



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA -CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y
ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FUNDACIÓN MINISTERIO
INTERNACIONAL DE SERVICIOS COMUNITARIOS MMI DE LA
CIUDAD DE MILAGRO”**

AUTORAS:

**MOJICA PIN MADELYN CRISTINA
RIOS CHICHANDE EVELYN JESENIA**

Milagro, Octubre 2014

Ecuador

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **ZIADET BERMUDEZ ELICZA ISABEL**, en mi calidad de tutora de Investigación, nombrada por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de Investigación presentado por los egresados **RIOS CHICHANDE EVELYN JESENIA Y MOJICA PIN MADELYN CRISTINA**, como requisito previo a la obtención del Título de **INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA**, el mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del Tema.

Atentamente,

ZIADET BERMUDEZ ELICZA ISABEL

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Octubre 2014

Madelyn Cristina Mojica Pin
CI: 0940361132

Evelyn Jesenia RíosChichande
CI: 0928986389

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería Contaduría Pública y Auditoría - CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios porque es el que me ha dado la fuerza necesaria para continuar especialmente en los momentos difíciles que eh tenido y me ayudo a levantar.

A La Ab. ZIADET BERMUDEZ ELICZA ISABEL directora de nuestra tesis que estuvo siempre hay apoyándonos y trabajando con eficacia y dando lo mejor en sí,

A mis padres que son los que me dieron la oportunidad de estar donde estoy ahora logrando lo que eh querido. A los profesores que gracias a sus enseñanzas y paciencia hemos logrado cumplir el sueño de llegar a ser profesionales.

A mis amigos que han estado hay para darme ánimos de seguir adelante.

Madelyn Mojica Pin.

Dedico este proyecto a Dios y a mis padres sin ellos no estaría donde estoy, no hubiese podido continuar, me dio la inteligencia y en muchos momento tranquilidad y fuerzas para afrontar lo que sucedió a lo largo del camino con la madurez y paciencia requerida.

Evelyn RíosChichande.

AGRADECIMIENTO

Primero le doy gracias a Dios por permitirme llegar a conocer a personas tan generosas y nobles en toda mi época de estudiante teniendo como resultado amistades que no olvidare de las cuales quedaran grabados siempre en nuestros corazones.

A mis padres por darme esta oportunidad que ha sido de culminar mis estudios y de esta manera que se sientan orgullosos de todo lo que eh logrado avanzar.

Gracias a todas las personas que me han apoyado.

Madelyn Mojica Pin

En lo largo de mi vida personal y estudiantil tengo muchas personas a quien agradecer, primero a Dios que me regala días de felicidad, tristezas en casos de amargura, pero todo esto sirvió para ser fuerte y afrontar situaciones diversas, avanzar todo lo que eh avanzado, me enseñó que cada sonrisa recibida es algo bueno que hice, saco de mi vida personas que tal vez debieron entrar enseñarme algo y salir, amistades verdaderas.

Mis padres sin su esfuerzo constante por verme como una profesional, mis hermanas su apoyo y consejos constantes han en mi lo que soy.

Mis jefes que me dieron el apoyo constante para terminar mi proyecto de grado.

Gracias a todos aquellos que han hecho posible todo esto.

Evelyn Ríos Chichande

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ing. Fabricio Guevara

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Análisis de la gestión del talento humano dentro de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministries International) con relación a la satisfacción de sus clientes y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Octubre 2014

Madelyn Cristina Mojica Pin

CI: 0940361132

Evelyn Jesenia RíosChichande

CI: 0928986389

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización	3
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.1.3 Formulación del Problema	5
1.1.4 Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del tema	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	6
1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación	6
1.3 JUSTIFICACION	6
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales	11
2.1.3 Fundamentación	14
2.2 MARCO LEGAL	23
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
2.4.1 Hipótesis General	29
2.4.2 Hipótesis Particulares	29
2.4.3 Declaración de las variables	30

2.4.4 Operacionalización de las variables.....	31
CAPÍTULO III.....	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 TIPO Y DISEÑO DE SU INVESTIGACION DESDE SU PERSPECTIVA GENERAL.....	33
3.2 POBLACION Y MUESTRA	34
1.2.1 Características de la población.....	34
1.2.2 Delimitación de la población	35
1.2.3 Tipo de Muestra	35
1.2.4 Tamaño de Muestra.....	36
1.2.5 Proceso de selección.....	36
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	37
3.3.1 Métodos Teóricos	37
3.3.2 Métodos empíricos.....	37
3.3.3 Técnicas e Instrumentos.....	37
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	38
CAPÍTULO IV.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	39
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y ESPECTIVAS	64
4.3 RESULTADOS.....	65
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	66
CAPÍTULO V.....	67
PROPUESTA.....	67
5.1 TEMA.....	67
5.3 FUNDAMENTACIÓN	68
5.4 OBJETIVOS	71

5.5	UBICACIÓN	72
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	73
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	75
5.7.1	Actividades	77
5.7.2	Recursos, análisis financiero	116
5.7.3	Impacto.....	124
5.7.4	Cronograma.....	125
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta.....	125
	CONCLUSIONES	127
	RECOMENDACIONES	128
	BIBLIOGRAFÍA	129
	ANEXOS	133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Declaración de las Variables	30
Cuadro 2. Operacionalización de las Variables	31
Cuadro 3. Fórmula cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño	36
Cuadro 4. Frecuencia de Visitas	40
Cuadro 5. Calidad de los servicios	41
Cuadro 6. Atención al cliente.....	42
Cuadro 7. Dudas e Inquietudes.....	43
Cuadro 8 . Inconvenientes con el personal	44
Cuadro 9. Ambiente Institucional.....	45
Cuadro 10. Recibir atención medica	46
Cuadro 11. Tiempos de espera.....	47
Cuadro 12. Atención Brindada	48
Cuadro 13. Años de trabajo.....	49
Cuadro 14. Ambiente de trabajo.....	50
Cuadro 15. Tareas asignadas	51
Cuadro 16. Conformidad con el trabajo.....	52
Cuadro 17. Manejo de la Institución	53
Cuadro 18. Resolución de tareas	54
Cuadro 19. Desempeño	55
Cuadro 20. Comunicación entre compañeros	56
Cuadro 21. Frecuencia de clientes.....	57
Cuadro 22. Reporte de actividades	58
Cuadro 23. Inconvenientes.....	59
Cuadro 24. Verificación de Hipótesis	66
Cuadro 25. Ubicación	72
Cuadro 26. Matriz FOFA	75
Cuadro 27. Presupuesto	124
Cuadro 28. Cronograma.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Organigrama	11
Figura 2. Frecuencia de Visitas	40
Figura 3. Calidad de Servicios.....	41
Figura 4. Atención al cliente	42
Figura 5. Dudas e Inquietudes	43
Figura 6. Inconvenientes con el personal.....	44
Figura 7. Ambiente Institucional.	45
Figura 8. Recibir atención medica	46
Figura 9. Tiempos de atención.....	47
Figura 10. Atención Brindada	48
Figura 11. Años de trabajo	49
Figura 12. Ambiente de trabajo	50
Figura 13. Tareas asignadas.....	51
Figura 14. Conformidad con el trabajo	52
Figura 15. Manejo de la Institución.....	53
Figura 16. Resolución de tareas.....	54
Figura 17. Desempeño.....	55
Figura 18. Comunicación entre compañeros.....	56
Figura 19. Frecuencia de clientes	57
Figura 20. Reporte de actividades.....	58
Figura 21 . Inconvenientes	59
Figura 22. Ubicación	72
Figura 23. Cronograma	125

RESUMEN

El presente proyecto muestra una propuesta muy provechosa, radica en diseñar un manual de procedimientos del talento humano y atención al cliente en el Hospital centro cristiano de servicios médico (MMI), para brindar una guía que espera mejorar el servicio que ofrece la Institución a los clientes que visitan y al mismo tiempo tener un mejor ambiente laboral dentro de la Institución, es decir que exista una mejor atención día a día cuando este sea visitada y poder llegar a la satisfacción del cliente.

La propuesta planteada pretende ayudar a que la Institución conozca los procedimientos adecuados para la gestión del talento humano y atención al cliente, cabe indicar que para la realización del mismo se contó previamente con encuestas y entrevistas que fortalecieron este proyecto mismas que nos dieron el visto bueno de la propuesta que hemos asignado siendo esta una ayuda en la parte interna de la Institución, para poder llegar a la satisfacción del cliente al momento que visita la Institución que intenta ir mejorando la comunicación entre empleados y mantenido la eficiencia en cada cargo que estos sean asignados con el fin de llevar una muy buena atención y ambiente de trabajo excelente.

El principal objetivo de esta propuesta es establecer los procedimientos de acción para la gestión del talento humano y atención al cliente mediante un estudio técnico y practico que permita cubrir una necesidad dentro de la institución.

Actualmente el cantón Milagro cuenta con una creciente demanda de personas que sufren de problemas oculares, dicha afirmación es ratificada con la creciente demanda de clientes en el Hospital centro cristiano de servicios médico (MMI), por lo cual es de mucha importancia que este Hospital este plenamente capacitado para afrontar la misma.

Palabras claves: Gestión, Talento Humano, Atención al cliente.

Abstract

This shows a very rewarding project proposal is to design a procedure manual of human talent and customer service in the Christian Hospital medical services center (MMI) to provide a guide that aims to improve the service offered by the institution to visiting clients while having a better working environment within the institution, ie there is a better day to day care when this is accessed and reach customer satisfaction.

The proposal presented is intended to help the institution to know the correct procedures for talent management and customer service, it should be noted that the achievement of it previously had surveys and interviews that strengthened this project we got them the nod of the proposal we have assigned this being an aid in the inner part of the institution to reach customer satisfaction when visiting the institution that tries to be improving communication between employees and efficiency kept in each position that they are assigned in order to take a very good care and excellent working environment.

The main objective of this proposal is to establish procedures for action talent management and customer service through a technical study and practice to allow fill a need within the institution.

Currently the Canton Milagro has a growing demand for people who suffer from eye problems, that statement is ratified with the increasing demand of customers in the Christian Center Hospital medical services (MMI), so it is very important that this Hospital this fully trained to deal with it.

Keywords: Management, Human Resource, Customer Service.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano y la atención del cliente son factores muy importantes en una Institución, siendo esta tan importante que al reclutar personal nuevo deberán ser los mejores demostrando su talento que tiene en el lugar que me mejor le corresponda, por tal motivo al demostrar un muy buen desempeño y comportamiento con el personal de trabajo, podrán de esta manera lograr un buen trato con los usuarios que visiten la Institución y así se obtendrán buenos comentarios y podrán llegar a la satisfacción.

Uno de los elementos principales que cuenta toda Institución es el personal que está dentro de la misma la cual con capacitación, una muy buena comunicación entre los que laboran dentro, un desenvolvimiento excepcional en el trabajo o cuando se le asigna y una motivación el cual el personal pueda mejorar será la clave para que así exista el éxito y tener un muy buen trato con los clientes que la visiten teniendo la satisfacción de aquellos.

En el capítulo número uno se plantea el problema que tiene la Institución en el momento que la hemos visitado mostrando de esta manera los objetivos que hemos llegado a obtener y por ende la justificación de la tesis de grado.

En el siguiente capítulo los antecedentes históricos que esta ha tenido, legal en el cual muestra lo que una Institución debe o no debe de hacer, el conceptual, también las hipótesis que hemos llegado a plantear conforme hemos avanzado.

En la tercera unidad damos a conocer la manera en cómo vamos a realizar el estudio de nuestra investigación conforme lo hemos planteado de esta manera sabremos los resultados.

En el cuarto capítulo analizamos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas tanto a los clientes como el personal que labora dentro de la Institución, llegando a saber la manera en que se maneja el personal y mostrando sus habilidades para que el cliente se sienta satisfecho.

En el siguiente y ultimo capitulo planteamos la propuesta que vamos a dictar hacia la Institución dando a conocer el punto en que hemos llegado dando nuestras conclusiones y recomendando lo que la Institución tiene que llegar hacer para que de esta manera se mantenga en un rango excepcional, también mostrando los anexos y bibliografías que hemos conseguido conforme avanzamos en la tesis planteada.

Dando por concluido este proyecto esperando que el HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE SERVICIOS (MMI) mejore el trato que le brinda al personal como al cliente que visita el centro, el cual es el factor principal de la Investigación que hemos planteado teniendo como resultado la satisfacción de ambas partes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

En las empresas, tiempos atrás se manejaban con un personal básico para la ejecución de sus labores y por ende las funciones que distribuían a sus empleados era múltiple que en muchos de los casos no pertenecía al ámbito de su competencia.

Pero el mundo empresarial ha ido evolucionando a través del tiempo y un ejemplo muy común es el que a medida que se expande rápidamente la empresa, corre el riesgo de no tener el personal adecuado para afrontar dicho crecimiento y optan por no segmentar de manera correcta los cargos asignados.

No hay duda de que muchos de estos casos los trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional, por lo que se sienten inseguros del rol que están asumiendo o demasiado cansados por la carga que tal vez no le corresponda, esta situación se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes.

Por todo esto, hoy en día se le da mucha importancia a la gestión del talento humano, considerando que es de vital importancia tener un control y/o manejo adecuado del personal para poder sobrellevar los cambios y lograr la satisfacción en ambos lados tanto del cliente como la del personal.

En el país (Ecuador) actualmente se habla mucho sobre el talento humano dentro de una empresa, hospital, fundación, etc. para lo cual se ha creado leyes, decretos que

defienden al trabajador, el encargado de esto es el Ministerio de Relaciones Laborales creado el 24 de agosto del 2009.

Las empresas públicas están reguladas por el Estado, en todo ámbito económico – laboral, mientras que las organizaciones no gubernamentales, se mantienen a través de las tarifas que por los servicios que prestan, cobran a sus clientes o usuarios, dado que por ser de este tipo no reciben, el mismo porcentaje en relación a las instituciones públicas.

En la ciudad de Milagro existe el Hospital “León Becerra” y seis subcentros de salud pública los mismos que están ubicados en distintas partes de la ciudad y sitios aledaños, dos fundaciones las cuales son “Fundación Nahím Isaías” la “Fundación Ministerio internacional de servicios comunitarios MMI (Medical Ministries International)” especializado en Oftalmología.

La Fundación Ministerio Internacional de Servicios comunitarios MMI tiene funcionando en la ciudad de Milagro aproximadamente catorce (14) años, se encuentra ubicado en ciudadela Las Piñas, calles Carlos Morán y Carlos Solís, ofreciendo los servicios, dando atención a clientes en la ciudad de Milagro.

En el inicio de sus actividades, la función de reclutar, elegir y designar las funciones que debía ejercer el personal, recaía en el Gerente General de la misma. Esta delegación para el gerente no acarrea mayor problema, en su momento, pero, dado que la demanda por los servicios que oferta la Fundación, además de ser la única que presta este tipo de servicio en el cantón, ha hecho que vaya aumentando la acogida por parte de los habitantes, lo que ha ocasionado inconvenientes con la atención que reciben los usuarios, debido a que el personal, no se abastece para dar el servicio que exigen los usuarios.

PRONOSTICO

Hay que tener en consideración que al no existir una adecuada gestión del Talento Humano dentro de la fundación, esto hará que el mismo, no esté preparado para afrontar un crecimiento, ya que la fuerza de trabajo es la que conlleva a la satisfacción del cliente y al éxito o fracaso de las empresas.

CONTROL DEL PRONÓSTICO

Al crear un sistema que se encargue de todas las funciones que se le puede asignar al Talento Humano, contratar a más personal capacitado si se requiera y de eventos que motiven al trabajador y que hagan que el mismo ame su trabajo generara la eficiencia efectividad y economicidad en la Fundación.

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

Área: Administración de Empresas.

Espacio: Fundación Internacional de Servicios Comunitarios MMI ubicado en la Ciudadela las Piñas del Cantón Milagro, Provincia del Guayas

Tiempo: 2013

1.1.3 Formulación del Problema

Como incide las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios, en la satisfacción del cliente.

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿Cómo la afecta las tareas llevadas a cabo por los empleados de la fundación en la atención del cliente?
- ¿Cómo afecta la segmentación de tareas a los empleados, en el desarrollo de sus funciones?
- ¿De qué manera incide la atención del personal en la satisfacción del cliente?
- ¿Cómo el aumento de los usuarios, incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios?

1.1.5 Determinación del tema

Análisis de la gestión del talento humano dentro de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministries International) con relación a la satisfacción de sus clientes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Determinar cómo las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministries International) incide en la satisfacción de sus clientes, mediante la recopilación de datos e información, con la finalidad de contribuir a un mejor desarrollo del ambiente laboral.

1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación

- ✓ Identificar las tareas que llevan a cabo los empleados y como inciden en la atención a los clientes.
- ✓ Determinar de qué manera la distribución de tareas a los empleados incide en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Indagar como el aumento de clientes incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación MMI.
- ✓ Examinar de qué manera incide la atención que brinda el personal, en la satisfacción del cliente.

1.3 JUSTIFICACION

La presente investigación permitirá un importante suministro información que contribuirá a una guía para la posible mejora sobre el tratamiento que se le debe dar al talento humano dentro de una institución, el talento humano es el motor de toda empresa, este conlleva a que una institución cumpla sus objetivos trazados.

Hoy en día se sabe que el factor humano se ha convertido en el factor de éxito de una empresa, tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de

trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo, razón por la cual amerita la presente investigación, así, de esta manera obtener datos e información que sirvan de base para ofrecer alternativas de solución al problema planteado.

El estudio, desde el punto de vista práctico y científico, resulta ser factible, además que se consulta conceptos administrativos tales como: planeación, dirección, organización, entre otros, que respalden el objeto de investigación.

En el transcurso de la investigación, se espera obtener resultados que podría transformarse en rendimientos favorables tanto para los empleados, clientes y a la propia empresa, de manera directa y de manera indirecta al mercado donde se desarrolla la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Gestión del talento humano nace desde tiempos muy remotos dado a la necesidad que tenía la sociedad por realizar sus trabajos, y en muchos de los casos era necesaria más de una persona para realizar las actividades necesarias en la comunidad.

En esta comunas por lo general había un jefe que era el que se encargaba de escoger a las personas idóneas ya sea para la caza, pesca y agricultura.

Esta distribución de trabajo se la realizaba por grupos muchas veces distribuidos por edad, sexo, características físicas de las personas y dependiendo de la actividad a desarrollarse.

“El término de gestión del talento humano fue usado por primera vez por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998. Se puede decir en aspectos generales que esta se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.”(Feddy, 2012)¹

La gestión del talento es un proceso que nació en los años 90 y se continúa adoptando por empresas ya que se han dado cuenta que el éxito o fracaso que

¹(Feddy, 2012)

tenga la misma se debe a su capital humano es decir las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problemas de rotación de empleados, dado que un tema que podría causar daños a la empresa.

“Por mucho tiempo, la gestión del talento humano tuvo una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del hombre dentro de una empresa, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas en el estudio de la administración, hoy en día se reconoce la importancia e impacto que poseen las personas en las organizaciones

Es importante enfatizar que el administrador del talento humano debe ser una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente mediante una adecuada aplicación de la herramienta de la motivación”.(Sanchez, 2013)²

En el Ecuador existe un Código del trabajo público en el registro oficial en el año de 2005 pero vienen existiendo leyes, estatutos tiempos atrás que ayudan a direccionar la Gestión del Talento Humano dentro de una institución, hace unos años atrás en el 2009 se creó el Ministerio de Relaciones laborales también como un instrumento de Regulador.

En la ciudad de Milagro existen muchas empresas manufactureras, médicas, etc. con gran demanda lo que en muchos de los casos causa un poco de controversia entre los empleados de las mismas dado que tienen que cubrir varios puestos de trabajo es decir otras funciones dentro de la empresa para brindar un buen servicio, uno de los casos es:

La de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitario Sección Ecuador –MMI- , aprobada por el ministerio de Bienestar Social de la República del Ecuador, mediante el acuerdo No 00641 del 30 de diciembre de 1998.

El Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos fue fundado en el 2001 por el Ministerio Médico Internacional. El hospital sirve a la comunidad en Ecuador en la

²(Sanchez, 2013)

provincia del Guayas ciudad Milagro, también cuenta con clínicas satélite en el país en diferentes ciudades La Troncal, Vinces, Ventanas y Quevedo.

Esta es una institución privada con fines sociales, creada en la aplicación de los principios cristianos y humanísticos de sus fundadores, de servicios y apoyo a los más desfavorecidos, ofreciendo servicios de salud a la comunidad en general, focalizando de manera especial la atención a grupos vulnerables y de escasos recursos económicos.

Con esta misma finalidad ha creado hospitales, clínicas, centros médicos, y consultorios, creándose así el Hospital Centro Cristiano de Servicios Médico de Milagro, la Clínica de la Troncal, y algunos consultorios oftalmológicos en la provincia de los Ríos , contratando personal administrativo, de servicios médicos y servicios en general, haciéndose necesario regular en mejor forma las relaciones obreros-patronales.

Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos se esfuerza por servir a las personas con necesidad en el de Ecuador y se centra principalmente en proporcionar cuidados oftalmológicos y cirugías. El hospital también ofrece medicina general, ortopedia, cardiología, otorrinolaringología, urología dermatología, odontología y un laboratorio clínico.

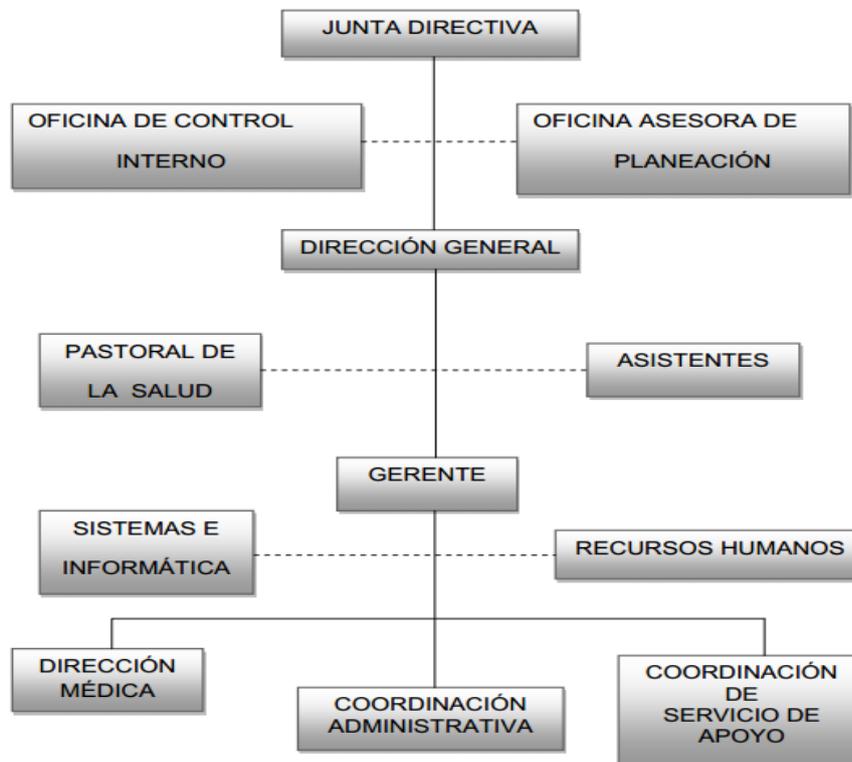
Su misión es servir a Jesucristo mediante la atención de la salud espiritual y física en este mundo de la necesidad.

La fundación en sus inicios contaba con una gran Gestión del Talento Humano dado que contaban con un nivel moderado de usuarios, lo que significaba una fácil distribución de tareas y contratación de personal por parte del Gerente.

Como la tecnología avanza, y no solo la juventud se enfrenta a la utilización de aparatos electrónicos que su gama de colores puede causar daños en su visión, ha generado un aumento de personas que demanden el servicio que la Fundación ofrece, ya que son el único centro oftalmológico en la ciudad que ofrece este tipo de servicio, este crecimiento ha causado inconvenientes para abarcar dicha demanda.

