores beneficiados de este tipo de investigaciones, es la sociedad misma, se refiere que si se llega al punto de donde surge este problema se entenderá el porqué de las actitudes de los trabajadores públicos, su inconformidad llevará a resolver y a brindar soluciones, de modo que los mayores beneficiados a un mejor trato y atención es la sociedad en plenitud.

La investigación en sí, ayudara a resolver distintos tipos de problemas e inquietudes, es verdad que se basa en un centro del Ministerio de Salud Pública (MSP) ubicado en la Martha de Roldos; pero los problemas son en la mayor parte de instituciones del sector público, por el trato que brindan a los ciudadanos, si se entiende el porqué de esta situación, ayudará a la mejora constante del servicio por parte del estado.

En base a la encuesta a realizar servirá para el desarrollo de diversas ramas del área de RRHH, ayudará a descartar cierto pensamiento sobre el ministerio de salud pública y ayudar a comprender su constante desarrollo. Según los resultados por obtener, se espera el conocer y comprender la insatisfacción de los colaboradores de esta institución, se estima que ayudará a obtener resultados o ideas con los cuales se podrá poner en acción para la mejora de la institución, brindar apoyo conforme a los resultados de la investigación.

Esta investigación cuantitativa ayudará a resolver futuros estudios, correspondiente a esta área como en otras instituciones, que estén teniendo este mismo inconveniente y no entienden porque suceden o se dan estos resultados, permitirá crear hipótesis y brindar respuestas a su vez.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción del personal de un centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil, con respecto a los servicios recibidos por parte del departamento de RRHH.

Objetivos Específicos

- Recopilar los fundamentos teórico y conceptual que permitan, establecer el contexto para el desarrollo del análisis de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en el centro de salud.
- Recopilar el marco referencial que brinde una visión de otros estudios con temas similares, permitiendo analizar la realidad de la empresa desde otro punto de vista.
- Establecer la metodología y las herramientas de investigación que permitan recopilar la información necesaria para realizar el análisis de satisfacción.
- Analizar los resultados obtenidos a través de las herramientas de investigación, que permitan de determinar el nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en el centro de salud.

Preguntas de investigación

¿Cuál es la teoría necesaria para realizar el análisis de satisfacción del personal del centro de salud?

¿Cuál es la metodología correcta para realizar el análisis de satisfacción del personal del centro de salud?

¿En qué nivel está la satisfacción del personal del centro de salud en relación a la gestión del área de recursos humanos?

Capítulo I: Marco teórico, referencial y legal

Marco teórico

Área de recursos humanos

El área de Recursos Humanos o departamento de Recursos Humanos, se fundamenta en la mejora constante del área laboral para estabilizar los recursos de la empresa de una manera adecuada, los cambios constantes que ha habido en la sociedad ha llevado a las organizaciones a buscar soluciones para satisfacer las necesidades del personal, para que puedan realizar un mayor desempeño de su capacidad, de esta manera permitir el crecimiento de la empresa, en la actualidad es muy común brindar prioridad a esta área ya que ayudara en los cambios dentro de las empresas, por lo que constantemente esta área va a ir evolucionando para bien de la organización, conociendo su definición, también permitirá aprender la manera en cómo desarrollarlo dentro de nuestro entorno laboral.

Según CHIAVENATO, Idalberto (2002) indica que el “área de talento humano es muy sensible a la mentalidad que hay en las organizaciones, ya que depende de aspectos como la cultura de cada organización, cultura organizacional adoptada, contexto ambiental, el negocio de la organización de la tecnología utilizada en los procesos internos”. (Pág.6) (CHIAVENATO, 2002)

Talento humano

David Watkins (1998) definió el talento humano como aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. (Watkins, 1998)

En consideración, el talento humano es el poder realizar una actividad que lleva consigo, conocimientos, compromiso y autoridad, las cuales se desarrollan en el momento del desempeño. Es la capacidad de una empresa para poder cubrir o satisfacer ciertas necesidades de los trabajadores, es el buscar soluciones al problema y a su vez el cumplimiento de normas, leyes y artículos, que se deben basar la empresa, en protección de aquellos que dan lo mejor de sí, en su puesto de trabajo.

El talento humano es considerado como un arma fundamental en el crecimiento de la empresa, capaz de mantener, organizar y preservar el funcionamiento adecuado de las actividades, permitiendo de esta manera aportar a la empresa un desarrollo constante, basados en las normas establecidas por la ley para el constante desarrollo del mismo dentro de la empresa.

Importancia de la gestión del talento humano

Para el autor CHIAVENATO, Idalberto (2007): “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.” (Pág.122) (CHIAVENATO, 2007)

Según el autor CHIAVENATO, la gestión o administración del talento humano es importante por el simple hecho que realiza trabajos fundamentales dentro de la empresa, los cuales son de gran utilidad, es la encargada de planificar y velar por el cumplimiento de reglamentos, normas y estatutos. (CHIAVENATO, 2007)

Su aplicación dentro de la empresa es importante y a su vez indispensable, es aquella que convierte a un área de trabajo, en una familia, que busca la manera de crear lazos los cuales, ayudan en el ambiente laboral, permite conocer cuando algo no funciona bien dentro de la empresa, evitando así que exista problemas a largo plazo, sin su función la empresa no conociera las necesidades de los trabajadores, tampoco existiría quien vele por el cumplimiento de las normas. La gestión del talento humano permite que cada trabajador pueda alcanzar las metas establecidas por parte de la empresa.

Objetivos de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano, recursos humanos o como área de recursos humanos, en su función también tiene objetivos que permitirán su desarrollo y evolución dentro de la organización, uno de sus objetivos se basa en la retención de

personal con una alta capacidad para el desarrollo de un trabajo y usarlos, para el crecimiento dentro de la empresa.

También tiene como objetivo el preservar la vida dentro de la organización, brindar un área adecuada para el trabajador, creando así satisfacción en su trabajo, poder crear relaciones entre trabajadores y jefes, tratar de crear una manera en que los pensamientos del colaborador, vaya de la mano con los pensamientos de la empresa, en donde ambos crezcan, tal vez de diferente manera, pero con un mismo final, el objetivo de la gestión de talento humano es dar cumplimiento a los beneficios y reglas de cada empresa, conforma a los reglamentos internos.

Por naturaleza las personas son el recurso más importante de una empresa, llegando incluso hacer más importante que el factor económico ya que sin un buen personal desempeñando un trabajo, no podrán avanzar aun teniendo economía, por lo que es necesario velar por los intereses de cada uno de ellos, cumpliendo con las normas y reglas puestas por la ley.

Según CHIAVENATO, IDALBERTO (2002) “Los objetivos de recursos humanos, tienen la obligación a contribuir a la eficacia organizacional de las siguientes maneras:

1. Tiene como objetivo alcanzar los objetivos de la empresa y realizar su misión.
2. También tiene como objetivo suministrar empleados capacitados a la empresa, velar por los benéficos de la empresa y los trabajadores, realizar el cumplimiento de normas conforme a lo establecido. (CHIAVENATO, 2002)

Capacitación de personal

Este proceso es de vital importancia ya que en ella se alimenta al área de recursos humano, su desarrollo dentro de la empresa u organizaciones, permite cumplir con las necesidades de nuevo personal. Se basa en capacitar, enseñar, instruir a los nuevos y viejos trabajadores de la empresa, busca la manera de que todos se desarrollen y aporten el conocimiento adecuado dentro de la organización, se esfuerza por capacitar constantemente, de esta manera se impide que alguien sea incapaz de cumplir un trabajo, ya sea dentro como fuera de la empresa. Tiene como

meta el cumplir la satisfacción de los colaboradores, a su vez de aumentar su conocimiento, su desarrollo constante, ya que si los trabajadores, son capacitados, el crecimiento y mejora lo tendrá la empresa, puesto que, de esta manera, sabrán cómo realizar un mejor trabajo, la organización para así crear un ambiente armonioso, en este ámbito también se desenvuelve el reclutamiento.

Diseño de cargos

En este espacio se describe las actividades a desarrollar dentro de la empresa, se especifica con claridad lo que se necesita, los conocimientos que hacen falta en la empresa y los trabajos a realizar, el diseño de cargos nos permite conocer el desarrollo y las dimensiones de los cargos a realizar, dentro de esta área podemos definir cuatro condiciones básicas:

1. Las actividades a realizar dentro de la empresa
2. De qué manera se va a desarrollar las actividades
3. Dar a conocer quien está sobre él y a quien debe notificar algún inconveniente
4. A quien debe guiar, las personas que están debajo de él.

Descripción

La descripción permite obtener información por medio de investigaciones, ayudando a entender y dar a conocer lo que se necesita para el cargo y las responsabilidades del mismo, permite que el ocupante sepa las actividades a realizar, sus compromisos y condiciones.

Esta función es de suma importancia para la empresa, ya que, si se necesita a alguien con un conocimiento específico para un cargo, lo más necesario es dar a conocer, cuáles son las necesidades como empresa, evitando de esta manera, tener pérdida de tiempo y de recursos, los cuales se pueden invertir en el aumento o crecimiento de la organización.

Proceso de reclutamiento

El proceso para reclutar son análisis orientados a conseguir postulantes con el conocimiento adecuado para el puesto, se da a conocer el puesto y conocimiento que se requiere, el tipo e personal y las capacidades del mismo, para así ofrecer el puesto y la oportunidad de postular conforme a lo que crea. En base a la descripción de lo que se necesita podremos de esta manera proceder al reclutamiento, tanto dentro de la empresa, como fuera de ella.

Para CHIAVENATO, Idalberto (2002) indica que “Es el proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico. Debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado y atraer candidatos calificados para disputarlo”. (Pág.95) (CHIAVENATO, 2002)

Dentro del reclutamiento existe el reclutamiento interno y externo:

1. *Reclutamiento interno*

Esta forma de reclutar se da cuando existe algún inconveniente dentro de la empresa, cuando un trabajador es despedido, renuncia o en su defecto muere; la empresa busca la manera de cubrir ese lugar ahorrando de alguna manera los gastos tantos de otro trabajador, como a su vez de invertir tiempo en conseguir otro, se reconoce por que comúnmente se lo conoce como un “Ascenso” subiendo de cargo a un trabajador experimentado, evita el poder crear un tipo de inconveniente con un nuevo personal. Con este tipo de reclutamiento se puede conservar gastos que probablemente se invertiría para encontrar otra persona que pudiera desarrollar el trabajo, ya que por regla general en el país es necesario poder estar preparado para todo trabajo.

2. *Reclutamiento externo*

Este tipo de reclutamiento es el más conocido ya que se procese a crear postulaciones para nuevos candidatos en la empresa, donde se miden sus capacidades y destrezas, para así conocer quien está más preparado para el puesto ofrecido. En el reclutamiento externo, se obtienen beneficios tales como las nuevas ideas que trae una persona ajena a la empresa, con diferentes experiencias y opiniones, brindando así un aumento en la empresa y desarrollo del mismo.

Este tipo de reclutamiento, aunque para muchas personas se considera una pérdida de recursos, sean estos, tiempo y económico, se considera que es de suma importancia ya que abre puerta a nuevas ideas que permitan innovar dentro de la empresa, es verdad que hay riesgo por ciertas irresponsabilidades de personas, pero también se corre el riesgo de mejorar y crear algo nuevo, con nuevo personal.

Proceso de selección de personal

Según (CHIAVENATO, 2002) “La selección es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado”. (Pág.111)

Este proceso es donde la organización elige a una persona capaz de desarrollar y aportar dentro de la empresa sus conocimientos y brinda un desarrollo constante a las organizaciones, el proceso de selección se basa conforme a las normas y derechos de cada persona de poder postularse sin importar razas, sexo, condición. Su selección se basa más en la capacidad de poder desarrollar un trabajo de la manera adecuada, el cual no cree perdidas en la empresa, más bien produzca ganancias y beneficios para el mismo.

En el proceso de selección existen maneras las cuales permiten conocer las capacidades del personal, estas pueden ser:

- ***Pruebas de conocimiento***

En esta prueba el postulante debe dar a conocer sus conocimientos, la forma en la que puede lidiar con los inconvenientes, saber cómo va a reaccionar ante posibles cambios y sus habilidades para el trabajo. Aquí se verifica si la información dada por el postulante es verídica, ya que se procede a conocer su capacidad de desenvolverse a la hora de realizar algún tipo de trabajo y a su vez solucionar posibles inconvenientes.

- ***Prueba de personalidad***

Aquí podemos conocer el carácter de la persona, dentro de la empresa, ya que al momento de postularse a un trabajo casi siempre se brinda una imagen que no es cierta y al momento de realizar el trabajo se demuestra como reaccionara, esta prueba evitara problemas tanto con clientes como con trabajadores dentro de la organización.

Esta prueba permitirá conocer las actitudes de la persona en el ámbito laboral, se conocerá cómo va a lidiar y su reacción en desacuerdo con colaboradores, ayudando a saber cuándo alguien puede crear lazos dentro de la empresa.

Gestión Del Capital Humano

La organización o área de talento humano se basa en el cumplimiento de normas y leyes, pero a su vez de incentivar de manera económica a trabajadores que se desempeñan de mayor manera, ya que de esta manera se crea este espíritu de competitividad dentro de la empresa, generando mayores ingresos, estos tipos de incentivos es mayor conocida como remuneraciones, pagos de horas extras, beneficios (seguros, préstamos), de esta manera se mantiene satisfecho a los trabajadores por el esfuerzo que hacen en sus trabajos y por capacitarse para mejorar su desempeño.

Remuneración integral

Para WILLIAM M. Mercer (2000), nos dice que “La compensación es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus”. (Mercer, 2000)

La remuneración permite al trabajador desarrollar sus actividades de una mejor manera, aunque parece que es un gasto para la empresa, en realidad es una inversión a largo plazo, motiva al trabajador y crea en ellos, competitividad, esa competitividad genera mayor trabajo y el mayor trabajo crea ganancias y beneficios para la empresa.

Dentro de la remuneración o la compensación tenemos los siguientes:

- **Directa**

Dependiendo su cargo y actividades a desempeñar el individuo recibe un salario adecuado a su esfuerzo, esto puede ser a personas con títulos superiores, los cuales por ley se les otorga un mayor beneficio dentro de la empresa, ya que se justifica su sueldo por sus conocimientos.

- **Indirecta**

Este tipo de remuneraciones es para todo tipo de trabajador sin importar su cargo, se basa en la motivación constante por el trabajo que desarrollan dentro de la empresa, siempre y cuando lo realizan bien, se lo conoce como incentivo o pagos por horas extras, con esto se logra crear en ellos satisfacción por su trabajo, permitiendo así que se animen a trabajar más y de mejor manera. Se trata de brindar de forma indirecta o un agradecimiento por el esfuerzo brindado dentro de la empresa, por entregar su capacidad y conocimientos a la empresa, para que haya un mayor funcionamiento.