Su figura orgánica es la siguiente:

Figura 1. Organigrama



Fuente: Ávila Cristián Paul y Cevallos Julio César

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Wilma González Espín de la Universidad Estatal de Bolívar, en su trabajo de tesis titulada “La Gestión del Talento Humano y la motivación del personal en el Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” en el primer semestre del 2011” menciona que,

“El Talento Humano es complejo, se mueve en función de anhelos y necesidades específicas, éste hecho tiene una incidencia muy concreta en el mundo de las relaciones laborales; se deben reconocer como legítimas las necesidades de sus empleados y procurar mejorarlas con los planteamientos de los directivos, de tal manera que el esfuerzo de todos tienda hacia la consecución de la meta común.

Las personas y sus conocimientos, habilidades y competencias se convierten es la base principal de la nueva organización e institución. Con esa nueva

concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y perfecciones singulares

Si las organizaciones, empresas o instituciones poseen grandes capitales, modernas instalaciones, equipos con tecnología de punta, pero si no disponen de talento humano o estas personas están mal dirigidas, con escasa motivación, estarían con baja autoestima para desempeñar sus funciones por ende los resultados no serían los deseados.”(Espín, Repositorio Universitario, 2011)³

Sánchez Pérez Elvia Maricela de la Universidad Técnica de Ambato, en su trabajo de tesis “Modelo de Gestión del Talento Humano y su incidencia en la producción de la empresa "Cavimar", de la ciudad de Ambato” indica lo siguiente:

“El desarrollo del talento humano en la producción es de gran importancia debido a que es el eje principal para el desempeño de las actividades en todas las organizaciones, pero este ha sido descuidado por la gerencia, conllevando a un clima organizacional no acorde a los requerimientos que el presente lo exige, por tanto se hace necesario e indispensable que los responsables de la gestión del factor humano en las empresas establezcan mecanismos idóneos que puedan apreciar la actuación de los trabajadores, tendente a reconocer un desempeño sobresaliente, en donde uno de los componentes de esta evaluación es poder valorizar el trabajo.”(Sánchez, 2010)⁴

Camacho Castillo Diego Fernando de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en el Desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato” menciona en su tesis que,

“Una incorrecta aplicación de gestión del talento humano en una empresa hará que sea muy difícil cumplir con sus objetivos propuestos,

³(Espín, Repositorio Universitario, 2011)

⁴(Sánchez, 2010)

dando como consecuencia un desempeño laboral no productivo, de manera que es necesario que dispongan de herramientas para enfrentar con mayor objetividad sus retos.

La aplicación de un modelo de gestión del talento humano es de mucha importancia para cualquier área, se puede lograr que los empleados estén motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral.”(Camacho, 2010)⁵

Tania Marilú Coronel León y María Rosa Fárez Chalco de la Universidad de Cuenca, en su trabajo de tesis titulado “Gestión del Talento Humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “DuramasCía.Ltda.” indica lo siguiente;

“El capital humano y la gestión por competencias en la empresa de hoy no es la misma, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de las organizaciones, con esto, cada componente de las empresas deben moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

Se considera que la mayor fortaleza que el talento humano posee son: el conocimiento, las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de los hábitos de trabajo, además se considera importante para la productividad de las economías modernas, ya que esta se basa en la creación, difusión y utilización del saber.

Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico hoy es diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial. La importancia creciente del talento humano se ha convertido en una estrategia para las empresas.”(Coronel León & Fárez Chalco, 2010)⁶

Estos son algunos trabajos que detallan la importancia que tiene la buena gestión del Talento Humano dentro de una institución, ya que la misma permite que el personal se sienta satisfecho y cómodo con la labor que está realizando y esto a su

⁵(Camacho, 2010)

⁶(Coronel León & Fárez Chalco, 2010)

vez hace que la productividad y ambiente laboral sea constantemente agradable, ya que se sabe que el capital humano es el motor de toda institución.

El buen manejo del personal, también genera que la satisfacción del cliente se vea reflejada al solicitar los servicios que ofrecen y esto a su vez es de suma importancia ya que esta al ser una institución privada que opera con capital propio el tener a sus clientes satisfechos esto hará que vuelvan a solicitar los servicios que la misma ofrece y recomendar a otras personas el uso del mismo.

Es decir todo conlleva al cumplimiento de metas y objetivos trazados por parte de la institución.

2.1.3 Fundamentación

Empresa

“Las empresas, son organizaciones que se han convertido en gran importancia siendo esta de indudable necesidad, ya que se las considera como el motor propulsor de desarrollo económico de los países; así como también un ejemplo muy claro a este, es la familia ya que este es la célula de la sociedad, la empresa es la célula de la actividad económica.

Las empresas pertenecen a un colectivo de personas que han invertido en ellas su dinero y persiguen obtener un beneficio particular para sus dueños.

Importancia

Las empresas juegan un papel importante dentro de las estructuras de los países, que contribuye a su desarrollo económico. Algunas de las ventajas que demuestran las trascendencias de las empresas; entre las más importantes es posible destacar:

Crean fuentes de trabajo y satisfacen las necesidades de la comunidad al producir bienes y servicios sociablemente necesarios.

Tipos de Empresas

En los tipos de empresas siguientes se da a entender que no todas pertenecen a las mismas clases ya que hay muchas empresas que pueden pertenecer a varias clases

y otras como en el caso de las privadas, que pueden ser pequeñas y al mismo tiempo familiar, además ser consideradas como sociedad anónima.

Según el sector de actividad: Se clasifican en tres grupos que son:

- ✓ Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza.
- ✓ Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima.
- ✓ Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales.

Según el Tamaño:

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- ✓ Grandes Empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.
- ✓ Medianas Empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- ✓ Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.

- ✓ Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidas y el director o propietario puede atenderlos personalmente”.(Robbins, y otros, 2009)⁷

Clasificación de las empresas

Gubernamentales

Se considera empresas u organizaciones gubernamentales a las que poseen un rol importante en el servicio al ciudadano. Es el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del estado.

No Gubernamentales

El grado que tiene es regular y corto y bien organizado. Ellos se orientan a las actividades hacia la educación, el servicio y el desarrollo local, regional y local también así como la capacitación.

Objetivo de las empresas No Gubernamentales

“Son movimientos asociativos, de carácter voluntario y altruista, de representación privada cuyo funcionamiento se rige por un marco jurídico, filosófico y administrativo particular que dan soporte y sentido a su estructura organizativa y actividades.

Organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD) Ámbitos de Trabajo:

- Proyectos de Desarrollo Acción Humanitaria Sensibilización
- Educación para el Desarrollo Investigación
- Reflexión Incidencia Política Comercio Justo.”(Villeda)⁸

⁷(Robbins, y otros, 2009)

⁸(Villeda)

Fundaciones – Desarrollo acción humanitaria

Las fundaciones son organizaciones dedicadas a fines de interés general o público. Las fundaciones deben suponer un beneficio para la sociedad, entre las fundaciones de ahora hay algunas que se dedican a varias actividades como son: deportivos, culturales, ambientales, científicos, etc. La única condición de las fundaciones es que sean una finalidad relevante para la sociedad.

Estructuras de las Fundaciones

Las fundaciones están estructuradas como cualquier tipo de empresas, su variación radica en su finalidad sin fines de lucro, administrada por departamentos que ayudan al cumplimiento de sus objetivos.

Administración de las Fundaciones

La administración es un proceso el cual consistente en cuatro pasos los cuales son: planeación, organización, dirección y control, encaminadas a ayudar a cumplir las metas y objetivos propuestos dentro de la empresa.

Su importancia radica que las empresas en su mayoría si no cuentan con una adecuada administración es casi imposible para ellas llegar al éxito dado que el acción de la administración influye en todos los campos enmarcados.

Funciones de la Administración

Planeación.- “Se prevé circunstancias futuras, para tomar decisiones sobre las funciones que debe desarrollar”.(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)⁹

Organización.- “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras procesos y sistemas tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones en otras palabras, lograr que todo resulte sencillo y fácil para quienes laboran en la empresa, de tal forma que se mejore atención y satisfacción de los clientes”(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)¹⁰.

⁹(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)

¹⁰(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)

Dirección.- “La dirección es la ejecución del proceso administrativo mediante el ejercicio de la toma de decisiones de la motivación la comunicación y el liderazgo.

La dirección comprende una serie de etapas como la integración, la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo. Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización”(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)¹⁰.

Control.- “El control es la evaluación de los resultados, para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos.

De forma tradicional, el control se concibe como un método con el cual, se supervisa, se establecen límites y se corrige. Sin embargo esta visión es errónea, ya que el control promueve la eficiencia y más que histórico su carácter es preventivo, ya que sirve para medir la situación presente y para mejorar acciones futuras, su principal propósito es prevenir errores”(Munch, Ricarde, & Millán, Administración)¹⁰.

Recursos de la Empresa

Conjunto de factores que ayudan a la realización y cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, es tos factores o recursos se clasifican en tres categorías:

- Recursos Humanos

También se los conoce como capital humano, estos son los recursos que ponen en marcha a los demás factores con los que cuente la entidad, se puede señalar una clasificación:

- Los Propietarios de la entidad o socios
- Los Administradores o altos Ejecutivos
- Los trabajadores o empleados
- Recursos Materiales

Son los bienes muebles e inmuebles con los que se constituye una empresa, también se los suele conocer como bienes duraderos o no duraderos según sea el ciclo productivo o vida útil del bien.

- Recursos Inmateriales

“Un conjunto de elementos diversos que confieren a la empresa un valor, capacidad y potencial de acción superior a la mera suma de sus elementos materiales y humanos se puede citar lo siguiente:

Objetivos y metas que persigue la empresa.

La imagen pública y las relaciones exteriores de la empresa, vínculos con el entorno ya sean clientes, entidades financieras, comunidad local, etc.”(Domínguez)¹¹

Los trabajadores o empleados - Recursos Humanos

Administración de Recursos Humanos

“Es el manejo de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Debido a la naturaleza de este recurso, estos deben recibir mayor atención de los niveles directivos.

Funciones de la administración de recursos humanos

Se puede definir en cuatro áreas funcionales:

Proceso empleo.- A través de este una organización se asegura de contar siempre con el número de adecuado de empleados que posean las competencias necesarias, en los puestos correctos y en el momento oportuno, para lograr sus objetivos. Implica el análisis de puestos, la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección.

El análisis de puestos es el proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, las obligaciones y los conocimientos requeridos para desempeñar un trabajo. La Planeación de recursos humanos es el proceso que consiste en comparar y determinar las necesidades de recursos humanos con su disponibilidad y determinar si la empresa tiene escasez o exceso de personal.

¹¹(Domínguez)

El reclutamiento es el proceso que consiste en atraer personas capacitadas y alentarla a solicitar en empleo en la organización. La selección es el proceso mediante el cual la organización, elige de entre un grupo de solicitantes al más idóneo para ocupar los cargos con vacantes en la institución.

Compensaciones y prestaciones.- Un sistema de compensación bien diseñado proporciona a los empleados gratificaciones adecuadas y equitativas por su contribución y cumplimiento dentro de la organización para lo cual:

Sueldo: es el dinero que una persona recibe por desempeñar su trabajo

Prestaciones: son remuneraciones económicas adicionales distintas al sueldo base, incluyendo vacaciones pagadas, incapacidad por enfermedad, días festivos y seguro medico

Gratificaciones no económicas: son recompensas no monetarias, como disfrute el trabajo realizado o un ambiente laboral satisfactorio que proporcione flexibilidad

Seguridad social y salud.- Implica proteger a los empleados de lesiones causadas por accidentes de trabajo. La salud se refiere a la ausencia por enfermedad física o emocional de los empleados. Estos aspectos son importantes porque los empleados que trabajan en un ambiente seguro y gozan de buena salud tienen mayores posibilidades de ser productivos.

Relaciones laborales y con empleados.- se refiere a los sindicatos que podría haber dentro de una organización, no cabe duda que a muchas empresas les gustaría operar sin sindicatos.

Relación empleados y Clientes.- Las personas que usan los productos y servicios de una empresa también forman parte de sus factores externos. Como las ventas son fundamentales para la supervivencia de la empresa, la administración tiene la tarea de asegurar que el trabajo de sus empleados no se oponga a las necesidades de los clientes a quienes sirven. Los clientes exigen constantemente productos de excelente calidad y servicios después de la compra. Por lo tanto, la fuerza laboral de una empresa debe ser capaz de proporcionar bienes y servicios de la más alta calidad. Estas condiciones se relacionan en forma directa con las habilidades,

capacidades y motivaciones de los empleados de la organización”.(R. Wayne Mondy & Robert M. Noe)¹²

Satisfacción del Cliente

“Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño.

En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentara un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar servicio, compensar al cliente, neutralizar los comentarios negativos y levantar la moral del personal pero, si el cliente percibe todo lo contrario la empresa habrá ganado un cliente que hará comentarios positivos y generara más demanda”(Gosso, 2008)¹³

Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Procesos de Servicio

“El servicio al cliente también es un aspecto crítico de lo que queremos decir con “servicio”. El servicio al cliente es el servicio proporcionado en apoyo de los

¹²(R. Wayne Mondy & Robert M. Noe)

¹³(Gosso, 2008)

productos centrales de una compañía. Las compañías por lo común no cobran por el servicio al cliente”.(Zietmal, Bitner, & Gremler, Marketing de servicio)¹⁴

Productos Intangibles (Servicios)

“Son todos los trabajos prestados por alguna persona u organización en beneficio de otro (usuario) ya sea son o sin fines de lucro, en beneficios de usuarios tanto finales como industriales prestados por organizaciones públicas o privadas:

Los servicios son múltiples:

- Servicio educativo
- Asesoría contable
- Servicios médicos
- Servicios de aseo y espacios
- Servicio de arreglo personal”.(Kichner)¹⁵

Marketing 4p

“Uno de los conceptos más básicos en el marketing es la mezcla de marketing, definida como los elementos que controla una organización que pueden usarse para satisfacer o comunicarse con los clientes. La mezcla de márketing tradicional está compuesta por las cuatro P: Producto. Plaza, Promoción, y Precio. Estos elementos aparecen como variables de decisión centrales en cualquier texto de marketing o plan de marketing”.(Zietmal, Bitner, & Gremler, Marketing de servicio)¹⁴

Producto.- “En el mundo del Marketing, producto será todo lo tangible (bienes muebles u objetos) como intangible (servicios) que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades o deseos.

Plaza.- Una vez buscado los segmentos de la población se procede a buscar los medios necesarios para facilitar la adquisición de productos sociales, es decir para hacer accesible la idea social y la práctica que refuerce la conducta de las personas.

¹⁴(Zietmal, Bitner, & Gremler, Marketing de servicio)

¹⁵(Kichner)

Promoción.- Dar a conocer la esencia del producto social, con base en el principio de informar, educar persuadir y recordar con el apoyo de todo el medio de comunicación y la mezcla promocional adecuada para cada campaña social.

Precio.- Es todo aquel gasto en el que incurre la población objetivo al momento de adquirir el producto. Como puede ser el precio mismo del producto social, el gasto del transporte y los costos en los que se incurre para adquirir el producto social, el costo de oportunidad, el costo de esperar y el costo de energía gastada”.(Romero)¹⁶

2.2 MARCO LEGAL

Todos los ecuatorianos tienen derechos y uno de ellos es el del trabajo por aquello la **Constitución del Ecuador** en su art. 33 menciona que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.(Constitucion, 2008)¹⁷

El Plan del buen vivir en su objetivo número # 6: “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas refuerza lo menciona que el trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad, y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias”.(Plan del Buen Vivir, 2010)¹⁸

El cogido de trabajo en su Art. 42 menciona las obligaciones del empleador:

- ✓ “Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo.
- ✓ Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- ✓ Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

¹⁶(Romero)

¹⁷(Constitucion, 2008)

¹⁸(Plan del Buen Vivir, 2010)

- ✓ Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- ✓ La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente.
- ✓ Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado.
- ✓ Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales”.(Codigo de Trabajo, 2013)¹⁹

La ley Orgánica de defensa del consumidor Indica lo siguiente:

“Art. 4.- Derechos del consumidor.-Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyéndolos riesgos que pudieren prestar;

¹⁹(Codigo de Trabajo, 2013)

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos:
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan;
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 9.- Información pública.-Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y /o volumen.

Art. 17.-Obligaciones del proveedor.-Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 57.- Advertencias permanentes.- Tratándose de productos cuyo uso resultare potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, el proveedor deberá incorporar en los mismos o en instructivos anexos, las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible. En cuanto al expendio de bebidas alcohólicas, cigarrillos y otros derivados del tabaco y productos nocivos para la salud, deberá expresarse clara, visible y notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud, de acuerdo a lo que al respecto regule el Reglamento a la presente Ley. Dicha advertencia deberá constar, además, en toda la publicidad del bien considerado como nocivo.

En lo que se refiere a la presentación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resultaren necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las medidas preventivas que deban usarse.

Art. 64.- Bienes y servicios controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo.

Para la importación y /o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización”. (Ley Organica del consumidor, 2000)²⁰

²⁰(Ley Organica del consumidor, 2000)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración.- La administración constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible, a través de los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos; comprende la coordinación de recursos humanos y materiales para conseguir objetivos. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

Administración de recursos humanos.- Consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal.(Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

Ámbito económico: Es un estudio de procedimientos productivos y de intercambio del análisis de consumo de bienes, servicios.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.(RAE, Real Academia de la Lengua Española)

Clima organizacional: El termino clima organizacional significa el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores. (RAE, Real Academia de la Lengua Española)

Creación: Como su palabra lo indica creación es empezar a ejecutar una obra de arte o de algo que exige un gran perspicacia o inventiva el cual este se lo conlleva a empezar desde cero.

Desempeño: Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden.(RAE, Real Academia de la Lengua Española)

Demanda: Cantidad que se está dispuesto a comprar de un cierto producto a un precio determinado. (Economía)

Difusión: Es cuando se tienden a dar información de un mismo tema entre varias personas que lo conozcan, este viene hacer el intercambio de información por motivos profesionales.(Hernando)

Efectividad: Es el resultado al cual la empresa ha llegado, siempre cumpliendo los objetivos por separado el cual ha sido trazado en el transcurso del proyecto o vida institucional.

Economicidad: Es la combinación de eficacia y eficiencia es decir utilizar la menor cantidad de insumos pero con la misma calidad para el producto final.

Eficiencia: La eficiencia está relacionada con la economía de los recursos. El cual sería hacer las cosas bien optimizando una cantidad de recursos, para de esta manera llegar a un buen resultado.(Coll Serrano & Blasco Blasco)

Empresas Gubernamentales: Son las que comprenden los órganos legislativos, ejecutivos, judiciales del estado, los cuales se establecen a través de los procesos políticos.(Martner)

Gestión: La acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.(DiccionarioOnline)

Gestión del talento humano.- Es un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influye en la eficacia de los empleados y las organizaciones.(T. Milkovich & W. Boudreau)

Lucro: Ánimo de obtención de rentas y beneficios. Ganancias, provecho, utilidad de naturaleza monetaria conseguida con alguna operación o acto. (Economía)

Motivación: La motivación como su palabra mismo lo indica es un acto en el cual es un factor o fuerza que le llega a dar a un individuo al momento de realizar algo. (Alcaraz R & Gumá Díaz)

Oferta: Exposición pública que se hace de las mercancías en solicitud de venta. Cantidad de producto que una empresa está dispuesta a vender durante un período de tiempo determinado y a un precio dado.(Economía)

Relaciones Laborables: Es la relación que llega a ver en una empresa con los empleados ya sea este en el ámbito de calidad, productividad y competitividad

Retroalimentación: Son resultados de un algo realizado en el pasado. Es poner en práctica lo adquirido en el presente.

Salarios: Es el pago que recibe de forma constante un trabajador a cambio de prestar sus servicios durante una fecha dada, por lo general en casos donde prevalezca la mano de obra.

Servicio: Prestación humana que satisface alguna necesidad emitida por la sociedad y que no reside en la producción de bienes materiales.

Talento Humano: Es innato que es parte de la personalidad del individuo y por ello no se podrá desarrollar, ni mucho menos generalizarse.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la satisfacción de sus clientes.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ✓ Las tareas que llevan a cabo los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la atención a los clientes
- ✓ La distribución de tareas a los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ La distribución de tareas a los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ El aumento de clientes incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación MMI.

2.4.3 Declaración de las variables

Cuadro 1. Declaración de las Variables

Componentes	Variables Dependiente	Variables Independiente
Hipótesis General.- Las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la satisfacción de sus clientes		Labores llevadas a cabo por el personal
	Satisfacción del cliente	
Hipótesis Particular 1.- Las tareas que llevan a cabo los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la atención a los clientes.		Tareas efectuadas por los empleados.
	Atención al cliente	
Hipótesis Particular 2.- La distribución de tareas a los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en el desarrollo de sus funciones.		Tareas asignadas al personal
	Desarrollo de sus Funciones	
Hipótesis Particular 3.- El aumento de clientes incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación MMI.		Atención brindada por parte de los empleados
	Satisfacción del cliente	
Hipótesis Particular 4.- La atención que brinda el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en la satisfacción del cliente	Aumento de demanda por servicios ofrecidos	
		Calidad de Servicios Ofertados

Elaborado:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables

Componentes	Variables	Conceptos	Indicadores	Técnicas	Fuente de Información
Hipótesis General. -Las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios incidirán en la satisfacción del cliente	Labores llevadas a cabo por el personal	Son las actividades designadas a una persona para que proceda a realizarlas.	Informes de actividades	Entrevista Encuesta	Personal de la Fundación
	Satisfacción del cliente	Es la situación emocional que recibe una persona después de haber recibido un bien o servicio.	Registro de las encuestas realizadas	Encuesta	Habitantes de la ciudad de Milagro - Pacientes
Hipótesis Particular 1.- Las tareas que llevan a cabo los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la atención a los clientes.	Tareas efectuadas por los empleados	Actividad encomendada que ya ha sido realizada.	Informe de actividades	Encuesta Entrevista	Personal de la Fundación
	Atención al cliente	Servicio que brinda un empleado a un cliente.	Registro de las encuestas realizadas	Encuesta Entrevista	Habitantes de la ciudad de Milagro – Pacientes

Componentes	Variables	Conceptos	Indicadores	Técnicas	Fuente de Información
Hipótesis Particular 2.- La distribución de tareas a los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en el desarrollo de sus funciones.	Tareas asignadas	Son las actividades designadas a una persona para que proceda a realizarlas.	Informes de actividades	Encuesta Entrevista	Personal de la Fundación
	Desarrollo de sus funciones	Realización de una actividad para lo cual fue designado.	Informes de actividades	Entrevista Encuesta	Personal de la Fundación
Hipótesis Particular 3- El aumento de clientes incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación MMI de sus funciones.	Atención brindada por parte de los empleados	Servicio que brinda un empleado a un cliente.	Informes de actividades	Encuesta Entrevista	Habitantes de la ciudad de Milagro - Pacientes
	Satisfacción del cliente	Es la situación emocional que recibe una persona después de haber recibido un bien o servicio.	Porcentaje de las encuestas realizadas	Encuesta Entrevista	Habitantes de la ciudad de Milagro - Pacientes
Hipótesis Particular 4.- La atención que brinda el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en la satisfacción del cliente	Aumento de demanda por servicios ofrecidos	Creciente demanda por servicios.	Porcentaje	Encuesta	Habitantes de la ciudad de Milagro - Pacientes
	Calidad de Servicios Ofertados	Es la percepción del cliente sobre el servicio recibido	Porcentaje	Entrevista Encuesta	Habitantes de la ciudad de Milagro - Pacientes

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE SU INVESTIGACION DESDE SU PERSPECTIVA GENERAL

La presente investigación según su objetivo gnoseológico es Correlacional, dado que su concepto indica que *“asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”*(Fernandez Callado & Hernandez Sampieri, 2007) ²¹ , relacionando el concepto con el caso planteado se puede notar que se acopla, por ejemplo: Las labores efectuadas por los trabajadores de la fundación ocasionara satisfacción en el cliente.

Según el control de las variables la misma es de tipo No Experimental dado que su definición nos indica que *“estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”*.(Fernandez Callado & Hernandez Sampieri, 2007)²¹. Las variables del objeto de estudio serán tomadas desde la fuente exacta del problema en mención por lo cual se espera obtener un resultado totalmente ligado.

Según su orientación temporal es de tipo Transversal dado que su definición nos indica *“recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”*(Hernandez Sapiere & Fernandez Callado, 2007)²¹, basado en el concepto mencionado en esta investigación los datos se recolectara mediante técnicas como son las encuestas y la entrevista la primera mencionada a los clientes, proseguida a los empleados que laboran dentro de la institución y la entrevista al Administrador.

²¹(Fernandez Callado & Hernandez Sampieri, 2007)

La investigación es declarada como cuantitativa y a su vez cualitativa es decir cuanti-cuali, es cuantitativa debido a que *“usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”*(Hendandez Sampieri & Fernandez Callado, 2007)²¹ ya que la investigación se basara en datos recolectados mediante las encuestas vertidas al objeto de investigación y cualitativa porque *“utiliza la recolección de datos en medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”*(Hernandez Sampieri & Fernandez Callado, 2007)²¹, con los datos obtenidos se tratara de medir la satisfacción que tiene el cliente por el servicio demandado.

En conclusión esta investigación tiene un alcance correlacional, es de tipo no experimental, una clasificación transversal y se declara cuantitativa y cualitativa.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

La presente investigación tiene como población a todo el personal que labora en la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI de la ciudad de Milagro, los pacientes que han demandado los servicios que ofrece la fundación en sus diversas aéreas.

1.2.1 Características de la población

Se ha definido tres grupos poblacionales.

- ✓ El personal que ofrece sus servicios en diferentes áreas dentro de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI de la ciudad de Milagro.
- ✓ Cliente que demandan el servicio que ofrece la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI.
- ✓ Criterio de un experto.

La fundación treinta (30) personas trabajando en las distintas áreas con las que cuenta la misma, 281 Pacientes distribuidos, desde jóvenes quince años (15) hasta adultos cuarenta y cinco años (45).

1.2.2 Delimitación de la población

La población a investigar es finita por cuanto conocemos en número de personas, la fundación cuenta treinta (30) empleados, 281 Pacientes promedio mensual y el Criterio de experto.

Se seleccionó a los empleados dado que la investigación está centrada en la gestión del Talento Humano, los clientes porque necesitamos medir el grado de satisfacción con respecto a la gestión humana que lleva la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI de la ciudad de Milagro, y el criterio de expertos ya que él nos puede ayudar a dar un enfoque más claro de la gestión del Talento Humano.

1.2.3 Tipo de Muestra

El primer y tercer grupo poblacional tiene un tipo de muestra No probabilística ya que la población es de treinta (30) según su definición *“Es aquella para la cual cada elemento en la población tiene una probabilidad conocida de no cero de ser seleccionada”*(McDaniel & Gates, 2012)²²

El segundo grupo poblacional tiene un tipo de muestra Probabilística ya que *“Es aquella en que todos los elementos de la población tiene una probabilidad estadística conocida de ser seleccionado”*(W. Lamb & Hair, 2011)²³ nuestra población es de 281 ingresa en un rango probabilísticos.

²²(McDaniel & Gates, 2012)

²³(W. Lamb & Hair, 2011)

1.2.4 Tamaño de Muestra

La siguiente formula esta aplicada para conocer al número de pacientes que se aplicara la encuesta.

Cuadro 3. Fórmula cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño

Formula: $n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$	Dónde: n= tamaño de la muestra N=tamaño de la población p= posibilidad de que ocurra un evento, p=0.5 q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0.5 E=error, se considera el 5%; E=0.05 Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z=1.96
--	---

Fuente: Reglamento para la presentación del diseño, ejecución y sustentación del proyecto de investigación, previo a la obtención del título del tercer nivel.

Planteo de la fórmula

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$
$$n = \frac{281 * 0.5 * 0.5}{\frac{(281-1)0.05^2}{1.96^2} + 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{70,25}{\frac{0.7}{3.84} + 0.25}$$
$$n = \frac{70}{0.43}$$
$$n = 163$$

1.2.5 Proceso de selección

Para el primer y segundo grupo de población el proceso de selección será muestra de sujetos voluntarios dado que es no probabilística.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

La modalidad de investigación que se utilizara para este proyecto será la siguiente:

Hipotético-Deductivo: se utiliza este método porque su definición indica lo siguiente *“este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación”*(Echegoyen & Blanco)²⁴, de tal manera que mediante el mismo se podrá demostrar y comprobar si las hipótesis planteadas se cumplen o no.

3.3.2 Métodos empíricos

Observación Directa: se maneja este método dado que indica en su definición *“es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”*²⁵(Moguel)

Encuesta: *“Esta es una de las técnicas de recolección de información más usadas y esta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”*,(Bernal, 2010)²⁶ permitirá elaborar tablas y gráficos estadísticos datos que nos servirá para llegar a las conclusiones adecuadas del caso.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Serán encuestas y entrevistas para un mejor manejo de los datos y corroboración de hipótesis planteadas.

Encuesta: El tipo de encuesta a manejar es en la que se podrá obtener preguntas cerrada para mayor comprensión y análisis.

Entrevista: se ejecutará mediante preguntas abiertas para subsiguientemente hacer un análisis general de los datos obtenidos.

²⁴(Echegoyen & Blanco)

²⁵(Moguel)

²⁶(Bernal, 2010)

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La modalidad o el tipo de instrumento que usaremos para presentar la información será con las herramientas que nos ofrece Microsoft Excel en el cual lo utilizaremos para procesar los datos obtenidos en la ejecución de este estudio ya que se considera como un programa básico y esencial para realizar tablas y gráficos tabulados aplicados a las encuestas facilitando el análisis y comprensión del mismo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Mediante la elaboración de encuesta formulada a través de 9 preguntas cerradas que permitirá conocer si existe satisfacción del usuario con relación a las labores efectuadas por los trabajadores de la Fundación de Servicios comunitarios MMI, también la realización de la entrevista al administrador de la Fundación que permitirá verificar la forma de gestionar el Talento Humano y proponer mejoras si el caso lo amerita.

La muestra en la que se ha aplicado la encuesta se la ha tomado de manera aleatoria es decir que cualquier individuo de 15 años en adelante podría ser seleccionado para responder, mientras que la entrevista por su información un poco más exacta y directa como se lo menciona en el párrafo anterior esta direccionada al administrador de la fundación.

La técnica a manejar para conocimiento de la situación actual se presentará mediante gráficos, el que será el diagrama de pie más conocido como de pastel dado que este por su forma es más sencillo la visualización y entendimiento de lo proyectado, con su respectivo análisis del proceso de elaboración de encuesta realizado dentro de la institución y los resultados obtenidos.

Encuesta 1 – clientes

1. ¿Con que frecuencia Ud. requiere de los servicios que ofrece la institución?

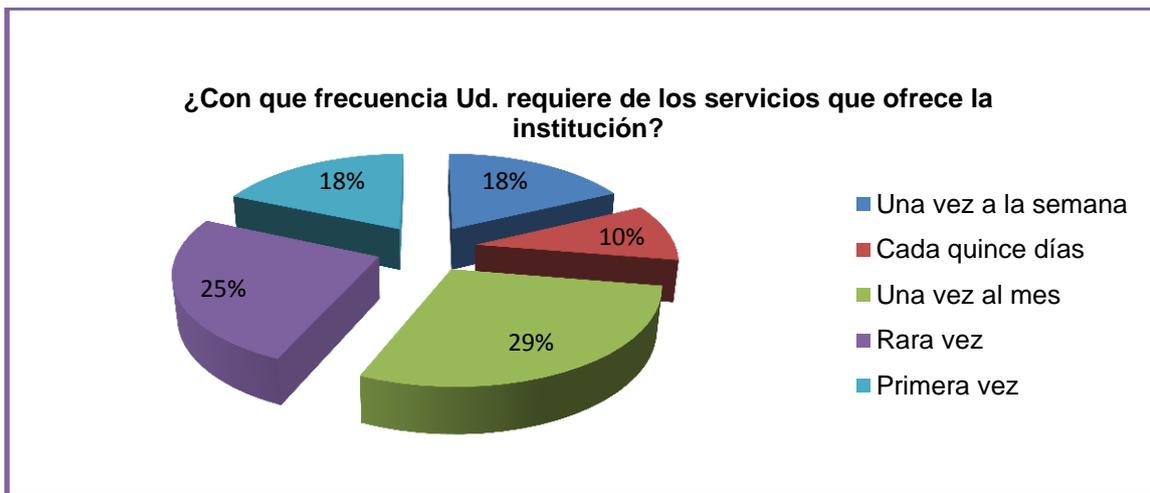
Cuadro 4. Frecuencia de Visitas

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Una vez a la semana	29	18%
Cada quince días	16	10%
Una vez al mes	47	29%
Rara vez	41	25%
Primera vez	30	18%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 2. Frecuencia de Visitas



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Ríos

Análisis: Con relación a la frecuencia de visitas un 29% de los encuestados indicaron que visitan la institución una vez al mes, el 25% lo realiza rara vez es decir no con mucha frecuencia, 18% cada quince días en este grupo ingresan las personas que se realizaron una operación al igual que el 18% que acuden una vez a la semana, también se puede notar un aumento en el 18% de personas que asisten por primera vez.

2. ¿Cómo considera Ud. los servicios médicos que ofrece la institución?

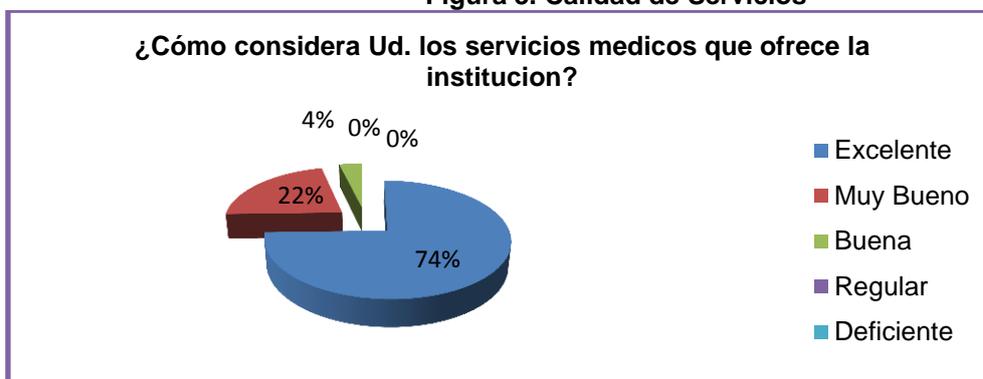
Cuadro 5. Calidad de los servicios

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	120	75%
Muy Bueno	35	22%
Buena	7	3%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Ríos

Figura 3. Calidad de Servicios



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 75% de los encuestados está satisfecho con los servicios que ofrece la institución dado que los mismos si cumplen con lo esperado por ellos, el 22% lo califica como muy bueno lo cual también es muy satisfactoria y tan solo un 4% indica como bueno, se puede constatar de forma positiva que ningún encuestado notó inconformidad por lo cual las opciones de regular y deficiente se mantienen en 0%.

3. Considera Ud. ¿Qué el personal que cuenta la organización es

suficiente para la atención que reciben los clientes?

Cuadro 6. Atención al cliente

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	126	77%
En desacuerdo	37	23%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 4. Atención al cliente



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Los encuestados piensan que el personal es suficiente para atenderlos se ve reflejado en el 77%, pero también un 23% piensa lo contrario, es decir existe una contra posición en pensamientos sobre capacidad de atención dentro de la institución lo que indica que se debería de delegar más personal para la atención del mismo y se convierta en el pensamiento positivo un 100%.

4. ¿Los empleados responden con claridad a sus dudas e inquietudes con respecto al servicio?

Cuadro 7. Dudas e Inquietudes

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	116	72%
A veces	44	26%
Nunca	3	2%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 5. Dudas e Inquietudes



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 72% de los encuestados dan a conocer que todo empleado responden a sus dudas sea cualquier el caso ellos dan a conocer sus inquietudes respondiéndoles con la información necesaria, adecuada y precisa, 26 % indica que solo a veces cubren sus inquietudes, pero un 2% dice que no lo hacen ya que la información recibida no es del todo su agrado.

5. ¿Ha tenido Ud. inconvenientes con el personal?

Cuadro 8 . Inconvenientes con el personal

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	0	0%
A veces	15	9%
Nunca	148	91%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 6. Inconvenientes con el personal



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 91% de los encuestados admiten que no han tenido ningún inconveniente con el personal dado que ellos se portan de una manera muy amable al momento de atenderlos dando también a entender que algunos lo visitan por primera vez y han tenido una muy buena impresión de ellos y la fundación, pero un 9% no está del todo de acuerdo admitiendo que si ha habido un poco de discusiones o malos entendidos

6. ¿El ambiente que Ud. percibe dentro de la institución lo calificaría cómo?

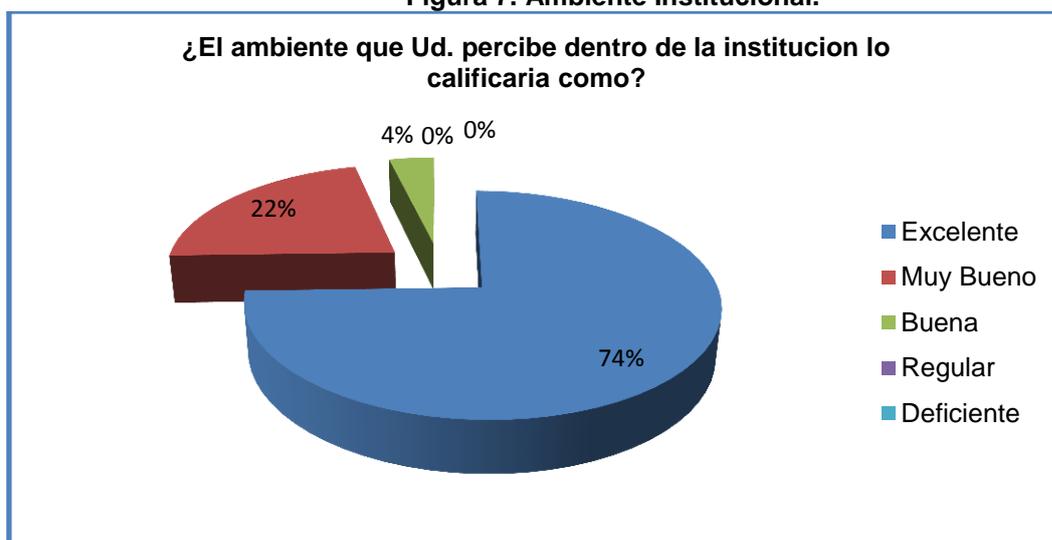
Cuadro 9. Ambiente Institucional.

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	122	75%
Muy Bueno	35	22%
Buena	6	4%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 7. Ambiente Institucional.



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El ambiente que se percibe dentro de la institución los clientes lo califica como excelente dado que según las encuestas realizadas un 74% lo califica de esta manera, mientras que un 22% lo califica como muy buena y un 4% dice que es bueno, en ningún caso muestran insatisfacción como se muestra la opción regular y deficiente se mantiene en 0%.

7. Para recibir atención médica en la institución, usted la realiza mediante:

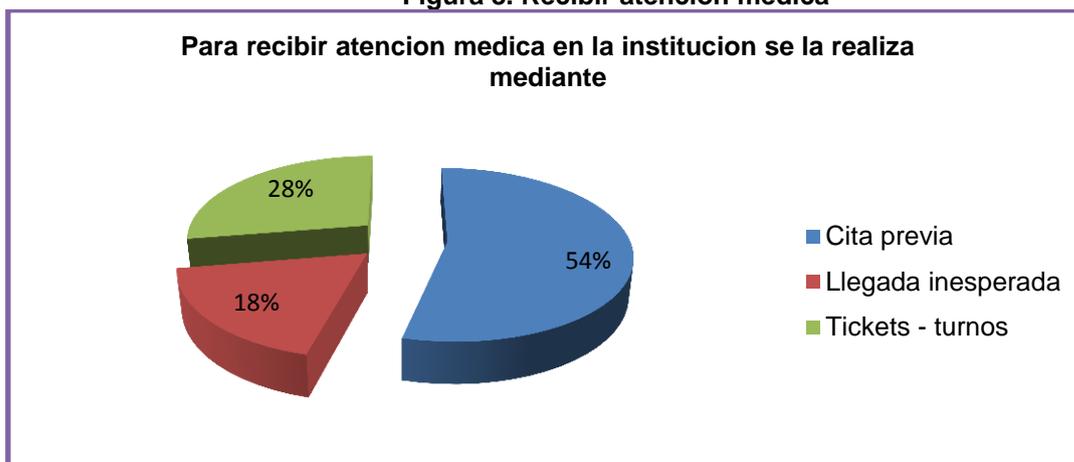
Cuadro 10. Recibir atención medica

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Llegada inesperada	30	18%
Cita Previa	88	54%
Tickets (turnos)	45	28%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 8. Recibir atención medica



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 54% tiene cita previa ya sea por tratamiento después de haberse realizado una operación o antes, el 28% toma turnos ya que estos llegan cuando los visitan los especialistas, el 18% que indican que son de llegada inesperado, son pacientes que van en hora de la tarde y es por algo simple como compra de lentes revisión etc.

8. ¿Cómo considera los tiempos de espera para ser atendido?

Cuadro 11. Tiempos de espera.

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Adecuada	70	42%
Corta	18	11%
Larga	58	36%
Prolongada	17	11%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 9. Tiempos de atención.



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Con respecto a los tiempos de espera el 42% de los encuestados indican que estos son completamente adecuados, un 36% indica que los tiempos son largos es decir para ellos se les hace un poco molesto esperar un tiempo largo para recibir la atención de los servicios que brinda la institución y un 11% piensa que los tiempos son cortos por lo que no le genera molestia, otro 11% nos indican que son prolongados es decir aplazados o un poco más extensos.

9. ¿La atención brindada por el personal que labora en la institución Ud. lo calificaría cómo?

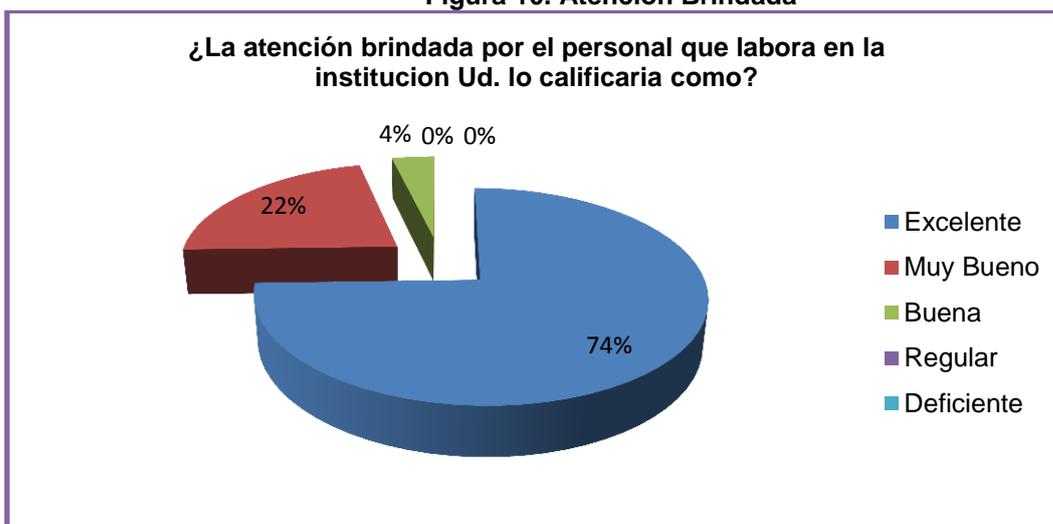
Cuadro 12. Atención Brindada

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	120	75%
Muy Bueno	37	22%
Buena	6	4%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Totales	163	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 10. Atención Brindada



Fuente: Encuesta realizada a los Pacientes de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 74% de los encuestados han aclarado que el personal al momento de atenderlos son muy amables respetuosos y sobre todo los ayuda en alguna duda o inquietud que estos llegasen a tener dándole una atención excelente, mientras que un 4% dice que la atención no es de su agrado ya que no les da la información completa o como en otros casos pueden tener malos entendidos.

Encuesta 2 – empleados

1. ¿Cuál es el tiempo que usted lleva laborando en la institución?

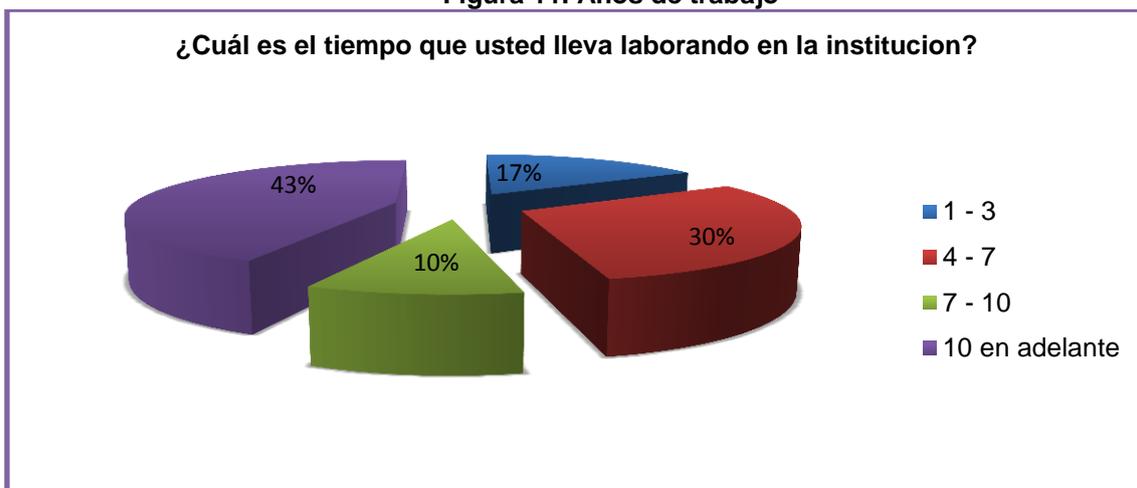
Cuadro 13. Años de trabajo

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 – 3 años	5	17%
4 – 7 años	9	30%
7 – 10 años	3	10%
10 en adelante	13	43%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 11. Años de trabajo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: En la encuesta realizada a los empleados de la fundación un 43% están laborando más de 10 años, los mismos que conocen los cambios que se ha presentado en la fundación desde su creación, a este grupo también se juntan las persona que tienen de 4 a- 7 años laborando los cuales tienen un 30%, un 17% para las personas que tienen un periodo corto en la Fundación de 1 a 3 años y un 10% que tienen de 7 a 10 años laborando en la Fundación y conocen sobre el aumento de usuarios.

2. ¿Cómo considera Ud. el ambiente de trabajo?

Cuadro 14. Ambiente de trabajo

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	15	50%
Muy Bueno	10	33%
Regular	3	10%
Deficiente	2	7%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 12. Ambiente de trabajo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 50% de los encuestados califican el ambiente de trabajo como excelente considerando que el ambiente de trabajo dentro de la fundación es muy bueno porque existe una comunicación única entre cada personal y no existe la rivalidad entre ellos mientras que un 33% lo considera muy bueno por la ayuda entre ellos, un 10% lo considera regular por el tiempo que llevan en la fundación y , mientras que un 7% aclara que no está muy conforme con el ambiente considerando que llevan poco tiempo laborando y no conocen bien a todo el personal.