Fijación de las Remuneraciones

Debido a la competitividad en el mercado, las organizaciones han buscado la manera de mantenerse vigente esto se puede conocer, ya que existen remuneraciones correspondientes al puesto y conocimientos que tenga una persona y que pueda aportar en la empresa.

Estos pueden ser por los siguientes:

- El puesto de trabajo:

Estos se deben al trabajo a realizar, la dificultad con el que se realiza determinará una remuneración adecuada, ya que debido a su desempeño ayudará a conocer cuál es el nivel de remuneración adecuada.

- La persona que lo desempeña:

Esto se basa en el conocimiento, rendimiento y aporte que una persona brinde a la empresa, dependiendo de cómo lo desempeñan, a su vez del conocimiento que tengan y que pueda brindar a la empresa, sus estudios superiores y otras habilidades relacionada con el trabajo.

- La empresa:

Dependiendo de la empresa y su económica se podrá brindar un nivel de remuneración adecuado, esto depende mucho de su capital, determinará su capacidad para brindar remuneración, horas extras y beneficios a los trabajadores.

- Los factores externos a la empresa:

Este tipo de factores son por el mercado en el que este, el costo de mano de obras y factores ajenos a la empresa, los cuales permitan a la empresa, cumplir con sus obligaciones.

Para entender en sí, las remuneraciones o beneficios tienen varios factores que determinaran su capacidad de brindar un beneficio a los trabajadores, pueden ser internos o externos, debido a sus conocimientos, estudios y habilidades al momento de desarrollar un trabajo, esto determinara si la remuneración será alta o baja. Estas recompensas, son aquellas que nos permitirán hacer de una empresa un lugar de confianza para los trabajadores, el poder crear en ella un lugar donde los colaboradores puedan desenvolverse y crear su desempeño, sabiendo que serán remuneradas.

Los beneficios sociales

Son aquellos atributos que brinda la empresa al trabajador, permitiéndole acceder a préstamos, seguros, con el fin de brindar al trabajador una vida digna, dando cumplimiento a las normas y obligaciones.

Según CHIAVENATO, Idalberto (1994) “Los beneficios sociales pueden clasificarse de acuerdo con sus exigencias, su naturaleza y sus objetivos. (CHIAVENATO, 1994)

- **Exigencia**

Legales: Los cuales son impuestos por la ley y son necesario cumplirlos.

Espontaneo: Estos son lejanos a la ley, más bien es un acto de conciencia de la empresa, por brindar al trabajador una vida digna, el cual permite crear lazos entre la empresa y trabajador.

- **Naturaleza**

Monetarios:

Se basan en cumplimiento que se relacionen con el dinero como son vacaciones, pensión, beneficios.

No monetarios:

Son aquellos que brinda la empresa, como transporte, segur, almuerzos, etc.

- **Objetivos**

Asistenciales:

Son beneficios ofrecidos por la empresa al trabajador y su familia, los que incluyen: asistencia médica, odontológica, préstamos, etc.

Recreativos:

Son beneficios otorgados por la empresa, los cuales promocionan días de descanso, actividades deportivas, paseos, que pueden incluir a la familia, estos beneficios son entregados con la finalidad de satisfacer las necesidades de los trabajadores, permitiendo entender que también es necesario que disfruten de la vida con amigos, familias, etc.

Clima Organizacional

El clima organizacional se basa en las características que rigen dentro del área laboral, aquí se analiza la forma en cómo se trabaja y el ambiente que gobierna en la empresa, dependiendo del ambiente permitirá entender aquello que influye a llevar un mal o buen desempeño. Un buen ambiente laboral permite el desarrollo adecuado de cada área, que los trabajadores estén conformes y satisfecho por su trabajo dentro de la empresa, se basa en crear áreas donde rijan el buen ánimo, respeto, cumplimientos de normas.

Funciones del Clima Organizacional

Dentro de la empresa cada área tiene funciones y el clima organizacional también, los cuales se los reconocen de la siguiente manera:

- **Intimidad:**

Se dan cuando los trabajadores crean lazos dentro de la empresa, con cada trabajador, de esta manera se crea una relación más íntima y se fortalece el conocimiento de la empresa.

- **Empuje:**

Se basa en el ejemplo y ayuda que dan los rangos altos a los trabajadores, de esta manera se logra empujar a los demás con las acciones y enseñando a cumplir los objetivos, siempre y cuando tengamos el ánimo de dar lo mejor en cada trabajo.

- **Responsabilidad:**

Se basa en dar a entender a cada trabajador que es jefe de su área o función, por lo que tienen que dar lo mejor de sí y actuar de manera responsable, creando ideas y mejores resultados de su trabajo realizado dentro de la organización, esto ayudara a poder obtener buenos resultados en poco tiempo o en el tiempo estipulado por la empresa.

- **Recompensa:**

Son aquellas remuneraciones por el trabajo realizado, en este vemos al trabajador desarrollar un mejor trabajo y a su vez permite animar a cada uno según la remuneración o recompensas dadas, ayudara a que cada uno de lo mejor de sí.

- **Apoyo:**

Conociendo bien que la empresa es una familia se entiende que el apoyo que se dan ayudara al crecimiento constante del mismo, este apoyo no solo es entre trabajadores, si no también, entre los jefes o gerentes, desde los altos mandos y bajos. Esto permite que los trabajadores no se sientan solos, más bien se sienten más seguros por el hecho de saber que tiene el respaldo de sus jefes en cada trabajo a realizar, aunque parezca ilógico permitirá que el clima laboral se desempeñe mejor que nunca, ya que comenzara a existir confianza y seguridad el apoyo mutuo, donde sus opiniones son escuchadas y a su vez desempeñadas.

Todos estos factores determinan en el clima laboral, influye en su desempeño, creando así ánimo para el mejor rendimiento del trabajo, en base a las actitudes los jefes y directores, que son el ejemplo para los trabajadores. El apoyo que brinda el área de recursos humanos en las empresas, ayuda a la mejora del ambiente laboral, siendo esta una de las mayores problemáticas presente en las empresas, el apoyo que brinda ayuda a amortiguar las diferencias e irregularidades presente en el área laboral, buscando soluciones y el cumplimiento de las normas expuestas por las leyes de trabajo.

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño dentro de la empresa, permite conocer el desarrollo del personal en el ámbito laboral, se puede conocer sus formas de trabajar y de solucionar, de aprender y de tomar las dificultades de la mejor manera. Es necesario poder entender y conocer el desempeño de cada trabajador, de esta forma se evita irregularidades dentro de la empresa, ayudará a obtener mayor información del trabajo obtenido y los resultados que se obtendrán, luego de haber realizado la correspondiente evaluación.

Realizar una constante evaluación del desempeño laboral permite conocer el constante avance que puede tener cada trabajador, como a su vez conocer las consecuencias por su falta de conocimiento en el trabajo, ayuda a conocer si el personal está completamente capacitado o si necesariamente se necesita invertir en capacitaciones constante para el desarrollo del mismo, a su vez recompensar cuando el trabajo logra la meta esperada, permitiendo de esta manera conocer el desarrollo de la empresa, trabajador y trabajo. La evaluación del desempeño mide el nivel de conocimiento y experiencia del personal, permitiendo conocer su capacidad para desenvolverse en el trabajo, impidiendo que exista problemas al momento de realizar el trabajo, ayuda a entender en que área se debe capacitar y establecer maneras de solucionar dicho inconveniente.

Importancia de la evaluación

Es importante ya que en ella se conoce cuando la empresa está funcionando correctamente y evita tener pérdidas, ya que si no se sabe cómo se está desarrollando un trabajo, lo más natural es que tendrá problemas por un trabajador incapaz de

realizar algo, esto sirve para conocer y saber donde ubicar a cada personal, en el área que le corresponda o pueda desarrollarse mejor. Evaluar el desempeño permite conocer con finalidad cuando el personal no está preparado para un trabajo, ayuda a tener una mejor visión de cómo se encuentra el desempeño laboral y ayudando en la capacitación de cada trabajador.

Programa del recurso humano

El recurso humano o el área de recursos humanos tiene como fin dar cumplimiento de las normas, leyes y artículos expuestos por la ley, a su vez de velar por la condición laboral de cada trabajadora, permitiendo a este, tener beneficios, un ambiente laboral adecuado y una calidad de vida mejor, otorga satisfacción y beneficios a cada empleado. El programa de recurso humano se basa en una cantidad de actividades que se necesitan gestionar, de igual manera establecer una guía para la toma de decisiones importantes en base a la organización, permitiendo el desarrollo del personal, acrecentando así sus conocimientos.

Según los autores SHERMAN y BOHLANDER, determinan que “El programa de recursos humanos constituye el plan general para administrar los RH y para guiar a los directores y supervisores en las decisiones relacionadas con sus subordinados. Establece los objetivos, políticas, procedimientos y presupuesto, relacionadas con las funciones de RH por realizar.” (SHERMAN, 1994)

Dada la explicación de SHERMAN, se entiende que los recursos humanos son aquellos que ayudan en la correcta administración de la empresa, es la que permite la comunión y comunicación de los jefes y trabajadores, ayudando a que estos lleguen a acuerdos que brinden una solución en las diferentes problemáticas de la empresa. Este brinda un soporte ante las dificultades que se pueden presentar dentro de la empresa o cualquier institución, ayuda en el proceso de adaptación de nuevo personal y capacitación de la empresa en general.

Satisfacción del personal

Esta área sirve en cuanto a la medición de la satisfacción de los trabajadores en sus jornadas laborales, por lo general se realizan encuestas las cuales permiten saber si el trabajador este desacuerdo con el sueldo, la capacidad de su trabajo, el área

laboral, el tiempo, remuneraciones, etc.; con el fin de saber su opinión y resolver sus inquietudes.

El conocer la satisfacción del cliente ayudara a crear empresas u organizaciones los cuales son complementados por personas que aman lo que hacen e intentan cada día alcanzar metas, de esta manera permite el crecimiento constante de la empresa y a su vez trabajadores conformes por el hecho de trabajar y sentirse bien recibidos.

El simple hecho de que el personal se encuentre satisfecho permite generar mayores beneficios laborales, ya que estos desarrollan un mejor trabajo y generan mayores ingresos para su lugar de trabajo, el mantener satisfecho al personal genera un cambio en la forma de laboral, creando así un ambiente más apto y cordial para su constante desarrollo.

Elementos de la satisfacción de empleados

Dentro de la satisfacción de empleados, existen elementos los cuales permiten saber cómo se desarrollará de una manera exitosa, los cuales son los siguientes:

- Ubicar a cada persona según su conocimiento:

Por lo general esto se observa en el reclutamiento, el área de recursos humanos debe tratar de ubicar a cada persona en el puesto adecuado, según su conocimiento, experiencia, prelación, para el desarrollo del cargo, evitando de esta manera se evita crear ciertos inconvenientes que, a largo plazo, afectara por un mal desarrollo del lugar.

- Crear ambientes adecuados:

Es necesario que dentro de la empresa exista la confianza para que cada empleado pueda dar el cien por ciento de sí; nos referimos a esto que se debe tomar en cuenta sus opiniones, decisiones, o incluso intentar usar ciertas ideas del empleado, brindándole a si la oportunidad de demostrar su capacidad y creando un ambiente de confianza para ellos, en donde se sienten bien recibidos.

- Beneficios para los empleados.

Por ley moral y a su vez por la ley del estado, las empresas deben ofrecer ciertos tipos de beneficios a los trabajadores con el fin de brindarle una vida digna, estas ofertas pueden ser: seguros médicos, prestaciones, vacaciones, remuneraciones, etc.

En este caso hay ciertos beneficios los cuales se pueden brindar debido a los cambios en el mundo actual, donde las empresas son más espontaneas y menos rigurosos, como permitir que un día vayan con ropa más cómodo, crear lugares de meditación, espacios donde puedan tomar café, té y aumentar el vínculo entre ellos.

- Motivación del trabajo en equipo:

Hoy en día el área de recursos humanos, usa la técnica del trabajo en equipo para incentivar de esta manera a un apoyo en el trabajo, el trabajo en equipo permite tener ideas más desarrolladas, mayores avances en poco tiempo, a su vez permite que se fortalezca la empresa, en conocimientos, esto permitirá ahorrar tiempo en el cual dos o más cabezas, solucionaran algo en corto tiempo de trabajo.

Elementos que crean insatisfacción en los trabajadores

Es cierto que existen elementos que permiten satisfacer las necesidades de los empleados, pero a su vez existe una parte contraria a esta que crea insatisfacción en los trabajadores, inconvenientes y problemas al trabajar, por lo cual es recomendable analizar y evitar que esto suceda dentro de la empresa.

Ciertos elementos pueden ser los siguientes:

Sueldo inferior:

En el mayor de los casos, casi siempre este es el inconveniente que las personas no se sienten bien con el hecho de ganar menos que alguien más y es por eso que se debe describir el cargo a ofrecer, el sueldo y que va a desempeñar; de esta manera sabrá de antemano que por el trabajo a realizar

y según su conocimiento el sueldo que obtendrá será menos o mayor que otro, ya que se especifica la función a realizar.

Falta de unidad laboral:

Este tipo de insatisfacción puede crear retrasos e incluso pérdida para la empresa, debido que si un grupo de trabajadores, o están de acuerdo en algo, crean problemas, por eso es necesario siempre conocer el problema que agobia a la empresa y crea una insatisfacción en los trabajadores y buscar soluciones o acuerdos, para poder desarrollar un mejor trabajo e impedir que existan más inconvenientes.

Horarios rigurosos:

Las empresas deben conocer y saber que las personas tienen una vida fuera de las cuatro paredes, por ende, se deben crear horarios donde los empleados, tengan tiempo donde puedan desarrollar sus asuntos personales, para que no afecte los asuntos laborales.

Retroalimentación de los empleados

Crear retroalimentación en los empleados ayudara en ciertas áreas del desempeño laboral, pero a su vez siempre es adecuado velar y preocuparse por los asuntos personales del trabajador, esto servirá para saber si la persona está al cien por ciento en su trabajo y evitara perdidas en el desarrollo de alguna actividad, este se puede saber a través de encuestas las cuales pueden ser:

- Encuesta 360:

Esta encuesta es realmente efectiva ya que se basa en conocer el problema, conocimiento o cualquier cosa de todos los que forman parte de una empresa.

Estas encuestas se realizan de jefes a colaboradores y de colaborados a jefes, para saber que se está haciendo bien y que no, dará una mejor idea de cómo los empleados ven a los directores, gerentes, jefes y demás líderes de la organización, para conocer si creen que se realiza un buen trabajo en el

cumplimiento de normas y leyes expuestas por el estado. Se basa en la honestidad de los trabajadores, en donde ellos sentirán que sus opiniones o quejas son escuchadas y solucionadas, sirve incluso para que exista una satisfacción dentro del área laboral, creando de esta manera se crea un clima agradable y agradecido por la atención prestada de los jefes a los empleados.