3. ¿Las tareas asignadas están acorde al perfil de su profesión?

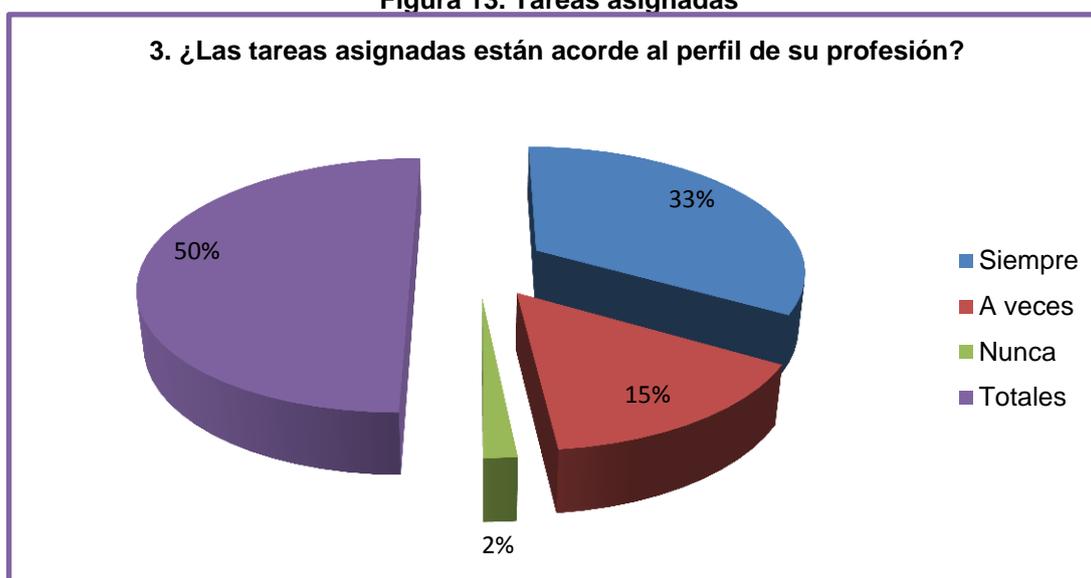
Cuadro 15. Tareas asignadas

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	20	67%
A veces	9	30%
Nunca	1	3%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 13. Tareas asignadas



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: En la encuesta que se realizó un 67% dicen que las tareas asignadas por parte de los superiores si están acorde a su profesión y al momento de realizarlas las hacen sin ningún problema ni dificultad terminando de manera excelente, mientras que un 30% dicen que las tareas son cambiantes porque tienden hacer tareas distintas y también hay algunas con las que tienen dificultades y llegan hacerlas de manera incorrecta y un 3% afirma que es raro que una tarea sea acorde a su profesión.

4. ¿Está usted conforme con el trabajo que realiza dentro de la Institución?

Cuadro 16. Conformidad con el trabajo

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	19	63%
A veces	8	27%
Nunca	3	10%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 14. Conformidad con el trabajo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: El 63% si están conforme con el trabajo que se realiza dentro de la institución siendo estos acorde a su profesión y no les cuesta realizarlo al momento de desempeñarse en el ámbito laboral, mientras que un 27% no está muy satisfecho considerando que tienen que hacer distintos trabajos y un 10% está en desacuerdo porque no se sienten conforme con su trabajo que realizan y no pueden desempeñarse como ellos quisieran.

5. ¿Con respecto a la forma de cómo se administra la Institución usted la considera?

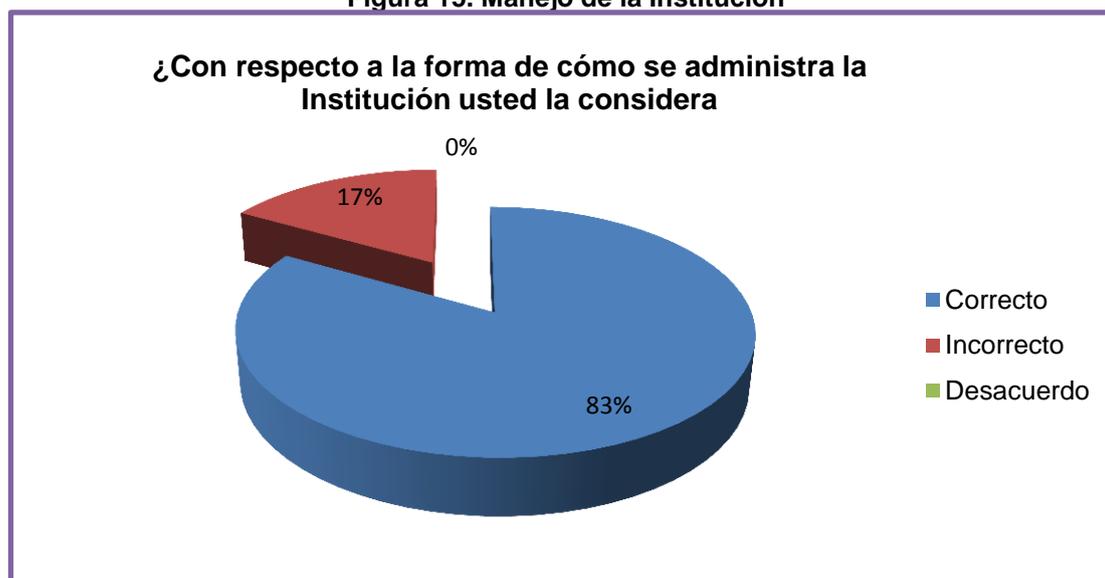
Cuadro 17. Manejo de la Institución

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Correcta	25	83%
Incorrecta	5	17%
NO OPINA	0	0%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 15. Manejo de la Institución



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: En las encuestas que se realizó dentro de la Institución un 83% afirma que la Administración es manejada de una forma correcta dentro de la Institución y muy clara al momento de brindar alguna información para que los empleados lleguen a saber, pero un 17% no les gusta la manera en que administran porque lo hacen de una manera incorrecta y no les brinda una información verídica.

6. ¿Da prioridad a los asuntos que deben ser resueltos de manera inmediata?

Cuadro 18. Resolución de tareas

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	22	73%
A veces	8	27%
Nunca	0	0
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 16. Resolución de tareas



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: En las encuestas realizadas un 73% de los empleados dan prioridad a los asuntos importantes que ellos consideran que lo son especialmente si llegan a suceder en el momento porque este puede ser de urgencia o también puede referirse algún paciente que en ese momento necesite atención, pero un 27% no ponen mucha atención a lo que llegue a suceder porque solo piensan en su trabajo y la manera en que ellos lleguen a desenvolverse.

7. El desempeño de sus compañeros, usted lo considera:

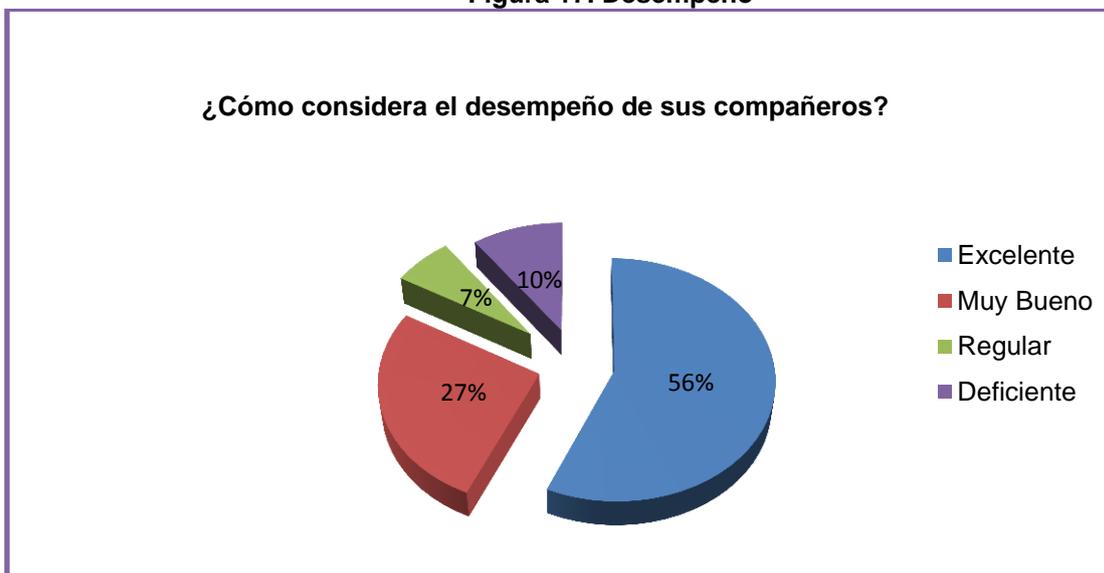
Cuadro 19. Desempeño

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	17	57%
Muy Bueno	8	27%
Regular	2	7%
Deficiente	3	10%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 17. Desempeño



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Un 56% considera que el ambiente laboral y el desempeño de sus compañeros de trabajo son excelente porque dan lo mejor dependiendo el lugar donde se destaquen especialmente si llegan hacer en su área profesional, mientras que un 27% lo considera muy bueno el desempeño de sus compañeros, un 7% considera que es regular porque no ponen el asunto necesario en sus trabajos, mientras que un 3% considera que sus compañeros no trabajan como tienen que realizarlo y que algunos no dan lo mejor en sí y no hacen por mejorar su forma de desempeño.

8) La comunicación con sus compañeros de trabajo es:

Cuadro 20. Comunicación entre compañeros

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	17	57%
Muy Bueno	4	13%
Regular	6	20%
Deficiente	3	10%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 18. Comunicación entre compañeros



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Las encuestas realizadas dentro de la fundación afirma que un 57% tiene una comunicación muy agradable con sus compañeros, un 13% tienen una comunicación muy buena al igual se conocen y pueden expresarse de una manera considerable, un 20% de los encuestados afirman que la comunicación no es del toda agradable pero que de alguna manera si se llegan a entender mientras que un 5% no tiene una muy buena comunicación con sus compañeros porque han entrado en los últimos meses o recién van a cumplir 1 año laborando dentro de la Institución.

9. Con respecto a los clientes que demandan los servicios de la institución, estos:

Cuadro 21. Frecuencia de clientes

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Han Aumentado	20	67%
Ha disminuido	8	27%
Se mantienen	2	7%
Totales	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 19. Frecuencia de clientes



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Dentro de la fundación un 67% de los empleados consideran que el servicio a aumentado y son más los usuarios que requieren del servicio debido a los buenos comentarios que esta ha tenido, un 27% están seguro que los usuarios han disminuido, mientras que un 6% asegura que sigue igual a como era el año pasado ya que no ven ningún aumento en la Institución.

10. Las tareas que usted realiza dentro de la institución las reporta a:

Cuadro 22. Reporte de actividades

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Gerente	6	20%
Administrador	4	13%
Jefe inmediato	20	40%
Total	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 20. Reporte de actividades



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Un 67% asegura que las tareas que se le asigna para realizarlas en el lapso de su jornada al momento de culminarlas de inmediato tienen que ir a reportar al Jefe inmediato siendo este uno de los principales para que dé su punto de vista, otros encuestados afirman que un 20% al culminar las tareas se las reporta al Gerente, mientras que un 13% lo hace directo al Administrador de la fundación porque ellos consideran que las debe revisar.

11. En lo referente a la atención con los clientes ¿Ha tenido inconvenientes con ellos?

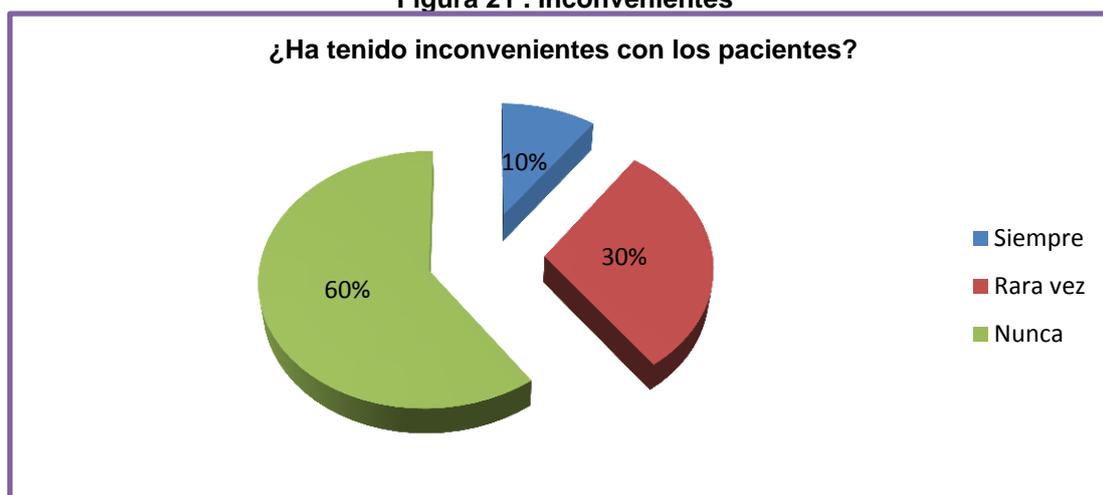
Cuadro 23. Inconvenientes

ALTERNATIVA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	3	10%
Rara vez	9	30%
Nunca	18	60%
Total	30	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 21 . Inconvenientes



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Fundación MMI del cantón Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Análisis: Dentro de las institución un 60% admite que no ha tenido ningún inconvenientes con algún paciente o persona, por lo que se han comportado de manera amable brindándoles información que les llene sus dudas, mientras que un 10% dice tener inconvenientes con las personas porque algunas tienden a tener un mal genio y no esperan su turno como deber ser, y un 30% admite que es rara la vez que llegue a tener alguna discusión con un paciente.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Entrevista

Nombres y Apellidos: Rafael Arias Guerrero

Título de Educación Superior: Ing. Comercial

Edad: 25 años

Cargo dentro de la empresa: Administrador

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la Fundación?

“Yo ingrese a trabajar en esta institución hace cinco años”.

2. ¿Dentro de la fundación han surgidos cambios organizacionales?

“Es una fundación que ha tenido el traspaso de una administración a otra, en el periodo de un año se ha venido desarrollando una nueva gestión hemos aceptado el desafío de toda una reestructuración”.

3. ¿El ambiente de trabajo es el adecuado para los trabajadores?

“Si hablamos de ambiente laboral hemos encontrado un grupo de trabajo ya forjado, son conocidos amigos, lo que se trata de forjar es una mejor convivencia y tranquilidad entre los empleados”.

4. ¿Existen nuevos empleados?

“Si existen empleados nuevos dentro de este periodo al igual que antiguos”.

5. ¿Cómo realizan el proceso de reclutamiento y selección del personal?

“Somos una plantilla de 30 trabajadores, la empresa no está constantemente adquiriendo personal nuevo dado que se reacomoda a las personas que ya estaban aquí y el personal nuevo se lo solicita bajo perfil en los cuales se mira la edad y experiencia, por lo general solo se necesita personal básico como auxiliar de enfermería, caja y tienden a ser preparado por nosotros, en el ámbito de área administrativa se ve por medio de recomendaciones y experiencia”.

6. ¿Cómo se designan las tareas?

“Mediante perfil del empleado y según la necesidad del cargo”.

7. ¿Cómo se controlan las actividades?

“Cada área tiene supervisor si se encuentra anomalías él es el encargado de corregir e informar los inconvenientes que se suscitan, si el supervisor no logra corregir ya eso pasa a otras instancias como sanciones etc.”.

8. ¿Cómo evalúan el desempeño de sus empleados?

“Ahora se la realiza de dos formas a los supervisores:

La primera es realizar evaluación al su equipo de trabajo de esta manera se lo evalúa a él y al personal que está a su cargo.

La segunda es mediante el público, la satisfacción cliente.

De esta manera se puede tener dos criterios en la cual el primer método nos da una opinión mientras que la segunda nos da el resultado para verificar si estamos haciendo bien las cosas. Es decir nosotros medimos las labores que desarrollan nuestros empleados con la satisfacción del cliente, es nuestra manera de ver si estamos gestionando bien a nuestro personal, a nosotros no nos sirve que tengamos un grupo de empleados que se califique bien si nuestros clientes no están satisfechos con el servicio que estamos brindando”.

9. ¿Ah su criterio, están gestionando de manera correcta el personal?

“Aún tenemos debilidades, estamos trabajando haciendo análisis de cada uno de nuestros compañeros reubicación de puestos y personal, para ver donde nuestros compañeros puedan tener mayor rendimiento”.

10. ¿Existe una deficiencia en gestión del talento humano?

“Bueno el desafío es crear el departamento de recursos humanos para gestionar de manera más correcta al personal y cada uno de los departamentos como no hemos propuesto”.

Criterio de Experto 1

Nombres y Apellidos: Karina Muñiz Loor

Edad: 29 años

Título de Educación Superior: Ing. En Recursos Humanos

Empresa donde brinda sus servicios: Banco Nacional de Fomento

Cargo dentro de la empresa: Gestor del Talento Humano

1. ¿El capital humano es una parte esencial dentro de una institución?

Es el corazón de la empresa, mediante sus capacidades y competencias se puede llegar al objetivo institucional

2. ¿Para lograr las metas y objetivos de la institución es necesario gestionar de manera correcta el capital humano?

Sin el capital humano no se puede gestionar el buen funcionamiento de la institución ya que son necesarios sus conocimientos, habilidades y destrezas.

3. ¿Para gestionar de manera correcta el capital humano es necesario tener designado un área específica para el mismo?

Se necesita la unidad de talento humano para poder administrar la selección, la capacitación y los beneficios del empleado.

4. ¿Qué tan importante es esta área de manejo del capital humano?

Es muy importante porque sin esta área no se puede realizar la administración del talento humano ya que el mismo es de gran beneficio para toda empresa

5. ¿Qué beneficios traería el designar un área que maneje la gestión del talento humano?

Cada empresa tiene que tener un área de talento humano. Anteriormente el talento humano era administrado por el área financiera, en la actualidad el área de talento humano se encarga del desarrollo del recurso humano por medio de cursos, talleres, capacitaciones y seminarios, además también incentivan con regalías y comisiones, lo que ahorra tiempo y mejora los procesos dentro de la institución.

Criterio de Experto 2

Nombres y Apellidos: Luis Antonio Álvarez Silva

Edad: 27 años

Título de Educación Superior: Psicólogo Industrial

Empresa donde brinda sus servicios: Banco Nacional de Fomento

Cargo dentro de la empresa: Asistente zonal de Talento Humano

1. ¿El capital humano es una parte esencial dentro de una institución?

Si porque el recurso humano dentro de una institución constituye el patrón lógico del mismo.

2. ¿Para lograr las metas y objetivos de la institución es necesario gestionar de manera correcta el capital humano?

Claro porque el recurso Humano es indispensable y una mala administración de los mismos provocaría una rotación innecesaria y trabaría los procesos a realizar dentro de la institución como son la atención misma del cliente.

3. ¿Para gestionar de manera correcta el capital humano es necesario tener designado un área específica para el mismo?

Definitivamente si, el espacio físico y las salas de procesamiento para gestionar el recurso humano en toda institución grande o pequeña se vuelve muy necesario.

4. ¿Qué tan importante es esta área de manejo del capital humano?

Es 100% importante, ya que el manejo de la organización se debe a estos mismos, es decir ninguna empresa trabaja sin personal.

Es parte del eje de la administración contemporánea esta área debe ser manejada de distan índoles especializados en el manejo de recuso humano.

5. ¿Qué beneficios traería el designar un área que maneje la gestión del talento humano?

Grandes beneficios, existiría un mejor control del personal tanto el desarrollo de sus funciones dentro de la institución como un mejor control en los beneficios de ley que le corresponde.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y ESPECTIVAS

En las empresas el mantener un ambiente laboral y agradable viene hacer algo un poco tedioso, y esta es una de las causas por el cual el talento humano debe ser motivado para que de esta manera los trabajadores tengan buen desempeño al momento de realizar sus tareas.

La Fundación MMI al ser uno de los principales Hospitales de Oftalmología en la Ciudad de Milagro y al contar con un personal capacitado dentro de la Institución, ha optado por brindar ayuda a todo usuario que llegue a la Fundación dándoles la información necesaria que requiera en el momento, que este se sienta a gusto del trato cuando visita la Fundación lo que ha generado buenos comentarios por parte de los usuarios que son atendidos, lo cual ha contribuido para que la institución haya incrementado el número de sus clientes.

Una de las maneras más importantes para que una empresa pueda crecer y al mismo tiempo sea conocida en el ámbito laboral, es que debe conocer lo último de las directrices de mercado, como las nuevas tendencias de tecnologías los nuevos aparatos electrónicos refiriéndonos para la especialización de Oftalmología, la cual llevara a la satisfacción del cliente, el más importante para la organización.

4.3 RESULTADOS

Tomando en consideración los objetivos e hipótesis planteadas se procedió a realizar encuestas tanto a los clientes como a los empleados de la fundación

Según datos obtenidos del primer grupo mencionado, indica que depende en gran porcentaje la atención que reciben de los empleados, para que ellos se sientan satisfechos por el servicio recibido, así se pone en práctica el Marketing de boca en boca que ha contribuido a que la empresa vaya sumando nuevos clientes, como muestran los datos recaudados, (véase cuadro 4). El segundo grupo corroboraba de la misma forma la información o los datos planteados al inicio.

Las tareas que se le asignen al personal están regidas por el perfil del puesto que se está ocupando y quienes están designados, la cumplen de manera correcta según lo dicho por los clientes de la institución, pero, a criterio interno del personal la distribución de las tareas, no están según perfil profesional si no por perfil del puesto lo que es un poco complicado para algunos desarrollar totalmente eficaz sus funciones.

Se contó con la entrevista al administrador de la fundación y el mismo indicó la existencia de debilidades en la gestión del personal y que sería de gran beneficio el diseño de un manual de procedimientos que indique cual personal es el indicado para cubrir cada puesto dentro de la fundación, para ellos la buena gestión de personal que tengan dentro de la empresa ayudara al incremento de sus clientes y la satisfacción que tenga el mismo.

Para fortalecer esta investigación también se realizó una entrevista a dos expertos que prestan sus servicios al Banco Nacional de Fomento de la ciudad de Guayaquil en el área Gestora del Talento Humano e indicaba que los empleados son el motor de toda institución, estos son los que ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas mediante la realización de los procesos en la que incluyen la satisfacción cliente, también indicaban que el mal manejo de los mismos puede traer consecuencias un poco negativas a la institución.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 24. Verificación de Hipótesis

Componentes	Variables Dependiente
<p>Hipótesis General.- Las actividades laborales llevadas a cabo por el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la satisfacción de sus clientes.</p>	<p>La pregunta 5 y 7 de la encuesta a los clientes y 10 de la encuesta a los empleados están direccionada a esta hipótesis es decir que si depende la satisfacción cliente de cómo realicen sus tareas el personal de la Fundación.</p>
<p>Hipótesis Particular 1.- Las tareas que llevan a cabo los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI inciden en la atención a los clientes.</p>	<p>La pregunta 9 de la encuesta a los clientes y 11 de la encuesta a los empleados está encaminada a esta hipótesis teniendo como resultado que si guardan una estrecha relación.</p>
<p>Hipótesis Particular 2.- La distribución de tareas a los empleados de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en el desarrollo de sus funciones.</p>	<p>La pregunta 7 y 8 de la entrevista al administrador de la institución nos indica que si depende mucho las labores que ellos asignen a su personal para que los mismos realicen de manera correcta lo encomendado.</p>
<p>Hipótesis Particular 3.- El aumento de cliente incide en la calidad de los servicios que ofrece la Fundación MMI.</p>	<p>La pregunta 1 y 2 de la encuesta a los clientes y 9 de la encuesta a los empleados se basan en esta hipótesis y demuestran que si existe un aumento poblacional debido a los servicios con los que cuenta la Fundación.</p>
<p>Hipótesis Particular 4.- La atención que brinda el personal de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI incide en la satisfacción del cliente.</p>	<p>Todas las respuestas obtenidas están directamente relacionadas con esta hipótesis, las mismas que indican que todo lo que se realice dentro de la institución depende para la satisfacción cliente</p>

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de un manual de procedimientos de gestión del talento humano y atención del cliente para la Fundación Centro Cristiano de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministerie Internacional) de la ciudad de Milagro.

5.2 JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano dentro de toda institución es la clave del éxito o fracaso de la misma porque este es el que abarca todos los conocimientos y manejo de las diferentes áreas con la que cuenta una empresa, por otro el cliente es aquel que la vida y porque no parte económica por ende estos dos van complemente de la mano para el logro de todo lo propuesto dentro de la misma.

La propuesta radica, en el diseño de un manual del procedimientos tanto para la gestión del talento humano como atención del clientes y esto se prevé para que mejore la productividad de los empleados y al progreso de la empresa, por otra parte para la elaboración de este proyecto se inició con un estudio de mercado enfocándonos en los clientes y así poder identificar sus necesidades.

La propuesta es de gran valor dado que al contar con un manual de gestión de talento humano ayuda a disminuir los problemas que originan dentro de la institución ya sea por la selección, manejo, ubicación del personal, por otra parte en el lado de los clientes mejorara la satisfacción del mismo ante las versiones de un poco molestia por las espera para recibir atención, respuestas de los empleados etc.

Esto coadyuvará al logro de los objetivos organizacionales desde los diferentes puntos de vista con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa tanto en la parte operativa como en la parte administrativa, para que de esta manera el personal sea capaz de realizar con mayor efectividad sus actividades. Obteniendo como resultado una empresa más competitiva, productiva, eficaz y eficiente, que estará con capacidad de brindar mejores servicios lo que generara una clientela satisfecha en su totalidad.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento en el cual se plasma la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de trabajo dentro de una empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica y concerniente al funcionamiento de todas las unidades administrativas y operativas, es decir intervienen precisando su responsabilidad y participación facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia.

Importancia del Manual de Procedimiento

- “Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.
- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.
- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.
- Permite la integración de todos los colaboradores así como la funcionalidad integral del personal.
- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos

- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno”(RisSolution)²⁷.

Estructura del Manual de Procedimiento

Identificación: Debe contener el logotipo de la organización, incluye Nombre oficial de la organización

Índice o contenido: Páginas correspondientes que forman parte del documento.

Objetivos de los procedimientos: Explicación del propósito que se intenta cumplir con los procedimientos.

Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

Políticas o normas de operación: Este bloque contiene los criterios o lineamientos generales de gestión que se establecen en forma explícita para suministrar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos que se deben cumplir.

Concepto (s):“Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones): Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las

²⁷(RisSolution)

operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

Formulario de impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Diagramas de flujo: Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Glosario de términos: Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos”.(Repositorio Universidad Salesiana)²⁸

Proceso.- “Secuencia de actividades lógicamente relacionadas que tomadas en su conjunto, generan un resultado en términos de los objetivos del proceso. Define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos del cliente o grupo de interés interno o externo de la entidad pública que lo requiera”(INDER)²⁹

Procedimientos.- “Refiere a la acción y efecto de proceder. Este concepto se define como un método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas. Es un

²⁸(Repositorio Universidad Salesiana)

²⁹(INDER)

conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias” (RAE) .

Satisfacción del Cliente

“Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño”.(Gosso, 2008)³⁰

Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Diseño de un manual de procedimientos de gestión del talento humano y atención del cliente para la Fundación Centro Cristiano de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministerie Internacional) de la ciudad de Milagro, mediante la utilización de procesos idóneos para el mismo, con la finalidad de contribuir a las mejoras de la gestión administrativa.

³⁰(Gosso, 2008)

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- ✓ Identificar los procesos adecuados para realizar una buena gestión del talento humano.
- ✓ Definir procedimientos adecuados para una mejor gestión del talento humano.
- ✓ Identificar los perfiles y funciones de cada cargo.
- ✓ Determinar los procesos a realizar para la atención del cliente.

5.5 UBICACIÓN

Cuadro 25. Ubicación

Nombre o razón social	Fundación Centro Cristiano de servicios comunitarios MMI (Medical Ministries Internacional)
Provincia	Guayas
Ciudad	Milagro
Dirección	Cdla Las Piñas Calles Carlos Morán y Carlos Solís. Av. Jaime Roldos vía Colegio Técnico Milagro

Elaborado: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Figura 22. Ubicación



Fuente: GoogleMaps

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La factibilidad de la presente propuesta de “Diseño de un manual de procedimientos para la gestión del talento humano y atención al cliente para la Fundación de Servicios Comunitarios MMI de la ciudad de Milagro”, cuentan con una investigación previa en la cual se llegó a la conclusión de que este tipo de manual es beneficioso porque se gestionara al personal y atenderá al cliente siguiendo pautas previamente establecidas lo que genera un mejor desenvolvimiento interno de la institución.

Factibilidad Administrativa: La empresa cuenta con personal antiguo que sabe del manejo de la empresa y personal nuevo que puede acoplarse a nuevos procesos que sean de beneficio para la institución, todo esto generara mayor impacto en los clientes consiguiendo la satisfacción total de los mismos.

Factibilidad económica: Es factible económicamente porque el poner en marcha este manual no genera mayor costo una reubicación del personal, porque la empresa cuenta con tecnología, infraestructura, muebles y enseres necesarios acordes a las necesidades que existen.

Factibilidad Legal: La fundación cuenta con todos los permisos de funcionamientos establecidos por ley por lo que es posible seguir funcionando, es decir brindando los servicios de la mejor manera.

Factibilidad técnica: Es factible debido a que en la ciudad de Milagro no existe otro centro directamente especializado es oftalmología y los posibles competidores no cuentan con equipos similares con los que cuenta esta institución, también el contar con un manual señale los procesos a seguir ayuda al buen desenvolvimiento institucional con respecto a la correcta gestión del talento humano y a su vez el adecuado tratamiento a los clientes.

FODA

Fortalezas

1. Contar con personal antiguo que conoce el movimiento de la institución.
2. Personal comprometido con su trabajo y el bienestar de los clientes.
3. Posicionamiento de la Institución en el mercado
4. Equipamiento médico adecuado.

Oportunidades

1. Inversión por parte de extranjeros a la Institución.
2. Demanda del mercado por el servicio que ofrecen.
3. Campañas de salud gubernamentales.
4. Medicinas o drogas para el consumo humano tarifa 0%. (ART. 55 LRTI N.6)

Debilidades

1. Falta de capacitación al personal que trabaja en la Institución.
2. Inconformidad del personal respecto al salario que recibe
3. Espacios muy reducidos para el tiempo de espera.
4. Carecen de publicidad.

Amenazas

1. Competidores directos e indirectos
2. Aumento en los costos de equipos médicos
3. Programas de salud gratuitas ofrecidas por otras Instituciones.
4. Mal estado de las vías de acceso a la Institución.

ESTRATEGIA FOFA

Cuadro 26. Matriz FOFA

<p>ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inversión por parte de extranjeros a la Institución. 2. Demanda del mercado por el servicio que ofrecen. 3. Campañas de salud gubernamentales. 4. Medicinas o drogas para el consumo humano tarifa 0% (ART. 55 LRTI N.6) 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competidores directos e indirectos 2. Aumento en los costos de equipos médicos 3. Programas de salud gratuitas ofrecidas por otras Instituciones. 4. Mal estado de las vías de acceso a la Institución.
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con personal antiguo que conoce el movimiento de la institución. 2. Personal comprometido con su trabajo y el bienestar de los clientes. 3. Posicionamiento de la Institución en el mercado 4. Equipamiento médico adecuado. 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Un personal comprometido con su trabajo y el bienestar de los clientes tendrá como resultado la satisfacción al momento de dar lo mejor. * La Institución al contar con un equipamiento médico adecuado llenara las expectativas del cliente y de esta manera se sentirá seguro y satisfecho por una atención del cual han querido. * Al ser una Instituciones de oftalmología podrán optar por oportunidades que se presenten como las campañas hechas por el gobierno también la unión que tendrán con otras Instituciones ofreciendo sus * Una de las oportunidades que tiene la Institución es que las medicinas o drogas para el consumo humano ya sean estas importadas o exportadas serán 0% del IVA según el Art. 55 de la LRTI N 6. 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dentro de la Institución al contar con un personal listo para realizar su trabajo tendremos como resultado la satisfacción del cliente, pero al no llenar con las expectativas del usuario tendremos dificultades y provocarían que estos elijan a otra Institución cercana. * Al posesionarse de las mentes de los usuarios de la Institución podrán logra buenas críticas y de esta manera atraer nuevas personas, pero teniendo en cuenta la buena atención que debe recibir el cliente para que así no elija otro Hospital.

ESTRATEGIA DODA

<p>ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inversión por parte de extranjeros a la Institución. 2. Demanda del mercado por el servicio que ofrecen. 3. Campañas de salud gubernamentales. 4. Medicinas o drogas para el consumo humano tarifa 0% (ART. 55 LRTI N.6) 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competidores directos e indirectos 2. Aumento en los costos de equipos médicos 3. Programas de salud gratuitas ofrecidas por otras Instituciones. 4. Mal estado de las vías de acceso a la Institución.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Falta de capacitación al personal que trabaja en la Institución. 2.-Inconformidad del personal respecto al salario que recibe 3.-Espacios muy reducidos para el tiempo de espera. 4.-Carecen de publicidad. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> * La Institución al Optar por tener una publicidad propia se abrirán nuevas oportunidad de reconocimiento llegando no solo a la mente del consumidor sino que habrá interés por parte de extranjeros al querer invertir en la Institución. * Capacitar al personal que labora dentro de la Institución para que de esta manera pueda tener una mejor comunicación tanto con el personal que labora como el cliente que la visita y como resultado tendrán nuevos usuarios por los buenos comentarios y el buen trato recibida por el personal. * Escuchar toda queja que el personal tenga especialmente por el salario que llegue a recibir siendo así que al sentir inconformidad podría ocasionar la renuncia y de esta manera llegar a tener malos comentarios de la Institución por la falta de comunicación que no hubo al momento que se ocasiono el problema. 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> * Crear estrategias para que de esta manera incentiven a los empleados a que tengan una mejor comunicación y creen un mejor ambiente de trabajo para que así tanto como personal y clientes queden satisfechos y de esta manera no tenga preferencias por otra Instituciones cercanas. * Al ser una Institución donde ofrecen servicios de oftalmología deberán acoplarse a todas las inquietudes, pedidos y quejas por parte de los clientes uno de estos es el tiempo de espera que tienen siendo muy largos con espacios reducidos. * Acoplarse a los precios que lleguen a tener los equipos médicos para poder dar la mejor impresión a los pacientes brindándoles un servicio de calidad siendo estos el motor principal para que el Hospital siga creciendo.

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

En el transcurso de la elaboración de esta propuesta se presentaran todo los esquemas y demás aspectos que se necesitan para la implementación o elaboración de este tipo de proyecto.

Nombre la empresa

Fundación internacional de servicios comunitarios MMI de la ciudad de Milagro provincia del Guayas.

Misión

Estamos comprometidos a proveer servicios médicos de óptima calidad a bajo costo, a todas las personas que por su modesta condición le es difícil acceder a los centros privados de nuestra comunidad ,dando a conocer siempre a Dios como la fuente inspiradora de nuestro accionar y en cuyo nombre servimos .

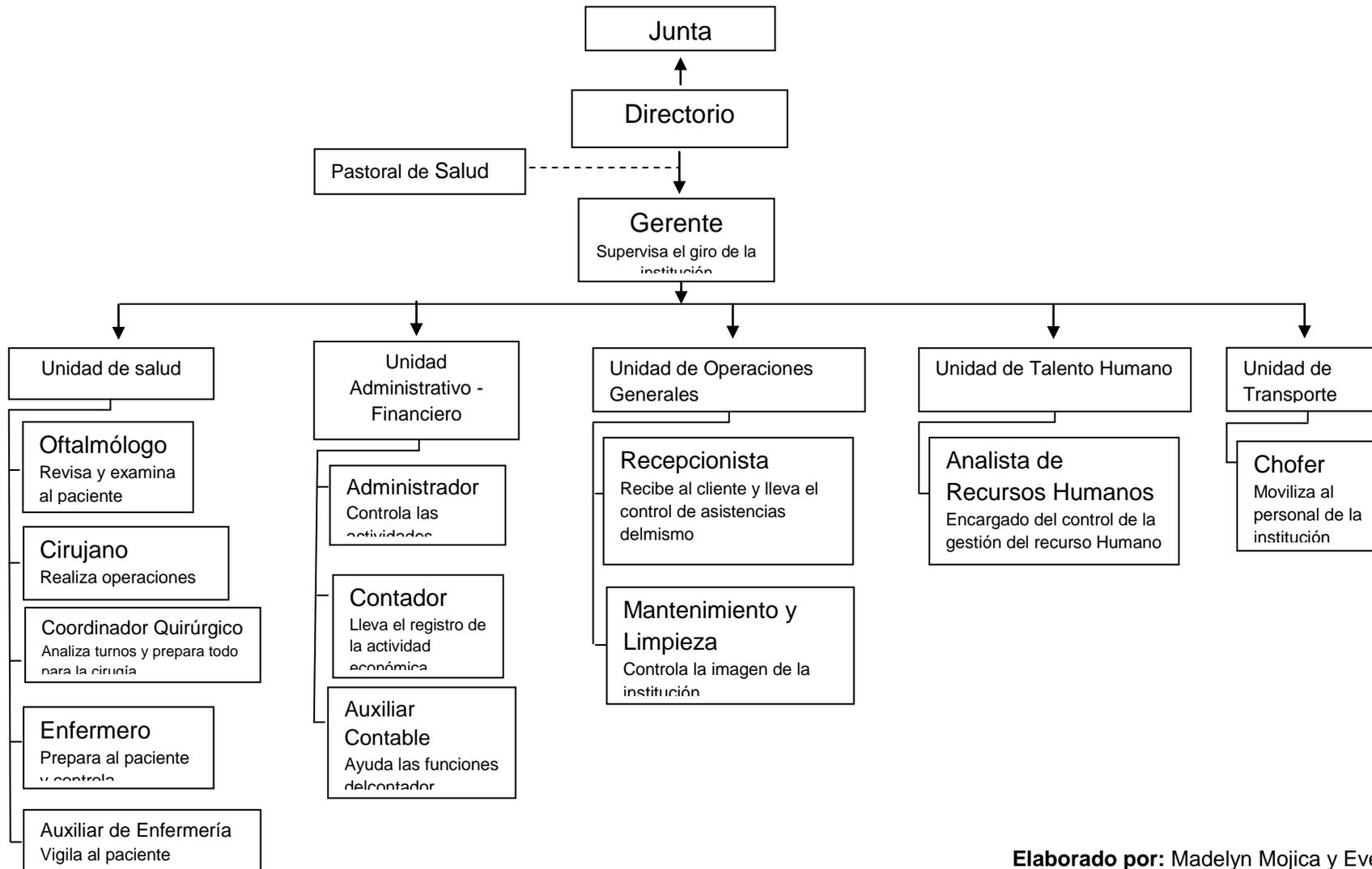
Visión

Mediante la dedicación, la formación y el esfuerzo de todos los profesionales en el ámbito laboral de la Institución pretendemos cumplir con nuestra misión dictada a la Institución y darle sentido a nuestra visión comprometiéndonos con la satisfacción del cliente mostrándoles áreas de servicios excepcionales con la máxima eficacia y eficiencia.

Valores

- Honradez
- Responsabilidad
- Dedicación
- Profesionalismo
- Más importante interés de todos nuestros pacientes que visitan la Institución.

Organigrama Funcional



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Perfil y Funciones de los Cargos (Propuesto)

Gerente General	
<p>Perfil</p> <p>Edad: 30 años</p> <p>Sexo: Indistinto puede ser masculino o femenino</p> <p>Formación: Profesional con título de tercer nivel Ingeniero Comercial, título de cuarto nivel en Administración de empresas.</p> <p>Experiencia: mayor a 5 años en cargos similares.</p>	
Objetivo	
<p>Controlar las operaciones y procedimientos que se ejecuten dentro y fuera de la institución se acojan al cumplimiento de la ley, estatutos, y reglamentos internos. Las actividades financieras reflejen la realidad situacional por la que estese atravesando la institución.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Saber dirigir, regular, vigilar y supervisar las actividades directamente relacionados con el cargo a ocupar. • Conocer acerca de comercio exterior y relaciones internacionales. • Conocimientos avanzados en liderazgo de personal al igual que en toma de decisiones y pensamiento estratégico. • Conocer del manejo de Word, Excel. • Conocimiento en ingles avanzado. <p>Capacitación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario de Tributación Fiscal. • Seminarios de las NIFF 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de las diversas áreas con las que cuenta la institución. • Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales • Crear y sostener buenas relaciones con los clientes y proveedores para mantener el correcto funcionamiento de la empresa • Será responsable del manejo eficiente de la empresa, apertura nueva de mercados. • Figurara como representante legal de la institución. • Dara autorización para el giro de cheques conjuntamente con el

	<p>gerente financiero.</p> <ul style="list-style-type: none">• Asegurar que el personal y la infraestructura sea la óptima para atender eficientemente al cliente.• Garantizar un entorno idóneo para el desarrollo personal y profesional de todas las personas que trabajan en la Institución.• Analizar y emitir criterios acerca de los proyectos de inversión.• Controlar que se cumpla con todas las obligaciones legales y tributarias con el SRI y demás entidades de Control en el tiempo pactado por estas.• Analizar mensualmente o trimestralmente los reportes financieros de la empresa y tomar medidas correctivas en caso de que lo amerite.
--	--

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Contador	
<p>Perfil</p> <p>Edad: 23 años</p> <p>Sexo: Indistinto puede ser masculino o femenino</p> <p>Formación: Profesional con título de tercer nivel CPA (Cursando en sexto semestre en adelante), Título de cuarto nivel en materias afines.</p> <p>Experiencia: mayor a 1 año en cargos similares.</p>	
Objetivo	
<p>Controlar las operaciones transaccionales que realice la institución, elaboración de estados financieros bajo las normas dictadas por la Superintendencia de Compañías, presentación de actividades tributarias en los plazos y formas previstas por el Servicio de Rentas Internas SRI.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento actualizado de las normas contables y tributarias vigentes en el país • Manejo de software y sistema contable • Conocer del manejo de Word, Excel. • Conocimiento en inglés intermedio. • Conocimientos sobre elaboración de presupuestos y proyecciones. <p>Capacitación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario de Tributación Fiscal. • Seminarios de las NIFF • Contabilidad de Costos. • Contabilidad Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir el mejoramiento constante de los procesos contables de tal manera que los riesgos y errores sean minimizados. • Reporta mensual o trimestralmente al Gerente General la situación económica financiera de la institución. • Efectuar los pagos tributarios en las fechas establecidas. • Elaboración de roles de pago. • Aprobación y presentación del ATS. • Elaboración de asientos contables y estados financieros. • Realizar comparaciones de estados financieros de períodos anteriores y realizar proyecciones financieras a futuro. • Realizar los presupuestos internos anuales. • Firma de estados financieros

Auxiliar Contable	
<p>Perfil</p> <p>Edad: 18 años</p> <p>Sexo: Indistinto puede ser masculino o femenino</p> <p>Formación: Bachiller Polivalente, CPA (Cursando en primer semestre en adelante).</p> <p>Experiencia: no es necesario.</p>	
Objetivo	
Realizar las actividades básicas del sistema contable.	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento actualizado de las normas contables y tributarias vigentes en el país • Conocer del manejo de Word, Excel. • Conocimientos básicos sobre elaboración de presupuestos y proyecciones. <p>Capacitación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario de Tributación Fiscal. • Contabilidad de Costos. • Contabilidad Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de roles de pago • Realización de ATS. • Elaboración de plantilla con relación al pago de impuestos. • Servir de ayuda al contador en todo lo que requiera sobre el manejo del área contable. • Efectuar y mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad. • Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares.

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Administrador	
<p>Perfil</p> <p>Edad:25 años</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Titulo de tercer nivel Ingeniero Comercial o Administración de empresa</p> <p>Experiencia:3 años en cargos similares</p>	
Objetivo	
<p>Controlar las actividades de administración de la institución, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de gestión contable. • Capacidad de organización. • Facilidad para la comunicación sea está escrita o verbal. • Habilidad en el manejo de las tecnologías contables y operativas. • Capacidad para el trabajo en equipo • Conocimientos de liderazgo y organización • Capacidad de gestión y solución de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el personal administrativo como operativo cuente con las herramientas adecuadas para un mayor desenvolvimiento en las actividades encomendadas • Controlar que los empleados realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz • Elaborar el informe periódicamente de actividades del personal administrativo u operativo. • Llevar el registro y control administrativo del presupuesto asignado a la unidad. • Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Analista de Recursos Humanos	
<p>Perfil</p> <p>Edad: 25 años</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Título de tercer nivel en Psicología Industrial, Ingeniero Comercial, Recursos Humanos y carreras afine al puesto de trabajo</p> <p>Experiencia: 3 – 4 años</p>	
Objetivo	
Controlar la gestión de talento humano dentro de la institución	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico • Autocontrol • Empatía sensibilidad interpersonal • Saber establecer lazos de confiabilidad • Investigador analítico <p>Capacitación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos humanos por competencia • Reclutamiento y selección • Evaluación del desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • ejecuta los planes de reclutamiento, selección, contratación, vinculación del personal. • Elabora informes técnicos, memorándums, oficios y acciones administrativas en el ámbito de su competencia. • Realiza y ejecuta plan de evaluación de desempeño laboral. • Ejecuta planes de capacitación de personal.

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Secretaria Recepcionista	
<p>Perfil Edad: 18 años Sexo: Femenino Formación: Bachiller, Experiencia: ninguna</p>	
Objetivo	
<p>Recibir todas las llamadas que entren a la empresa y transferirlas a quien corresponda, brindar una imagen profesional y atenta a los clientes.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio, confianza y seguridad en sí misma. • Dominio de su idioma e inglés básico • Visión clara, voz agradable y bien articulada. • Conocimiento de mecanografía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contestar amablemente el teléfono • Realizar llamadas y concretar citas. • Tomar recados y transferirlos a quien corresponda. • Llevar un control de visitas y expedientes de clientes a la institución. • Mantener en orden el archivo de la oficina. • Redactar documentos. • Y demás actividades relacionadas que la empresa considere necesarias para el desarrollo del puesto.