- Entrevista de salida:

Este tipo de entrevista se realiza cuando un empleado sale de la empresa, ya sea por despido o renuncia, el empleado dará su perspectiva según el trato recibido de la empresa de una manera honesta, ya que ellos salen de la empresa y no tienen que perder, permitiendo saber con exactitud qué es lo que se realiza inadecuadamente y ayudara a solucionar y evitar que el problema se intensifique.

En esta entrevista se obtiene el conocimiento adecuado para saber sobre aquellos datos que tal vez en un futuro nos sirva para el crecimiento de la empresa y cumplimiento de normas.

- Política de las puertas abiertas:

En ciertas empresas los jefes, gerentes o directores, permiten a los trabajadores dar su perspectiva sin daño alguno, se recibe el comentario de la persona y se analiza, de esta manera se genera un cambio dentro de la organización y ayuda a los trabajadores de expresar lo que siente y no sentirse con el miedo de expresar algo.

Para que sirven las encuestas de satisfacción de empleados

Las encuestas para los empleados son las formas más asertivas de crear un ambiente armonioso dentro de la empresa, son claves para abrir puerta a un cambio dentro de la empresa y generar mayores ganancias de la organización. Cuando se realizan encuestas se permite a los trabajadores expresar una opinión diferente, desde su punto de vista, esto genera en ellos cierta confianza de saber que siempre podrán sentirse cómodo de expresar sus opiniones sin miedo a recibir una multa o castigo, siempre y cuando lo realicen de manera respetuosas si se mantiene a un pueblo complacido, estos harán un trabajo mejor, aunque se el trabajo más

complicado del mundo, lo harán porque saben que serán recompensados y escuchados.

Hoy en día los trabajadores pasaron de llamarse empleados a decirles colaboradores, quitando el oprobio que los ataba, donde pueden ser libres de expresar sus opiniones y cumplir con su papel fundamental dentro de la empresa. Se debe tener en cuenta que pasaron de ser un recurso sin importancia, hacer un recurso valioso, que permite a la empresa ser lo que es, ya que una organización, empresa no se desarrolla sin trabajadores, por ende, son recursos fundamentales para el crecimiento de la empresa.

Las empresas escuchan la voz de sus trabajadores, permitiéndoles a ellos expresar su incomodidad, es normal en el tiempo actual que se realicen encuestas mensuales o anuales, para conocer en que fallaron y que hicieron bien, brindando de esta manera un apoyo en la forma de realizar un trabajo. Se debe tener en cuenta que cuando la empresa conoce en profundidad que es lo que retrasa el funcionamiento o el trabajo de la empresa, evita perder tiempo y recursos, sean estos económicos o material, por eso es necesario permitir a los empleados expresar su opinión de porque las cosas no están bien.

Las encuestas de satisfacción de los empleados, permite que el empleador o la organización encargada de cada uno de ella, pueda sentirse libre de brindar su opinión sobre cómo es su perspectiva del lugar donde labora, esto con la finalidad de que se sientan en plena confianza de expresar sus opiniones, aunque parezca que no beneficia en nada a la empresa, realmente permite a la empresa avanzar y crecer, al ser escuchados, se sienten satisfecho, de modo que realizan los trabajos con mayor eficacia y atienden mejor a los clientes, los clientes al recibir mejor trato por parte de los empleados, ayudaran con el crecimiento en las funciones de la empresa. Estas encuestas sirven con la finalidad de saber y conocer las opiniones de cada colaborador dentro de la organización, ayudando a que puedan realizar un mejor trabajo y creando un ambiente laboral más cálido.

Ventajas de la satisfacción

Dentro de la empresa u organización, se debe preocupar porque el trabajador se sienta satisfecho al momento de realizar algún trabajo en la empresa, esto con el fin de beneficiar a la empresa, con los resultados que se obtienen cuando un empleado trabaja de una manera más gratificante. Cuando un empleado o colaborador está satisfecho permite obtener ventajas dentro y fuera de la empresa, ya que genera mayores beneficios y resultados permitiendo alcanzar metas de la organización y de cada trabajador, las cuales pueden ser las siguientes:

- Evita que los trabajadores se enfermen, cuando un trabajador es escuchado se permite que saque lo que le molesta de esta manera, no se estresa, impidiendo que sufra alguna enfermedad crónica que al final serán gastos que tendrá que pagar la empresa.
- Cuando los trabajadores están satisfechos, tienen una vida más placentera dentro de su vida personal.
- Otra ventaja es que un empleado que se sienten satisfecho realiza un mejor trabajo y lo obtiene con éxito en menos tiempo que uno insatisfecho.
- Se evita las renunciaciones constantes, cuando un trabajador se siente escuchado y bien recibido no busca otras empresas como una mejor opción.
- Se obtiene mejores ganancias, puesto que un trabajador feliz, tratara a los clientes con amabilidad, de esta manera logramos aumentar y mantener clientes.
- Logra tener éxito en casi todos los trabajos, se dice que la felicidad es la mejor medicina y un trabajador feliz es la mejor medicina para la empresa, ya que desarrolla con éxito el trabajo que se le da.

Desarrollo personal

El desarrollo personal se define como las actividades que permiten desarrollar mejor las capacidades y conocimiento de los trabajadores, permite conocer algo de ellos que no conocen, sus capacidades para desarrollar y solucionar el trabajo, abriendo puertas a cambios dentro de la empresa.

El desarrollo personal ayuda a que los trabajadores tengas objetivos, metas donde se esfuercen por avanzar y aprender algo más, que los beneficie en su trabajo, incentiva a las personas de salir del ámbito en que siempre se han movido y buscar ideas, metas que brinden la oportunidad de crecer en cada momento y aprender constantemente.

Ventajas

La práctica del desarrollo personal dentro del ámbito laboral, permite crear ciertas ventajas y beneficios en cada persona, los cuales pueden ser los siguientes:

- Aumento en la productividad

Cuando la empresa busca el desarrollo personal de cada trabajo está permitiendo en sí que la empresa tenga aumento de productividad, ya que esto hace que el trabajo sea más interesante permitiendo que creen sus propios objetivos y metas, para conocer, aprender y mejorar aquellas cosas que no entienden, aumenta la productividad y permite resultados favorables para la empresa.

- Conocimiento de la personalidad

El desarrollo además de permitir aprender sobre el trabajo, también permite auto conocerse, con el fin de saber las capacidades y límites, esto ayudara en el proceso de una mejora personal permitiendo conocer sus capacidades y centrarse en el crecimiento propio y general.

- Crecimiento en la motivación

Permitir el desarrollo personal, también permite el crecimiento mental de esta manera se ve a las dificultades como oportunidades de mejorar, aprender y superar cualquiera que sea esta, ayuda aumentar nuestras expectativas

personales y a motivar a crear un mejor trabajo. Esto es necesario ya que se impide que una persona de mente débil renuncie a su trabajo, metas u objetivos que ya se había trazado, crea la fuerza necesaria para no rendirse o abandonar los proyectos personales y generales, los cuales crean beneficios.

Objetivos claros

El mayor de los inconvenientes dentro de las empresas, es que las personas no crean objetivos que los ayude a desarrollarse, se hace referencia a que la empresa siempre tendrá objetivos generales para el crecimiento de la empresa, pero cabe recalcar que cada persona es un mundo por ende es necesario que cada trabajador cree para sí objetivos específicos los cuales les permita a ellos desarrollarse en su trabajo y no conformarse con objetivos expuestos por la empresa.

Cuando un trabajador crea para sí objetivos claros, se está alargando la vida laboral, nos referimos al hecho de que crea una motivación constante para cada día dar lo mejor de sí y aumentar su conocimiento y crecimiento personal, ayuda a que su mente tenga oportunidad de crear ideas e innovar en el mercado, según sus propios objetivos, les ayudara a poder sobresalir en las dificultades o inconvenientes que día a día se presenten en la empresa o el desarrollo de su trabajo.

Los objetivos claros en los trabajadores les permiten crearse metas personales o profesionales, que les permite generar mayores beneficios, en conocimiento, laboral y económico, ya que los mismos son remunerados por parte de la empresa según la ley, por eso es bueno que siempre se incentive a los trabajadores, a trazar para sí metas y objetivos que puedan ayudarlos a crecer y aprender cosas que beneficien su conocimiento y el crecimiento de la organización.

Etapas del desarrollo

El desarrollo personal es de suma importancia en el ámbito laboral, pero a su vez existen etapas los cuales enseñan hacia donde se dirigen, permite conocer cómo desarrollar los objetivos y metas personales.

Los cuales se pueden observar a continuación:

- Hacia donde se dirige.

En el desarrollo personal es siempre importante saber a dónde se quiere ir, esto se puede relacionar como hacer un viaje sin saber a dónde se desea ir, el conocer cuál será el camino y a donde se quiere llegar, permitirá tener una idea más clara sobre el desarrollo personal y sus límites, si no se conoce a dónde se quiere ir, llegara un punto en el que sentirán fatigados por no obtener los resultados que esperan, por eso es necesario crear objetivos claros y específicos.

- De qué manera se hará:

Después de saber a dónde se dirigen, se debe realizar un plan o estrategia de cómo se va a lograr para así saber qué cantidad de recursos servirán, esto permitirá tener mayor ganancia, ahorro del tiempo y satisfacción de lograr cada meta trazada.

- Acción:

Luego de definir las dos primeras ideas, se debe comenzar a realizar los primeros pasos, de lo contrario no tienen sentido lo primero que se hizo, al definir lo que se quiere, permite avanzar y alcanzar los objetivos trazados de antemano y abrir puertas de conocimiento nuevo que nos beneficiara.

Marco referencial

Sobre el Centro de salud

Misión

La misión del ministerio de salud pública es garantizar el derecho la salud al pueblo ecuatoriano, mediante la gobernanza, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y provisión de servicios de atención integrada e integral.

Visión

El ministerio de salud pública tiene como visión garantizar una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.

Principios

Los principios del ministerio de salud pública son los siguientes:

Equidad

Generar los mecanismos normativos, administrativos, técnicos y financieros que permitan el acceso a la atención integral de salud a toda la población, de acuerdo con sus necesidades, eliminando las disparidades injustas y evitables.

Igualdad y no discriminación

Atención integral de salud inclusiva y provista a toda la población que resida en el país, en las mismas condiciones de calidad, calidez y oportunidad; sin distinción alguna de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio económica, condición migratoria, estado de salud, discapacidad, diferencia física o cualquier otra, personal o colectiva, temporal o permanente.

Sostenibilidad

Tomar las medidas de gestión del financiamiento y fondos necesarios para mantener o mejorar los logros e salud y la capacidad de atender las necesidades de salud pública a futuro.

Suficiencia

El sistema nacional de salud generar, de manera paulatina, la capacidad de responder oportunamente ante las necesidades integrales de salud de los diversos grupos poblacionales.

Universalidad

El sistema nacional de salud garantizará el ejercicio del derecho a la salud para las ecuatorianas y ecuatorianos; así como las personas residentes en territorio ecuatoriano, mediante un sistema integral e integrado de base estatal, que posibilitará el acceso a los servicios, de manera equitativa, igualitaria, oportuna, integral y de calidad, basado en principios de solidaridad y criterios de participación social, teniendo al primer nivel de atención como eje del ciudadano.

Bioética

La consideración del uso creativo del dialogo inter y trans disciplinar entre ciencias de la vida y valores humanos para formular, articular y en medida de lo posible, resolver algunos de los problemas planteados por la investigación y la intervención sobre la vida, el medio ambiente y el planeta tierra, enfocados en salud.

Valores

Respeto

Se entiende que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión

Se reconoce que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

Vocación del servicio

Su labor diaria lo realizan con pasión

Compromiso

Están comprometidos a que sus niveles de capacidad cumplan con todo lo que se les ha confiado.

Integridad

Tienen la capacidad para decidir responsablemente sobre su comportamiento

Justicia

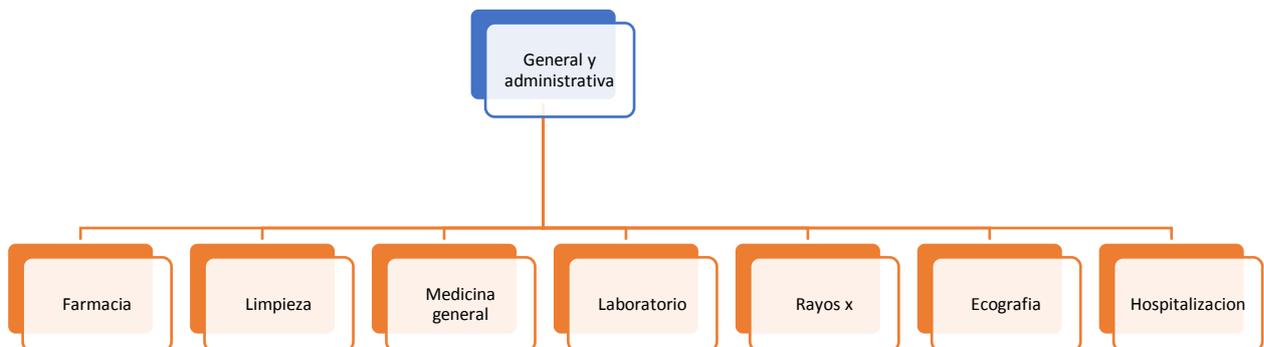
Consideran que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajan para ello.

Lealtad

Confianza y defensa de los valores, principios objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Organigrama del centro de salud pública

1. **Figura 1 ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD PUBLICA DE LA MARTHA DE ROLDOS**



El organigrama del centro de salud pública Martha de Roldos fue realizado en base a preguntas a los trabajadores del centro de salud, ya que su organización no está expuesta en el portal.

Dentro del centro de salud pública encontramos las siguientes áreas que son:

- General y administrativa

En esta área se realiza la función de recepción de los usuarios los cuales llegan por alguna información, asistencia, trámites, del personal, estadística u otros tipos de atenciones relacionadas a esta área.

- Farmacia

En esta área se brinda atención a los usuarios, se reparten los medicamentos conforma a lo recetado por el medico

- Limpieza

Se encarga de mantener el área de salud en perfectas condiciones, para impedir la trasmisión de enfermedades.

- Medicina general

Esta área es la encargada de verificar la salud del paciente y también de dirigir el tratamiento a seguir.

- Laboratorio

En esta rea se encarga de la revisión de exámenes de sangre, orina y heces con el fin de descartar cualquier tipo de enfermedad viral.

- Rayos x

Encargada de analizar fracturas, tumores u otras apariciones en el cuerpo.