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Coordinador Quirúrgica	
<p>Perfil</p> <p>Edad:25 años</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Enfermería o Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica</p> <p>Experiencia:3 años en cargo similar</p>	
Objetivo	
<p>Planificar la realización de las cirugías programadas coordinando con el cuerpo médico, el personal a su cargo y los servicios de apoyo, procurando la adecuada utilización de las salas de cirugía con las que cuenta la institución.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad en resolución de conflictos. • Habilidades de comunicación. • Capacidad para entender los registros médicos y los diagnósticos y saber cómo grabar la información del paciente con precisión y exactitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Velar para que la cirugía programada comience en horario, informando a su superior cualquier inconveniente o demora a fin de tomar las acciones necesarios • Controlar y proveer en caso de ser necesario, que en cada sala se encuentre el equipamiento, insumos, instrumental, ropa, entre otros y personal necesario para la realización de la cirugía programada y dar pronto soporte en caso de ser requerido. • Solicitar el paciente al camillero, según el Programa Quirúrgico, para que sea trasladado al quirófano correspondiente. • Verificar al ingreso del paciente, su identidad, cirujano que lo operará, tipo de cirugía, documentación de consentimiento, evaluación pre-anestésica, historia clínica

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Cirujano	
<p>Perfil</p> <p>Edad:25 años</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Licenciado grado en medicina o Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica</p> <p>Experiencia: 4 años</p>	
Objetivo	
<p>Dar servicio excepcional oftalmológico de calidad y con calidez a los usuarios internos y externos, contando con un personal humano calificado.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir conocimientos de las ciencias básicas en su aplicación a La Oftalmología. • Utilizar de forma correcta los métodos oculares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optométricos y ortópteros para la detección de las enfermedades oculares y sus anexos. • Utilizar de una manera correcta los métodos oculares que se van a realizar • Desarrollar todo tipo de criterio en relación a las intervenciones quirúrgicas realizadas • Efectuar, bajo supervisión, un número de intervenciones quirúrgicas.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Oftalmólogo	
<p>Perfil</p> <p>Edad:28</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Licenciado en medicina o Médico especialista en oftalmología.</p> <p>Experiencia:3años</p>	
Objetivo	
<p>Capaz de identificar de los problemas oftalmológicos que se presente con los pacientes para ejecutarlos en forma eficiente.</p>	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la información con respecto a su cargo. • Cumplir con los objetivos anuales de acuerdo al lineamiento de trabajo que se le ha establecido. • Participación en coordinación con relación a los quirófanos. • Desarrollo de actividades educativas dirigidas a las familias y pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ocupa de establecer el diagnóstico del problema que tiene el paciente mediante las pruebas que se han realizado. • Atención de urgencias diurnas, nocturnas y días festivos que se presentan con los pacientes de emergencia. • El oftalmólogo deberá tener una personalidad activa, y estar siempre atento a todos los cambios que se presente a su alrededor como son las nuevas tecnologías que cambian año tras año.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Asistente de Oftalmología	
<p>Perfil</p> <p>Edad:22</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Licenciatura en medicina.</p> <p>Experiencia:1 año</p>	
Objetivo	
Ejecutar de una manera veraz las actividades encargadas llevando una sonrisa y buena actitud en todo lo que se le presente.	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer habilidades comunicativas, fluidez ver con los pacientes que visten el hospital. • Conocimientos del área mínima a un año. • Buena presencia. • Tener formación básica de secundaria, también con estudios en el área de la salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una actitud humanista y estar manteniendo un contacto visual con los pacientes para que de esta manera se sientan seguros. • Antes de una cirugía deberá acompañar al paciente a la sala quirúrgica. • Deberá llenar toda la información que obtiene del paciente • Asesora y ayuda con las dudas que tengas los pacientes después de su cita con el médico.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Enfermero	
<p>Perfil Edad:20 años Sexo: Indefinido Formación: Licenciado en enfermería Experiencia:1 año</p>	
Objetivo	
Ejecutar en forma eficiente y cálida las actividades asistenciales dirigidas a los pacientes.	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de toma de presión arterial • Conocimientos básicos de medicación. • Conocimientos básicos de síntomas de alguna enfermedad. • Saber poner inyecciones, sueros. • Saber ejecutar trabajo bajo presión • Saber RCP 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar atención integral de enfermería a los pacientes en el Hospital. • Participar en las acciones de salud dirigidas a lograr el bienestar, físico, mental y social del paciente. • Registrar las ocurrencias, reportes e información de enfermería sobre los pacientes.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Auxiliar de Enfermería	
<p>Perfil Edad:20 años Sexo: Indefinido Formación: Bachiller Experiencia:1 año</p>	
Objetivo	
Ejecución de labores básicas de asistencia a pacientes	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de toma de presión arterial • Saber poner inyecciones, sueros. • Saber ejecutar trabajo bajo presión 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con los profesionales de la salud en la atención de pacientes • Preparar equipos y materiales para esterilizar. • Puede corresponderle asistir en tratamientos especializados y registrar datos de acuerdo a instrucciones de los profesionales de la salud.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Vendedor de la Óptica	
<p>Perfil</p> <p>Edad:20</p> <p>Sexo: Indefinido</p> <p>Formación: Título de Bachiller Químico Biólogo - Estudiante de Optometría</p> <p>Experiencia: 6 meses en cargos similares</p>	
Objetivo	
Vender el producto que ofrece la institución.	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Microsoft Office o similares • Capacidad para la resolución de problemas • Capacidad para el trabajo en equipo • Capacidad organizativa • Capacidad para la comunicación oral y escrita • Conocimiento de básicos de optometría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y cultivar buenas relaciones con los clientes. • Mantener la calma y mostrar tolerancia aun en las situaciones más difíciles. • Ser eficiente y eficaz en todas las labores encomendadas. • Mostrar ser una persona íntegra, Recta y leal. • Vender • Realizar la facturación y cobro.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Mantenimiento y Limpieza	
Perfil Edad: 20 años Sexo: Masculino Formación: Bachiller Experiencia: ninguna	
Objetivo	
Mantener la institución limpia para que de esta forma muestre una imagen acorde y confiable de los servicios que ofrece.	
Funciones específicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la institución limpia 	
Chofer	
Perfil Edad: 20 años Sexo: Masculino Formación: Licencia profesional tipo C o D1 Experiencia: 1 año	
Objetivo	
Movilizar al personal en los vehículos con los que cuenta la institución.	
Requisitos del cargo	Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Haber aprobado el curso de conducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Movilizar al personal. • Llevar a mantenimiento del vehículo. • Brindar apoyo en mensajería.

Elaborado por:Madelyn Mojica y Evelyn Rios

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TALENTO HUMANO Y ATENCION AL CLIENTE

PRESENTACIÓN

Objetivo

El presente Manual tiene como objetivo establecer procedimientos a seguir con respecto a la gestión de los recursos Humanos dentro de esta institución, con la finalidad de :

- Definir, asignar y delimitar las funciones y responsabilidades entre las distintas áreas involucradas
- Agilizar la gestión del talento humano

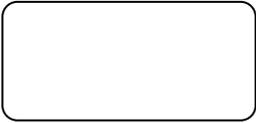
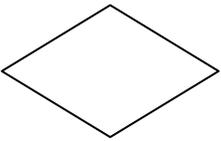
Atención al cliente tiene como propósito dar a conocer las políticas y procedimientos establecidos en la Institución para que de esta manera puedan enfocarse en la satisfacción del cliente y en los valores con los que la empresa trabaja como es la responsabilidad, respeto, motivación y también las oportunidades que se les presente acorde la empresa vaya avanzando.

Objetivos Específicos

- ✓ Conocer al cliente.
- ✓ Ofrecer un muy buen servicio.
- ✓ Lograr comunicarse con el cliente llegando a tener un muy buen ambiente.
- ✓ Trabajar en equipo para que de esta manera puedan ayudarse mutuamente el personal, especialmente al momento de presentarse ante un cliente.
- ✓ Mejorar la manera en los procesos de atención al cliente.

Alcance

El presente manual es de aplicación necesaria para los funcionarios y empleados implicados en la gestión de los procesos de Recursos Humanos de la institución. Con respecto a los clientes inicia escuchando e interpretando las inquietudes que tienen, con el fin de brindar una respuesta cierta y positiva que llenen las dudas, y de esta manera satisfaciendo sus necesidades de quienes visitan la Institución.

Simbología	
	Inicio / Fin, indica donde comienza y termina el organigrama.
	Se utiliza para representar datos almacenados
	Proceso, utiliza para plantear instrucciones de asignación, es decir representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar.
	Documento, representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión, para evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.

Descripciones
de los
Procedimientos

1. Talento Humano
2. Clientes

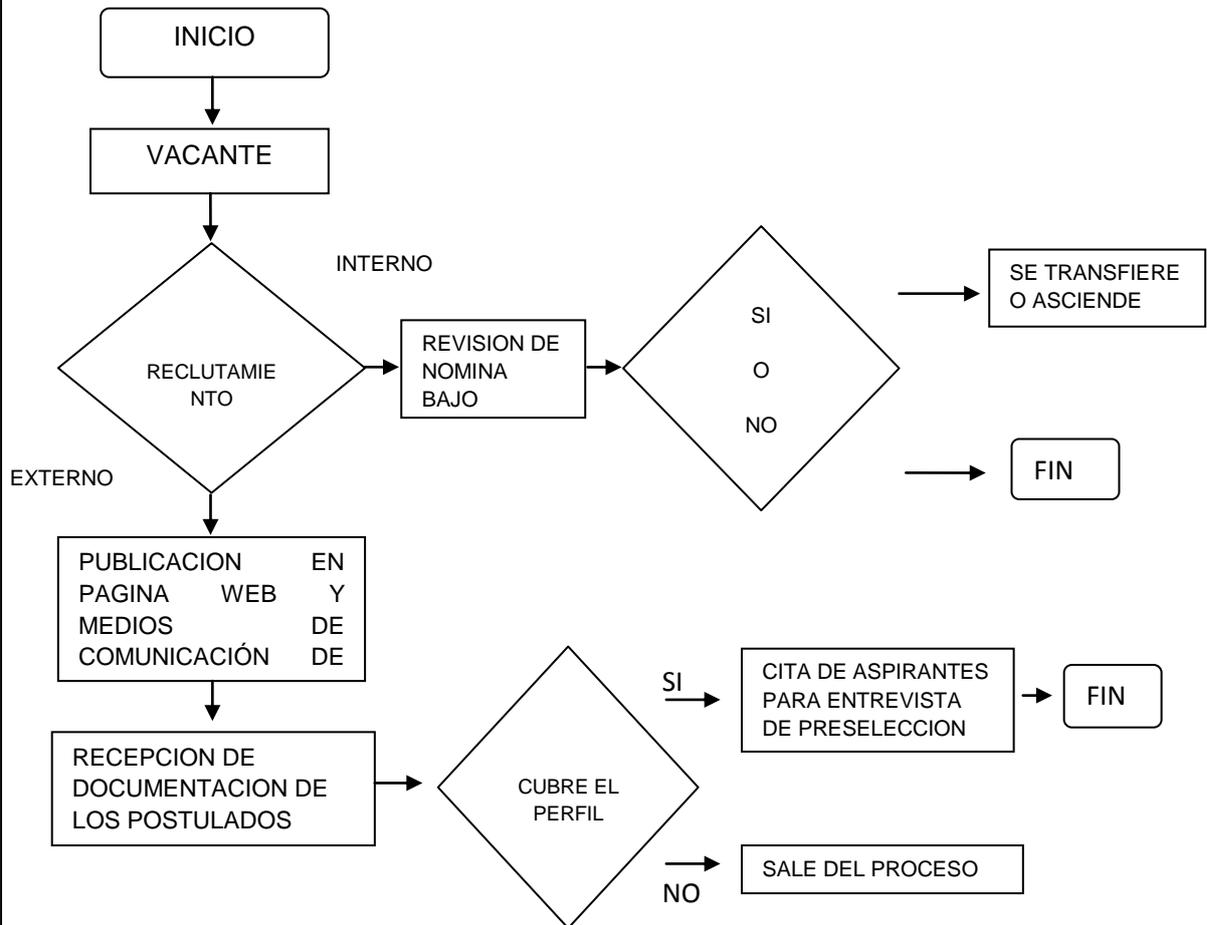
1. Talento Humano

Procedimiento
<p>Nombre: Reclutamiento de Personal.</p> <p>Objetivo: Buscar personal que cubra los requisitos de los diferentes puestos de acuerdo a la necesidad de la Institución.</p>

Normas
<p>Se lo realizara siempre cuando exista vacante, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Se generara primero el reclutamiento interno, mediante la reubicación del personal que labora en la empresa ya sea por ascendencia de puesto o transferencia de puesto➤ Si no se encontrase el perfil de la vacante dentro de la misma institución se procederá al reclutamiento externo.➤ El reclutamiento externo se lo realizara en dos instancias ya sea por recomendaciones internas, personal espontaneo en ambos casos se deberá considerar lo siguiente: <p>El interesado deberá traer en carpeta manila la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Hoja de Vida actualizado a la fecha✓ Copia de Titulo de Educación Superior (si la vacante lo amerita)✓ Copia de Titulo de Educación Secundaria o Bachillerato✓ Copia de Certificados de cursos realizados (si la vacante lo amerita)

Área	Descripción
<p>Analista de Recursos Humanos o Gerente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de salida informa a su jefe inmediato que va a declinar del puesto que ocupa. • El jefe inmediato informa a los altos mando de la generación de la vacante. • Se envía un comunicado al jefe de recursos humanos o persona encargada del mismo para que revise nomina, para proceder a realizar el reclutamiento interno, si dentro de la institución se encuentra en el perfil de la vacante se procede a realizar una reestructuración de puestos siempre y cuando esto sea posible. • Si la vacante no permite una reestructuración de puestos se procederá a realizar el reclutamiento externo. • Se publicara anuncios en la página web publicitaria de la institución, medios de comunicación escrito y hablado por tres días, en el cual se informara la documentación que deben presentar también en el proceso se aceptaran también recomendaciones de los trabajadores. • Terminado el proceso de información de la vacante se iniciara la recepción de documentos. • Revisa que las carpetas tengan toda la información requerida. • Si no cumple con el perfil se eliminaran las carpetas • Si cumple con el perfil se realizara una cita para realizar la entrevista de preselección. • Fin del proceso de reclutamiento

Flujograma Reclutamiento



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento

Nombre: Selección de Personal y Contratación de Personal

Objetivo: Escoger al personal indicado para cubrir la vacante generada.

Normas

Partiendo de lo establecido previamente, en esta instancia se realizará la entrevista y pruebas psicotécnicas.

Las entrevistas podrán ser de la siguiente manera:

- **Entrevistas de provocación de tensión:** si el puesto vacante es de gran presión es necesario saber si el postulante está apto para asumirlo. Aunque la efectividad de esta técnica es poco fiable ya que la experiencia real se muestra una vez asumido el cargo, pero da pautas que pueden servir de guía.
- **Entrevistas no estructuradas:** permiten que el entrevistador formule preguntas espontáneas durante el diálogo. No posee la confiabilidad de una entrevista estructurada, ya que pueden omitirse situaciones como aptitud, conocimiento o experiencia del solicitante.
- **Entrevistas estructuradas:** se basan en un formulario de preguntas previamente establecidas. Tiene confiabilidad de la entrevista, pero no permite que el entrevistador vaya más allá del límite marcado por pregunta. Suele ser mecánico.
- **Entrevistas mixtas:** los entrevistadores despliegan una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y no estructuradas. La parte estructurada proporciona una base informativa que permite las comparaciones entre candidatos. La parte no estructurada añade interés al proceso y permite un conocimiento inicial de las características específicas del solicitante (Orsini).

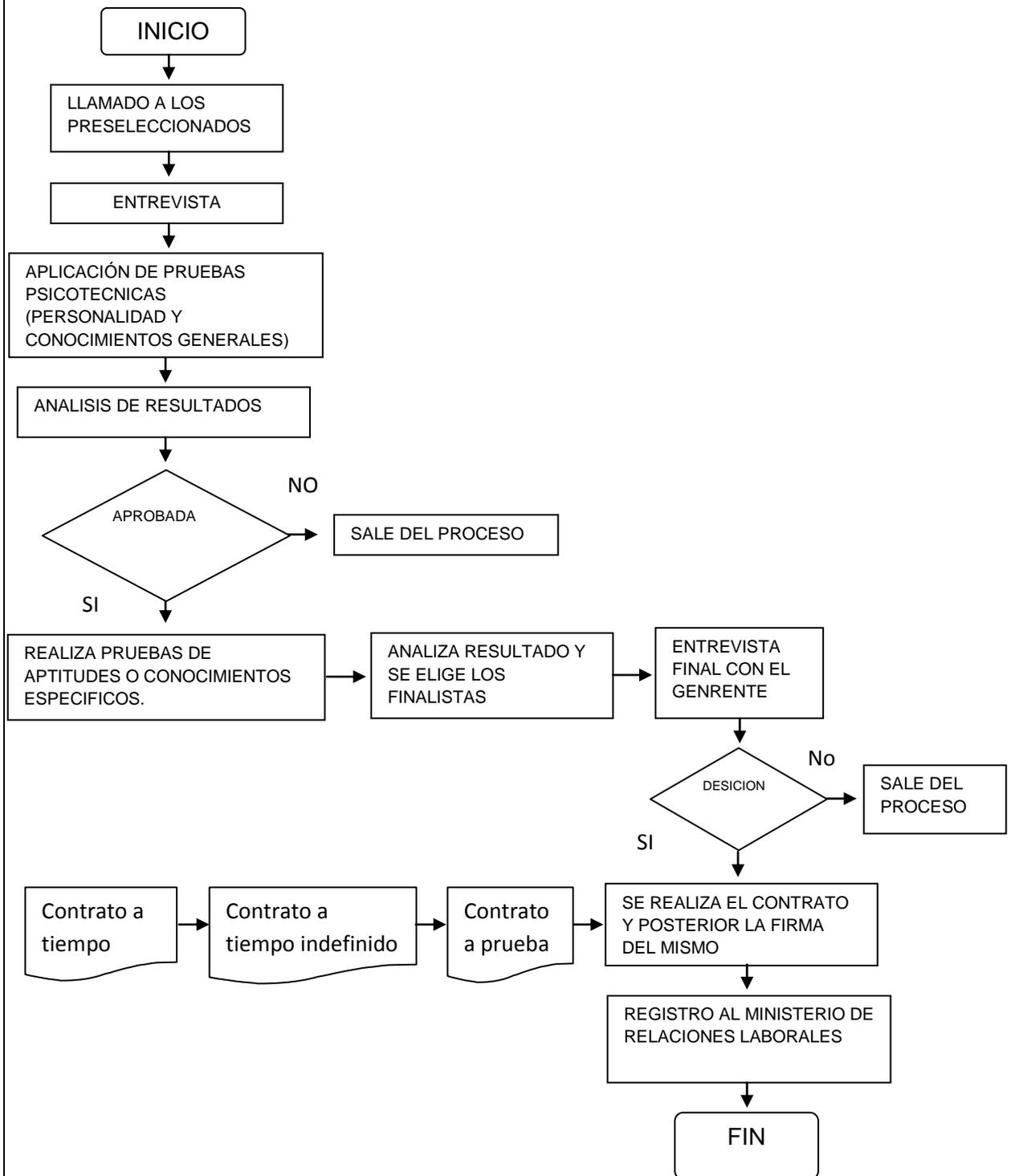
Las pruebas psicotécnicas estarán regidas acorde a la vacante generada estas podrán ser:

- **Test de inteligencia general:** sirve para medir la capacidad de razonamiento, del postulante en distintas áreas.
- **Test de aptitudes específicas:** mide el conocimiento que tiene sobre el trabajo a realizar en el área donde se creó la vacante. Para ello, se realizaron distintos tipos de cuestionario con relación a la necesidad generada.
- **Test de personalidad:** Dar a conocer las cualidades y aptitudes de los postulantes. Mediante las preguntas del test se pretende extraer de cada persona los principales rasgos del carácter así como de sus diversas capacidades.

La contratación del personal se dará una vez examinado la entrevista y las pruebas psicotécnicas, se realizara una llamada para concretar una cita con el candidato elegido según lo establecido en el código de trabajo.

Área	Descripciones
Analista de Recursos Humanos o Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Se llamara a los preseleccionados del proceso anterior. • Una vez que los preseleccionado asistan al llamado se procederá a realizar la entrevista. • Luego de la entrevista se les tomara la prueba psicotécnica (personalidad y conocimiento general). • Se realizara el primer análisis de los puntajes obtenidos por los postulantes para realizar la última selección, en esta instancia solo quedaran tres o dos de mayor promedio. • Con los aspirantes que pasan a la ronda final se les hará las pruebas específicas del cargo, obteniendo de este proceso al posible ocupante de la vacante. • El ganador tendrá una última entrevista a cargo del gerente quien tomara la decisión de contratar y dará la orden para la firma de contrato, por ende el registro en el Ministerio de Relaciones laborales.

Flujograma Selección de Personal



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento

Nombre: Afiliación y/o Registro al IEES

Objetivo: Cumplir con lo dispuesto por el código de trabajo en beneficio del trabajador y empleador.

Normas

El trámite de ingreso, alta o modificación se lo realizara según lo estipulado en el código de trabajo, el cual indica:

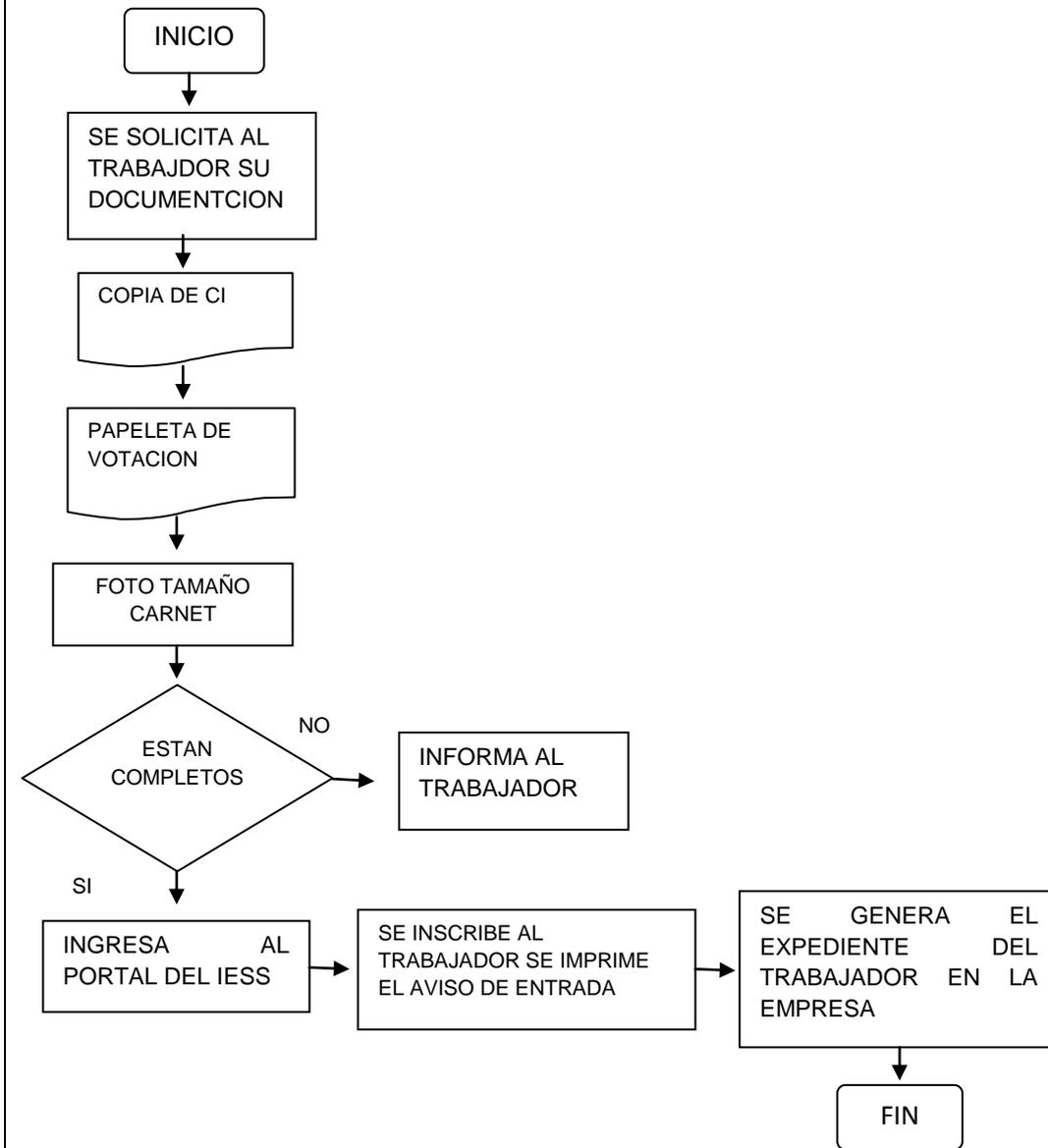
Art. 42 Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar 10 avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

Caso contrario también establecen sanciones:

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva

Área	Descripciones
Analista de Recursos Humanos o Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Una vez que el trabajador efectúe la firma del contrato se deberá proceder al registro o afiliación al IEES.• Se deberá solicitar al nuevo trabajador:<ul style="list-style-type: none">• Copia de cedula mayor de edad a color• Copia de papeleta de votación (última elección electoral).• Una vez que el trabajador entregue la documentación requerida se procederá a realizar la inscripción al IEES.• Se imprime el aviso de entrada y se genera la carpeta o expediente dentro de la institución.

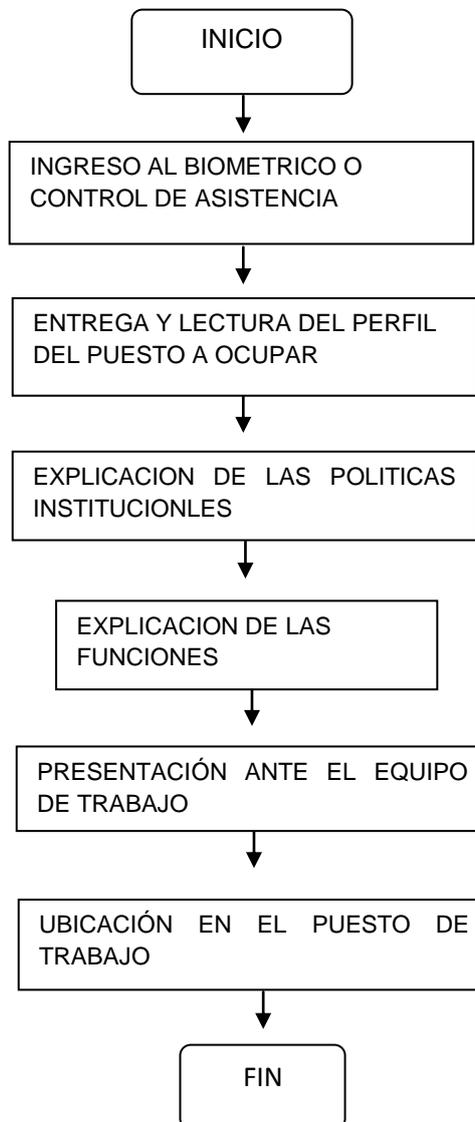
FlujoGrama Afiliación al IESS



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento	
<p>Nombre: Inducción del Personal</p> <p>Objetivo: Facilitar y fortalecer la integración del empleado en la institución, presentar al trabajador al equipo de trabajo, mostrar la manera de realizar las diversas actividades.</p>	
Normas	
<p>La inducción del personal de nuevo ingreso consistirá en una explicación, por parte del gerente o personal de recurso humano acerca de la visión, misión, valores, estructura organizacional, horarios de entrada y salida.</p> <p>El ingreso al biométrico o nomina electrónica servirá como registro de asistencias, atrasos, faltas del trabajador.</p> <p>Se entrega el puesto de trabajo conjuntamente con un inventario de los materiales que recibe, estado de las labores que desarrollaba el antiguo trabajador.</p> <p>Si el jefe inmediato superior evidencia o se percata de debilidades en el nuevo trabajador para realizar sus funciones debe realizar un informe dirigido hacia el funcionario de talento humano para que se refuerce la inducción y posibilidades de capacitación, caso contrario se tomaran medias de fuerza mayor.</p>	
Área	Descripciones
<p>Analista de Recursos Humanos o Gerente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia con la inducción del nuevo trabajador a la institución. • Se registra al nuevo trabajador en el biométrico, medio por el cual se tomara la asistencia. • Una vez realizado los procesos previos, se procederá a indicarle las políticas de comportamiento dentro de la institución. • Mostrarle su manual de funciones o perfil del cargo, conjuntamente se explicaran las actividades a realizar. • Se presenta al nuevo trabajador con los demás compañeros de trabajo. • Se le muestra su puesto de trabajo donde se espera que realice sus funciones de manera eficaz y eficiente.

FlujoGrama Inducción de Personal



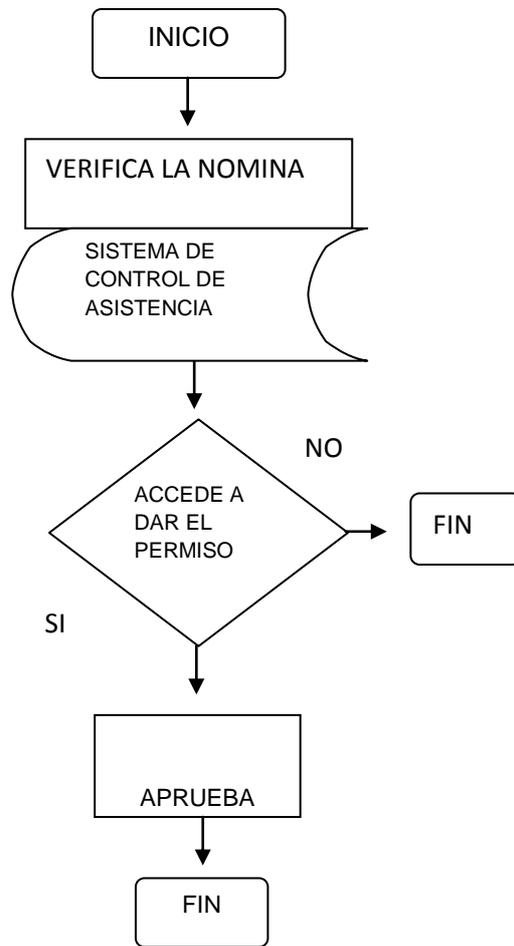
Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento
<p>Nombre: Registro y control de permisos</p> <p>Objetivo: Controlar el ausentismo en el puesto de trabajo ya sea por motivos personales o cuando por norma corresponda.</p>

Normas
<p>El procedimiento de permisos se basara en norma interna o criterio del gerente sobre asuntos personales del trabajador, y :</p> <p>Art. 42 Código de Trabajo Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones.</p> <p>Las faltas no justificadas representaran sanciones económicas en base al valor por hora.</p>

Área	Descripciones
Analista de Recursos Humanos o Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica en el sistema las faltas, atrasos del trabajador para saber si el mismo tiene derecho al permiso requerido siempre y cuando este no esté contemplado por ley. • Si no procede se generara la observación del motivo por el cual fue negado. • Si no contemplase trabas se generara la autorización del permiso requerido.

FlujoGrama Registro y Control de Permisos



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento

Nombre: Movimiento de baja de personal

Objetivo: Registrar ante el IESS y Ministerio de Relaciones Laborales la baja del trabajador

Normas

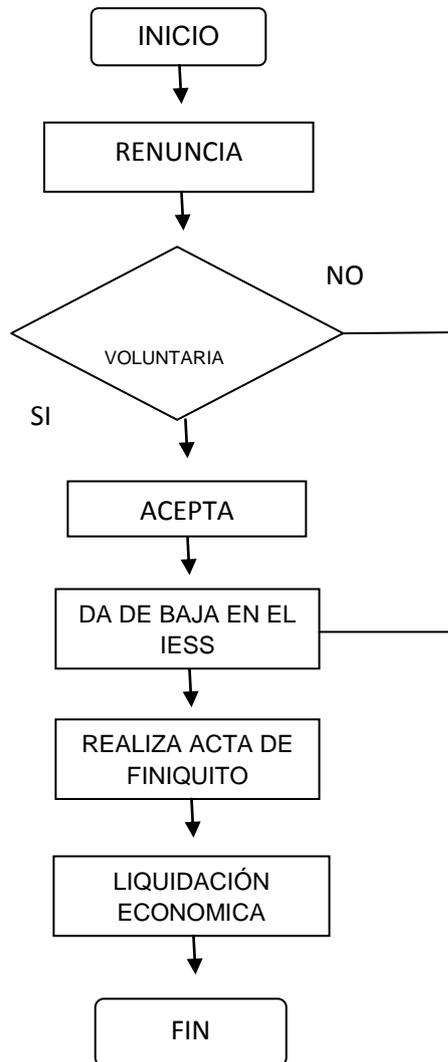
En caso de despido en empleador debe informar al trabajador las razones por la cual se le dará de baja.

Los tramites de finiquito se los realizara mediante el portal de internet del Ministerio de Relaciones laborales al igual que los del IESS

Plazos: La ley indica que debe ser al día siguiente de haber presentado la renuncia el trabajador, pero no existe multa por el retardo del trámite.

Área	Descripciones
Analista de Recursos Humanos o Gerente	<ul style="list-style-type: none">• El trabajador presenta su renuncia voluntaria o ya sea por despido, tienen el mismo procedimiento.• Se ingresa al portal del IESS y se realiza el aviso de salida y se escoge la opción del motivo de la misma.• Se realiza el acta de finiquito en el Ministerio de Relaciones laborales• Se gestiona el pago de la liquidación.

FlujoGrama Movimiento de Baja de Personal



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Procedimiento

Nombre: Motivaciones de personal

Objetivo: Mejorar el ambiente laboral y relaciones entre trabajadores.

Normas

Las personas que tienen una alta motivación suelen rendir más en sus trabajos, aprovechan mejor el tiempo y alcanzan con mayor facilidad los objetivos marcados por la empresa. Esto supone un claro beneficio tanto para la empresa como para el propio empleado.

Se lo puede realizar mediante:

- ✓ Proporcione feedback (retroalimentación, información del proceso)
- ✓ Celebración de éxito obtenidos ya sea a nivel educativo, laboral o personal
- ✓ Celebración de cumpleaños
- ✓ Incluya al trabajador en situaciones festivas como: navidad y fin de año.
- ✓ Reconocer sus logros, ya sea en términos de compensación monetaria o verbalmente, expresando frases como: "en la empresa estamos orgullosos de que trabajes con nosotros".
- ✓ Tomar en cuenta ideas, opiniones y sugerencias de tu empleados, de esta manera se sentirán integrados y a su vez sientan que son parte importante de la institución.

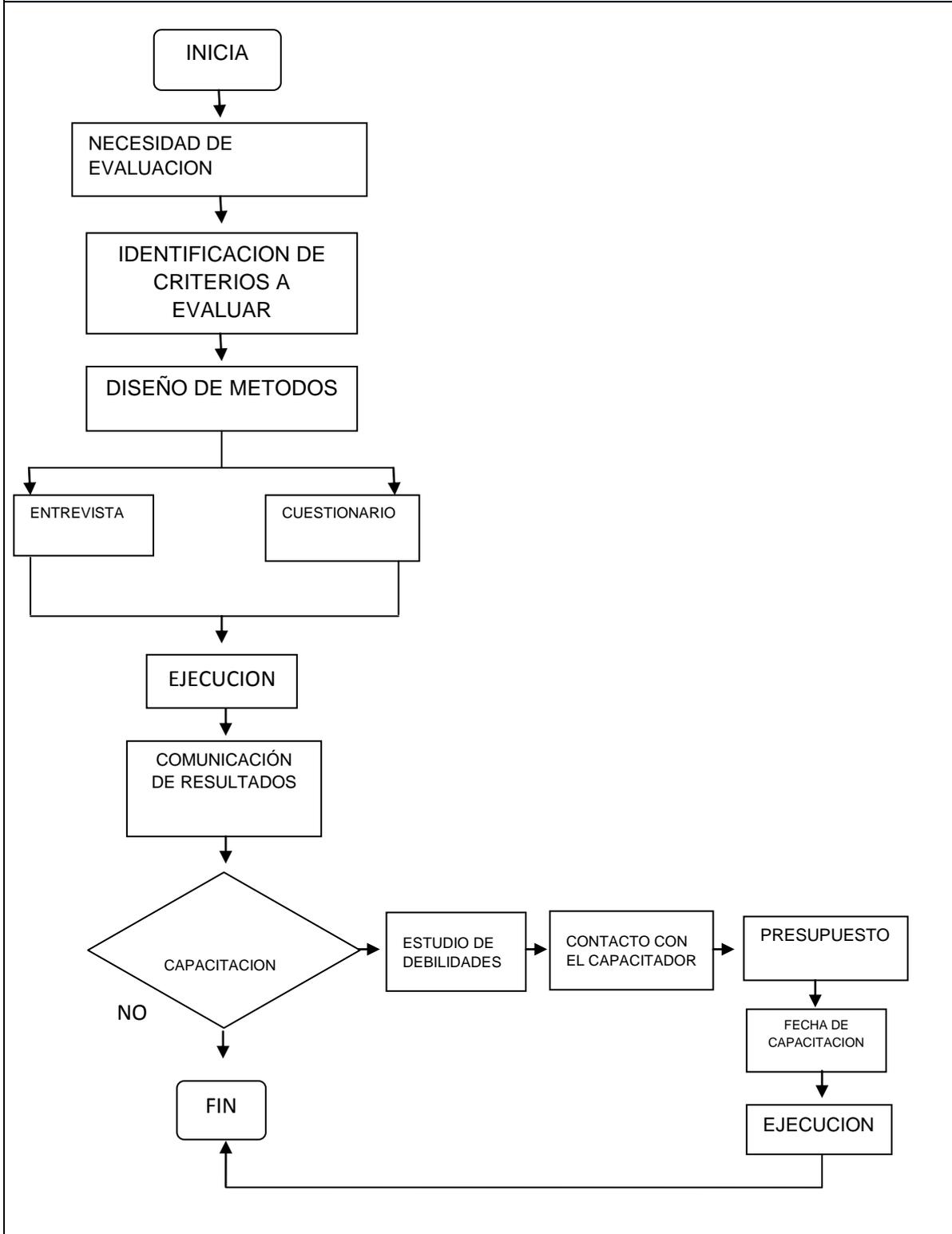
Procedimiento

Nombre: Evaluación de desempeño y Capacitación del personal

Objetivo: Verificar la efectividad de cada trabajador al realizar las actividades correspondientes a la función de su cargo.

Área	Descripciones
Analista de Recursos Humanos o Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Las evaluaciones de desempeño deben ser esporádicas sin aviso al trabajador• Se analiza la forma en la cual van hacer evaluados<ul style="list-style-type: none">✓ Entrevista✓ Cuestionario• Dependiendo de lo antes expuesto se realiza el formato del mismo• Se realiza la evaluación.• Se analiza los resultados, se llama de uno en uno los trabajadores para darles a conocer• Se informa si necesitan de capacitación.• Se realiza el estudio para proceder a la capacitación en los puntos donde muestren debilidad.

FlujoGrama de Evaluación de desempeño y Capacitación del personal



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

2. Clientes

Etapa 1: Inicial el contacto

Iniciar el Contacto
OBJETIVO: Es aquí donde debe haber contacto visual tanto del cliente como el personal demostrándole mucha confianza para que gracias al trato que el personal le da al cliente la Institución tenga comentarios positivos.
<ul style="list-style-type: none">✓ Tener contacto visual con el cliente.✓ Acercarse al cliente con una sonrisa y amabilidad.✓ Comenzar a hablar con uno tono de voz adecuado y preguntarle sus dudas.✓ Orientar al cliente

Etapa 2: Obtener Información

Obtener Información
OBJETIVO: Conocer y comprender las peticiones que el cliente llegue a tener mostrándoles mucha confianza y teniendo la satisfacción del mismo, para que de esta manera lleguen a saber que nos interesamos por su petición.
<ul style="list-style-type: none">✓ Observar al cliente y escuchar la petición que él tenga.✓ Hablar con claridad para que de esta manera ser entendido por el cliente.✓ Preguntar cuál es el lugar que él desea ir.✓ Guiar al cliente al lugar esperado

Etapa 3: Satisfacer

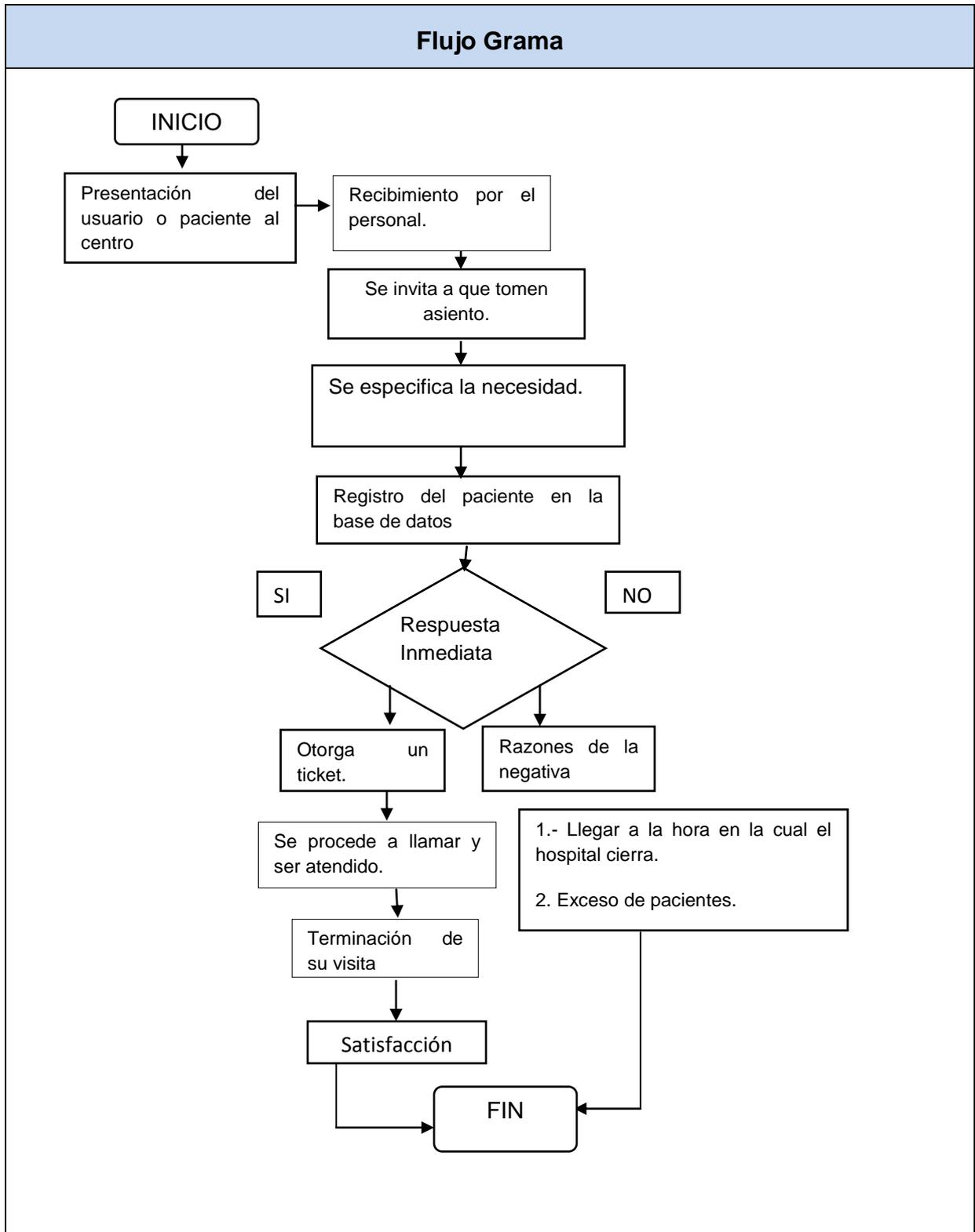
Satisfacer la Necesidad
OBJETIVO: Facilitar las preguntas o inquietudes que el cliente llegue a tener para así poder resolverlos o también poderles guiar a la solución.
<ul style="list-style-type: none">✓ Identificar la necesidad que el cliente llegue a tener en el momento.✓ Dedicar el tiempo necesario para que el cliente pregunte sus dudas.✓ Hacer que el cliente comprenda lo que están explicándole.✓ Centrarse en la satisfacción del cliente al momento de visitar la Institución.✓ Asegurar que el cliente este satisfecho después de su visita al Centro.

Etapa 4: Finalizar

Finalizar
OBJETIVO: Aquí es en donde nos aseguramos de que todas las inquietudes o problemas que han tenido los clientes han sido resueltos con mucha amabilidad y en el momento adecuado llegando a la satisfacción del mismo.
<ul style="list-style-type: none">✓ Interesarse en las peticiones hecha por los clientes al momento de finalizar su consulta.✓ Hacer que el cliente comprenda los pasos a seguir dictadas por la visita hecha al finalizar la consulta.✓ Despedirse amablemente ante el cliente demostrándole una sonrisa.✓ No demorar en la despedida hacia el cliente.

De esta manera que se ha mostrado el procedimiento de atención al cliente y siguiendo los pasos adecuados el personal brindara una mejor atención y con positivismo llegando a la satisfacción del cliente que visite la Institución y al mismo tiempo la satisfacción del personal que labora dentro, también dando a conocer la mejora que ha tenido la Institución el reconociendo de los logros que han alcanzado

al seguir los pasos propuestos y la experiencia que el cliente tiene al ver el mejoramiento de la Institución y así obtener resultados positivos al visitarla.



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Quejas y Sugerencia

Objetivo General

Garantizar que toda queja o sugerencia que se le haya hecho a la Institución por los pacientes visitantes a la misma sean atendidas y resueltas de manera inmediata para que de esta manera puedan satisfacer las necesidades del cliente.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos están basados en las peticiones que tenga el cliente en el momento de alguna queja o sugerencia contra la Institución en la cual es atendido y son:

- ✓ Controlar oportunamente las quejas y sugerencias presentadas por los clientes, así como la manera de resolverla.
- ✓ Tomar en cuenta las opiniones de los pacientes y las medidas respectivas para solventar la queja o sugerencia propuesta.
- ✓ Brindar un servicio de calidad a los ciudadanos que visiten la Institución.
- ✓ Difundir entre el personal que labora en la Institución la información proveniente de los pacientes.

Alcance

Se comienza escuchando todo reclamo, sugerencia que el cliente ha hecho a la Institución, brindándole confianza y una respuesta certera a lo que él está pidiendo.

POLITICA

1. Las quejas o sugerencias el paciente tiene que ser tratada en forma personalizada o de manera anónima según sea el caso.
2. Deberá llevar un registro de las quejas, reclamos o sugerencias que ingresen a la Institución.

3. Las opiniones de cada paciente deberán hacerse saber en el momento que esta ocurra para poder ser resueltas de manera inmediata.

4. Cada paciente tiene derecho a expresarse y dar a conocer los inconvenientes optados dentro de la Institución para así poder ser resueltos rápidamente.

DEFINICIONES

- ✓ RECLAMO: Es la insatisfacción por parte de una persona en la prestación de un servicio o la falta de atención de una autoridad al visitante.
- ✓ SUGERENCIA: Es un aportación de ideas que dan a conocer los usuarios para de esta manera mejorar la atención en los servicios.