- Ecografía

Se encarga del cuidado y visualización del feto con la finalidad de prevenir cualquier tipo de anomalía que se pueda presentar durante la gestación.

- Hospitalización

En esta área se realiza partes normales y libre posición.

Otros estudios

Dentro de este proyecto la intención es dar a conocer cuál es el nivel de satisfacción en un centro de salud pública, con la única finalidad de estar al tanto de las necesidades del personal. Para conocer el nivel de satisfacción de un centro de salud pública, se ha procedido a usar encuestas las cuales permitirán conocer la satisfacción valga la redundancia de los trabajadores, por eso se ha tomado como ejemplo encuestas realizadas a hospitales y otras áreas médicas, con la finalidad de

tener una idea para así poder comparar la encuesta implementada para el centro de salud pública razón del estudio.

Esta es una encuesta cuantitativa para medir el nivel de satisfacción de los clientes en base a los tratos recibidos por parte de los hospitales, esta encuesta fue implementada en 19 unidades hospitalarias en 5 ciudades mexicanas en el 2012.

Esta encuesta se aplicó con el fin de obtener un instrumento de modelo logístico que permita determinar si el nivel de satisfacción de los clientes, se basan a temas personales de cada paciente o al trato obtenido por parte de los hospitales, queriendo hallar concordancia entre los resultados que ha presentado con anterioridad.

Dentro de esta encuesta se pudo obtener expectativas altas sobre la satisfacción de los clientes, siendo esta encuesta un instrumento confiable y coherente, que permite ser usado con el propósito que se desea, brindado así respuestas ante las diferentes dudas que existen sobre el manejo de una organización. (GARCIA)

Aunque su aplicación fue en hospitales y para los pacientes, aun así, es de suma utilidad para el trabajo a realizar, ya que ambos desean conocer el nivel de satisfacción que presentan por las acciones demostradas, ayuda a poder afianzar los conocimientos y crear nuevas ideas de cómo mejorar el manejo y control del área de salud.

Este estudio brinda el conocimiento necesario para formular preguntas de cómo conocer el nivel de satisfacción, sus resultados fueron los esperados por lo que se consideran que ayudaran al desarrollo de esta investigación para poner entender de mejor manera el trabajo a resolver.

2. Figura 2 Encuesta de satisfacción para hospitales

Fuentes-García R. et al.

24. ¿Esperaba usted que hubiera cambios que afectaran la economía familiar debido a su padecimiento/embarazo?	(X)
1. Si 2. No 99. No sabe	
25. ¿Le cobraron por la atención médica que recibió?	(X)
1. Si 2. No 99. No sabe	
26. ¿Esperaba que le cobraran por la atención médica que recibió?	(X)
1. Si 2. No 99. No sabe	
27. ¿Compró medicamentos y/o material médico para su atención?	(X)
1. Si 2. No 99. No sabe	
Preocupaciones Relacionadas con las Actividades Laborales, Domésticas y/o Escolares	
28. Ahora le voy a preguntar sobre consecuencias que su padecimiento/embarazo pueden tener en el trabajo, casa o escuela.	
a. ¿Puede realizar todos sus quehaceres habituales de la casa?	1. Si 2. No 99. No sabe (X)
b. ¿Ha buscado un reemplazo para sus actividades?	1. Si 2. No 99. No sabe (X)
c. Desde que inició su actual padecimiento/embarazo, ¿ha estado trabajando o estudiando?	1. Si 2. No 99. No sabe (X)
Preocupaciones Relacionadas con las Redes Familiares y Sociales	
29. Como consecuencia de su padecimiento/embarazo ¿ha dejado de hacer alguna actividad con sus familiares o amigos? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
30. ¿Su familia está más, igual o menos unida desde que presentó su padecimiento/embarazo? (X)	
1. Más 2. Igual 3. Menos 99. No sabe	
31. ¿Está usted conforme con el acceso al hospital que le dieron a su familia? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
Artículo VI. Preocupaciones Relacionadas con el Estado de Animo	
32. ¿Esperaba que su padecimiento/embarazo le causara tristeza, enojo o preocupación? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
33. ¿Ha recibido ayuda para manejar sus emociones? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
Artículo VII. Preocupaciones Relacionadas con el Tratamiento Médico	
34. ¿Le han recetaron algún tratamiento? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
35. ¿El tratamiento que le recetaron es el que esperaba? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
36. ¿Toma o se aplica sus medicamentos como se lo indicaron siempre, a veces o nunca? (X)	
1. Siempre 2. A veces 3. Nunca 99. No sabe	
Artículo VIII. V. Atención y Trato al Usuario	
37. En general el trato que recibió por parte del personal del hospital fue muy bueno, bueno, malo o muy malo? (X)	
(Mostrar Tarjeta 3)	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
38. ¿Qué tipo de trato esperaba del personal de salud muy bueno, bueno, malo o muy malo? (X)	
(Mostrar Tarjeta 3)	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
39. Para cada uno de los aspectos que le voy a mencionar y de acuerdo con las respuestas que le muestro en esta tarjeta, indíqueme por favor... (Mostrar Tarjeta 4)	
1) ¿Qué tanto el médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
2) ¿Qué tanto el médico le explicó sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
3) ¿Qué tanto el médico le explicó el tratamiento que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
4) ¿Qué tanto el médico le explicó los cuidados que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
5) ¿Qué tanto la información que le dio el médico le fue clara?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
40. Indíqueme como lo lo trato el médico? (X)	
1. Muy bien 2. Bien 3. Mal 4. Muy mal 99. No sabe	
41. ¿Vivió algunas de las siguientes situaciones por parte del personal de hospital: maltrato físico, maltrato emocional y/o psicológico, trato desigual, impuntualidad, actitud grosera/descortés, prepotencia, corrupción, falta de información, maltrato a familiares y/o acompañantes, falta de respeto a su intimidad, desorganización del personal de salud, etc.? (X)	
1. Si 2. No 99. No sabe	
42. ¿La seguridad para evitar accidentes en las instalaciones del hospital es muy buena, buena, mala o muy mala? (X)	
1. Muy buena 2. Buena 3. Mala 4. Muy mala 99. No sabe	
43. ¿El funcionamiento de los aparatos y equipos del hospital es muy bueno, bueno, malo o muy malo? (X)	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
44. ¿Cómo se siente en general con la atención recibida en este hospital: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho? (X)	
1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Nada satisfecho 99. No sabe	
Artículo IX. VI. Ficha de Identificación	
45. Hospital donde se aplicó (X)	
46. La persona que respondió el cuestionario es ... ()	

NOTA TOMADA DE (GARCIA)

Aunque esta encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los clientes y el trato recibido por parte del mismo, se lo toma de referencia ya que existen preguntas que ayudarán a comprender como conocer la incomodidad dentro del área de salud pública en la ciudad de Guayaquil, de esta manera se obtendrá

resultados adecuados conforme a la necesidad de los colaboradores del centro de salud pública.

3. **Figura 3 Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en hospital de México**

Artículo VIII. V. Atención y Trato al Usuario	
37. ¿En general el trato que recibió por parte del personal del hospital fue muy bueno, bueno, malo o muy malo? (Mostrar Tarjeta 3)	(X)
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
38. ¿Qué tipo de trato esperaba del personal de salud muy bueno, bueno, malo o muy malo? (Mostrar Tarjeta 3)	(X)
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
39. Para cada uno de los aspectos que le voy a mencionar y de acuerdo con las respuestas que le muestro en esta tarjeta, indíqueme por favor... (Mostrar Tarjeta 4)	
1) ¿Qué tanto el médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
2) ¿Qué tanto el médico le explicó sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
3) ¿Qué tanto el médico le explicó el tratamiento que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
4) ¿Qué tanto el médico le explicó los cuidados que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
5) ¿Qué tanto la información que le dio el médico le fue clara?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe (X)
40. Indíqueme como la lo trato el médico?	(X)
1. Muy bien 2. Bien 3. Mal 4. Muy mal 99. No sabe	
41. ¿Vivió algunas de las siguientes situaciones por parte del personal de hospital: maltrato físico, maltrato emocional y/o psicológico, trato desigual, impuntualidad, actitud grosera/descortesía, prepotencia, corrupción, falta de información, maltrato a familiares y/o acompañantes, falta de respeto a su intimidad, desorganización del personal de salud, etc.?	(X)
1. Sí 2. No 99. No sabe	
42. ¿La seguridad para evitar accidentes en las instalaciones del hospital es muy buena, buena, mala o muy mala?	(X)
1. Muy buena 2. Buena 3. Mala 4. Muy mala 99. No sabe	
43. ¿El funcionamiento de los aparatos y equipos del hospital es muy bueno, bueno, malo o muy malo?	(X)
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
44. ¿Cómo se siente en general con la atención recibida en este hospital: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho?	(X)
1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Nada satisfecho 99. No sabe	

TOMADO DE (GARCIA)

Si bien es cierto es una encuesta para conocer la satisfacción de los clientes, se ha procedido a recortar y tomar como referencia las preguntas que van más relacionados a esta encuesta y que permitirá crear una idea más concreta de lo que se cree y se necesita.

De esta manera permitirá generar un cuestionario con preguntas más claras y específica de lo que queremos conocer, permitiendo entender la situación actual del centro de salud pública y ayudando a generar cambios adecuados sobre la forma en cómo se están manejando.

4. Figura 4 Modelo logístico múltiple ajustado para predecir probabilidad que un individuo este muy satisfecho con la atención recibida

Variable	Estimador	P	Riesgo Relativo		
			IC 95 %	LI	LS
Constante	1,02	0,001	2,79	1,53	5,08
Adultos jóvenes	0,96	0,001	2,62	1,48	4,64
Adultos maduros	1,02	0,000	2,78	1,61	4,79
Adultos mayores	1,68	0,000	5,35	2,27	12,62
Acude por primera vez al hospital – No	0,37	0,046	1,45	1,01	2,09
Puede realizar quehaceres hogar – No	-0,38	0,016	0,69	0,50	0,93
Esperaba afectaciones estado ánimo – No	-0,49	0,003	0,61	0,45	0,85
Trato del personal del hospital Bueno/Malo/Muy malo	-0,43	0,125	0,65	0,38	1,13
Índice de comunicación con médico	-0,31	0,000	0,73	0,63	0,85
#Médicos que atendieron responsablemente 3, 4, 5	0,33	0,061	1,39	0,98	1,98
#Médicos que atendieron responsablemente > 5	0,67	0,001	1,96	1,33	2,89
Unión familiar - No cambió	-0,42	0,007	0,66	0,48	0,89
Seguridad para evitar accidentes en las instalaciones -Buena	-0,82	0,000	0,44	0,30	0,65
Seguridad para evitar accidentes en las instalaciones -Mala/Muy mala	-1,31	0,149	0,27	0,05	1,60
Funcionamiento aparatos del hospital Bueno	-0,48	0,013	0,62	0,42	0,90
Funcionamiento aparatos del hospital Malo/Muy malo	-0,55	0,467	0,58	0,13	2,52
Hospital Federal Referencia	-0,80	0,000	0,45	0,32	0,65
Hospital Regional Alta Especialidad	0,36	0,054	1,43	0,99	2,06
Adulto joven: Trato personal hospital Bueno/Malo/Muy malo	-0,90	0,023	0,41	0,19	0,89
Adulto maduro: Trato personal hospital Bueno/Malo/Muy malo	-0,86	0,023	0,42	0,20	0,89
Adulto mayor: Trato personal hospital Bueno/Malo/Muy malo	-1,57	0,006	0,21	0,07	0,63

NOTA TOMADO DE (GARCIA)

En la tabla anterior se puede visualizar los resultados obtenidos por la encuesta, en la que se observa que es una encuesta cuantitativa la cual permite conocer con claridad los deseos y peticiones de los encuestados.

Se puede observar que como referencia en la encuesta toma las siguientes:

- Para etario: niños y adolescentes
- Trato del personal: muy bueno
- Número de médicos que atendieron: 1 o 2

Como se ilustra en la imagen cuando aumenta la edad de los clientes hay una mejor respuesta sobre la satisfacción que reciben por parte del hospital, permitiendo conocer cuál es la diferencia en la edad y cuáles serían los resultados.

5. FIGURA 5 Resultados obtenidos

Parejas de expectativas y experiencias	Kappa
Limitaciones	0,18
Estudios realizados	0,30
Afectación económica	0,20
Cobro por atención médica	0,35
Difucultad para realizar actividades	0,15
Actividades con la familia	0,28
Unión familiar	0,19
Acceso para familiares	-0,01
Afectación emocional	0,21
Atención profesional para manejar emociones	0,28
Tratamiento	0,34
Trato recibido	0,29

NOTA TOMADO DE (GARCIA)

Según la encuesta los resultados obtenidos parten de la comparación de respuestas de los usuarios de los HFR en SIUSEX1 en comparación con los de SIUSEX2, con la finalidad de entender mejor las diferencias y ampliar el conocimiento de los estudios realizados.

El SIUSEX1 dio como resultado que el 37% de los usuarios se sentían satisfecho por la atención recibida en las unidades médicas del CCINSHAE, en cambio en el SIUSEX1 tan solo el 18,5% de los usuarios en HGR se sintieron satisfechos con un intervalo del 95% de confianza: (15,3 %; 22,3%).

En SIUSEX2 se obtuvo 13,11% con un intervalo del 95% de confianza (8,9 %; 17,31 %). Con los siguientes resultados se queda en claro que, aunque las encuestas

fueron realizadas en diferente tiempo del mismo año, los resultados tienen mucha similitud.

Marco legal

En este ámbito se toma en cuenta las obligaciones y derechos de la gestión de recurso humanos conforme a la ley laboral, los cuales respalden los derechos de los trabajadores.

Estos permiten conocer y saber cuáles se cumplen y cuales se incumplen dentro del centro de salud pública, ya que la ley permite beneficiar tanto al empleado como al empleador, basado en normas rigurosas, las cuales se deben procurar cumplir a cabalidad para evitar problemas legales.

Aunque el centro de salud pública es una institución del gobierno, no significa que no esté sujeta a estos artículos, más bien representando a un sistema del gobierno es uno de los primeros en demostrar el cumplimiento de los mismos, para así generar mayores beneficios.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

Art. 71.- Liquidación para pago de vacaciones. - La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo de trabajo, tomando en cuenta lo pagado al trabajador por horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor y toda otra retribución accesoria que haya tenido el carácter de normal en la empresa en el mismo período, como lo dispone el artículo 95 de este Código. Si el trabajador fuere separado o saliere del trabajo sin haber gozado de vacaciones, percibirá por tal concepto la parte proporcional al tiempo de servicios.

Capítulo II: Marco Metodológico

Diseño de la investigación

En este capítulo se desarrolla la metodología utilizada para el desarrollo del presente trabajo, desde la recopilación de información al análisis de los datos, que permitirán conocer el nivel de satisfacción de los empleados del centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil.

Enfoque

Con respecto al enfoque de investigación, Galeano (2020) señala que: “A través de la modalidad cuantitativa se busca establecer ciertos principios, mediante la aplicación sistemas estadísticos, los cuales permitirán cuantificar los datos más importantes recopilados de la población” (pág. 13). (GALEANO, s.f.)

El enfoque cuantitativo fue el enfoque utilizado para el presente trabajo de investigación, debido a que permite la recopilación de información al personal del centro de salud del norte de la ciudad, permitiendo conocer y analizar su perspectiva dentro del área laboral.

Tipo de estudio

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) el estudio no experimental es: “el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 175). (MENDOZA, 2018)

Este tipo de estudio será el aplicado en el presente trabajo, debido a que el levantamiento de los datos se realizará de forma directa en el centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil, a este tipo de investigación se la conoce también como investigación de campo, tal y como lo indica Laudo (2017), “la investigación de campo es recoger datos directamente en la realidad de los hechos, sin manipular las variables, se estudia el fenómeno en su realidad social”. (LAUDO, 2017)

Es de tipo descriptiva, debido a que el análisis a través de los datos obtenidos con la implementación de los instrumentos, se realiza de forma descriptiva, como lo menciona Reyes y otros (2018): La investigación descriptiva es el nivel de investigación lleva a conocer el estado actual o presente de las características más importantes de los datos recopilados. De igual forma será del tipo correlacional pues permite describir las relaciones existentes entre las variables más significativas, es decir el nivel de satisfacción del personal del centro de salud, con respecto a los servicios recibidos por la administración, a través del uso de coeficientes de correlación,

Asimismo, es transaccional o transversal porque ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, R., 2017). La recopilación de información se realizó en el periodo académico correspondiente al desarrollo del trabajo de titulación, es decir el semestre B-2022.

Métodos

El método utilizado es de tipo deductivo, el cual va de lo general a lo particular. Abreu (2014), indica que el método deductivo permite llegar lo particular partiendo de contenidos o leyes de carácter general.

Técnicas de recopilación de la información

La herramienta para la recolección de información utilizada fue la encuesta dirigida al personal del centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil.

El instrumento está compuesto por 15 preguntas, serán evaluadas mediante la escala Likert que van desde el (1) muy en desacuerdo al (5) muy de acuerdo, este tipo de escala es de tipo ordinal, con ello los encuestados describirán su grado de acuerdo o desacuerdo. El resultado se obtiene con la suma de las puntuaciones del total de las preguntas.

La encuesta se basa en preguntas relacionadas a su trabajo y a la forma de como observan el funcionamiento y cumplimiento de las normas dentro de la institución, se aplicaron preguntas relacionadas a los años de labor, y su comodidad en lo largo del proceso, permitiendo tener una idea clara sobre su agrado y

conformidad por el funcionamiento sea esta adecuado o inadecuado por parte del área de recursos humanos.

Con los resultados obtenidos, se pudo obtener el porcentaje que otorga una visibilidad aún más clara sobre los manejos existentes del área de recursos humanos dentro del centro de salud pública.

Para poder medir el nivel de satisfacción del personal dentro del centro de salud pública, se usó una encuesta predeterminada de la plataforma QUESTIONPRO, con la que permite tener resultados claros y concisos ya que sus preguntas se basan con conocer con eficacia por qué se presentan inconvenientes o inconformidades por parte de los trabajadores.

Las encuestas en esta plataforma son una herramienta que sirven para la recolección de información, basándose en una cantidad de preguntas, que permitan saber o conocer cuál es el motivo de incomodidad o mal desarrollo laboral por parte de los trabajadores.

Estas encuestas prueban su eficacia y validez con sus características que permiten obtener los resultados esperados, tales como:

- Cumplir objetivos
- Su diseño de investigación es claro
- Las preguntas son formadas con precisión
- Sus objetivos son claros
- Realiza recolección y análisis de datos
- Permite tener una respuesta transparente de las respuestas

Por eso esta aplicación se valida así misma, basándose en su forma de generar respuestas claras, permitiendo al usuario conocer cómo y porque puede presentar cambios dentro de la empresa u organización.

Sus encuestas son confiables, ya que permite analizar sus resultados con transparencias, en el análisis de los datos, para de esta manera cumplir los objetivos predestinados. (QUESTIONPRO, s.f.)

Población y Muestra

Según Hernández (2017), la población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. “Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema”. Para la investigación planteada la población es el personal del centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil.

Así mismo, Hernández (2017) indica, que la muestra es un subgrupo de la población, que pertenecen a ese conjunto definido. Para el caso de estudio la muestra corresponde al total de la población, es decir al personal del centro de salud del norte de la ciudad de Guayaquil, los cuales corresponden a 15 personas, entre personal de las distintas áreas del centro.

Explicación del análisis de los datos

Una vez obtenido los datos a través de la implementación de la encuesta, se procederá a realizar la descripción a partir de los datos obtenidos, teniendo los gráficos para definir el porcentaje de cada respuesta, ayudando a tener una mejor visibilidad de las respuestas esperadas, utilizando la herramienta proporcionada por la aplicación de googleforms y con la ayuda de Microsoft Excel, se realizó el análisis con cruce de variables, para obtener una visión de aquellas que se relacionan entre sí.

Luego se procede a realizar un análisis descriptivo del cruce de variables, de esta manera se puede comparar y aclarar los temas realizados en esta encuesta y las respuestas obtenidas.

Capítulo III: Análisis de datos

Alfa de Cron Bach

El Alfa de Cron Bach es una herramienta que permite conocer la eficacia de una encuesta o test, es la forma más eficaz de poder medir y conocer si una encuesta es viable y permitir saber si sus resultados serán los esperados para dicha encuestas. (htt)

Tabla 1 ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,748	15

De acuerdo a lo establecido por el cálculo de Cron Bach, los valores mayores a 0,7 se pueden considerar un instrumento confiable, permitiendo de esta manera validar la encuesta.

Análisis de resultados

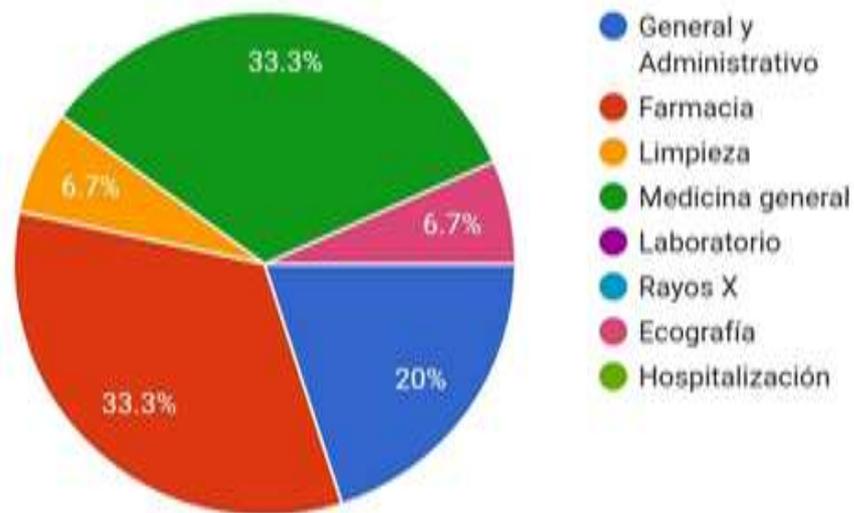
En base a las encuestas realizadas con google forms, se ha podido obtener los resultados los cuales permiten entender de una manera más progresiva el pensamiento de los trabajadores del centro de salud.

Con los datos obtenidos se ha podido realizar el análisis, para conocer y despejar las dudas que se han tenido sobre el mal manejo del departamento de recursos humanos en el área de salud, con esto confirmar si se debe al incumpliendo de normas o simplemente actitudes y pensar de cada trabajador, descartando la posibilidad de alguna irregularidad.

Basándose en preguntas y tomando como respuesta a las opciones que han sido escogidas por los trabajadores, brindara el conocimiento sobre si sus resultados serán positivos o negativos, la página de google forms permitirá obtener gracias con el nivel de porcentaje conforme a las respuesta y decisiones que obtuvo en cada encuesta, dando como resultado una vista más clara sobre la comodidad o incomodidad de los trabajadores del centro de salud pública.

1. Seleccione su departamento

6. *Figura 4 Departamento al que pertenece*



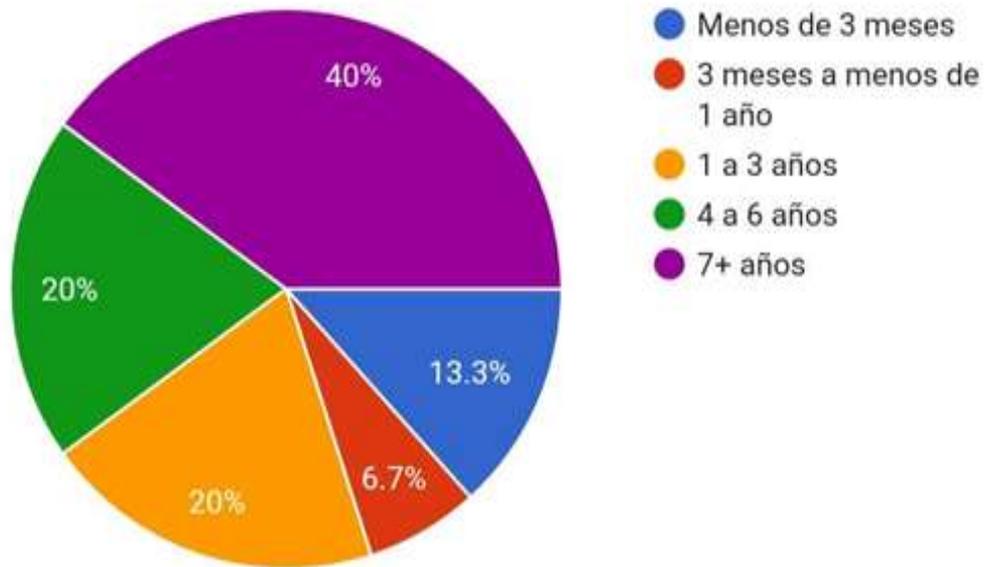
Esta pregunta permite conocer donde existe mayor cantidad de personal, se puede observar en el grafico que en el área de farmacia y medicina general existe una gran similitud con un 33.3% de resultados obtenidos, a su vez otras áreas como limpieza y ecografía tienen un 6.7% de resultados obtenidos y general y administrativo tiene un 20% de resultados obtenidos.

De esta manera se puede separar por los departamentos y permitiendo conocer en qué lugar se presenta mayor inconformidad o satisfacción sobre los tratos recibidos dentro de la institución.

Esto ayudara a fijarse en el departamento que presente mayor cantidad de trabajadores y saber la cantidad de respuestas dentro de esa área, con la finalidad de descartar o asegurar cualquier irregularidad.

2. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en el centro de salud pública?

7. Figura 5 Tiempo de trabajo



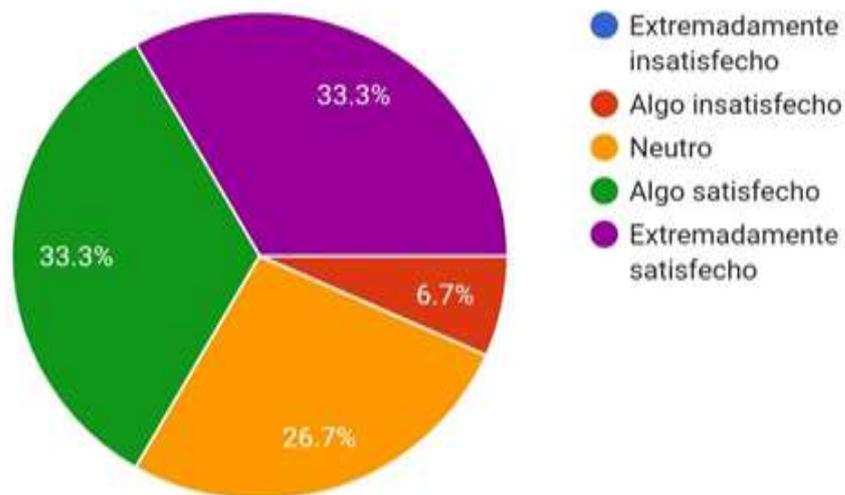
En base a los resultados que se han obtenido podemos identificar que un 40% del personal llevan 7 o más años laborando en el centro de salud, siendo este grupo sumamente importante ya que son aquellos los que conocen más el trato obtenido y nos brindan una mayor perspectiva.

Se obtuvo un 20 % de aquellos que han laborado dentro del rango de 1 a 6 años y resultados de 13.3% y 6.7% de aquellos que llevan de 3 a 1 año laborando.

En este gráfico permitirá saber sobre aquellos con mayor tiempo laborando de esta institución, aunque todas las respuestas son válidas, las respuestas de aquellos que llevan mayor tiempo y conocen el funcionamiento dentro de la organización, ayudara a ver con mayor claridad.

3. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con el centro de salud pública?

8. **Figura 6 Grado de satisfacción**

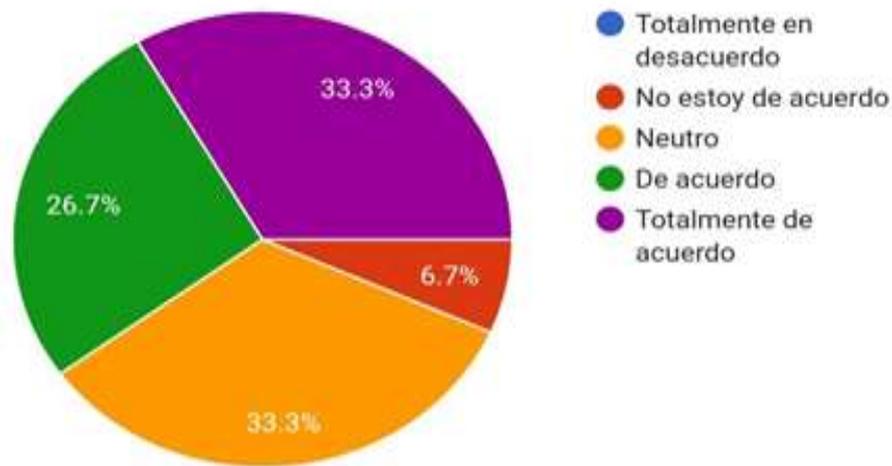


En esta gráfica se puede observar que una parte de los trabajadores se sienten sumamente satisfecho y algo satisfecho siendo su valor de 33.3% respectivamente, detrás de ese valor esta aquellos que se sienten neutro con un porcentaje de 26.7%, permitiendo conocer que existe insatisfacción, aunque no tan grave, pero no se sienten que son tratados de la mejor manera, a su vez un 6.7% se siente insatisfecho.

En este gráfico se permite observar el nivel de satisfacción de los empleados y se obtuvo un valor muy apreciable sobre cómo se sienten los trabajadores dentro de la institución, siendo su valor mayor el de satisfecho, permitiendo conocer que quizás existan incomodidades, pero nada que no pueda solucionarse o que incumpla con las normas y derechos de los trabajadores.

4. En general, mi experiencia laboral en el centro de salud pública es satisfactoria y gratificante.

9. **Figura 7 Experiencia laboral en el centro es satisfactoria y gratificante**

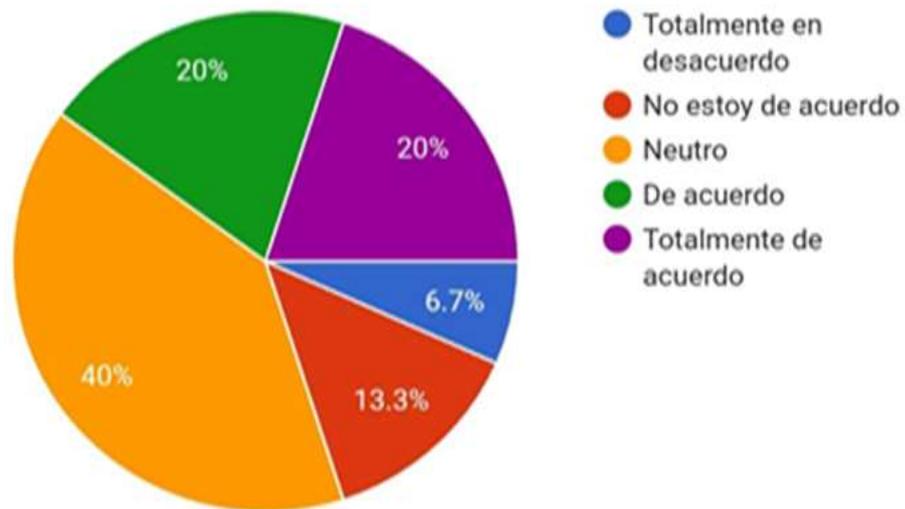


Según los datos recogidos se puede observar que existe un nivel alto de satisfacción en el área laboral, teniendo en cuenta que un 33.3% de los datos obtenidos son de un totalmente de acuerdo, 26.7% de acuerdo, 33.3% neutro y 6.7% en desacuerdo, aunque hay un gran porcentaje de personas de acuerdo, el simple hecho de tener un valor casi similar, permite entender que existen acciones o retribuciones que no son adecuadas para los trabajadores, ya que lo expresan en dichas encuestas.

Si es verdad que presentan valores de satisfacción considerables, el simple hecho de que existe un porcentaje neutro igualando, es una alerta de que con el paso del tiempo pueda presentar alguna molestia en el buen funcionamiento del trabajo realizado dentro de la institución.

5. Recibo la cantidad correcta de reconocimiento por parte de mi jefe

10. Figura 8 Cantidad correcta de reconocimiento

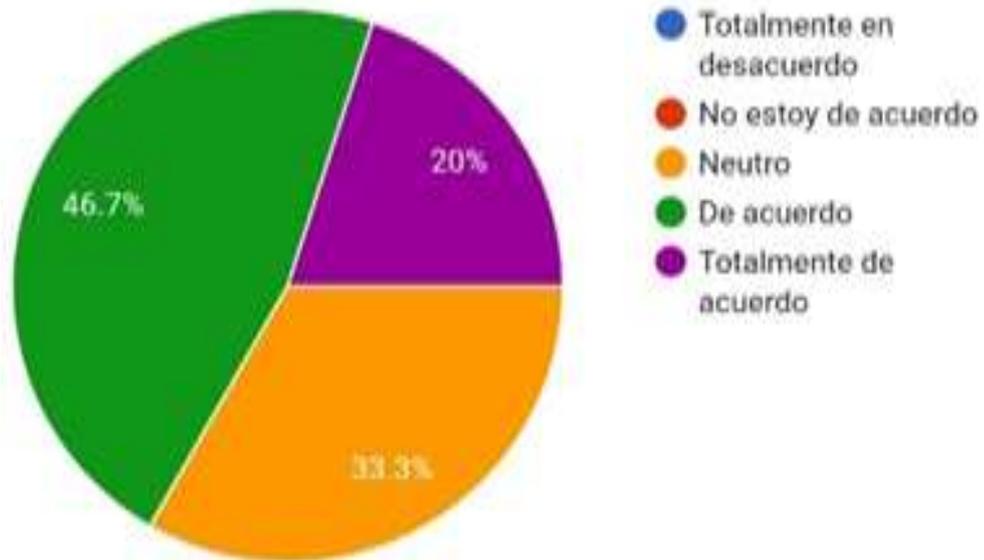


Al analizar este gráfico se puede tomar en cuenta que aunque anteriormente existe un nivel de satisfacción alta, aquí se observa que el mayor porcentaje está en neutro con un 40%, aunque sumando los valores de totalmente de acuerdo y de acuerdo podemos tener un 40 % también, pero aun así teniendo cierta similitud, nos hace entender que los trabajadores no se sienten reconocidos por el arduo trabajo que realizan, agradecidos por tener un trabajo, pero desafortunados por no ser reconocidos de la manera que se merecen.

El simple hecho de que el valor de neutro sea alto indica un desbalance, realmente, aunque significa que una parte dice sí y otra no, a su vez es una gran cantidad que duda de si es así o no.

6. Existe una comunicación efectiva dentro de mi departamento

11. Figura 9 Comunicación efectiva

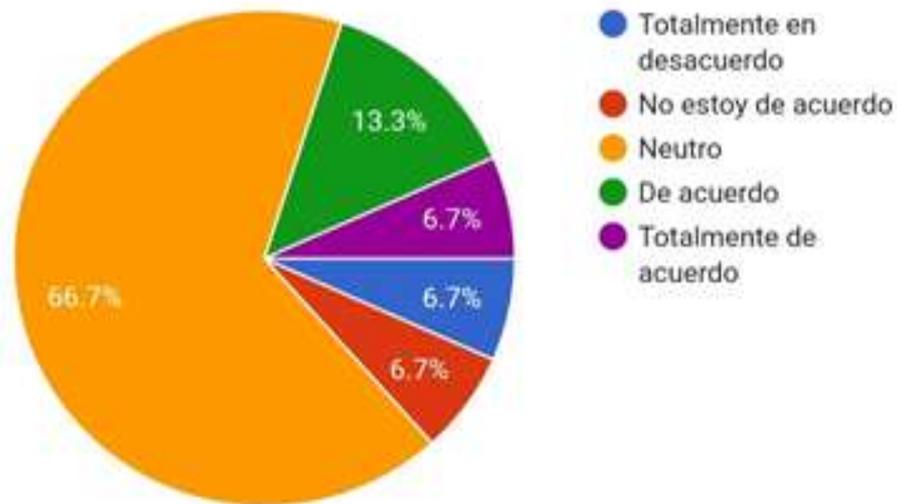


Dentro de este gráfico se puede observar que un 46.7% de los resultados están de acuerdo que existe un excelente uso de la comunicación, hay una buena relación, un 33.3% neutro y un 20% totalmente de acuerdo, esto permite saber que están en un rango moderado donde nos aclara que puede haber cierto desacuerdo, pero no altera su nivel de comunicación.

En la siguiente tabla se observa un cambio, aunque existía insatisfacción en la tabla anterior, en esta consideran que, si existe una comunicación adecuada en el departamento, esto genera controversia, pero a su vez aclara que tal vez la insatisfacción se deba a otro motivo no relacionado a lo laboral.

7. Me siento desafiado en mi posición actual

12. Figura 10 Me siento desafiado

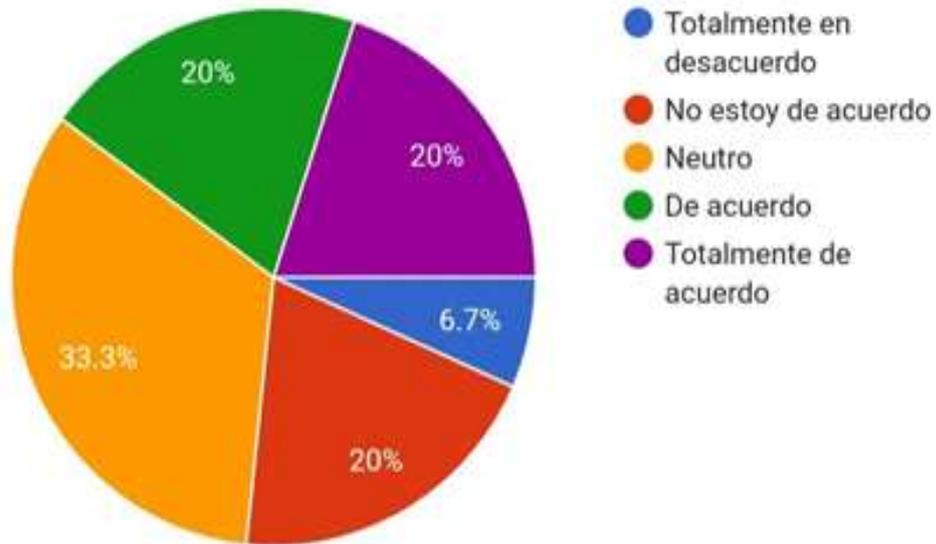


Teniendo en cuenta los cargos dentro de esta área de salud, con un porcentaje alto de 66.7% neutro, permite entender que sienten que existe un desafío, pero que se podrían implementar mayor cantidad de desafíos que ayuden en el crecimiento personal de los trabajadores y en su crecimiento laboral.

Tan solo con que su porcentaje neutro sea un valor alto, se entiende que quizás pueden crearse mayores desafíos ante su posición actual, con el paso de los años los desafíos deben cambiar, para de esta manera motivar a los trabajadores a la constante innovación y desarrollo del trabajo, dentro de su área.

8. El avance profesional es posible

13. Figura 11 El avance profesional es posible

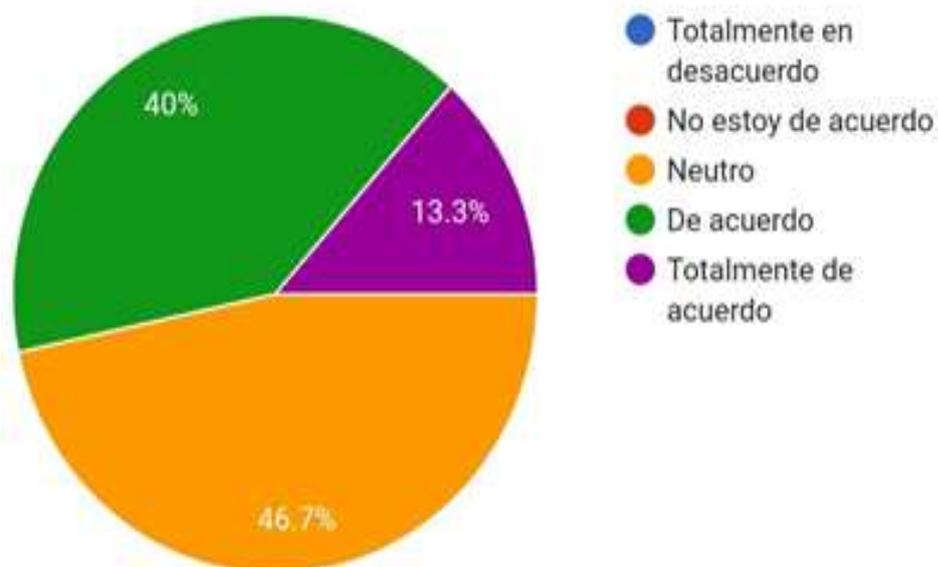


Dentro de estos resultados obtenidos se observa que hay un 33.3% de valor neutro, un 20% de acuerdo y un 20% en desacuerdo, permitiendo crear la idea que, aunque si existe avance profesional, no es como quisieron los trabajadores, sus valores determinan que pueden lograrlo pero que hay maneras de hacer que esto sea más notorio para ellos.

Aunque se observa una similitud, también se considera que hay acciones que se pueden realizar para los trabajadores puedan sentir que pueden avanzar profesionalmente y crecer de manera que se puede explotar su potencial abriendo puerta a la innovación, de esta manera se puede obtener mayores beneficios para ambos.

9. Me tratan justamente en el centro de salud

14. Figura 12 Me tratan justamente

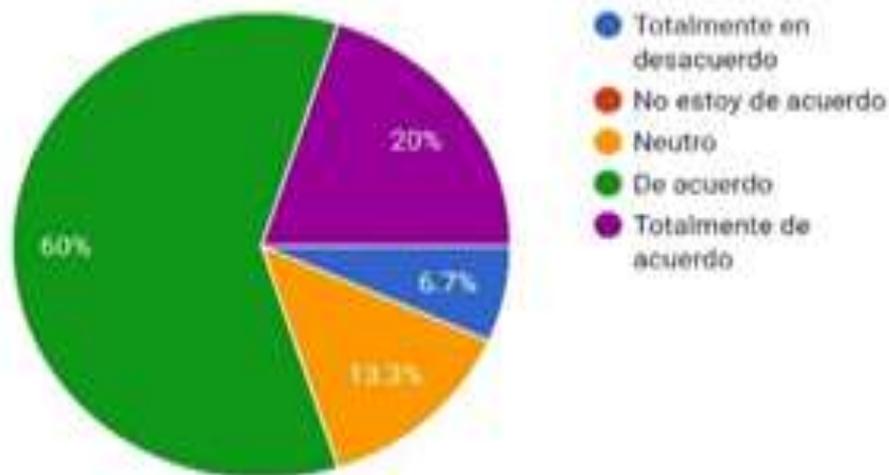


Según el gráfico se puede descartar que exista mal trato por parte del centro de salud a los trabajadores, ya que sus valores van desde totalmente de acuerdo a neutro, teniendo un rango moderado, lo que indica que su posible insatisfacción se debe a otros motivos no relacionados al trato recibido.

Se puede observar que el nivel de satisfacción es muy alto, también el valor de neutro le sigue, por lo que se puede entender que hay un grupo el cual no lo considera así, por lo cual es necesario buscar la manera de que se puedan sentir que reciben el mismo trato que los demás, generando en ellos la confianza adecuada.

10. Me siento cómodo acudiendo a mi jefe con cualquier problema y/o inquietud.

15. Figura 13 Me siento cómodo acudiendo a mi jefe

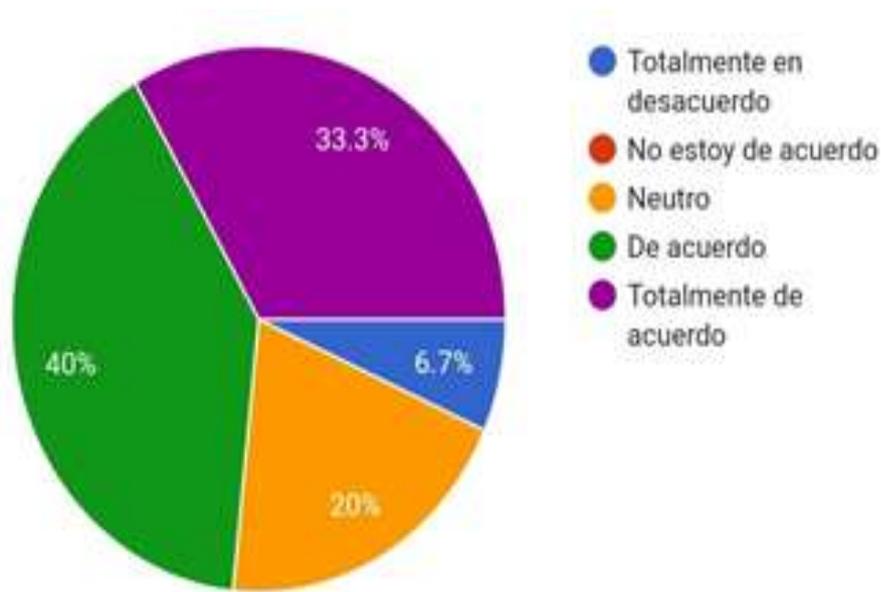


Analizando estos gráficos, se entiende que existe una comunicación asertiva entre el jefe y trabajadores, solo un mínimo porcentaje siendo este 6.7% en total desacuerdo, que probablemente se deba a algún inconvenientes o acciones inadecuadas por ambas partes, pero en su mayoría se reconoce que si pueden encontrar la confianza adecuada.

En este caso se observa que, si existe un nivel de satisfacción mayor, aunque aún continua el valor neutro, no se descarta que sus valores son mayormente positivos, por lo que se puede pensar que el valor neutro se debe a sucesos que han existido y creado expectativas, las cuales les hacen pensar bien esa decisión y escogen la opción neutra.

11. Mi jefe es un buen entrenador/mentor

16. **Figura 14** *Mi jefe es buen entrenador/mentor*

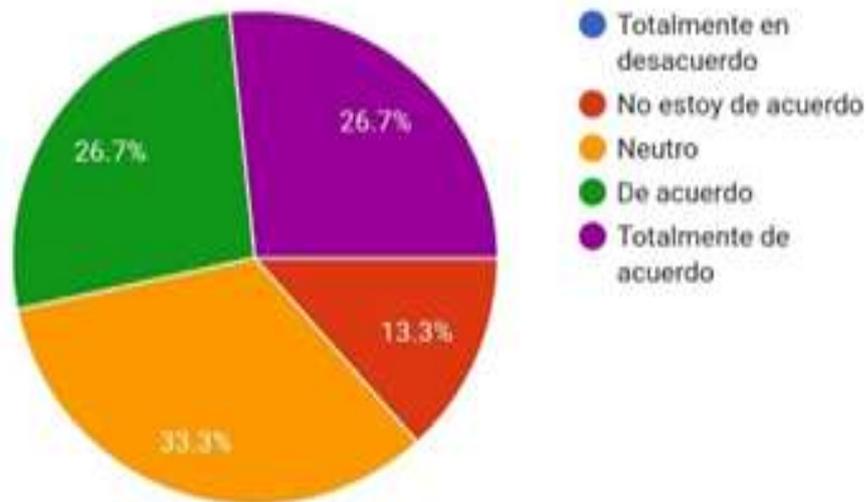


Según los resultados obtenidos, se puede definir que los trabajadores consideran que su jefe es una ayuda en los problemas que surgen, los que nos hace entender que el valor de 6.7% en desacuerdo se debe a ciertas actitudes o mal entendidos que pudo existir y no se ha solucionado.

Aunque es cierto que se ha obtenido resultados considerables, a su vez con tener valores del 20% en neutro permite entender que su decisión no es segura, de que quizás están fallando en ciertos ámbitos y que se pueden mejorar, no se descarta que realice mal su trabajo como jefe o mentor, más bien se debe buscar implementaciones que ayuden a que ese porcentaje de duda o inconformidad desaparezca.

12. Recibo una compensación justa por el trabajo que realizo

17. **Figura 15 Recibo compensación justa**



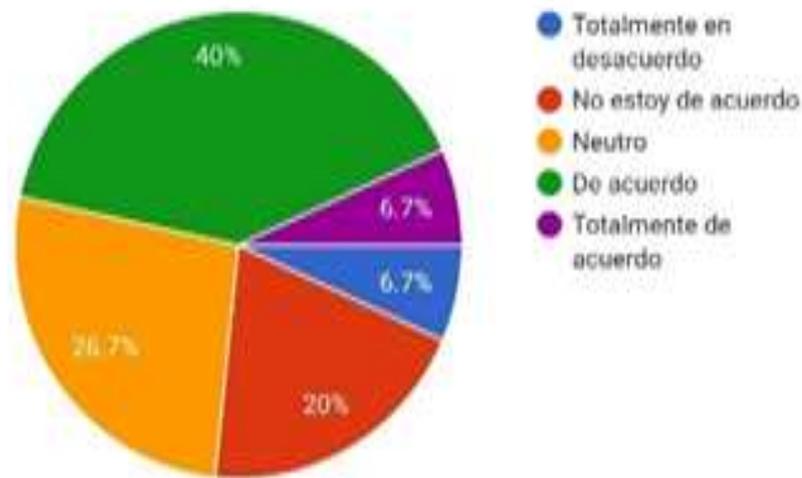
Si bien es cierto que los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que los trabajadores consideran que su compensación laboral es la adecuada, un 13.3% no está de acuerdo, se asume que realizan más trabajo o simplemente no están de acuerdo con su compensación, por diferentes factores que ellos consideran importante y valiosas para tomar en cuenta.

Al igual que en las respuestas anteriores se ve un porcentaje alto de duda, no implica que su compensación no sea la adecuada, simplemente que puede mejorar, al existir un valor de 33.3% de neutro, permite comprender que sienten que necesitan una mejor compensación, no está mal la que tienen, pero siempre se puede mejorar.

En este caso se debe recalcar que muchas de las compensaciones no son correspondientes a la institución, sino más bien son las que están implementadas por la ley.

13. Siento que soy recompensado cuando voy más allá de lo que se espera en mi trabajo.

18. Figura 16 Soy recompensado cuando voy más allá

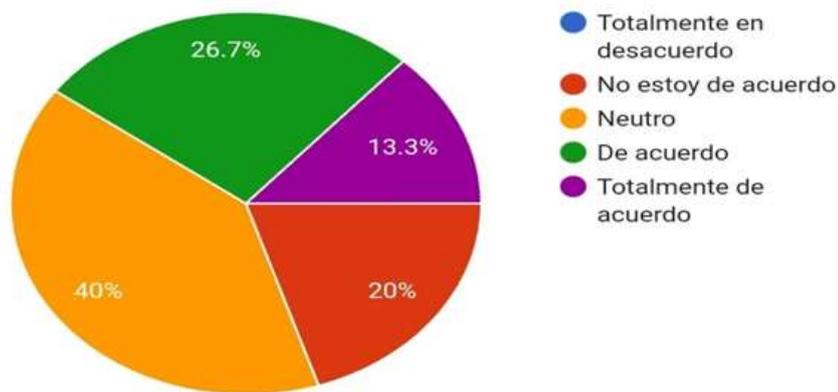


Con un 20% en desacuerdo y 6.7% totalmente en desacuerdo, existe un pro y un contra, aunque el mayor porcentaje indica que si se sienten recompensado, aun así, se considera que el desacuerdo es muy alto, por ende, se puede pensar que quizás se deba a trabajadores que llevan poco tiempo o que no posean un título.

En este grafico existe una comparación un poco preocupante, ya que un parte considera que si son recompensados cuando van más allá de lo que se espera, mientras que no otro grupo tiene un cierto pensar en neutro con un porcentaje de 26.7% que hace pensar que pueden crear formas en que sean más notorias las compensaciones, mientras que un grupo considera que no se siente de acuerdo, este valor es algo inquietante.

14. El programa de beneficio total del centro de salud pública satisface mis necesidades.

19. Figura 17 Programa de beneficios cubre mis necesidades

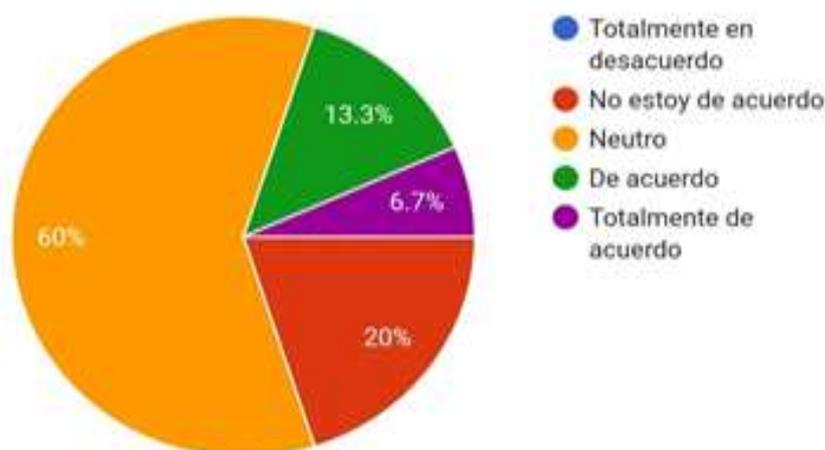


Se puede observar que una mayor parte está en neutro con valor del 40%, aun así, indica que si cumple con las necesidades puesto que el porcentaje de desacuerdo es el mínimo siendo este el 20% en comparación con los demás.

Si bien es cierto que tiene un porcentaje considerable de satisfacción, cuando hay valores que indican que existe cierta incomodidad, se puede deber a que no consideran que este sea así, el asunto es si la institución no cumple con lo que impone la ley o simplemente se debe a que no se sienten satisfecho por lo estipulado por la ley, por ende, esta situación ya no sería por culpa del centro de salud.

15. El programa de beneficios de la compañía es competitivo en comparación a otras áreas de salud pública o privada.

20. Figura 18 Programa de beneficios de compañía es competitivo a otras áreas de salud



Los valores obtenidos demuestran que en este caso el valor puede llegar hacer igual, puesto que el valor neutro es de 60% se puede definir que su pensar no es seguro, aunque es cierto que existen empresas que puedan brindar ciertos beneficios por ser privadas, el centro de salud pública al ser del gobierno cumple con más cabalidad las normativas expuestas por el ministerio de trabajo.

Teniendo un porcentaje alto en neutro, se asume que no se sienten tan seguros de que el programa de beneficios sea competitivo a otras áreas de salud, en este caso se debe recordar que es una institución pública y que a su vez se guía por las leyes estipuladas, por lo que el centro de salud pública no puede hacer más de lo que la ley le permite.

Análisis general de las encuestas

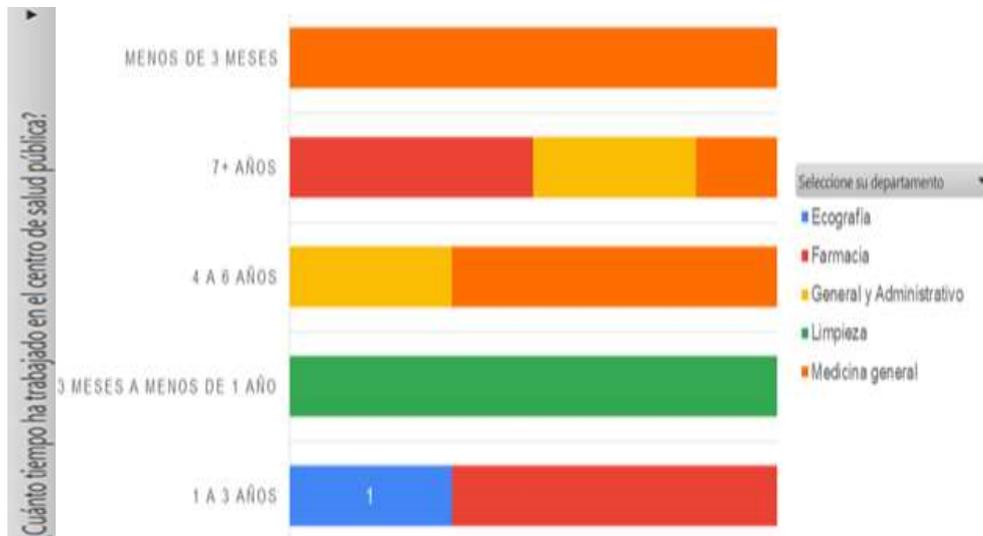
En base a la aplicación de las encuestas realizadas en el centro de salud pública del norte de la ciudad, se pudo obtener los resultados esperados, para conocer a cabalidad el porqué de la insatisfacción de los trabajadores, los porcentajes dieron a conocer que, si bien es cierto, que el trato, los beneficios y las compensaciones son adecuados; también existe un número de personas que están en duda.

Aunque los valores obtenidos en neutro por parte de los trabajadores no son alarmantes, no deja de ser considerable, el hecho de que existe cierta inconformidad por parte de ellos, debido que en la mayor parte de los resultados obtenidos, la opción en neutro casi siempre mantenía un porcentaje de 33.3% no en todas las opciones, permite pensar que aunque no consideren que estén del todo mal, se piensa que puede haber una mejoría para que este valor reduzca y exista mayor nivel de satisfacción de esta manera se ayuda a crear un ambiente laboral más adecuado para realizar sus labores diarias dentro de esta institución pública.

Existiendo mejorías dentro de la institución permitirá un desarrollo del trabajo que se espera, es necesario considerar estos valores de dudas, en los cuales los trabajadores dan a entender que se puede llegar a mejorar ciertas acciones de la institución para brindar un mayor soporte y beneficios para los colaboradores del centro de salud pública.

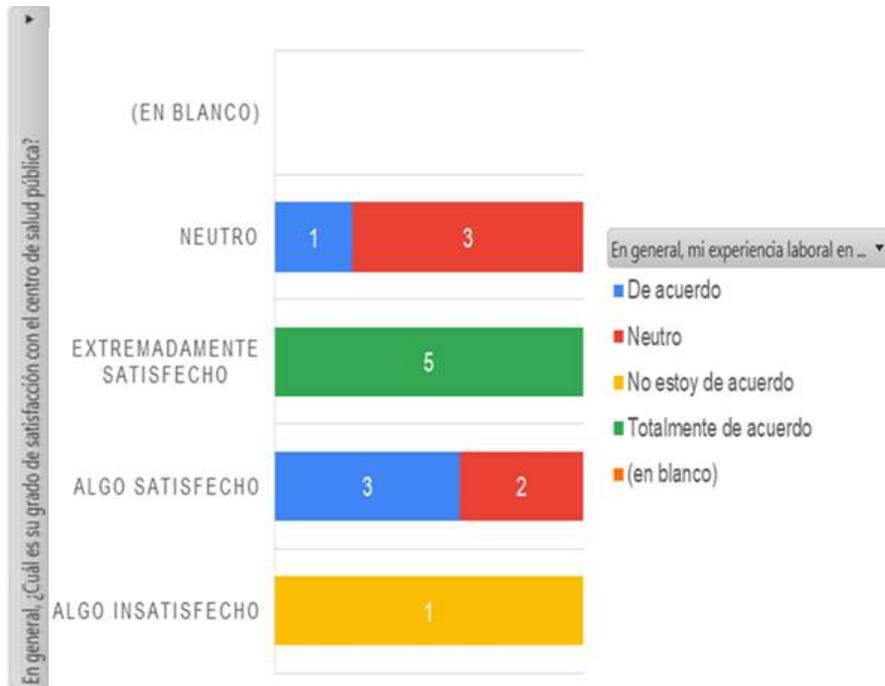
Análisis con tablas cruzadas

21. FIGURA 19 ¿Cuánto tiempo ha trabajado en el centro de salud pública?



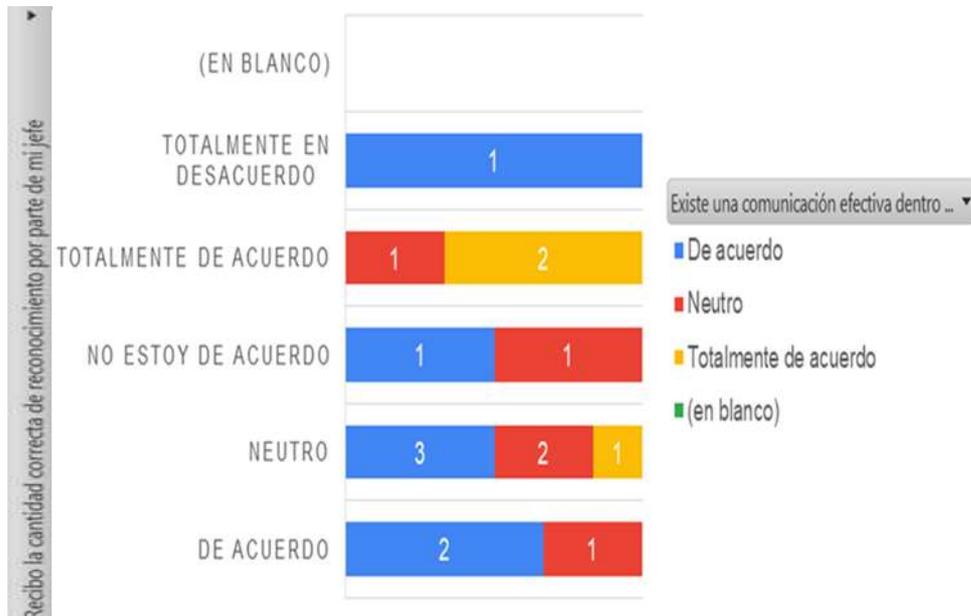
En esta tabla se procedió a comparar, preguntas tales como el departamento y el tiempo de labor dentro de la empresa; obteniendo así valores tales como que parte de farmacia, administrativo y medicina general, llevan de 7 o más años laborando dentro del salud pública, aunque todas las opiniones son relevantes es bueno poder conocer aquellos que llevan más tiempo dentro de la institución de 4 a 6 años áreas tales como administrativo y medicina general, de 1 a 3 años tales como ecografía y farmacia; de 3 meses a 1 año de limpieza y menos de 3 meses medicina general.

22. FIGURA 20 En general ¿Cuál es su agrado de satisfacción con el centro de salud pública?



En esta tabla se mide los valores de la experiencia laboral obtenida dentro del centro de salud pública y su nivel de satisfacción, siendo extremadamente satisfecho el valor con mayor porcentaje, seguido de neutro siendo un valor similar y algo insatisfecho.

23. FIGURA 21 Recibo la cantidad correcta de reconocimiento por parte de mi jefe



Dentro de esta tabla cruzada se visualiza, la comparación de la existencia de una comunicación afectiva y el reconocimiento por parte del jefe o encargado, se obtuvo valores tales como que un colaborador está en total desacuerdo, en totalmente de acuerdo siendo un porcentaje de neutro y 2 de acuerdo, no estoy de acuerdo habiendo un valor similar entre sus decisiones, neutro por lo consiguiente si presenta una variación de un porcentaje de 3 de acuerdo, 2 neutros y 1 totalmente de acuerdo, finalizando con el ultimo se obtuvo un porcentaje de 2 de acuerdo y 1 porcentaje neutro.

24. FIGURA 22 El avance profesional es posible



En esta tabla se compara los resultados sobre si se sienten desafiado en su posición actual y si es posible el avance profesional, los resultados que se obtienen es diferente a los demás siendo la opción de neutro que se aventaja, ante las demás opciones, permitiendo entender que una parte si siente que está bien y otra parte siente inconformidad.

25. FIGURA 23 Me siento cómodo acudiendo a mi jefe con cualquier problema y/o inquietud



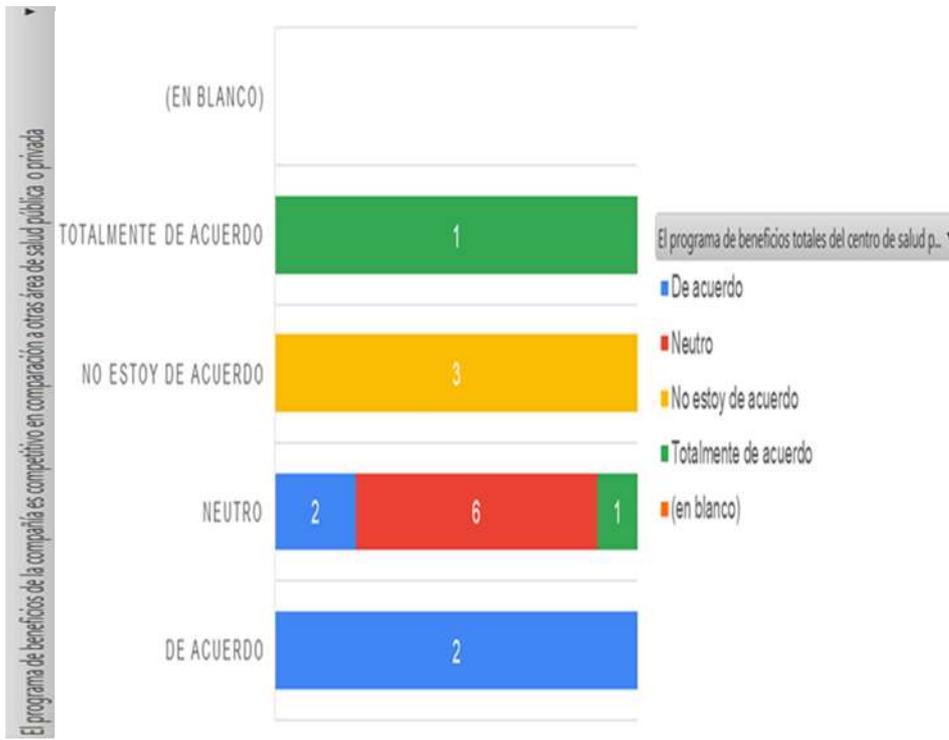
En esta tabla se procede a comparar la comodidad en la que los trabajadores se sienten en confianza de poder acudir a su jefe ante cualquier problema y si el trato es justo por parte del mismo, siendo neutro que aventaja a las demás opciones, seguido de este la opción de acuerdo y totalmente de acuerdo, si bien sus resultados permite conocer que si existe un buen trato y que se siente en confianza ante cualquier inquietud, también se puede pensar que existe un pequeño porcentaje de trabajadores que no lo ven de la misma manera.

26. FIGURA 24 Siento que soy recompensado cuando voy más allá de lo que se espera en mi trabajo



Dentro de esta tabla se comparan puntos tales como si son recompensados cuando van más allá de lo esperado y si reciben una compensación justa, los resultados en este fueron de acuerdo y totalmente de acuerdo como los valores con mayor porcentaje, siguiendo neutro y con un pequeño porcentaje que no está de acuerdo, dando a conocer que exista un momento en el que no se sintieron recompensados o valorados un pequeño grupo de trabajadores.

27. FIGURA 25 El programa de beneficios de la compañía es competitivo en comparación a otras área de salud pública o privada



En esta tabla se comparan el programa de beneficios y si es competitiva a diferencias de otras instituciones, los resultados obtenidos permiten observar que aunque si sienten que cumplen con sus necesidades también creen que existe instituciones con mayores beneficios.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En base al marco teórico y conceptual que fue recopilado se pudo conocer el nivel de satisfacción de la gestión del área de recursos humanos dentro del centro de salud pública, permitiendo de esta manera aclarar la problemática existente dentro de esta institución pública.

Al recopilar el marco referencial para la comparación de estudios similares al tema tratado, se puede obtener una visión más clara y amplia sobre la realidad dentro del centro de salud, permitiendo conocer su manejo y la satisfacción que perciben los trabajadores.

Estos estudios similares brindaron ayuda de cómo realizar las preguntas adecuadas para la obtención necesaria de las respuestas que se esperaban en este proyecto.

En función de la metodología y las herramientas que se usaron para la investigación, se pudo recopilar la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción dentro del centro de salud pública.

Siendo las encuestas una herramienta clave para la recopilación de información, la cual permitió tener un mayor alcance sobre el conocimiento que se tiene del centro de salud pública y su cumplimiento dentro del sistema público.

Conforme a los resultados obtenidos por parte de las herramientas de investigación se pudo determinar el nivel de satisfacción del área de recurso humanos dentro del centro de salud.

Dichas herramientas abrieron paso a la investigación a profundidad de cómo se siente los colaborados dentro del centro de salud y permitiendo recopilar los datos necesarios para la comparación y descripción de las respuestas que se obtuvieron.

Recomendaciones

Implementar actividades que permitan crear lazos dentro de la institución, de esta manera los trabajadores se sentirán cómodos de acudir a su jefe en cualquier inquietud.

Es necesario poder brindar ayuda ante las diferentes problemáticas que encuentren los trabajadores al momento de realizar su trabajo, como departamento de recurso humanos o jefe encargado su deber se debe basar en aclarar las dudas que tenga una persona, así se generan mayores resultados para el beneficio del centro de salud pública.

Dar cumplimiento a las normas del código de trabajo, para que el nivel de satisfacción aumente dentro de la institución.

Esto con la finalidad de que los trabajadores sientan que todos sus derechos son cumplidos a cabalidad, ya que esto les brinda a ellos una confianza mayor, permitiendo crear un ambiente laboral más aceptable y que ayuda en el desarrollo de las funciones dentro del centro de salud.

Brindar capacitaciones a trabajadores nuevos, para que el tiempo dentro de la institución sea placentero y no cree inconvenientes a largo plazo.

En base a los resultados obtenidos un pequeño porcentaje se encontraba insatisfecho, se asume que estas quejas eran de los que llevan menos tiempo en el trabajo, por lo que sienten que no pueden desarrollarse con normalidad, por eso es necesario la capacitación constante que ayude al avance y desarrollo laboral de cada uno de los trabajadores.

Compensar a los trabajadores cuando alcancen metas más allá de lo esperado, para incentivar su desarrollo laboral de una manera constante.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2002a). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002b). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Encuestas en línea*. (s. f.). Recuperado 5 de abril de 2023, de <https://www.questionpro.com/es/estudio-de-mercado.html>
- Idalberto, C. (2003). *Procesos administrativos*.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Iglesias Sevillano, H. (2018). Los posibles efectos de un laudo arbitral sobre una jurisprudencia consolidada: Una cuestión abierta. A propósito de la Sentencia del Tribunal Supremo 2797/2017, Sala Tercera, Sección Tercera, de 21 de junio de 2017. *Revista de Administración Pública*, 205, 173-193.
<https://doi.org/10.18042/cepc/rap.205.05>
- Ruiz Mitjana, L. (2019, mayo 21). *Alfa de Cronbach (α): Qué es y cómo se usa en estadística*. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Silvano, J. (s. f.). *Hacia una evaluación integral del desempeño: Las rúbricas socioformativas Toward A Comprehensive evaluation of performance: The socioformative rubric*.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vallejo Chuchuca Jonathan Misael, con C.C: # 0943025999 autor/a del trabajo de titulación: Análisis del nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en un centro de salud pública del norte de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de enero de 2023



f.

Nombre: Vallejo Chuchuca Jonathan Misael

C.C: **0943025999**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del nivel de satisfacción de la gestión del área de RRHH, en un centro de salud pública del norte de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Jonathan Misael Vallejo Chuchuca		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Nelly Kathyuska Diaz Aveiga		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27 de enero de 2023	No. DE PÁGINAS:	82
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración de recursos humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción, gestión de RRHH, centro de salud, desarrollo del personal.		
<p>RESUMEN El presente trabajo de titulación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal del centro de salud del norte de Guayaquil, con respecto a los servicios recibidos por el departamento de recursos humanos, mediante la revisión bibliográfica se establecen las principales teorías con respecto al departamento de recursos humanos y sus principales servicios, así como las teorías de satisfacción que implican el bienestar y motivación de los colaboradores, se aplicó una encuesta genérica para medir la satisfacción, conformada por 15 preguntas, valoradas con una escala de Likert, una vez recopilado los datos, se trabajó la información en Excel, generando gráficas que permitieron realizar un análisis descriptivo, entre los principales datos obtenidos se pudo evidenciar que el 33.3% se sienten extremadamente satisfechos, y con un mismo valor de 33.3% aquellos que se sienten algo satisfechos, otro resultado interesante es que para el 66.7% consideran que existe una comunicación efectiva dentro de su departamento, otro de los análisis realizados fue a través de un esquema de tablas cruzadas, para verificar la relación de una variable con otra, entre las respuesta más significativas se obtuvo, aquellos que contestaron que su grado de satisfacción con el centro de salud es extremadamente satisfechos fueron aquellos que también contestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a su experiencia laboral como satisfactoria y gratificante, con respecto a los beneficios recibidos, aquellos que contestaron no estar de acuerdo con los beneficios recibidos, fueron aquellos que consideran que los beneficios del centro de salud no son competitivos en comparación a otras áreas de salud.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0968415519	E-mail: Jonathan.vallejo01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			