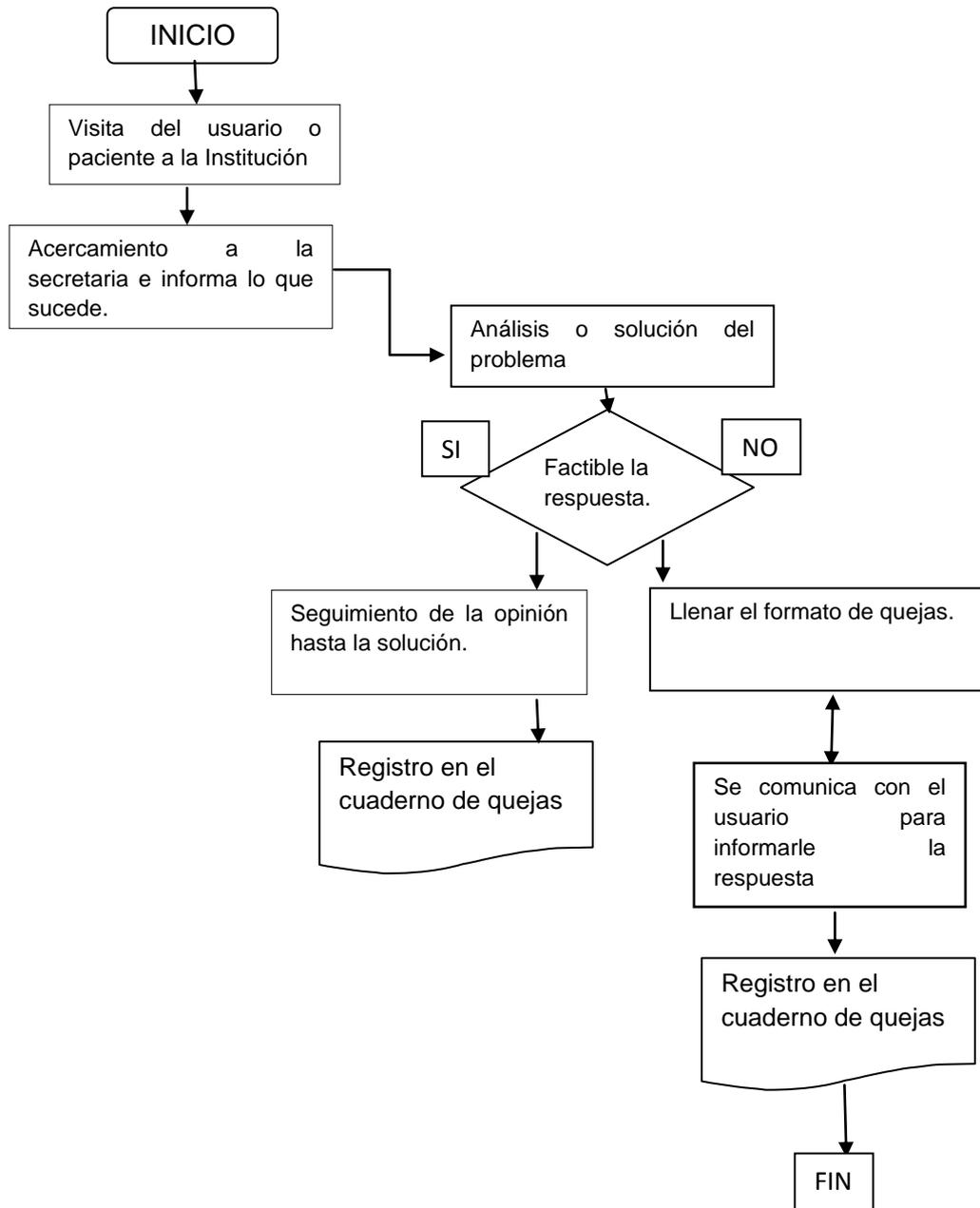
Mediante lo que se ha planteado se busca conocer los problemas que han generado una insatisfacción a los pacientes visitantes del (MMI) y de esta manera dictando algunas pasos que deben seguir para su mejoramiento.

- Dar una respuesta satisfactoria al paciente para llenar todas sus dudas.
- Establecer estrategias de mejoramiento para así poder corregir todo error que se presente y tengan solución inmediata.
- Al momento de que un paciente tenga alguna queja o sugerencia tener conocimientos básicos para así poder ayudarlo resolviéndolos al instante y dando una respuesta verídica al paciente.

Área o Responsable	Procedimiento
Recepcionista - Secretaria	<p>Paso 1. Quejas y reclamos de los usuarios visitantes de la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Si la quejas hechas por los usuarios se recibe mediante llamada:<ul style="list-style-type: none">a. Tener un formato en el momento para quejas, reclamos y sugerencias que se hagan en el momento.b. Si la queja es presentada en alguna carta:<ul style="list-style-type: none">✓ Anexar la carta al formato de quejas correspondiente.

	<p>c. Si la queja es presenta por forma personal:</p> <p>1. Se presenta el formato correspondiente al usuario para que de esta manera pueda escribir todas sus quejas y reclamos.</p> <p>Paso 2. Clasificación y el respectivo análisis de la queja Realizar el trámite correspondiente con el fin de dar una solución inmediata y oportuna al usuario de la Institución.</p> <p>Paso 3. Mejoramiento de la queja correspondiente de acuerdo a la petición de los usuarios. Tendrán que responder por escrito de manera inmediata tan pronto tenga la solución a la petición del usuario.</p> <p>Paso 4. Control de Quejas.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Presentación de un informe de los casos recibidos en el transcurso de la semana al Gerente de la Institución. <p>Paso 5. Archivar en forma ordenada la documentación relacionada con cada caso comenzando con:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tener un formato para quejas y reclamos.✓ Carta del usuario de la queja en caso de existir. <p>Copia de su cedula de identidad y demás documentos pedidos por la Institución.</p>
--	---

FlujoGrama de Atención del Cliente



Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

Formato de quejas

	FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
	Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitario

Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitario

Fecha: ____/____/____

Queja Sugerencia Reclamo

Presentado(a) mediante: Llamada Carta Personal

Recibida por: _____

Nombre del paciente _____

Numero de Cedula: _____

Sexo: Femenino Masculino

Dirección: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Motivo: _____

Responsable con el seguimiento: _____

Tiempo llevado para la solución del problema: _____

Sugerencias para el mejoramiento de la Institución: _____

Resultado final del problema: _____



FORMATO DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitario

Nota: Estimado usuario su respuesta en el siguiente documento es valiosa para de esta manera mejorar nuestro servicio.

4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
B) SERVICIO	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • Como califica nuestro servicio brindado 				
A) ATENCIÓN TELEFONICA	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica (cortesía, amabilidad) 				
<ul style="list-style-type: none"> • Una atención rápida 				
<ul style="list-style-type: none"> • Revolvimiento ágil en un problema o sugerencia 				
B) ATENCIÓN DEL PERSONAL	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal Cortez y amable 				
<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la hora de hacer una consulta o reclamación 				
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para contactar con la persona adecuada 				
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de información recibido sobre los servicios 				
C)SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la hora de hacer una consulta o reclamación 				
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para hablar con la persona adecuada 				
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción general con este servicio 				
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad y rapidez 				
D) HORARIOS DE ATENCION	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • Los horarios de atención se los realiza con puntualidad, y respeto. 				



SI

FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitario

Fecha:

DATOS DEL EVALUADO

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Departamento:

Jefe Inmediato/ Supervisor

Datos del Evaluador

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Departamento:

4= Excelente

3= Bien

2= Regular

1= Deficiente

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
Desempeño Laboral				
Puntualidad				
Responsabilidad				
Orden y claridad del trabajo				
Capacidad de delegar tareas				
Comprensión de situaciones que se presentare				
Conocimiento del trabajo				
Factor Humano				
Actitud hacia la empresa				
Actitud hacia superiores				
Actitud hacia los compañeros				
Cooperación en equipo				
Capacidad de aceptar criticas				
Presentación personal				
Iniciativa y creatividad				
Relación con el cliente				
Toma de decisiones				

Comentario:

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Para la evaluación financiera de este proyecto dentro de la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministries International), realizaremos un presupuesto sobre los recursos necesarios para el desarrollo de este proyecto.

Cuadro 27. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor	Total	Tiempo
Recurso Intelectual				
Investigadores	2	\$500.00	\$1000.00	5 meses
Recurso Operativo				
Internet	150 h	0.60	\$90.00	5 meses
Movilización	30	\$2.00	\$60.00	3 mese
Resmas de papel	1	\$3.50	\$3.50	1 mes
Equipo de Computo	2	-	-	5 meses
Total			\$1153.80	

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios

4.7.3 Impacto

La Implementación de un Manual procedimientos sobre la gestión del talento humano y atención del cliente en la Fundación Internacional de servicios comunitarios MMI causara un impacto positivo en los procesos dentro de la institución, permitirá tener un control de las operaciones o actividades que se deben llevar a cabo tanto con el personal como con el cliente. Además permitirá conocer las obligaciones que el trabajador adquiere con la empresa para ofrecer un servicio de calidad y de esta manera obtener la satisfacción del consumidor. El talento humano será capacitado constantemente, con el objetivo de que se desempeñen adecuadamente en su lugar de trabajo, dándoles a los clientes la atención adecuada causándoles satisfacción total.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 28. Cronograma

Socialización del proyecto a los directivos	1 semana
Solicitud dirigida al Gerente de la Fundación Centro Cristiano de Servicios Comunitarios MMI para la implementación de este proyecto.	1 semana
Capacitación del personal sobre el proyecto a implementarse	1 mes
Contratación del personal (administrativo y operativo si faltase)	3 semanas
Implementación de la propuesta	1 semana
Medición de resultados	1 mes

Elaborado por: Madelyn Mojica y Evelyn Rios



Figura 23. Cronograma

7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Los lineamientos que se utilizaron para evaluar este proyecto “Diseño de un manual de procedimientos de gestión del talento humano y atención del cliente para la Fundación Centro Cristiano de Servicios Comunitarios MMI (Medical Ministerie Internacional) de la ciudad de Milagro” están encaminados para saber si resultara beneficioso y satisfactorio tanto para la fundación como asus clientes.

Mediante un sistema de encuestas realizadas de manera interna (personal) y externas (clientes), que se convierte en una base o sistema de información que ayudara en la evaluación de la factibilidad de la propuesta.

Por parte de la implementación de este proyecto se evaluará mediante los siguientes aspectos:

1. Satisfacción de los clientes.
2. Ambiente laboral.
3. Retroalimentación de información y procesos.
4. Flujo de actividades de manera ordenada y eficiente.

CONCLUSIONES

1. Una vez definido los procesos adecuados para la gestión de talento humano y atención al cliente, se espera ayudar a mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de la institución, y de esta manera contribuir a una mejora en el ambiente laboral.
2. Mediante la revisión de los cargos y perfiles con los que cuenta la institución, se adiciono el de analista de recursos humanos para que sea este el responsable de cumplir con los procesos y procedimientos planteados ya que al no contar con un departamento de gestión del Talento Humano tiene como resultado una mala ejecución de las actividades que se les otorga realizar al personal y la falta de comunicación entre los que laboran dentro de la Institución tiende a afectar el servicio que se le ofrece al paciente al no cumplirse en su totalidad con las expectativas que el espera.
3. La totalidad de clientes satisfechos generara que los mismos vuelvan a solicitar los servicios que ofrece la institución, y recibir comentarios positivos que haga que las ventas aumenten.

RECOMENDACIONES

1. La implementación de un manual de procedimientos al personal y al cliente, de esta manera tendremos la correcta designación de cargos que le corresponda a cada uno de los que laboran dentro de la Institución y al mismo tiempo tendremos un buen trato hacia los clientes siguiendo cada paso planteado en el Manual llegando a la satisfacción tanto del personal como cliente.
2. Tener en cuenta la capacitación constante al personal de las diferentes áreas que se laboran dentro, para poder tener un buen manejo de sus actividades laborales y también un buen trato hacia el paciente que visite la Institución la cual conllevara a la satisfacción del mismo.
3. La creación de un organigrama estructural y de funciones será la clave para que la Institución designe los cargos correspondientes a cada persona que labora dentro, teniendo éxito rotundo en las actividades que le corresponde realizar de manera equitativa y ordenada.
4. Logra a que cada personal de las diferentes áreas de trabajo tengan una mejor comunicación entre sí, para lograr un mejor ambiente laboral y no existe entre ellos una rivalidad por los puestos asignados.
5. Deberían poner un call center (numero para realizar llamadas), siendo muy necesario para los usuarios que la visitan especialmente para los que vienen de otro sector como chimbo, simón bolívar, siendo estos lejos al contar con un servicio de llamadas podrán pedir cita y así no esperan por mucho tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Fernandez Callado, & Hernandez Sampieri. (2007). Metodología de la Investigación. Plan del Buen Vivir. (2010). *Objetivos del Plan del Buen Vivir*. Quito.
- Alcaraz R, V. M., & Gumá Díaz, E. (s.f.). Neurociencias Copnitivas.
- Banco Nacional de Fomento. (s.f.). *www.bnf.fin.ec*. Recuperado el 05 de Agosto de 2013, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=360&Itemid=318&lang=es
- Bernal. (2010).
- Camacho, D. (2010). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato*. Recuperado el 16 de 05 de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1549/150%20Ing.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos.
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos.
- Codigo de Trabajo. (2013). *Codigo de Trabajo*. Quito.
- Coll Serrano, V., & Blasco Blasco, O. (s.f.). Evaluación de la eficiencia mediante el análisis de venta de datos.
- Constitucion. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito.
- Coronel León , T., & Fárez Chalco, M. (2010). *Repositorio Universidad de Cuenca*. Recuperado el 16 de 05 de 2014, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>
- DiccionarioOnline. (s.f.). *Definicion Online*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Domínguez, J. M. (s.f.). Economía, Legislación y Administración de Empresas .
- Echegoyen, J., & Blanco, I. (s.f.). *Torre de Babel Ediciones*. Recuperado el 21 de 05 de 2014, de <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>

Economía, L. G. (s.f.). *EconomíaOnline*. Recuperado el 16 de 05 de 2014, de <http://www.economia48.com/spa/d/demanda/demanda.htm>

Espín, G. (2011). Recuperado el 15 de 05 de 2014, de Repositorio Universitario: <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/998/1/140%20P..pdf>

Espín, G. (2011). *Repositorio Universitario*. Recuperado el 15 de 05 de 2014, de <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/998/1/140%20P..pdf>

Feddy. (1 de Marzo de 2012). *blogspot*. Recuperado el 15 de 05 de 2014, de <http://historiadeltalentohumano.blogspot.com/2012/03/gestion-del-talento-humano.html>

Fernandez Callado, C., & Hernandez Sampieri, R. (2007). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Gosso, F. (2008). HiperSatisfacción del Cliente.

Hendandez Sampieri, R., & Fernandez Callado, C. (2007). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Hernando, M. C. (s.f.). Divulgación y periodismo científico entre la claridad y al exactitud .

INDER. (s.f.). Manual de Procesos y Procedimiento.

Kichner, A. L. (s.f.). Desarrollo de nuevos productos.

Ley Organica del consumidor. (2000). *Ley Organica del Consumidor*. Quito.

Martner, G. (s.f.). Planificación y presupuestos por programas .

McDaniel, C., & Gates, R. (2012). Investigación de Mercado.

Moguel, E. A. (s.f.). Metodología de la Investigación.

Munch, L., Ricarde, E., & Millán, M. (s.f.). Administración.

Orsini, L. S. (s.f.). *CPNRadio.trabajo.com*. Recuperado el 02 de 09 de 2014, de <http://cpnradio.trabajando.com/detallecontenido/c/candidato/idnoticia/5367/la-entrevista-laboral.html>

R. Wayne Mondy, & Robert M. Noe . (s.f.). Administración de Recursos Humanos.

RAE. (s.f.).

RAE. (s.f.). Real Academia de la Lengua Española.

Repositorio Universidad Salesiana. (s.f.). Recuperado el 25 de 08 de 2014, de
http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/928/7/Cap%C3%ADtulo_2.pdf

Rios, A., & Arias, V. (2013). *MICROEMPRESA POR AUTOSERVICIO Y ENCARGO EN EL CANTÓN MILAGRO. LAVADO DE ROPA EN AGUA.* Milagro.

RisSolution. (s.f.). Recuperado el 25 de 08 de 2014, de
<http://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

Robbins, Coutler, Munch, Huerta, Rodriguez, J., Alvarez, y otros. (2009).
Administracion .

Romero, L. A. (s.f.). Marketing social .

Sánchez, E. (2010). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.* Recuperado el 16 de 05 de 2014, de
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1471/225%20Ing.pdf?sequence=1>

Sanchez, M. (01 de febrero de 2013). *Blogspot.* Recuperado el 16 de 05 de 2014, de
<http://historiayevoluciontalento.blogspot.com/2013/02/historia-y-talento-humano-por.html>

T. Milkovich, G., & W. Boudreau, j. (s.f.). human Resource Management.

Villeda, N. (s.f.). *Blogspot.* Recuperado el 16 de 05 de 2014, de
<http://auditoriagrupo3.blogspot.com/2013/02/organizaciones-gubernamentales-y-no.html>

W. Lamb, C., & Hair, J. J. (2011). Marketing.

Zietmal, Bitner, & Gremler. (s.f.). Marketing de servicio.

AneXOS



Anexo 1: Formato de Encuesta

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

Encuesta dirigida a los pacientes de la Fundación MMI

Objetivo: Obtener información que permita determinar la satisfacción del usuario con relación a los servicios que ofrece la institución.

Gracias por su colaboración:

Nombres y Apellidos:				Género:	M ()	F ()
Edad :	15 - 25 ()	26 - 35 ()	36 - 45 ()			

Marque con una x la respuesta que crea Ud. conveniente:

1. Con que frecuencia usted requiere de los servicios que ofrece la institución :	Una vez a la semana Cada quince días Una vez al mes Rara Vez	() () () ()	2. Como considera Ud. los servicios que ofrece la institución:	Excelente Muy bueno Buena Regular Deficiente	() () () () ()
3. Considera usted que el personal para la atención de los usuarios es:	Suficiente Insuficiente	() ()	4. Como considera los tiempos de espera por turnos:	Prolongada Larga Corta Adecuada	() () () ()
5. Los empleados responden con claridad a sus dudas e inquietudes con respecto al servicio:	Siempre A veces Nunca	() () ()	6. El ambiente que usted percibe dentro de la Institución Ud. lo calificaría como:	Excelente Muy bueno Buena Regular Deficiente	() () () () ()
7. Ha tenido inconvenientes con el personal:	Siempre A veces Nunca	() () ()	8. Para recibir la atención se la realiza mediante:	Cita previa Llegada inesperada Tikets	() () ()
9. La atención brindada por el personal que labora en la institución usted lo calificaría:	Excelente Muy bueno Buena Regular Deficiente	() () () () ()			



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

Encuesta dirigida a los empleados de la Fundación MMI

Objetivo: Obtener información que permita determinar la satisfacción del usuario con relación a los servicios que ofrece la institución.

Nombres y Apellidos:				Género:	M ()	F ()
Edad :		Cargo:				

Marque con una x la respuesta que crea Ud. conveniente:

1. Cuál es el tiempo que Ud. Lleva laborando en la Institución:	1-3 4-7 7-10 10 en adelante	() () () ()	6. Da prioridad a los asuntos que deben ser resueltos de manera inmediata:	Siempre A veces Nunca	() () ()
2. El ambiente de trabajo para desarrollar sus tareas lo considera:	Excelente Buena Regular Deficiente	() () () ()	7. Como considera el desempeño de sus compañeros:	Excelente Buena Regular Deficiente	() () () ()
3. Las tareas asignadas están acorde al perfil de sus profesión:	Siempre A veces Nunca	() () ()	8. Su comunicación con los demás empleados es:	Excelente Buena Regular Deficiente	() () () ()
4. Esta Ud. Conforme con el trabajo que realiza dentro de la Institución.	Siempre A veces Nunca	() () ()	9. Los clientes que demandan los servicio de la institución ha:	Aumentado Disminuido Sigue igual	() () ()
5. Está de acuerdo respecto a cómo se maneja la administración dentro de la institución:	Correcto Incorrecto Desacuerdo	() () ()	10. Las tareas que Ud. Realiza dentro de la Institución las reporta ha:	Gerente Administrador Jefe Inmediato superior	() () () ()
11. Ha tenido inconvenientes con los pacientes:	Siempre Rara vez Nunca	() () ()			

Anexo 2: Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Entrevista

Nombres y Apellidos:
empresa:

Edad:

Título de Educación Superior: Cargo dentro de la

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la fundación?	6. ¿Cómo designan las tareas a realizar por el personal?
2. ¿Dentro de la fundación han surgidos cambios organizacionales?	7. ¿Cómo controlan las tareas efectuadas por el personal?
3. ¿El ambiente de trabajo dentro de la Fundación es adecuado?	8. ¿Cómo evalúan el desempeño del personal?
4. ¿Existen nuevos empleados?	9. ¿Ah su criterio, están gestionando de manera correcta el personal?
5. ¿Cómo realizan el proceso de reclutamiento y selección del personal?	10. ¿Existe una deficiencia en gestión del talento humano?

Anexo 3: Expertos en Recursos Humanos



Ing. Karina Muñiz Loor, Gestora del Departamento de Recursos Humanos del Banco de Fomento.



Psic.Luis Antonio Álvarez Silva, Asistente zonal de Talento Humano del Banco Nacional del Fomento

Anexo4: Administrador de la Fundación y Autoras del proyecto



Madelyn Mojica - Ing. Rafael Arias



Evelyn Rios- Ing. Rafael Arias

Anexo 5: Solicitud y Aceptación

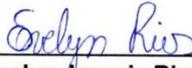
Milagro, 06 de Agosto del 2014

Señores
Fundación de Servicios Comunitarios MMI
Ciudad

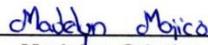
Nosotras, **Evelyn Jesenia Rios Chichande** con CI #0928986389 y **Madelyn Cristina Mojica Pin** con CI #0940361132 solicito se me otorgue autorización para realizar mi proyecto de grado "Tesis" en su prestigioso establecimiento.

Esperando que mi petición tenga grata acogida, me despido agradeciéndoles de antemano.

Atentamente,
Ing. Com. Rafael Arias
DIRECCIÓN GENERAL DE
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESPECIALIDADES
PUNTA MISC.



Evelyn Jesenia Rios Chichande
CI #0928986389



Madelyn Cristina Mojica Pin
CI: #0940361132

Milagro, 06 de Agosto del 2014

Señoritas

Evelyn Rios Ch. y Madelyn Mojica P.

Ciudad

Con el gusto de saludarlas, les suscribo la presente para informarles que su solicitud de autorización para realizar su proyecto de grado "Tesis" presentada el 3 de marzo del presente año ha sido formalmente aceptada por parte del Directorio de esta institución.

Sin otro motivo particular, que simplemente mostrar nuestra aceptación a su petición y agradecer por ella, me despido con respeto.

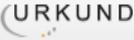
Atentamente,



Fundación de Servicios Comunitarios MMI

Ing. Com. Rafael Arias
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
Hospital Cristiano de Especialidad
Funda-Misc

Anexo 6: Control del Plagio



List of sources

Document [final tesis Evelyn Rios y Madelyn Mojica.docx](#) (D11695686)

Submitted 2014-10-04 08:42 (-05:00)

Submitted by Evelyn Rios Chichande (everiosc@gmail.com)

Receiver eziadetb.unemi@analysis.orkund.com

Message TESIS FINAL EVELYN RIOS Y MADELYN MOJICA [Show full message](#)

1% of this approx. 48 pages long document consists of text present in 1 sources.

Rank	Path/Filename
+	BARRENO CUVI SANDY_TESIS EL NUEVO FAVORITO.docx
+	TESIS CARVAJAL Y PALACIOS A.docx
+	tesis 15.docx
+	http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/928/7/Cap...
+	Capitulo I y II.docx
+	TESIS - EMBOMACHALA S.A.SI.docx
+	Tesis.docx
+	TESIS COMPLETA 1 (1)/1.docx
+	Giovanna Tesis 2014.docx
+	http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/998/1/1...
+	http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1...

0 Warnings Reset Export Share

El termino de gestion del talento humano fue usado por primera vez por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998. Se puede decir en aspectos generales que esta se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente." CITATION Fed12 \l 3082 (Feddy, 2012)1 La gestión del talento

es un proceso que nació en los años 90 y se continúa adoptando por empresas ya que se han dado cuenta que el éxito o fracaso que tenga la misma se debe a su capital humano es decir las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problemas de rotación de empleados, dado que un tema que podría causar daños a la empresa. "

Por mucho tiempo, la gestión del talento humano tuvo una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del hombre dentro de una empresa, gracias a la

El termino de gestion del talento humano fue usado por primera vez por David Watkins de Softscape[] publicado en un artículo en 1998. Se puede decir en aspectos generales que esta se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento