



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA BIOLÓGICA Y BIOMÉDICA

**TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades:
Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Dajaro Castro, Leonel Alberto, Dr.

DIRECTORA: Buele Maldonado, Norita Angelita, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2017



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2017

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Norita Angelita Buele Maldonado

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017, realizado por Dajaro Castro Leonel Alberto, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, octubre de 2017

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Dajaro Castro Leonel Alberto, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017 de la Titulación de Magíster en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, siendo Norita Angelita Buele Maldonado, Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autor: Dajaro Castro Leonel Alberto

Cédula: 0956926224

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios que por su infinita gracia y misericordia me permite seguir adelante en el cumplimiento de mis metas profesionales, poniendo siempre en mi camino las herramientas que necesito para lograr cada objetivo que se presenta.

A mis padres Leonel y Cristina que son el motor más importante en mi vida; puedo llenarlos de satisfacción con una meta profesional cumplida llevando siempre como principio fundamental las bases del aprendizaje que me inculcaron desde muy temprana edad, sus consejos siempre los llevo presente en cada momento, son mi ejemplo a seguir.

A Sergio y Silvia que en el tiempo que llevamos de conocernos su amistad es incondicional, hemos formado un equipo desde nuestros inicios en la universidad hasta llegar a ser profesionales y ahora alcanzaremos una nueva meta, nuestra Maestría.

DAJARO CASTRO LEONEL ALBERTO

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero e imperecedero agradecimiento al personal docente y administrativo del programa de maestría en Gerencia de salud para el desarrollo local de la Universidad Técnica Particular de Loja por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

A mi directora de tesis Dra. Norita Angelita Buele Maldonado por haber aportado con sus valiosos conocimientos en el desarrollo de este proyecto y por su calidad humana demostrada durante toda esta etapa.

Al personal docente y administrativo del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán por abrirme las puertas para coordinar las actividades en esta institución, beneficiando al personal y a sus usuarios.

A los expositores que hicieron posible la capacitación a los involucrados en este proyecto, los cuales se nutrieron de sus sabios conocimientos.

A mis compañeros de Maestría y a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de esta Tesis.

DAJARO CASTRO LEONEL ALBERTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES:	PÁGINAS
Carátula	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Cesión de Derecho	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Certificación institucional	v
Índice	vi
APARTADOS:	
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Problematización	5
Justificación	7
Objetivos	8
1. Marco teórico	9
Marco institucional	10
1.1.1. Aspectos geográficos	10
1.1.2. Dinámica poblacional	10
1.1.3. Misión de la institución	10
1.1.4. Visión de la institución	11
1.1.5. Características de la organización administrativa	11
1.1.6. Servicios que presta la institución	11
1.1.7. Datos estadísticos de cobertura	11
1.1.8. Características geofísicas de la institución	12
1.1.9. Políticas de la institución	12
Marco conceptual	13
2. Diseño metodológico	22
2.1. Matriz de Involucrados	23
2.2. Árbol del problema	25
2.3. Árbol de objetivos	26

2.4. Marco Lógico	27
3. Resultados	33
Resultado N° 1	34
Resultado N° 2	49
Resultado N° 3	61
Evaluación de los indicadores de los resultados	78
Evaluación del indicador del propósito	79
Evaluación del indicador del fin	79
4. Conclusiones	80
5. Recomendaciones	82
6. Bibliografía	83
7. Anexos	85

RESUMEN

En el Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, provincia del Guayas, se desarrolló un proyecto de acción encaminado a brindar una atención de calidad al usuario. La propuesta partió con la realización de un diagnóstico participativo estableciéndose como problema central el déficit en la motivación laboral del talento humano. Se evidenció que el centro no dispone de programa motivacional laboral, no implementa programas de capacitación y difusión sobre los derechos de los usuarios y que el capital humano del Centro Médico mantiene una conducta negativa con déficit en el desempeño laboral. Como respuesta a esta problemática se ejecutó un proyecto de acción con la implementación del programa motivacional de satisfacción del capital humano orientado a la capacitación constante, mantener usuarios informados de sus derechos y obligaciones dentro de la institución; estrategia que funciona como un sistema de retroalimentación positiva al traer consigo un óptimo desempeño laboral y satisfacción de las necesidades en el ambiente de trabajo. Se establece que la aplicación de este proyecto contribuirá a mejorar la calidad de atención en el centro.

PALABRAS CLAVES: Asertividad, Motivación, Calidad de Atención, Servicios de Salud.

ABSTRACT

At the Durán Family Health Specialty Medical Center, Guayas province, an action project was developed aimed at providing quality care to the user. The proposal started with the realization of a participatory diagnosis establishing as a central problem the deficit in the labor motivation of human talent. It was evidenced that the center does not have a motivational work program for human talent, does not implement training and dissemination programs on the rights of users and that the human capital of the Medical Center maintains a negative behavior with a deficit in work performance. In response to this problem, an action project was implemented with the implementation of the motivational program of human capital satisfaction oriented to constant training, keeping users informed of their rights and obligations within the institution; This strategy works as a positive feedback system, bringing with it an optimal work performance and satisfaction of the needs in the work environment. It is established that the application of this project will contribute to improve the quality of care in the center.

KEY WORDS: Assertiveness, Motivation, Quality of Care, Health Services

INTRODUCCIÓN

La prestación de servicios de salud tiene implicaciones de aspectos personales y profesionales de parte de quien los brinda, engloba lidiar con problemas que influyen en la calidad de vida de las personas, lo cual constituye una difícil tarea. Es necesario que el personal de salud a cargo de las personas brinde un servicio integral considerando aspectos físicos y psíquicos, a fin de que la experiencia de búsqueda de solucionar problemas de salubridad sea lo más agradable posible.

Para esta importante labor, se requiere un personal asertivo, motivado, es decir comprometido con la institución y el servicio social. A través de la presente propuesta de intervención se analizan los aspectos que influyen en la asertividad laboral y los efectos directos del trabajo en la motivación del personal, reflejados en la calidad de la atención a los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán.

En cada uno de los capítulos presentados se podrá analizar la asertividad laboral como aspecto elemental en la efectividad de la prestación de servicios, se apreciará la transición en la calidad de atención entre: un personal desmotivado e inconforme y un personal asertivo comprometido, pasando por las distintas etapas del proceso de intervención.

La implementación del programa motivacional del capital humano mediante capacitaciones continuas basado en incentivos extrínsecos, permitió mejorar la atención a los usuarios lo que se pudo corroborar a través de la retroalimentación de la satisfacción de los clientes. Esto demuestra ampliamente que es necesario para un óptimo rendimiento en los profesionales de nuestro medio cultivar la cultura de asertividad laboral, ya que a través de estas políticas se puede encaminar los esfuerzos al aseguramiento de la calidad de atención y la resolución efectiva de los problemas de salud de la población.

El presente proyecto contempló 3 objetivos específicos:

- El primero fue implementar un programa de capacitación motivacional laboral al capital humano para brindar servicios de calidad y calidez, para ello se realizó un taller de marco legal y normativa de atención integral de salud para el equipo de salud, un taller motivacional con enfoque de trabajo en equipo e importancia de compromiso institucional, un taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano que se realizará de forma mensual como política institucional por medio del Departamento de

Talento Humano de la institución y Taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.

- El segundo: Usuarios informados sobre sus derechos a la atención de salud con calidad/calidez y obligaciones dentro del centro de Salud. Se realizó una planificación de los aspectos operativos de la capacitación, se ejecutó un taller sobre normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos, incluida una terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios y una capacitación a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.
- El tercero: Talento humano del Centro Médico de especialidades salud familiar con óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral. Se preparó material de apoyo para la capacitación, se realizó una reunión con supervisores de áreas y demás talento humano del Centro Médico, se ejecutó un taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales. Se realizó una reunión para la rendición de cuentas, se hizo un reconocimiento al personal destacado de cada una de las áreas del Centro Médico salud Familiar Durán teniendo en cuenta: tres lugares meritorios publicados en el mural de la Unidad de Salud cada mes, y al empleado del trimestre de cada área (en promedio el que mayor número de veces haya ocupado el puesto número 1) mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor reconocimiento en tarjetas de bonificaciones pre-recargadas, se realizó un coaching empresarial para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del capital humano y se implementó el área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatoria dentro del Centro Médico, donde los colaboradores encontraron terapias antiestrés (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.

En base a la aplicación de lo antes anotado se demostró una satisfacción del equipo de salud y de la comunidad, los cuales han hecho conciencia del cumplimiento de las normas de salud, indicador que ha demostrado el éxito del proyecto.

PROBLEMATIZACIÓN

La motivación del talento humano es fundamental en todo tipo de empresas, puesto que, al no tener al personal con aptitudes adecuadas, el cliente (interno o externo) sufre las consecuencias de empleados insatisfechos, pues producen artículos u ofrecen servicios de baja calidad.

“El punto para actuar y tomar medidas para la problemática vigente es transformando el aspecto de motivación extrínseca que se refiere a lo externo del sujeto (no inherente) y que puede ser modificable (ambiente laboral, incentivos, percepción y compromiso)”. (Martínez, 2012)

Para motivar a un individuo, es prioritario descubrir su fuerza de motivación personal; en este proceso la comunicación es el elemento fundamental para que se produzca una motivación con resultados que permitan ganar-ganar.

De acuerdo con estudios, es imprescindible para un óptimo ambiente laboral y productividad de las instituciones en sus diferentes ofertas de prestaciones de servicios, el guiar a los trabajadores hacia el logro de objetivos de la organización con desempeños sobresalientes, obteniéndose al desarrollar y mantener una motivación laboral eficaz mediante un plan motivacional constante, a fin de fortalecer al capital humano que es el conector del éxito de la organización ya que se relaciona directamente con nuestra razón de ser: los usuarios.

En Ecuador los textos constitucionales establecen que la salud es un derecho y señalan las características del sistema nacional de salud que actuará dentro de principios de universalidad y equidad, con la red pública integral de salud y con la rectoría de la autoridad sanitaria nacional. La modernización del sector salud sigue esta misma dirección con la finalidad de optimizar la calidad de la prestación de los servicios.

La falta de motivación del capital humano perteneciente al Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, es el factor primordial en el déficit de la calidad de atención. La inadecuada vigilancia de salud de los usuarios, enlentece la productividad en la casa asistencial. Por tal razón, es conveniente e imprescindible determinar las causas que intervienen en la práctica clínica diaria, para la obtención de posibles soluciones.

De acuerdo al diagnóstico establecido se determinó como problema principal que existe un déficit en la motivación laboral del capital humano en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán, estableciéndose como factores determinantes los siguientes:

- Que el Centro no dispone de programa de capacitación motivacional laboral al capital humano para brindar servicios de calidad y calidez porque la unidad de salud no mantiene planes estratégicos o de acción para ofertar servicios de alta calidad y no ha enfatizado en la necesidad de un equipo motivado para el buen desempeño laboral; lo cual ha traído como consecuencia vulnerabilidad de los derechos del usuario del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán por la falta de capacidad resolutive frente a patologías del usuario por déficit en la oferta de un servicio integral de salud..
- Otro factor preponderante es que la institución no dispone de programas de capacitación y difusión sobre los derechos de los usuarios. El centro médico no provee medios de comunicación a los usuarios sobre sus derechos, en consecuencia, el sistema de retroalimentación cliente-servicio no se nutre de forma adecuada haciendo que los usuarios perciban déficit en la atención ofertada, evidenciado por diagnósticos-tratamientos-información de baja calidad e insatisfacción con una percepción negativa del Centro de salud.
- La conducta negativa con déficit en el desempeño laboral del capital humano del Centro Médico porque perciben que sus necesidades en el ambiente laboral no son satisfechas, lo cual ha generado que exista un déficit en la comunicación con el usuario y la falta de fidelización de pacientes.

Todo este contexto antes descrito, ocasiona déficit en la calidad de atención. Surge entonces la siguiente interrogante: ¿Es factible aplicar un programa motivacional de satisfacción del capital humano para una atención de calidad en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán?

JUSTIFICACIÓN

Es fundamental en todas las instituciones, contar con un talento humano orientado apropiadamente, para que el cliente (interno o externo) no sufra las consecuencias de ofrecer servicios con bajos estándares de calidad y calidez. Como pilar básico para las acciones y correctivos durante el proceso de atención al usuario, es necesario identificar los distintos aspectos tales como la motivación que constituye aspectos importantes como: ambiente laboral, incentivos, percepción y compromiso en el contexto de una unidad asistencial.

“En los últimos años, los países de América Latina han tenido trascendentales evoluciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como una de las columnas fundamentales de la prestación de servicios de salud. Así se puede apreciar que la calidad es una exigencia fundamental, dirigido a conferir seguridad a los usuarios, empequeñeciendo los peligros en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser monitoreado habitualmente para obtener mejoras”. (Ruelas-Barajas, 2009)

En este contexto, la realización del presente trabajo tuvo un aporte académico y científico importante, en razón de que se tomó al Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán para alcanzar sus objetivos de lograr una atención de calidad al usuario. En definitiva, se logró en el capital humano una concientización para lograr un óptimo desempeño laboral. Desde el punto de vista social el proyecto contribuyó de manera significativa, ya que se logró la participación de la comunidad en el desarrollo del proyecto.

En lo profesional, el autor del proyecto propuso estrategias de cambio basadas en los conocimientos recibidos y en los resultados de un diagnóstico situacional, contando con la apertura necesaria para la ejecución del presente trabajo, practicando nuevas competencias y adquiriendo mayor experiencia profesional e involucrando al personal del Centro y a la comunidad beneficiarios de este proyecto.

En el ámbito personal, el desarrollar un conjunto de acciones en beneficio del personal y usuarios me permitió crecer como persona y ser humano solidario, considerando que al usuario se lo debe apoyar para que mejore su salud integral, por lo que es el momento para la instauración de las bases de una futura responsabilidad sanitaria y para que pueda participar activamente en la toma de decisiones en beneficio de su salud.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Implementar el programa motivacional de satisfacción del capital humano, mediante la ejecución de un programa de capacitación a los colaboradores, con la finalidad de brindar una atención de calidad al usuario reconociendo el óptimo desempeño laboral mediante incentivos económicos y/o reconocimientos (estipulados en el mismo verificados por retroalimentación de satisfacción de clientes).

Objetivos Específicos:

- Ejecutar un programa de capacitación al capital humano del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, en el ámbito motivacional para lograr una atención con calidad y calidez en la unidad operativa.
- Informar a los usuarios sobre su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del Centro Médico de Especialidades para que perciban óptima atención, evidenciada por diagnósticos-tratamientos-información de alta calidad.
- Establecer dentro del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, políticas motivacionales como plan de mejoramiento continuo de la calidad para que exista una comunicación asertiva con el usuario.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Marco institucional

1.1.1. Aspecto geográfico del Lugar.

Cantón Durán, Provincia de Guayas se encuentra en la Zona 8 de planificación. al margen oriental del río Guayas, su jurisdicción política administrativa comprende la zona urbana y rural con una extensión de 58,65 y 253,08 km² respectivamente. Sus límites son: Norte: Río Babahoyo. Sur: El Cantón Naranjal. Este: El Cantón Yaguachi. Oeste: El Río Babahoyo. Goza de un clima cálido – tropical y su relieve está formado en la parte oriental por el Río Guayas, situándose en frente de la isla Santay. Por la parte suroeste se encuentra una pequeña cadena de elevaciones, donde se destaca el cerro de las cabras, con una altura de 88 metros sobre el nivel del mar. Por la parte occidental se encuentran suelos fértiles aptos para la agricultura y en la parte norte el suelo se caracteriza por ser bajo, permitiendo el asentamiento del mayor porcentaje de los habitantes (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015).

1.1.2. Dinámica poblacional.

El Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán se encuentra ubicado en el cantón Durán, cuenta con una población estimada de 34.232 habitantes con predominio de población femenina.

El 29% de la población se ocupa en la rama de actividad de comercio al por mayor y por menor. La principal actividad que genera mayor ingreso económico es la rama manufacturera con un 60.9%. La pobreza en el cantón DURÁN por NBI es de 7.5% con respecto a la provincia de GUAYAS. La escolaridad de la población en el cantón DURÁN es de 10.5 años para las mujeres y 10.5 años para los hombres. El analfabetismo de las mujeres en el cantón DURÁN es del 3.5% y en los hombres es del 3.1%. (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015)

1.1.3. La Misión de la institución.

Brindar atención integral y de calidad a todos los usuarios con dedicación y empeño, dispuestos a ofrecer el mejor servicio de salud en todas nuestras áreas asistenciales, con profesionales competentes y con la más alta tecnología, estableciendo horarios flexibles, con metas del 100% de cobertura en programas preventivos propiciando la participación

comunitaria y la autogestión con: Calidad, calidez, ética, honestidad y respeto enmarcados en nuestra vocación de servicio.

1.1.4. La visión de la institución.

El Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, nace con la visión de brindar una excelente atención médica de alta especialidad con costos accesibles, sin distinción de clases sociales para convertirse en el 2020 en un referente local y nacional en cuanto a calidad, calidez e innovación tecnológica de servicios médicos.

1.1.5. Organización Administrativa.

El tipo de estructura jerárquica es vertical, organizado de la siguiente manera:

Consejo directivo

Gerente general

Directora Médica

Jefe de Talento Humano

Coordinación General

Departamentos: Caja, Farmacia, Enfermería, Mantenimiento, Archivo Plano, Administrativos.

1.1.6. Servicios que presta la institución.

Dentro de los servicios médicos: Medicina General, Pediatría, Ginecología, Urología, Obstetricia, Neurología, Traumatología, Flebología, Nutrición, Rehabilitación Física, Oftalmología, Cardiología, Endocrinología, Dermatología, Reumatología, Otorrinolaringología. Servicios de ayuda diagnóstica y tratamiento como: Laboratorio Clínico automatizado, Farmacia, Ecografía, Rayos X Digitalizado, Mamografía, Densitometría Ósea, Tomografía, Resonancia Magnética, Servicio de Quirófano para cirugías ambulatorias.

1.1.7. Datos estadísticos de cobertura (estado de Salud enfermedad de la población).

El perfil del usuario que se atiende es la población duraneña, Teniendo en cuenta la infraestructura, convenios (IESS y Seguros privados) se estima brindar atención a un 60% de la población de Durán.

1.1.8. Características geo-físicas de la institución.

El Centro de especialidades Salud Familiar Durán se encuentra construido en un terreno de 1000 metros cuadrados, en una estructura de hormigón armado, antisísmica con acabados en aluminio y vidrio. Se encuentra establecido en un terreno plano sin amenaza geográfica en el corazón de la Cooperativa 12 de noviembre del Cantón Durán.

Existe déficit de capa asfáltica delantera desde la avenida principal Eloy Alfaro hasta la entrada al centro Médico aproximadamente 1 kilómetro. Sin embargo, el acceso no está restringido ya que la tierra de este sector es plana con trabajo de mantenimiento constante por parte de las autoridades.

Las diferentes áreas de la Unidad Operativa cuentan con diseño moderno, subdivisiones con puertas corredizas, instalaciones amplias, funcionales y eléctricamente seguras, cuenta con iluminación natural durante el proceso de atención, lo cual hace del entorno un ambiente de confortabilidad y confianza.

1.1.9. Políticas de la institución.

Política de calidad y del sistema integrado de gestión: El Centro Médico Salud Familiar Durán se compromete a mejorar permanentemente y dar sostenibilidad a todos sus procesos con el fin de brindar satisfacción a los usuarios.

Política de seguridad del paciente: La gerencia del Centro Médico Salud Familiar Durán está comprometida, a implementar y mantener el Programa de Seguridad del Paciente con el fin de identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante el proceso de atención.

Política de contabilidad: El Centro Médico Salud Familiar Durán se compromete a elaborar y presentar sus estados contables a tiempo asegurando la disponibilidad de información contable confiable y comprensible que permita la toma de decisiones para el control de los recursos financieros disponibles.

Política de planeación estratégica: EL Centro Médico Salud Familiar Durán mediante la planificación estratégica permite identificar de manera clara dónde estamos, hacia dónde vamos, a dónde debemos llegar y cómo hacerlo, es decir, especificando los resultados esperados en la ejecución de los programas y otras actividades organizacionales.

1.2. Marco Conceptual.

“La motivación laboral es la fuerza que induce al capital humano a la ejecución de actividades organizacionales con eficacia y a la determinación de comportamientos para el logro de los objetivos de la organización. Sin embargo, el pago de salario es una fuente de motivación laboral que no es suficiente para hacer que un talento humano esté motivado, constan otros factores como: el reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y compromiso del trabajador, son principales fuentes de motivación”.(García Sanz, 2012)

“Un estudio realizado en Latinoamérica de causas de motivación laboral con empleados de la parte administrativa de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, comprendida de 12 divisiones académicas, el personal de rectoría, de la secretaría académica, la secretaría de administrativos, la secretaría de finanzas, la contraloría y el patronato; donde los resultados revelan una población homogénea, Se puede observar que para el empleado lo más importante es el incentivo económico una vez que tenga estabilidad económica, las relaciones interpersonales y el más estable es la realización personal, lo que quiere decir que para la mayoría de la población bajo estudio, descubren que se sienten realizados y motivados si logran realización personal, aunque sus labores administrativas sean muchas veces rutinarias, pero no necesariamente están satisfechos con su ingreso económico”.(Ancona, 2012).

De las múltiples teorías existentes para describir la motivación, hay dos que subrayan una definición clara del mismo:

1. Jerarquía de las necesidades de Maslow: detalla las necesidades humanas utilizando una pirámide, distribuyéndolas con relación a la importancia e influencia que estas tienen en el comportamiento humano. Maslow coloca las necesidades fisiológicas en la base de la pirámide estableciendo el nivel más bajo de las necesidades humanas, muestra que al no satisfacer esta base la persona no podrá tener reacciones positivas ante contextos laborales perturbando el clima organizacional. Las necesidades de seguridad inciden concretamente en la prevención de riesgos o daños físicos en el espacio laboral, cuanto es más seguro su ambiente laboral, más motivado estará.
2. De la misma manera, se manifiesta dentro de la pirámide las necesidades sociales asimilando que el ser humano es un ente social teniendo la necesidad de comunicarse con otros de forma afectiva y con participación social.

“La necesidad de autorrealización se centra en la superación inevitable para que el individuo aspire el cumplimiento de sus deseos de crecimiento profesional o personal dando ejemplos a seguir de su accionar, ejecutando algo valioso y

mejorando su propio potencial. Esta teoría es muy extensa beneficiando la percepción de un grupo al individuo en el marco de la motivación en el área laboral". (García, 2012)

"La Teoría Exteriorizada por William Ouchi en 1981, manifiesta que el enfoque del trabajador debe ser percibido como un todo y no fraccionado. La teoría Z es interactiva y trata de entender al sujeto en su ámbito laboral como un individuo integral debido a que su vida personal influye en su desempeño en la organización implantando condiciones como la confianza, el trabajo en equipo, relaciones personales seguras todas ellas organizadas hacia una filosofía empresarial humanista que acrecienta la productividad en la empresa y al mismo tiempo la autoestima de los empleados. La confianza es el pilar fundamental de la cultura Z."(García, 2012)

Un punto a tener presente en la motivación laboral es el de tener planes de recompensas bien diseñados y alineados a la estructura y objetivos de la organización. Las recompensas e incentivos tienen como lineamiento principal que las personas tengan conductas y roles que causen beneficios, por esta razón, el plan estratégico debe contener la consecución e implantación de un sistema determinado de recompensas administradas por procesos productivos y administración del talento humano de la empresa.

La mayor parte de las investigaciones efectuadas sobre las organizaciones se han enfocado en la estructura, el tamaño de la organización y su diseño. Por lo cual es importante tomar en cuenta entonces, por ejemplo, la situación climática, la formación de equipos, la administración de conflictos, la cultura, el liderazgo, la comunicación y, de la misma manera la motivación.

Dentro de los últimos progresos para la motivación laboral dentro de las organizaciones, existe un tema que en el pasado era considerada un Tabú pero que pasó a ser una estrategia para aumentar la productividad en el capital humano y cumplimiento de metas laborales. Se trata de espacios referidos al descanso, salas de 'brainstorming' (lluvia de ideas), espacios de juegos.

"En una encuesta de la International Facility Management Association (IFMA, una asociación global que congrega a profesionales de gestión de edificios), que se ejecutó el año pasado, los 'amenities' más utilizados son salas de descanso (93%), espacios multiusos (71%), gimnasios (53%), servicios de cafetería y comida (51%), guarderías y salas de lactancia (52%) y salas de estar (38%). Según especialistas aseveran que implementar estos ambientes conlleva más compromiso y motivación del personal y debe estar unido a una estrategia comunicacional de la empresa."(El Comercio, 2015)

La motivación es una de las labores administrativas más simples, pero al mismo tiempo de las más complicadas. Es simple porque las personas se sienten esencialmente motivadas o impulsadas a comportarse de manera que les cause recompensas. Por esta razón, motivar a una persona debe ser fácil: simplemente hay que hallar lo que desea y ubicarlo como una posible recompensa (incentivo).

El desempeño es la base de la administración. La labor fundamental de todo administrador es implementar un ambiente en el cual los empleados puedan alcanzar metas de grupo en poco tiempo. Como gerentes, todos deben buscar conservar un medio ambiente adecuado que ejerza una acción eficaz de grupo para conseguir los resultados deseados y lograr las metas establecidas. Mejorar todos los procesos administrativos y gerenciales, liderazgo participativo, dirección, participación ciudadana, para obtener la salud como un ente integrador del desarrollo humano sostenible.

Debido a que todas las empresas tienen como objetivo producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios posibles para cumplir con sus objetivos, los cuales están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística adecuada, políticas de personal, apropiada utilización de los recursos, etc.

“La teoría de la modificación de la conducta, en la cual todos somos producto de los estímulos que tomamos del mundo exterior. Si se detalla lo adecuadamente el medio ambiente, se puede predecir con precisión las acciones de los individuos, permitiendo estar un paso adelante y de esta manera proyectar el entorno a los posibles cambios existentes, por este motivo es imprescindible la intervención de todos los integrantes del equipo de trabajo para la elaboración de lluvia de ideas con el propósito de realizar una toma de decisiones al tener en cuenta acciones externas que perturban el funcionamiento interno”.(Skinner, 2012)

Es imprescindible priorizar los incentivos, como la capacitación para el trabajo; asegurar capacitación permanente al personal, así como realizar la evaluación del desempeño concibiendo a la misma como un proceso formativo, a través de la aplicación del Sistema de Calificaciones señalado. De la misma manera, incentivar la asistencia de los profesionales y técnicos en actividades de desarrollo intra y extra institucional logra que se desarrollen sus capacidades y competencias y promueve su satisfacción.

“La disertación tiene como función desmitificar la superación de las organizaciones y mostrar, por el contrario, que el éxito económico y humano establecido en el talento humano cree una orientación consciente, pragmática y

encausada hacia los procesos que llevarán a vigorizar las cualidades necesarias que debe ejecutar el trabajador en su puesto de trabajo. Diferentes estudios favorecen el concepto del capital humano como el grupo de capacidades, conocimientos y destrezas de los empleados y directivos de la empresa. Pero representa algo más que el desarrollo de estas medidas, ya que debe asimilar de la misma manera la dinámica de una organización inteligente en un ambiente competitivo cambiante.”(López, 2008).

Se debe construir un plan de trabajo para cada área y cada sector que contenga los aspectos de gestión, dotación de personal, dotación de recursos, equipamientos y materiales, educación al usuario y familia, educación continua, supervisión de la asistencia, evaluación del personal, extensión a la comunidad, investigación y estudio de la calidad. La tendencia más sobresaliente en las relaciones entre supervisor y empleado es la cooperación y el trabajo en equipo. De cierta manera, la razón para que exista el supervisor es ayudar al subordinado a que realice el trabajo de una manera eficaz.

“Toda institución debe dirigirse de tal manera que el personal tenga que ejecutar determinados trabajos que se le delegan. Algunos de estos trabajos son monótonos mientras que otros son versátiles y en este caso es preciso dar nuevas indicaciones. Una disposición es un mecanismo de comunicación que se da para alcanzar que alguien realice algo”. (Bolívar, 2010)

“Hoy por hoy las organizaciones muestran equipos de trabajo desorganizados, con poca motivación y no aplican los objetivos personales para distribuirlos a los objetivos empresariales imposibilitando así que se llegue a la consecución de los objetivos planteados. No solo se deben considerar los factores internos, si no que se deben analizar los cambios externos y globales que afectan a las organizaciones.” (Knooz, 2012)

Es decir que la función de dirigir trabajadores alcanza el carácter de un esfuerzo cooperativo para conseguir el total conocimiento de lo que se requiere. En este sentido, los empleados solicitan al supervisor instrucciones y explicaciones. El proceso sigue siendo fundamentalmente de comunicación con los subalternos, pero existe la oportunidad de realizar preguntas y comentarios en ambas direcciones.

“Existen organizaciones que deliberan sobre cómo optimizar el desempeño laboral de los trabajadores, y determinan como primer aspecto, que hay variedad de problemas que influyen en el poco éxito para conquistar dicho objetivo. La gran mayoría de las organizaciones realizan gestión del desempeño con avances en la eficiencia, eficacia y productividad, no obstante, la inconsistencia más frecuente es que las empresas se ocupan en cada dispositivo en mención de manera individual, o en algunas ocasiones con dos o tres simultáneamente pero sin asumir una visión integral, es decir como si hubiera independencia y no existiera relación entre esos elementos.” (Fontela, 2010)

Cuando perciben una comunicación asertiva porque la acción propuesta lo permite, se sentirán inclinados a ejecutarla de buena forma. Los supervisores pueden utilizar este método para conseguir que los empleados realicen sus propias direcciones. De la misma manera, lo usual es que el supervisor muestre, con el ejemplo el grado de calidad y cantidad de trabajo que desea que se cumpla.

“Tal vez lo único verdaderamente significativo que realizan los líderes es crear y dirigir la cultura de sus compañías, y su único talento lo conforme su habilidad para coordinar con la cultura, no obstante, las posibilidades de cambiarla varían de acuerdo el estadio de desarrollo en que se halle cada organización”. (Chiavenato, 2009)

“A veces se entiende equívocamente que cualquier cambio en las leyes produce un salto breve de los beneficios, sin reparar en el problema de conducir grandes recursos financieros y humanos, con estructuras y planteamientos impropios. Suscitar los valores dentro de la cultura organizacional que poseen los trabajadores, para favorecer el logro de los objetivos institucionales.” (Stogdill, 2011)

La aplicación de leyes y normas instituidas contribuyen adecuadamente para producir los cambios cualitativos que esperan las nuevas empresas. Su aporte es limitado para establecer cambios cualitativos, porque coexistiría una organización ponderada que va a restringir la respuesta al cambio, lo que efectivamente contribuye para producir el cambio deseado son sus recursos humanos concluyéndose por ello a los líderes como valor directivo ineludible para regentar la organización y concienciar sobre lo trascendental del futuro económico de la empresa.

“Participar activamente en los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como su asignación a los sectores de acuerdo al perfil. Efectuar su orientación, socialización y evaluación del desempeño para beneficiar y desarrollar su sentido de pertenencia y lealtad a la organización. Las perspectivas de los ejecutivos, la progresiva competencia a nivel nacional e internacional y la desarrollada pluralidad en la fuerza de trabajo, constituyen desafíos para el administrador de los recursos humanos de una institución.” (Castañeda, 2012)

Los directores de corporaciones aspiran que sus departamentos de personal ayuden en aspectos como el desarrollo de la productividad, la planeación de la sucesión y el avance en la cultura corporativa. De la misma manera, además de aportar al objetivo de ampliar la ventaja competitiva, el departamento de personal asimismo debe resguardar objetivos de

carácter social, funcional y personal. Los objetivos sociales se adjudican en parte la forma de normativas legales.

“El cambio organizacional es el proceso por medio del cual las entidades pasan de su estado actual, a algún estado futuro deseado para aumentar su eficacia”. Las Organizaciones con relación a esta definición, deben modernizarse, en búsqueda de la innovación de paradigmas e implementar equipos de trabajo de gran desempeño en las organizaciones.” (Jones, 2008)

Los objetivos funcionales amplían una dimensión profesional y ética a los desafíos que tiene a su haber el administrador de recursos humanos. Y los objetivos de carácter personal de cada elemento de la organización se constituyen en entes significativos y complejos a medida que reduce la velocidad en el desarrollo demográfico de la fuerza de trabajo y se extiende su diversidad. El especialista no puede perder la representación global, que somete al departamento de recursos humanos a toda la organización. Es el logro de la organización como un todo y no el del departamento de recursos humanos, lo que establece la prioridad total.

En la Evaluación del desempeño y sistemas de recompensa es preciso pensar realizar modificaciones en las evaluaciones, el reparto de utilidades y los beneficios, incentivos para los pequeños grupos y otras transformaciones, para que fortalezcan el esfuerzo y compromiso de éste. (Robbins S, 2009).

Los procesos se ejecutan a partir de la composición de las prácticas frecuentes de capital humano que ya anteriormente han tenido trato por separado, así como procesos de reclutamiento, capacitación y remuneración, con un sistema oficial de desarrollo del compromiso tanto como del desempeño laboral para con la organización. (Corzo, 2011)

Es probable manifestar que la apropiada administración del capital humano, simboliza la ventaja competitiva de las compañías, ya que éste conforme con las condiciones laborales dadas y que se ocasiona por el entorno, suele desarrollar el índice de su desempeño laboral, de tal manera que algunas empresas internacionales han instalado con éxito los sistemas laborales de alto desempeño con lo cual han conseguido grandes y significativos beneficios.

“El coaching como una herramienta que es usada para destruir barreras y trascender ante los límites. Con él se conquista un gran accionar, consecuentemente se crean hábitos, valores, creencias, historias y juicios, con el propósito de facilitar los sistemas de cambio que facultan al adiestrado para la toma de decisiones y el accionar que le hará mejorar como persona, de una forma perfeccionada. En él va expresa la oportunidad de trascender”. (Muradep, 2009).

Es una técnica de gran trascendencia y útil en cuanto a la retroalimentación persistente, por medio de la cual se puede delinear un mejor futuro, departiendo tanto en términos personales como organizacionales.

El estrés, en general, cada día crece más. Las circunstancias continuamente cambiantes crean muchos conflictos de poder, de comunicación, de valores y otros. La soledad profesional es otra firme razón, afirma que el gerente generalmente no concurre a cursos, con periodicidad está falto de un lugar para reflexionar de manera participada dentro de la organización, puesto que su estatus se encuentra por encima de otras cosas, aunque ventajosamente esta forma de concebir el rol varía.

En la interacción de los rasgos primarios de personalidad y características que son del entorno se generarán respuestas ante muchos acontecimientos estresores. En esta negociación, para conseguirla el individuo utilizará sus recursos individuales con el fin de poder responder satisfactoriamente a los requerimientos del medio. (Campos, 2006)

“Para que el Coaching sea seguro, éste debe encauzarse en el progreso de competencias, en los colaboradores o directores importantes de la organización para la que trabajan. Se efectúa por medio de la preparación de un plan de acción que forme la conciliación entre las necesidades de la persona con las competencias organizacionales, los objetivos, la visión y cultura de la organización a la que pertenecen, de manera que influya en favor de la calidad de trabajo.” (Villa, 2010)

“El coaching es un proceso de interacción a través del cual un entrenador protege o respalda a la persona que lo toma con el afán de alcanzar mejoras en sí mismo. El entrenador lo ayuda para que logre ciertas metas instituidas anticipadamente, por medio de la utilización de sus propios recursos y capacidades de una forma eficaz. Describe que es una modalidad educativa en la cual consta una mezcla del desarrollo cognitivo y la transferencia al trabajo.” (Lazzati, 2008)

En relación al coaching empresarial éste tiene la característica de abrir puertas que acceden a dar una ilustración de nuevos conceptos, métodos, técnicas, herramientas y nuevos descubrimientos tecnológicos para aprobar una efectiva gestión empresarial. (Roman, 2008)

“La herramienta de administración moderna denominada coaching es una herramienta de orden habitual que se maneja en diversas organizaciones, pero esa no es una razón para que no tenga riesgos. Algunos profesionales y empresas se apuntalan con el soporte de un entrenador como posible solución a su problemática o, sencillamente por un aspecto modal. Sin embargo, el preparar la práctica de coaching es un tema de cuidado sobre todo para quienes lo practican y alcanzan a conocer la validez del mismo en sus resultados.” (Mateos, 2010)

Esto muestra que el compromiso que pueda darse en las relaciones interpersonales puede traducirse, en cierta forma hacia una establecida fidelidad existente hacia los demás.

“Se efectuó una investigación de tipo cualitativo en España, con el fin de saber los resultados que un programa de asesoramiento particularizado a entrenadores, posee en el comportamiento del coach y en la responsabilidad empresarial. Investiga con ello, poder examinar los efectos derivados de la conducta que muestra el entrenador o coach, toma como plataforma las percepciones de los trabajadores y de los entrenadores mismos, a quienes se les aplicó el tratamiento de asesoría personalizada. Muestra que el compromiso que pueda haber en las relaciones interpersonales puede transcribirse, de cierta manera, a cierta fidelidad existente hacia los otros.” (Pereira, 2008).

El desempeño laboral de las empresas, simboliza uno de los baluartes más trascendentales que permiten la efectividad y consiguen el éxito de estas, por lo cual existe un persistente interés de las organizaciones científicas en optimizar los sistemas de gestión sobre los cuales reposa el mismo. (Castillo, 2010)

“Lo que se requiere de un coach profesional, es que posea una serie de cualidades o experiencias que le permitan desarrollar su profesión con capacidad, entre las que se señalan el saber escuchar, estar dispuesto, saber realizar su trabajo, ser competitivo, contar con buen ánimo, una actitud mental positiva y principalmente una metodología clara, contando con un periodo de tiempo establecido que proporcione la aplicación y puesta en marcha de la técnica, por ende será primordial definir el mismo según las necesidades que se manifestaron.” (Bou, 2009)

“La implementación eficaz y eficiente del coaching dependerá de las circunstancias de cada organización. Se requiere un compromiso directivo muy claro, y de la comprensión de la filosofía subyacente, el análisis serio de cómo podría insertarse ésta en la cultura corporativa, y de una expectativa positiva de la gerencia sobre los beneficios que les traerán sus esfuerzos con el Coaching”.(Rodríguez, 2008).

El enfoque del coaching reside en trabajar formalmente con los colaboradores, por lo general gerentes y ejecutivos, para ayudarles a constituir sus objetivos, a destruir los posibles obstáculos y a optimizar su desempeño. (Cummings, 2007).

El desempeño por competencias es una estructura de conocimientos, destrezas y actitudes establecidas que debe tener la persona para cumplir exitosamente un trabajo identificado absolutamente, es imprescindible a la vez que estos además tengan la independencia de resultar beneficiados con la práctica que se ejecute. (López A. , 2006).

Es trascendental detallar y examinar el coaching ejecutivo, fundamentándose en los factores que ayudan al éxito de los procesos, hecho que se evidencia al conseguir información del mismo y detallar aspectos de tal proceso, con una muestra de literatura referida sobre el coaching y las diferentes condiciones para afrontarlo en la práctica. (Gajardo, 2007).

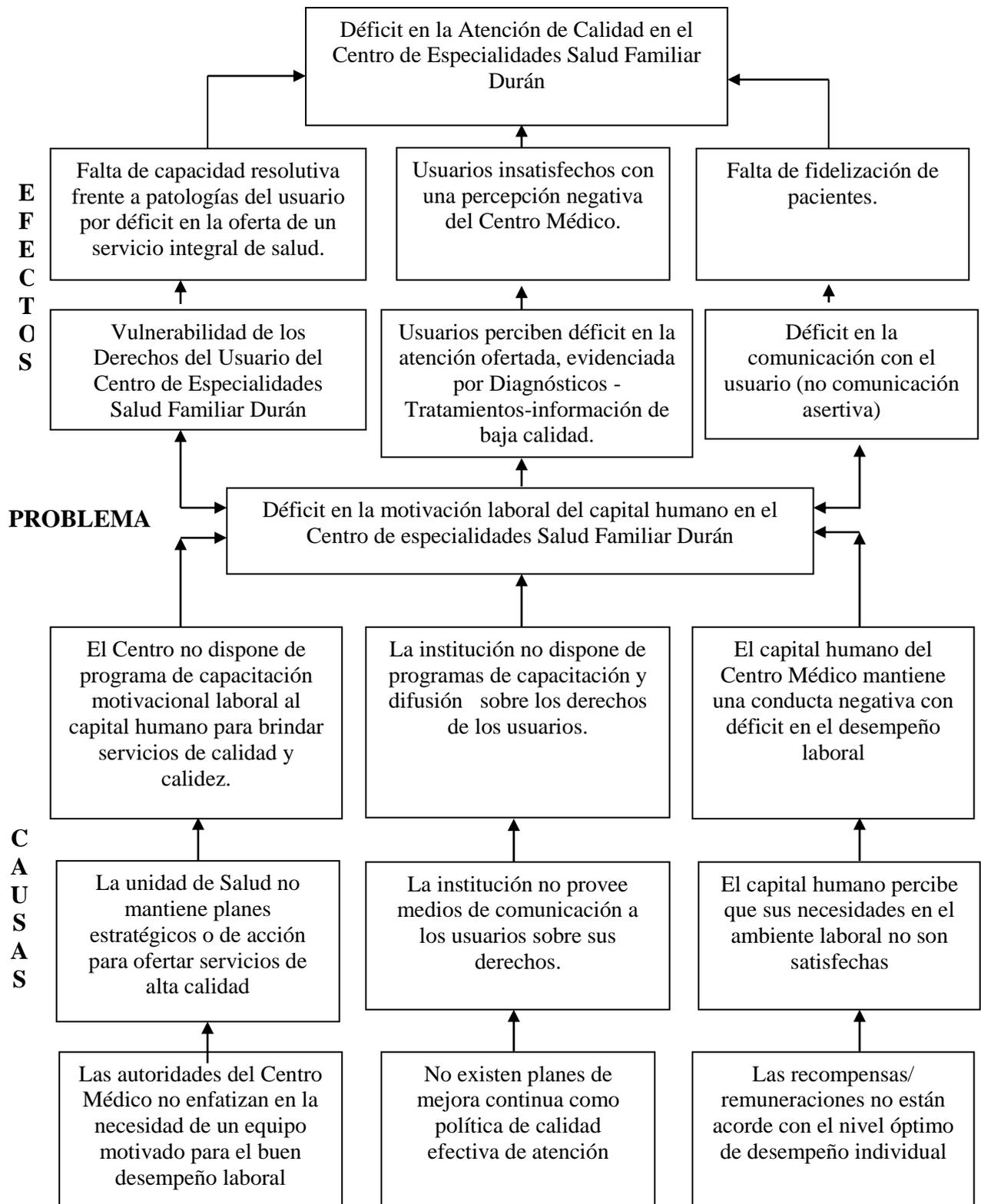
CAPITULO II
DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Matriz de involucrados.

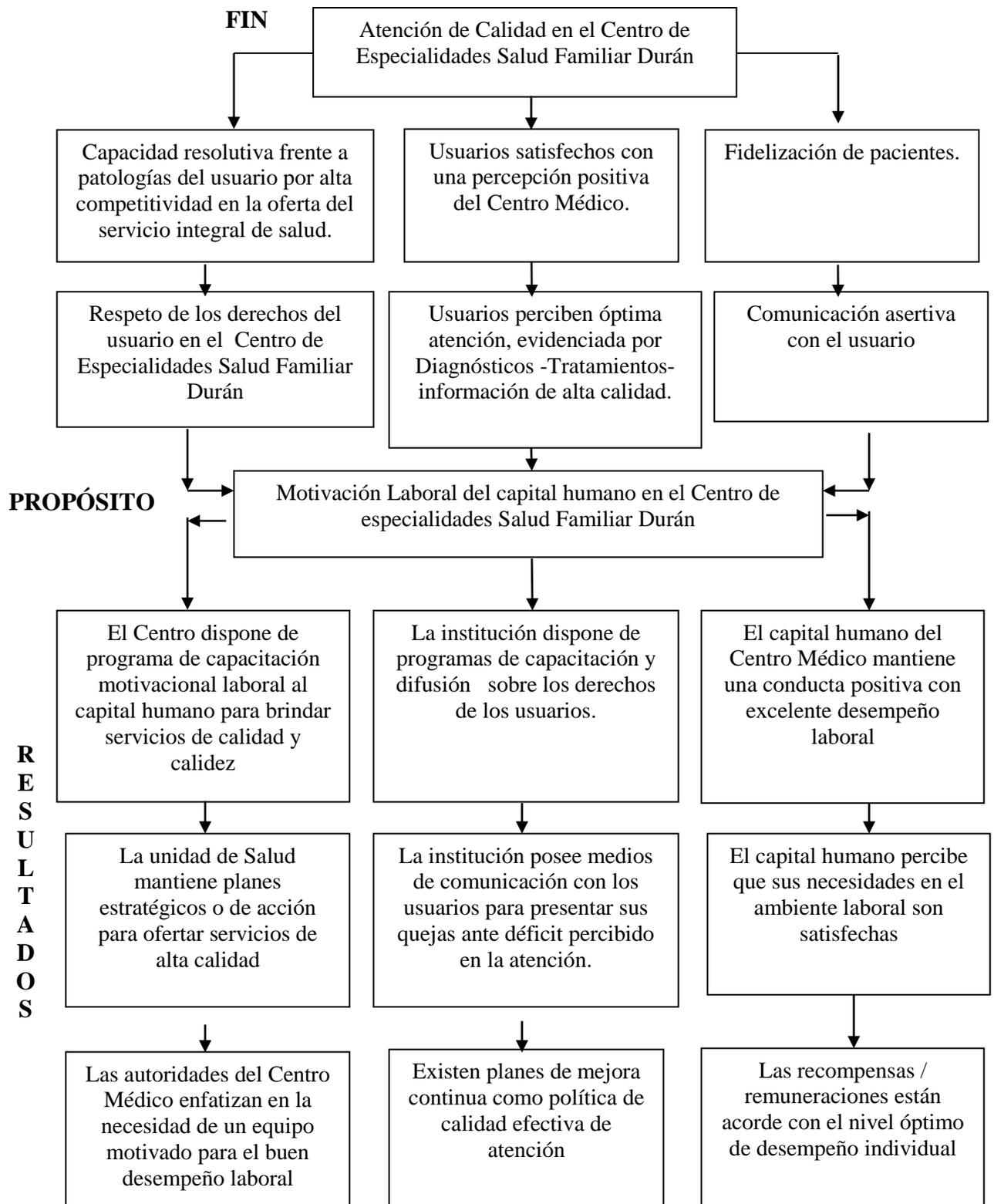
GRUPOS Y/O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
Talento Humano de la Unidad de Salud	<p>Participación en los talleres con enfoque motivacional del Centro Médico de especialidades Salud Familiar Durán.</p> <p>Implementar el plan de fidelización de usuarios con atención integral al mismo.</p>	<p>Talento Humano, Recursos Materiales</p> <p>Reglamentos Institucionales y de políticas de atención de calidad, manteniendo como referencia el Modelo de atención integral de salud para la implementación de los planes de acción. Mediante la Constitución Política del Ecuador 2008, tendremos en cuenta los siguientes artículos: 32, 358, 359, 360 y 361.</p>	<p>Capital humano desmotivado reflejado en un déficit en la calidad de atención al usuario.</p> <p>Falta de implementación de planes de acción estratégicos para fidelización de pacientes.</p>
Directiva del Centro Médico	<p>Conocimiento de la importancia de la motivación extrínseca del talento Humano para la obtención de un desempeño óptimo</p> <p>Reconocimiento del trabajo bien</p>	<p>Talento Humano, Recursos Materiales.</p> <p>Constitución de la república del Ecuador (art. 359, 360, 361). Incluido el MAIS (Modelo de atención integral de Salud).</p>	<p>Desconocimiento por parte de la Directiva del Centro Médico de la importancia de un equipo de trabajo motivado para alcanzar los objetivos organizacionales.</p> <p>Falta de reconocimiento por parte de</p>

	realizado por parte del personal de salud de la unidad Operativa.		la directiva del desempeño y trabajo bien realizado por parte del talento humano de la unidad de salud.
Usuarios	Atención integral de salud con calidad de atención al Usuario. Ser parte del programa de fidelización de pacientes.	Talento Humano Recursos materiales Constitución del Ecuador Artículos: 32, 358, 359, 360 y 361.	Usuarios no atendidos bajo un esquema de calidad / integral. Usuarios con déficit de comunicación asertiva entre el personal de salud y/o directivas del centro Médico.
Egresado de la Maestría	Contribuir a mejorar la calidad de atención del usuario en el Centro de especialidades Salud Familiar Durán. Cumplir con toda la programación del proyecto de titulación.	Talento Humano Recursos materiales y económicos Reglamento de régimen académico de la UTPL (art. 12)	Talento Humano desmotivado con un bajo desempeño laboral. Déficit en la calidad de atención al usuario Desconocimiento por parte de la directiva de la importancia de mantener un equipo de trabajo motivado reflejado en la falta de planes de acción motivacionales del capital humano.

2.2. Árbol de problemas.



2.3. Árbol de objetivos.



2.4. Matriz del marco lógico.

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin: Contribuir a mejorar la calidad de atención en el centro de especialidades salud familiar Durán	Hasta el 2018, el 90% de los pacientes atendidos en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán se encuentran satisfechos con la atención recibida.	Acta de Compromiso Encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Salud Familiar.	Participación del capital humano Participación de los usuarios
Propósito: Implementación del programa Motivacional de satisfacción del Capital Humano para una atención de calidad.	El 100% de las actividades programadas realizadas hasta agosto 18 del 2017.	Informe de resultados con evidencia fotográfica Página web del buzón de sugerencias. Encuesta al personal	Autoridades del Centro Médico: Junta Directiva, Director Médico y Jefe de Recursos Humanos apoyan el proyecto.
Resultados 1.-Capital Humano capacitado, sensibilizado y comprometido a la atención con calidad y calidez al usuario del centro Médico de especialidades Salud Familiar Durán	El 100% del capital humano del centro Médico de especialidades Salud Familiar Durán capacitado y sensibilizado en talleres de integración con enfoque motivacional para la atención con	Acta de Compromiso Certificados de Asistencias. Oficios a Conferencistas Programa de capacitación. Fotos Trípticos Encuesta de retroalimentación	Equipo de Salud motivado y comprometido en la participación.

	calidad como optimo vital en la prestación de servicios hasta 13 de abril del 2017.	con el capital humano capacitado y sensibilizado.	
2.-Usuarios Informados de su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del centro de Salud.	2.1 el 100% del plan Comunicación asertiva Usuario/ Centro Médico elaborado hasta 8 de mayo del 2017	Fotos Encuestas de satisfacción a los usuarios. Página web del Centro. Encuesta de retroalimentación al usuario. Verificación por medio de la web en link de quejas/ sugerencias / comentarios.	Participación de la comunidad
3.-El capital humano del Centro Médico de especialidades salud familiar posee óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral	El 100% del capital humano con óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades laborales favoreciendo la atención cálida e integral hasta 18 de agosto del 2017	Invitación para el taller de Integración del talento humano. Lista de asistencia del personal Evaluación de desempeño Programa de Coaching Encuesta de coaching. Pantalla virtual Juegos recreativos de mesa y virtuales.	Compromiso y participación activa del Capital Humano en el Centro Médico de especialidades salud familiar Durán

R1 Equipo de Salud Capacitado y comprometido a la atención con calidad y calidez al usuario				
1.1. Reunión con el Director de la Unidad de Salud y el talento humano para la socialización del proyecto.	-Maestrante -Equipo de Salud -Director de la Unidad	23 de marzo 2017	-Papeles -Esferos -Computadora -Refrigerios	\$ 30
1.2 Taller de marco legal y normativa de atención integral de salud	Maestrante	27 de marzo 2017	-Computadora -Papeles -Esferos -Proyector -Refrigerios	\$20
1.3 Taller motivacional con enfoque de trabajo en equipo e importancia de compromiso institucional.	Maestrante	31 de marzo 2017	-Parlantes -Computadora -Papeles -Esferos -Refrigerios	\$20
1.4 Taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano.	Maestrante	7 de abril del 2017	-Proyector -Parlantes -Computadora -Papeles -Esferos -Refrigerios	\$20
1.5 Taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.	Maestrante	13 de abril del 2017	-Proyector -Computadora -Papeles -Esferos -Parlantes -Refrigerios	\$20
R2 Usuarios Informados sobre sus derechos a la atención de salud con calidad/calidez y obligaciones dentro del Centro de Salud.				
2.1-Reunión con los representantes comunitarios.	Maestrante	26 de abril 2017	-Computadora -Papeles -Esferos - Refrigerios	\$10
2.2-Taller de normativas,	Maestrante	28 de	-Proyector	\$20

derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos. Se incluye terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios.		abril del 2017	-Computadora -Papeles -Esferos -Parlantes para musicoterapia -Refrigerios	
2.3-Capacitación a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.	-Maestrante -Supervisor del área de informática del Centro de Salud.	8 de mayo del 2017	-computadora -papeles -esferos.	\$20
R3 El capital humano del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar posee óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral				
3.1. Reunión con directora médica y departamento recursos humanos y demás talento humano del Centro Médico	-Maestrante -Supervisor de Departamento de Talento Humano	25 de mayo del 2017	-Computadora -Papeles -Esferos	\$10
3.2 Taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales anónimas.	-Maestrante	14 de junio del 2017	-Computadora -Papeles -Esferos -Refrigerio	\$100
3.3. Reunión de Rendición de Cuentas	-Maestrante -Supervisor de	30 de junio del	-Computadora -Papeles	\$10

	Departamento de Talento Humano	2017	-Esferos	
3.4 Reconocimientos a personal destacado de Cada una de las áreas del Centro Médico Salud Familiar Durán teniendo en cuenta: tres lugares meritorios, los cuales se publicarán en el mural de la Unidad de Salud cada mes, y al empleado del trimestre de cada área (en promedio el que mayor número de veces haya ocupado el puesto número 1) mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor.	-Maestrante - Supervisor de Departamento de Talento Humano -Dirección Médica	14 de Julio del 2017	-Valla publicitaria -Papeles -Marcadores -computadora -impresora	\$100
3.5. Coaching empresarial cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del Capital Humano	-Maestrante -Supervisor de Departamento de Talento Humano	8 de junio y 12 de septiembre del 2017	-Papeles -Marcadores -Computadora -Impresora -Proyector -Personal Coaching	-\$250
3.6. Implementación área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatoria dentro del Centro Médico (en el área de descanso que ya	-Maestrante -Supervisor de Departamento de Talento Humano	18 de agosto del 2017	-Área de descanso -Pantalla con videos anti stress dirigidos -Juegos	-\$200

se encuentra en la Unidad pero que no está abierto al personal del capital humano), donde los colaboradores encontrarán terapias anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.			recreativos	
---	--	--	-------------	--

CAPITULO III
RESULTADOS

3.1. Resultado No. 1.

Equipo de Salud Capacitado y comprometido a la atención con calidad y calidez al usuario.

3.1.1. Actividad 1. Reunión con el Director de la Unidad de Salud y el talento humano para socialización del proyecto.

El día 23 de marzo del 2017, se llevó a cabo una reunión entre el Maestrante Dr. Leonel Alberto Dajaro Castro con la Directora del Centro Médico de Especialidades: Salud Familiar Durán Dra. Yira Felizzola Bohórquez junto al equipo de salud, para informarle sobre la realización del Proyecto solicitando los respectivos permisos. La Directora Médica manifestó su aprobación a esta petición y al mismo tiempo expresó su total respaldo y apoyo, así como la colaboración de todo el personal para poder cumplir con este objetivo. Firmando para constancia un Acta de Compromiso entre las partes intervinientes en el Proyecto.

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE COMPROMISO

CLAUSULA PRIMERA.- INTERVINIENTES.- Intervienen en la celebración de la presente Acta de Compromiso, por una parte la Directora del Centro Médico de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas Dra. Yira Felizzola Bohórquez y el Dr. Leonel Dajaro Castro, Egresado de la Maestría de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CLAUSULA SEGUNDA.- ANTECEDENTES.- El Egresado de la Universidad Técnica Particular de Loja, realiza esta Acta de Compromiso con la finalidad de que se pueda brindar herramientas importantes para que el Equipo de Salud brinde una atención de calidad a los usuarios de esta Unidad de Salud, lo cual permitirá satisfacer esta necesidad sentida durante muchos años.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO.- El objeto de la presente Acta de Compromiso es lograr un mejor desenvolvimiento del equipo de salud para así mejorar la atención al usuario externo.

CLAUSULA CUARTA: PLAZO.- El plazo de la presente Acta de Compromiso es de dos años calendario. Sin embargo este plazo puede ser ampliado sin otro requisito que no sea la firme voluntad de las partes de continuar con la vigencia del convenio por dos o más años.

Para constancia firman las partes involucradas en este proyecto como aceptación del mismo el día 23 de marzo del mes de marzo del 2017

Dra. Yira Felizzola Bohórquez
DIRECTORA MÉDICA
MSP. # 0936027258
SENESCYT 1038-7017-1029413

Dr. Leonel Dajaro Castro
Dr. Leonel Dajaro Castro
Egresado Maestría de Gerencia
en Salud para el Desarrollo Local
Universidad Técnica Particular de Loja

(En el anexo N° 6. Se encuentra como evidencia)



3.1.2. Actividad 2: Taller de marco legal y normativa de atención integral de Salud.

El taller de marco legal y normativa de atención integral de salud se desarrolló el 27 de marzo del 2017, para ello se programó una capacitación siendo necesario investigar a través de libros, revistas y en varias páginas de Internet, lo cual permitió tener una visión más amplia en relación al tema. Durante el 5,10, 12, y 14 del mes de marzo se realizaron gestiones encaminadas a elegir personas idóneas para que participen en el Taller de Capacitación del Marco Legal y Normativa de atención integral de salud participando como expositora la Dra. Mg Narcisca Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8 del Ministerio de Salud Pública.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

Durán, Marzo 21 del 2017

Dra.
Mg Narcisca Katuska Garzón Lasso
Directora Distrital 09D02 Zona 8
Ministerio de Salud Pública
Ciudad

De mis consideraciones:

Como un aporte a la capacitación del Equipo del Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, se ha organizado un Seminario Taller dirigido a este grupo, con la intención de fortalecer el desempeño laboral en esta Institución.

Por lo antes expuesto, invitamos a usted, para que participe en este evento en calidad de **CONFERENCISTA**, el mismo que se desarrollará en la Institución el día 27 de Marzo del 2017 a partir de las 08h00 con el tema: **MARCO LEGAL Y NORMATIVA DE ATENCION INTEGRAL DE SALUD**

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis sentimientos de consideración y estima.

De usted atentamente,


Dr. Leonel Dajaro Castro
MAESTRANTE UNIVERSIDAD
TECNICA PARTI DE LOJA

Se diseñó un Diploma para entregar a los asistentes.



Plan educativo

Seminario taller sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud.

3.1.2.1. Introducción.

El Ministerio es el rector de las políticas en materia de salud y asistencia social, así como de su implementación y ejerce, en consecuencia, la conducción, regulación, vigilancia, coordinación y evaluación de las acciones e instituciones de salud en el ámbito nacional.

Este Modelo identifica, como función indelegable del MSPAS, el ejercicio de la autoridad sanitaria nacional y el liderazgo sectorial en el territorio. Ello con la finalidad de incidir o coadyuvar sobre los condicionantes y determinantes ambientales, sociales y culturales de la salud, las amenazas y los riesgos de enfermar y morir, siendo su aplicación a nivel nacional y local.

En la construcción del liderazgo sectorial se debe crear el entorno para acciones basadas en la participación social, y actuaciones institucionales de regulación, vigilancia y cumplimiento de normativas sanitarias. En términos de rectoría el Modelo reconoce los componentes de direccionalidad y territorialidad.

La prestación de servicios representa el cumplimiento de las obligaciones del Estado en términos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud.

3.1.2.2. Justificación.

La capacitación en el proceso de seguimiento y de evaluación de programas y proyectos permite la identificación de objetivos institucionales y se constituye en un canal importante de comunicación de doble vía entre el expositor y la persona que recibe la capacitación, lo que implica una retroinformación inmediata que permite un cambio de actitud ante los problemas detectados.

3.1.2.3. Objetivos.

3.1.2.3.1 General.

Capacitar al equipo de salud sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud.

3.1.2.3.2. Específicos.

Mejorar los conocimientos del equipo de salud sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud.

3.1.2.4. Meta.

Lograr que el 100% del equipo de salud conozca sobre el tema de la capacitación.

3.1.2.5. Delimitación de espacio y tiempo.

3.1.2.5.1. Lugar.

Unidad de salud

3.1.2.5.2. Tiempo.

27 de marzo del 2017

3.1.2.6. Recursos.

3.1.2.6.1. Humanos.

Maestrante Universidad Técnica Particular de Loja

Director de la Unidad

Equipo de Salud

3.1.2.6.1.1. Facilitador.

Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, Ministerio de Salud Pública.

Maestrante

3.1.2.6.1.2. Participantes.

Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas.

3.1.2.6.2. Materiales.

Pizarra

Marcadores

Rotafolios

Computadora

Proyector

3.1.2.6.3. Económicos.

Financiado por el maestrante

Tabla 1. Cronograma de charlas educativas sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud dirigido al equipo de salud el 27 de marzo del 2017.

Temas	Hora	Responsables	Ayuda metodológica	Evaluación
Modelo de Atención Integral de Salud	8:00 a 10h00	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Proyector Computadora Videos	Encuesta
Articulación de la Red de Servicios. Sistema de Registro en Salud Sistema de Referencia y Contrarreferencia. Sistema de Logística	10h00 a 11h00	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Rotafolio Proyector Computadora	
Fases y herramientas para la implementación del modelo de atención integral de salud familiar comunitario e intercultural- mais-fci en el primer nivel de atención	11h00 a 12h00	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Rotafolio Proyector Computadora Refrigerio	
Ordenamiento territorial de la red de servicios de Salud	12h00 a 13h00	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Rotafolio Proyector Computadora	

Implementación del MAIS. Desarrollo financiero Desarrollo Institucional	13h00 a 14h00	a	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Rotafolio Proyector Computadora	
Constitución de la República del Ecuador El Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013 Ley Orgánica de Salud La Agenda Social 2009 – 2011 (MCDS, 2009) Objetivos de Desarrollo del Milenio Visión y Misión del Ministerio de Salud Pública del Ecuador	14h30 a 15h30	a	Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.	Rotafolio Proyector Computadora	

Elaborado por: Autor

Capacitación al Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, provincia del Guayas sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud por parte de la Dra. Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso, Directora Distrital 09D02 Zona 8, MSP.



3.1.3. Actividad 3: Taller motivacional con enfoque de trabajo en equipo e importancia de compromiso institucional.

Para el cumplimiento de esta actividad se realizó un tríptico informativo y se diseñó un tríptico y el Plan de Capacitación para realizar las charlas con el equipo de salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas el 31 de marzo del 2017. (En el anexo N° 8. Se encuentra como evidencia tríptico)

Tabla 2. Plan de Capacitación dirigido al equipo de salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas. Año 2017.

TEMAS A DESARROLLARSE	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS	EVALUACIÓN
Potencialidades del trabajo en equipo	8:00 a 10h00	Autor del proyecto	Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Característica para un buen trabajo en equipo. Trabajo en equipo y gestión de recursos humanos en salud	10h00 a 11h00	Dr. Eladio Chourio Díaz	Rotafolio Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Trabajo en equipo en salud: propuesta de herramientas	11h00 a 12h00	Dr. Eladio Chourio Díaz	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Análisis comparativo entre trabajo fragmentado y trabajo en equipo en salud. Cómo gerenciar el conflicto	12h00 a 13h00	Autor del proyecto	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Compromiso institucional Componentes del compromiso institucional	13h00 a 15h00	Dr. Eladio Chourio Díaz	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia	8:00 a 10h00	Dr. Eladio Chourio Díaz	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas

Elaborado por: Autor

3.1.4. Actividad 4: Taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano.

Para el cumplimiento de esta actividad el 7 de abril del 2017 se ejecutó la capacitación al personal del Centro, cuyo conferencista fue la Dra. Marjorie Lombeida con el propósito de que se realice de forma mensual como política institucional por medio del Departamento de Talento Humano de la institución Para ello, se realizó el siguiente plan educativo.



Plan educativo

Seminario taller sobre satisfacción de necesidades del talento humano.

3.1.4.1. Introducción.

Hasta hace muy pocos años las leyes que gobernaban el progreso personal en el mundo del trabajo estaban casi únicamente circunscritas al amiguismo, el nepotismo y el favoritismo por un lado y, al historial académico (y a la experiencia) del empleado por el otro. De hecho, cuanto más quería crecer una empresa, más importancia concedía a los estudios y a la formación básica de sus empleados, y menos a los nexos personales con la dirección.

Pero en nuestro competitivo mundo actual, este enfoque para la selección y promoción del empleado en la organización ha resultado insuficiente para dotar a las empresas de la necesaria capacidad de gestión para poder sobrevivir. Personas con impecables historiales académicos han resultado un fracaso como directivos o empleados, y aunque con menos frecuencia, también se ha dado el caso contrario. La formación básica sigue siendo un ingrediente necesario para el éxito profesional, pero ya no es suficiente. En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

3.1.4.2. Justificación.

La capacitación en el proceso de seguimiento y de evaluación de programas y proyectos permite la identificación de objetivos institucionales y se constituye en un canal importante de comunicación de doble vía entre el expositor y la persona que recibe la capacitación, lo que implica una retroinformación inmediata que permite un cambio de actitud ante los problemas detectados.

3.1.4.3. Objetivos.

3.1.4.3.1. General.

Capacitar al personal del Centro sobre satisfacción de necesidades del talento humano.

3.1.4.3.2. Específicos.

Mejorar los conocimientos del personal del Centro sobre satisfacción de necesidades del talento humano.

3.1.4.4. Meta.

Lograr que el 100% del personal del Centro conozca sobre el tema de la capacitación.

3.1.4.5. Delimitación de espacio y tiempo.

3.1.4.5.1. Lugar.

Unidad de salud

3.1.4.5.2. Tiempo.

7 de abril del 2017

3.1.4.6. Recursos.

3.1.4.6.1. Humanos.

Maestrante Universidad Técnica Particular de Loja

Director de la Unidad

Personal del Centro

3.1.4.6.1.1. Facilitador.

Dra. Marjorie Lombeida. Maestrante U.T.P.L.

3.1.4.6.1.2. Participantes.

Personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas.

3.1.4.6.2. Materiales.

Pizarra

Marcadores

Rotafolios

Computadora

Proyector

3.1.4.6.3. Económicos.

Financiado por el maestrante

Tabla 3. Cronograma de charlas educativas sobre satisfacción de necesidades del talento humano dirigido al personal del Centro el 7 de abril del 2017.

Temas	Hora	Responsables	Ayuda metodológica	Evaluación
¿Qué es la administración del talento humano?	8:00 a 10h00	Maestrante	Proyector Computadora Refrigerio Videos	Encuesta
Definición de recursos y talento humano	10h00 a 11h00	Dra. Marjorie Lombeida.	Rotafolio Proyector Computadora	
¿Por qué la administración del talento humano es importante?	11h00 a 12h00	Dra. Marjorie Lombeida.	Rotafolio Proyector Computadora Refrigerio	
Desarrollo de una filosofía propia de la administración del talento humano	12h00 a 13h00	Maestrante	Rotafolio Proyector Computadora	
Abraham Maslow y la jerarquía de las necesidades. Frederick Herzberg y la teoría de la motivación de los factores motivadores-higiénicos	13h00 a 14h00	Dra. Marjorie Lombeida.	Rotafolio Proyector Computadora	
Mejoramiento continuo de las organizaciones	14h30 a 15h30	Dra. Marjorie Lombeida.	Rotafolio Proyector Computadora	

Elaborado por: Autor



Capacitación al personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, provincia del Guayas sobre satisfacción de necesidades del talento humano.

3.1.5. Actividad 5: Taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.

Para el cumplimiento de esta actividad el 13 de abril del 2017 se realizó un Plan de Capacitación para realizar las charlas con el personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, provincia del Guayas sobre comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.

Tabla 4. Plan de capacitación dirigido al personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, sobre comunicación asertiva y políticas de atención de calidad. 13-04-2017.

TEMAS A DESARROLLARSE	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS	EVALUACIÓN
Flujo de la comunicación Redes de la comunicación Barreras y recomendaciones para la comunicación eficaz.	8:00 a 10h00	Dr. Leonel Dajaro	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Factores que influyen en la cohesión La percepción que el equipo tiene de sí mismo y de otros grupos	10h00 a 11h00	Dr. Leonel Dajaro	Rotafolio Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Relaciones humanas Equipos de trabajo. Explicar los papeles individuales en el éxito del equipo. Reuniones de equipo para resolver conflictos	11h00 a 12h00	Dr. Leonel Dajaro	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Evaluación de la calidad Satisfacción del paciente.	12h00 a 13h00	Dr. Leonel Dajaro	Trípticos Proyector	Preguntas y respuestas

El derecho a la calidad de atención Información y rendimiento de cuentas	13h00 a 15h00	Dr. Leonel Dajaro	Trípticos Computadora Proyector	Preguntas y respuestas
Implementación de políticas de calidad. Cumplimiento de normas y estándares de calidad. Riesgos de la atención. Derechos de los usuarios y trato digno. Competencias y protección al trabajador de los riesgos laborales Asignar recursos para la gestión de la calidad Ejercer y vigilar atención con calidad.	8:00 a 10h00	Dr. Leonel Dajaro	Juegos interactivos	Interactuar con juegos

Elaborado por: Autor



Capacitación al equipo de salud sobre comunicación asertiva y políticas de atención de calidad. La capacitación contó con la asistencia del personal del Centro. Participó como Conferencista el Maestrante Dr. Leonel Dajaro.

Encuesta de retroalimentación con el capital humano capacitado y sensibilizado

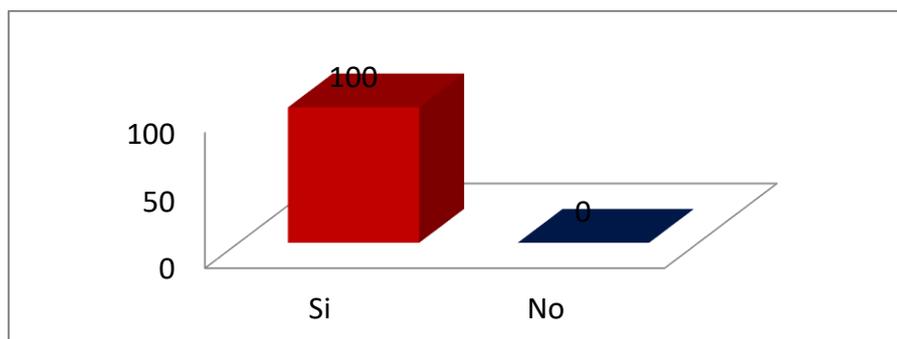


Gráfico 1.- ¿Cree usted que los conocimientos adquiridos sobre marco legal y normativa de atención integral de salud le permitirán dar un mejor servicio a los usuarios y a la comunidad en general?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El personal opinó que los conocimientos adquiridos en el taller de marco legal y normativa de atención integral de salud del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán si les permitirán dar un mejor servicio a los usuarios y a la comunidad en general en un 100%.

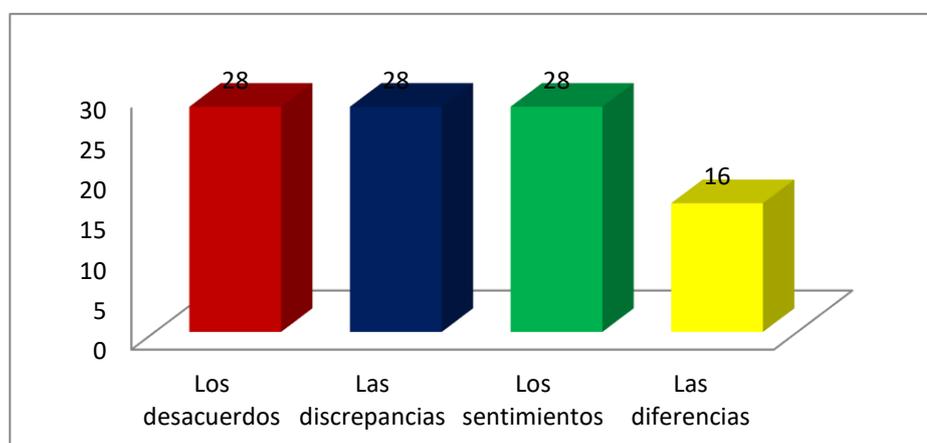


Gráfico 2.- ¿Cuáles son los conflictos que surgen entre los miembros del grupo?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El personal opinó que los conflictos que surgen entre los miembros del grupo del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán son los desacuerdos, las discrepancias y los sentimientos en un 28% cada una, y las diferencias en un 16%.

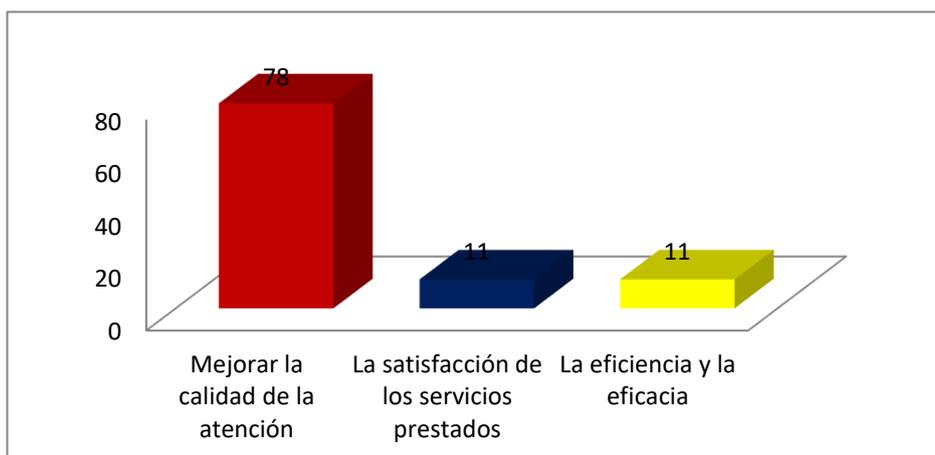


Gráfico 3.- Para realizar cambios en los perfiles de salud de su institución ¿qué se necesita?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El cuadro y gráfico muestra que los cambios en los perfiles de salud del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán son mejorar la calidad de la atención en un 78%, la satisfacción de los servicios prestados en un 11% y la eficiencia y la eficacia en un 11%.

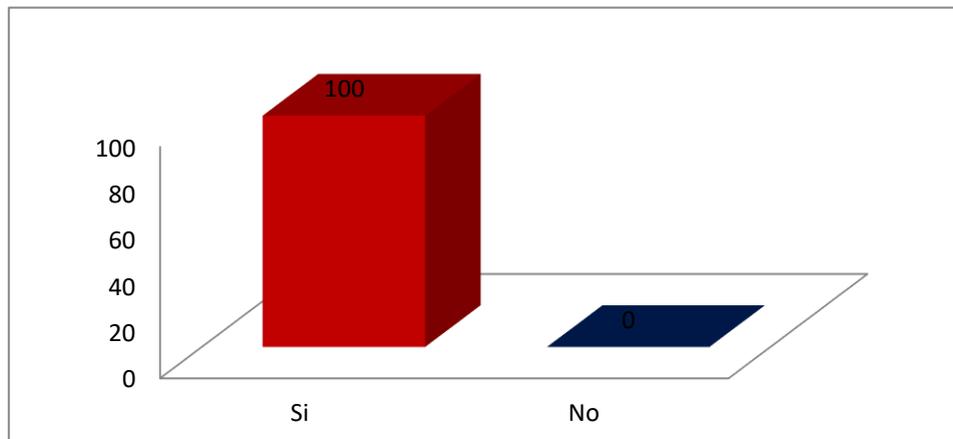


Gráfico 4.- ¿Es importante que se motive al personal para el mejoramiento continuo de la institución?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

De acuerdo a los porcentajes que se observan en esta interrogante se concluye que el personal considera que es importante el mejoramiento continuo del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán en un 100%.

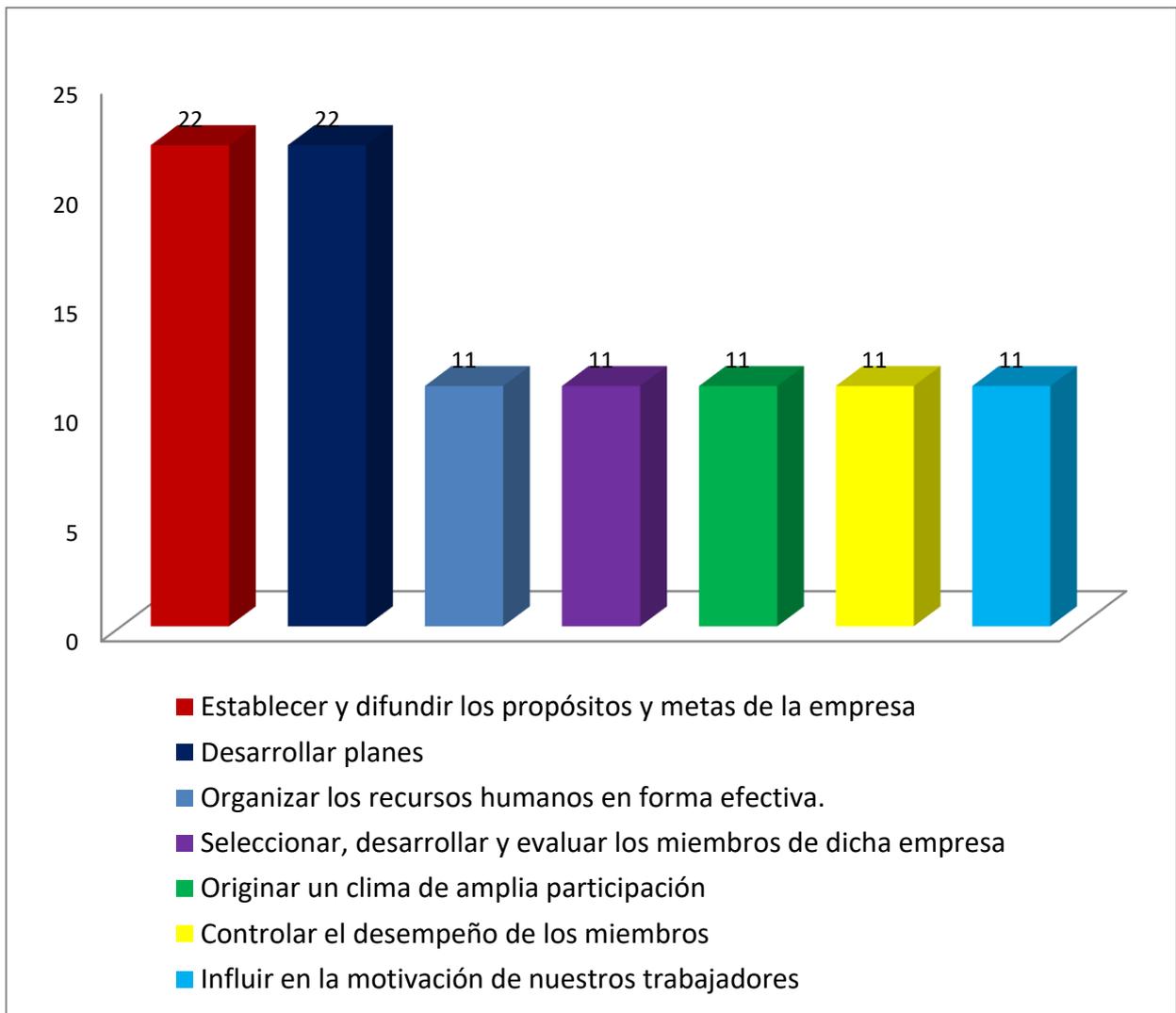


Gráfico 5.- ¿Cuáles son los beneficios que consigue una organización a través de una comunicación eficaz?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El personal considera que los beneficios que consigue una organización a través de una comunicación eficaz del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán es establecer y difundir los propósitos y metas de la empresa y desarrollar planes en un 22% cada una.

3.2. Resultado No. 2

Usuarios Informados sobre sus derechos a la atención de salud con calidad/calidez y obligaciones dentro del centro de Salud.

3.2.1. Actividad 1: Reunión con los representantes comunitarios.

Esta actividad se realizó el 26 de abril del 2017 luego de convocar a los representantes comunitarios mediante comunicación escrita, para socializar la capacitación. Mediante una exposición clara se pone a consideración el día y la hora y lugar y se compromete a los mismos a apoyar las tareas programadas y a darles continuidad.



3.2.2. Actividad 2: Taller de normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos. Se incluye terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios.

Para el cumplimiento de esta actividad se diseñó un Plan de capacitación para realizar las charlas sobre normativas, derechos y obligaciones con los representantes comunitarios y población diana. Este taller se llevó a cabo el 28 de abril del 2017 con la realización de Programa: “Combate el Estrés” de acuerdo a las normas de la JNC VII, situaciones vitales y el estrés pueden desempeñar un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la hipertensión arterial. Se dieron las indicaciones de nutrición adecuada con base a la dieta DASH y se realizó la terapia grupal integral basada en dinámica de grupo.

Plan educativo

Taller de normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana.

3.2.2.1. Introducción.

El hombre es un ser integral cuya naturaleza es de carácter bio – psicosocial. La salud es un derecho de todo ser humano, su consecución está determinada por los niveles de vida dentro de la estructura socio político y económico del estado.

El acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; y el acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República; Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación.

Por otro lado está el respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos; y ser oportunamente informados sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos.

Ser atendido inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previo. El derecho al trato digno y a una actitud amable o respetuosa por parte de los profesionales de la salud, lo cual pasa por el uso de un lenguaje adecuado y comprensible y por el derecho a la privacidad, por evitar publicidad, etc.

3.2.2.2. Justificación.

La capacitación en el proceso de seguimiento y de evaluación de programas y proyectos permite la identificación de objetivos institucionales y se constituye en un canal importante de comunicación de doble vía entre el expositor y la persona que recibe la capacitación, lo que implica una retroinformación inmediata que permite un cambio de actitud ante los problemas detectados.

3.2.2.3. Objetivos.

3.2.2.3.1. General.

Capacitar al equipo de salud sobre normativas, derechos y obligaciones.

3.2.2.3.2. Específicos.

Mejorar los conocimientos del equipo de salud sobre normativas, derechos y obligaciones.

3.2.2.4. Meta.

Lograr que el 100% del equipo de salud conozca sobre el tema de la capacitación.

3.2.2.5. Delimitación de espacio y tiempo.

3.2.2.5.1. Lugar.

Unidad de salud

3.2.2.5.2. Tiempo.

28 de abril del 2017

3.2.2.6. Recursos.

3.2.2.6.1. Humanos.

Maestrante Universidad Técnica Particular de Loja

Representantes comunitarios y población diana

3.2.2.6.1.1. Facilitador.

Dr. Leonel Dajaro

Maestrante

3.2.2.6.1.2. Participantes.

Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas.

3.2.2.6.2. Materiales.

Pizarra

Marcadores

Rotafolios

Computadora

Proyector

3.2.2.6.3. Económicos.

Financiado por el maestrante

Tabla 5. Cronograma de charlas educativas sobre normativas, derechos y obligaciones dirigido a Representantes comunitarios y población diana el 28 de abril del 2017.

Temas	Hora	Responsables	Ayuda metodológica	Evaluación
Normativas, derechos y obligaciones	8:00 a 10h00	Dr. Leonel Dajaro Castro	Proyector Computadora Videos	Encuesta
Población informada y con conocimiento de sus derechos y responsabilidades	10h00 a 11h00	Dr. Leonel Dajaro Castro	Rotafolio Proyector Computadora	
Derecho a participar en decisiones	11h00 a 12h00	Dr. Leonel Dajaro Castro	Rotafolio Proyector Computadora Refrigerio	
Autonomía para tomar decisiones	12h00 a 13h00	Dr. Leonel Dajaro Castro	Rotafolio Infocus Computado7ra	
normas de la JNC VII	13h00 a 14h00	Dr. Leonel Dajaro Castro	Rotafolio Proyector Computadora	
Programa: "Combate El Estrés "de acuerdo a las normas de la JNC VII	14h30 a 15h30	Dr. Leonel Dajaro Castro	Rotafolio Proyector Computadora	

Elaborado por: Autor

Capacitación a Representantes comunitarios y población diana del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, provincia del Guayas sobre normativas, derechos y obligaciones.



Programa: “Combate El Estrés” de acuerdo a las normas de la JNC VII



En el anexo N° 6. Se encuentra como evidencia Encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán.

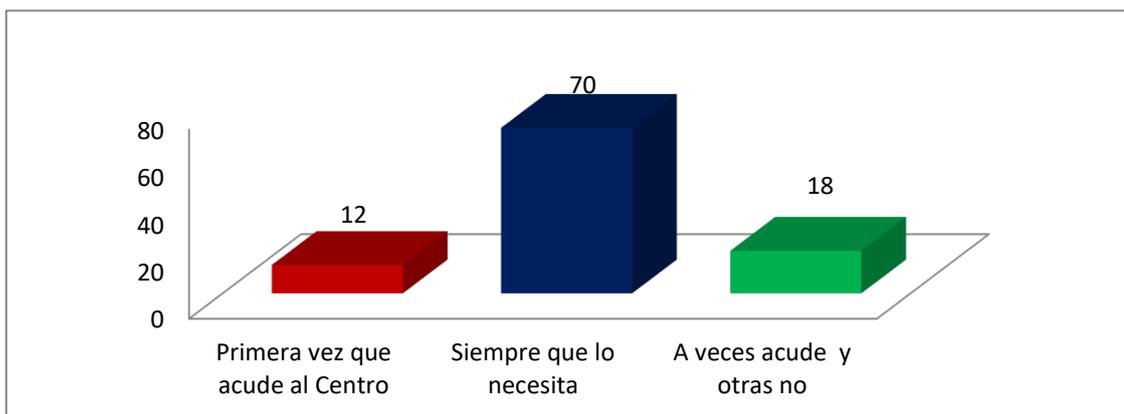


Gráfico 6. ¿Cada qué tiempo acude al Centro de Especialidades Salud Familiar Durán para ser atendido?

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios acuden para ser atendidos en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán: Siempre que requieren en un 70%; A veces acude y otras veces no lo hace 18% y los que van por primera vez en un 12%. Lo cual denota que la mayoría de los usuarios externos si son atendidos en esta unidad cada vez que lo necesitan.

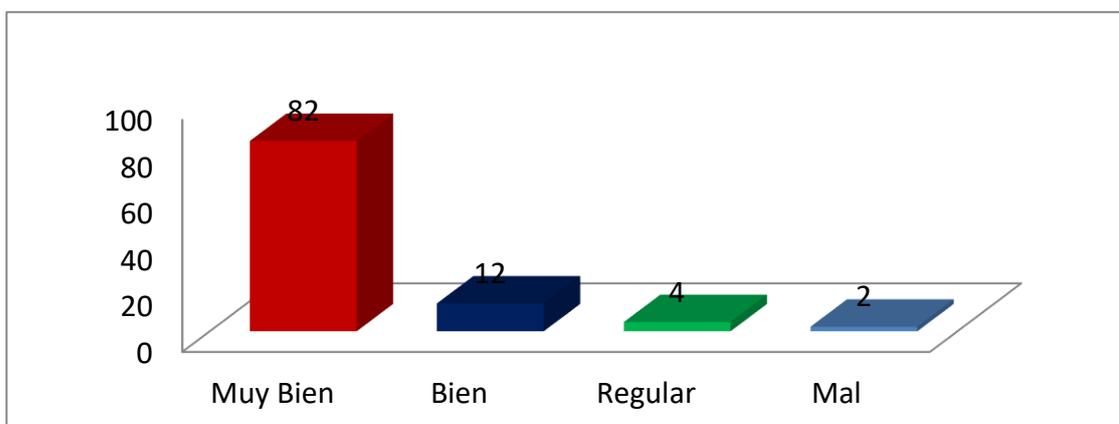


Gráfico 7. ¿Calidad de atención durante la entrega de turnos del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán?

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios del Centro manifestaron que fueron atendidos Muy bien con un 82%, Bien con un 12%, Regular 4% y Mal con un 2%. Lo que indica que la unidad está capacitada para dar atención al usuario con calidad y calidez, sobre todo durante la entrega de turnos.

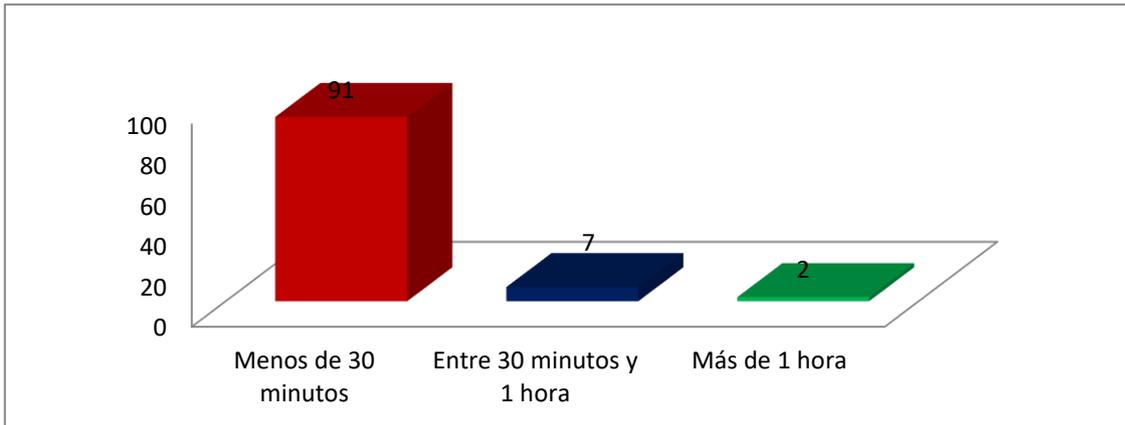


Gráfico 8. Tiempo de espera para ser atendidos

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

El 90% de los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán manifestaron que el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos fue Menos de 30 minutos en un 91%, entre 30 minutos y 1 hora un 7% y Más de 1 hora un 2%, lo cual indica que a la mayoría de los usuarios se los atiende en Menos de 30 minutos, que es poco tiempo lo cual registra la satisfacción de los usuarios.

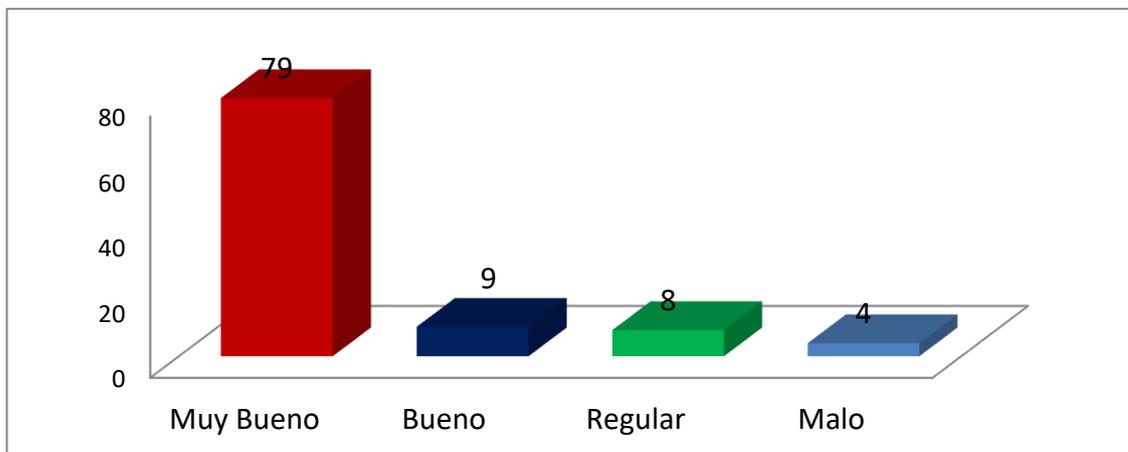


Gráfico 9. Trato del profesional médico a los usuarios

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

El análisis gráfico indica que los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán manifestaron que el trato que les dio el profesional médico a la mayoría le parece Muy Bueno un 79%; Bueno en un 9% y en su minoría Regular en un 8% y Malo en un 4%. Lo cual indica que los usuarios se encuentran satisfechos debido a que se les da una buena calidad de atención.

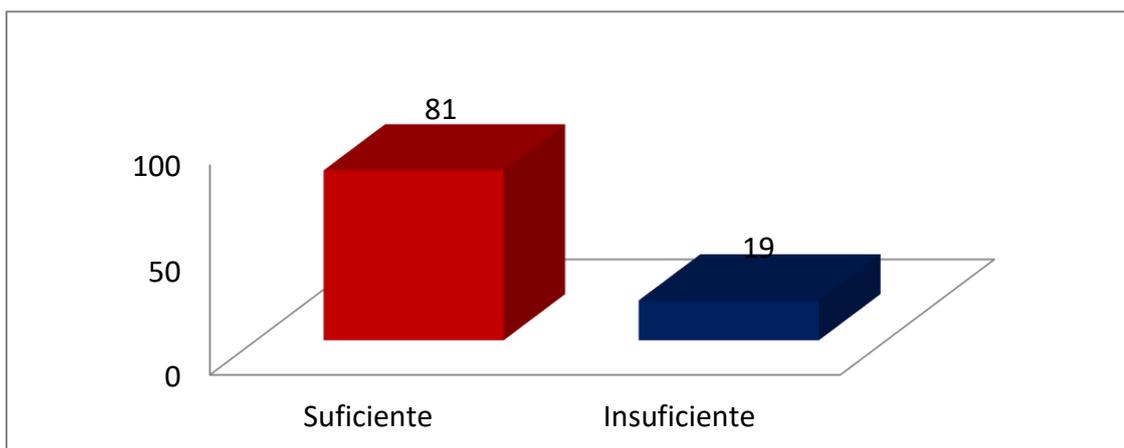


Gráfico 10. Explicación que brindó el personal médico y de enfermería sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados en casa.

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán manifestaron que la explicación que brindó el personal médico y de enfermería sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa les pareció Suficiente en un 81% e Insuficiente en un 19%, lo que indica que el usuario externo puede seguir con el tratamiento y mejorar su salud, ya que entendió la explicación que le dio el personal médico y de enfermería.

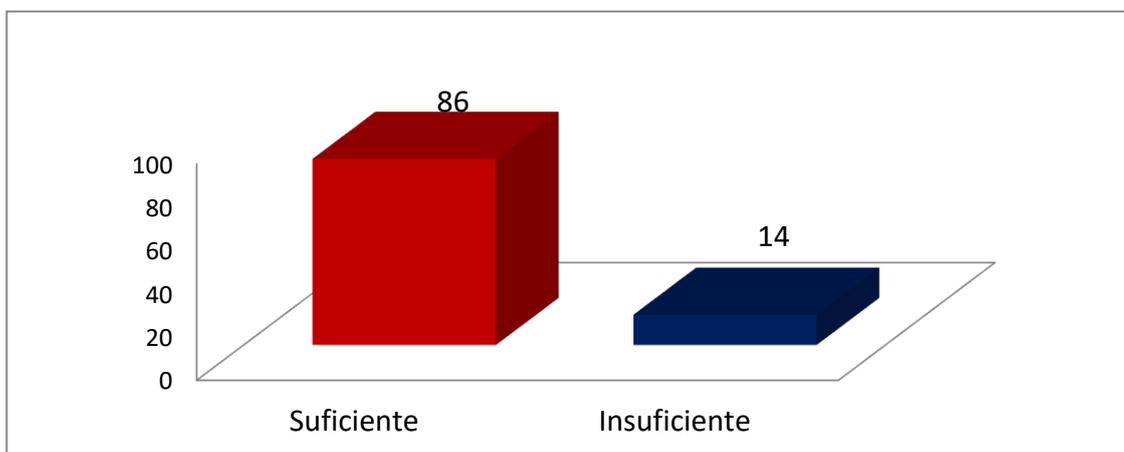


Gráfico 11. Tiempo que les dedicó el médico a los usuarios.

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

El 86.00% de los usuarios que acudieron al Centro de Especialidades Salud Familiar Durán manifestaron que el tiempo que les dedicó el médico fue Suficiente y en su minoría Insuficiente en un 14%, por lo que la mayoría expresó sentirse satisfecho con la actuación del médico.

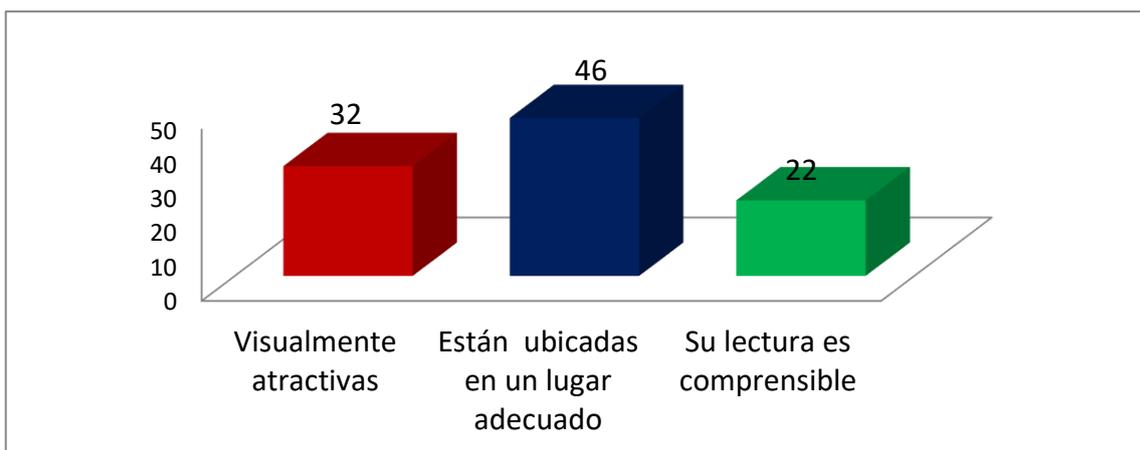


Gráfico 12. Opinión sobre la cartelera, anuncios, folletos y avisos del Centro

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios opinaron que las carteleras, afiches, avisos y folletos que se utilizan para proporcionar información están en un lugar adecuado (46%); Visualmente atractiva en un 32% y en menor escala, Su lectura es comprensible en un 22%. Lo cual indica que los usuarios consideran que las carteleras, afiches y folletos están ubicadas en un lugar adecuado y cumplen la función de transmitir información.

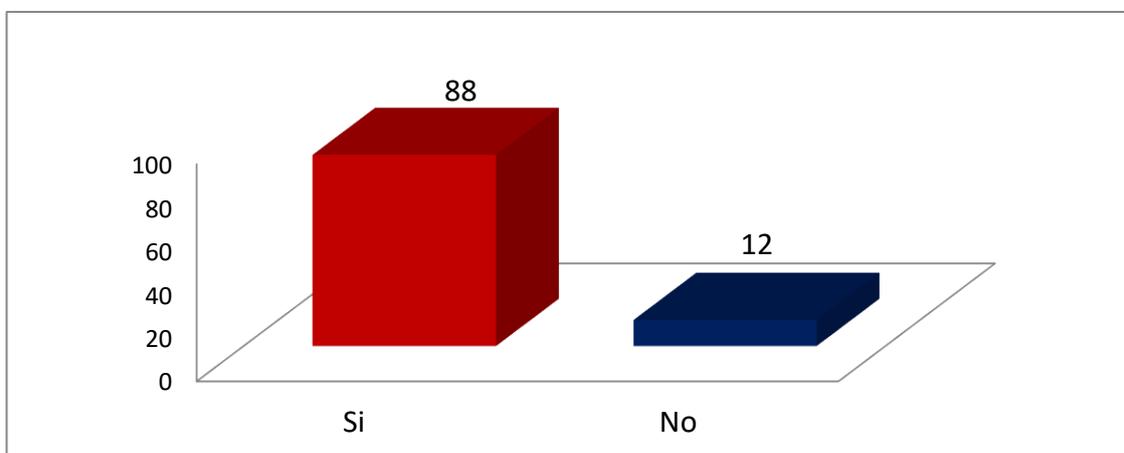


Gráfico 13. Conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y obligaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Se evidenció que los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán sí conocen sus derechos y obligaciones en un 88.00% y solo una minoría contestaron que no en un 12.00%. Esto denota que la unidad de salud ha capacitado a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones.

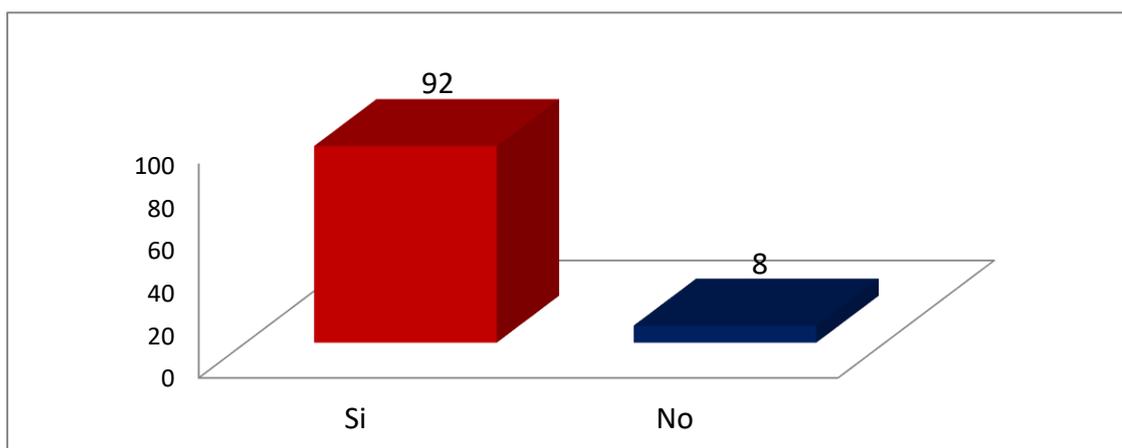


Gráfico 14. Opinión de los usuarios sobre su deseo de regresar al Centro de Especialidades Salud Familiar Durán.

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán expresaron su deseo de regresar al Centro de Especialidades Salud familiar Durán en un 92% mientras que en su minoría contestó que No en un 8%. Esto indica que la mayoría de los encuestados desea regresar por atención.

3.2.3. Actividad 3: Capacitación a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.

Para el cumplimiento de esta actividad el 8 de mayo del 2017 se realizó la capacitación a los representantes comunitarios sobre el uso de la página web del Centro Médico: Salud familiar Durán. Esta capacitación estuvo a cargo del Dr. Joel Moreno Uzcátegui quien explicó que el buzón de sugerencias es un espacio diseñado para conocer las opiniones, inquietudes, y propuestas de mejora sobre los procedimientos y condiciones de trabajo; por esta razón todas las sugerencias que el usuario realice serán estudiadas, contestadas y tomadas en cuenta para establecer acciones correctivas.



Para acceder al buzón de sugerencias virtual se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar al Centro Médico Salud Familiar Durán contacto@saludfamiliar-duran.com, leer la indicación que se encuentra en el recuadro y dar click en aceptar.

Pantalla de inicio

2. Ingreso de dato personal
3. Redactar la sugerencia
4. Proporcionar los datos que permitirán realizar seguimiento a la sugerencia.
5. Después de tres días laborables se puede revisar actualizaciones del estado de la sugerencia.
6. La Institución estará a cargo del seguimiento y control de los planes de acción por ejecutarse y a ser implementada.

En el apéndice N° 7. Se encuentra como evidencia lo anterior descrito.

Encuesta sobre el buzón de sugerencias

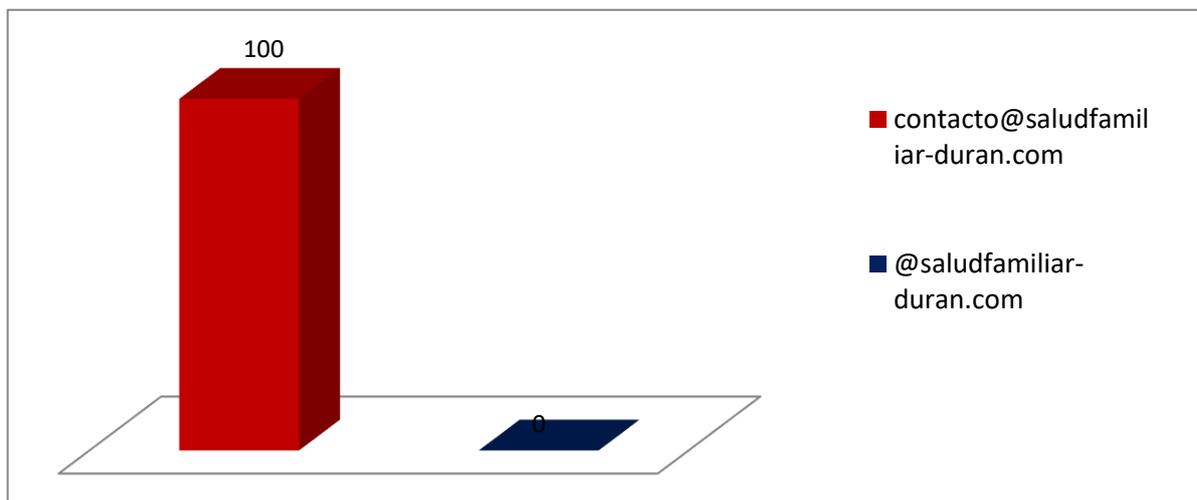


Gráfico 15.- ¿Cómo accede usted al buzón de sugerencias de la página web del Centro Médico Salud Familiar Durán?

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

Los usuarios del Centro Médico Salud Familiar Durán respondieron que sí reconocen la página web de la institución en un 100%.

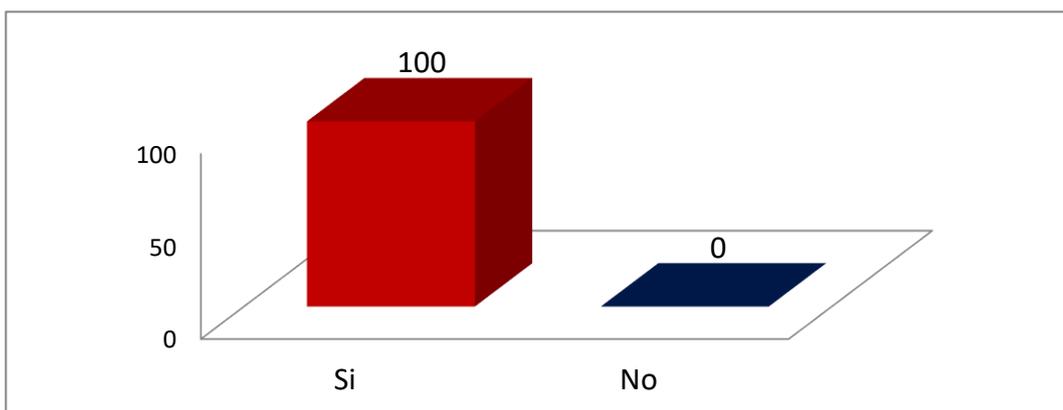


Gráfico 16. ¿La página web del Centro es de fácil manejo, puede usted escribir la sugerencia?

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

De la encuesta aplicada a los usuarios sobre la Página web del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán acerca de su fácil manejo, respondieron positivamente en un 100%.

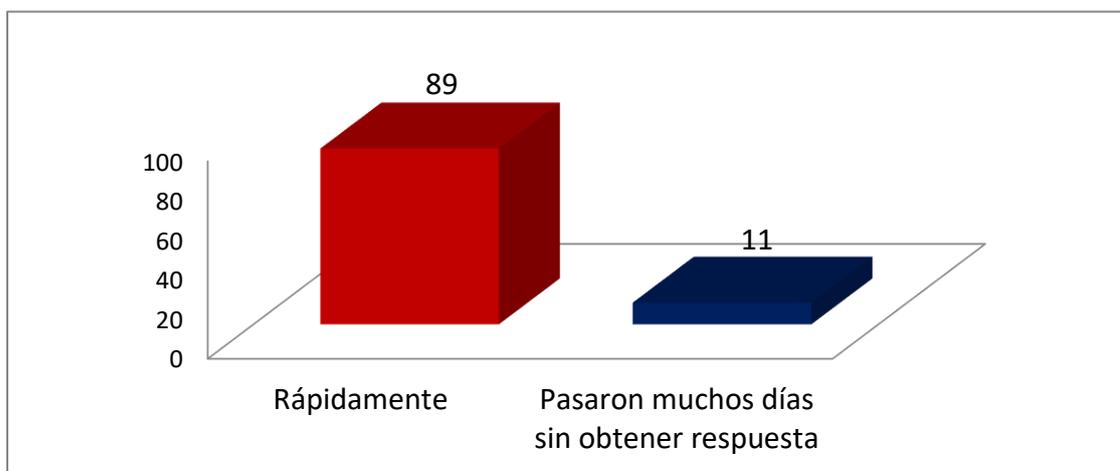


Gráfico 17. ¿Usted recibió alguna respuesta a su sugerencia?

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Autor

De acuerdo al cuadro y gráfico sobre la manera en que recibió las respuestas a la sugerencia en la página web del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán se evidenció que rápidamente obtuvieron respuesta en un 89% y que por otro lado pasaron muchos días sin obtener respuesta en un 11%.

3.3. Resultado No. 3.

El Capital Humano del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar posee óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral

3.3.1. Actividad 1: Reunión con Directora Médica y departamento recursos humanos del Centro Médico

Para el cumplimiento de esta actividad en mayo 25 del 2017 se realizó la reunión con Directora Médica y el departamento de recursos humanos del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán para coordinar todas las actividades a desarrollar para mejorar la eficiencia de la organización y aumentar la satisfacción en el trabajo de los empleados.



3.3.2. Actividad 2: Taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales.

En junio 14 del 2017 se realizó el Taller de Integración con el talento humano de todas las áreas del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán. Para ello se realizó el siguiente Plan de Capacitación.

3.3.2.1. Introducción.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través

de la organización satisfacer algunas de sus necesidades, pero para que esto ocurra al frente de la misma debe haber personas capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización, suena muy fácil pero la tarea requiere que al frente de la misma se encuentre un gerente con un estilo de liderazgo participativo, democrático que inspire el trabajo de equipo, para establecer la relevancia de una buena gerencia de manera tal que una organización logre sus metas con eficiencia y eficacia.

3.3.2.2. Justificación.

La administración de recursos humanos debe repercutir en la sociedad de manera que contribuya a satisfacer las necesidades individuales de los integrantes de una organización, de modo que cada individuo se sienta realizado en la realización de sus labores. De esta forma, es de vital importancia iniciar programas de capacitación al personal siendo la administración de recursos humanos del Centro la que tenga como una de sus tareas proporcionar la capacitación humana, requerida por las necesidades de los puestos o de la organización.

3.3.2.3. Objetivos.

3.3.2.3.1. General.

Capacitar al personal del Centro sobre la integración del talento humano.

3.3.2.4. Meta.

Lograr que el 100% del personal conozca sobre la integración del talento humano.

3.3.2.5. Delimitación de espacio y tiempo.

3.3.2.5.1. Lugar.

Sala de Espera Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

3.3.2.5.2. Tiempo.

14 de junio del 2017

3.3.2.6. Recursos.

3.3.2.6.1. Humanos.

Maestrante Universidad Técnica Particular de Loja

Personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

3.3.2.6.1.1. Facilitadores.

Maestrante

3.3.2.6.1.2. Participantes.

Personal de todas las áreas del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

Conferencista

3.3.2.6.2. Materiales.

Pizarra

Marcadores

Rotafolios

3.3.2.6.3. Económicos.

Financiado por el maestrante

Tabla 6. Cronograma de charlas educativas dirigidas al personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

CONTENIDOS	FECHA	HORA	AUXILIAR DE ENSEÑANZA	CONFERENCISTA	EVALUACIÓN
Satisfacción de necesidades básicas remuneración laboral	14 de Junio 2017	08H30 09H00	Folletos Afiche Diapositivas	Dr. Leonel Dajaro	Preguntas y respuestas
Actitud del jefe frente al desarrollo de las funciones del personal	14 de Junio 2017	09H30 10H30		Dr. Leonel Dajaro	
Trabajo en equipo La comunicación dentro del equipo de trabajo Motivación personal Valoración del trabajo	14 de Junio 2017	10h40 11h20		Dr. Leonel Dajaro	
Oportunidades de crecimiento económico y profesional	14 de Junio 2017	11H30 13H00		Dr. Leonel Dajaro	
Evaluación de desempeño – retroalimentación	14 de Junio 2017	14H00 16H00		Dr. Leonel Dajaro	

Se diseñó material de apoyo para la capacitación. Se elaboró afiche promocionando esta actividad.



Ejecución de la capacitación.

La capacitación se llevó a cabo el 14 de junio del 2017, registrando la asistencia del personal. Se contó con la participación del Maestrante Dr. Leonel Dajaro como conferencista y del personal del Centro que acudieron a este evento en donde ampliaron sus conocimientos respecto a la integración del talento humano.


UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
 LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
 MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
 LISTA DE ASISTENTES AL TALLER
 Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FIRMA
Angie Alberto Cevallos Ramirez	0928288919	<i>[Signature]</i>
Miguel Abelain Montero Murdora	0926994716	<i>[Signature]</i>
Delante Pizarro Ozaeta	0917574849	<i>[Signature]</i>
Karla Antonela Pizarro Caceres	0131450027	<i>[Signature]</i>
Jennifer Katuska Sala Medus	1207068402	<i>[Signature]</i>
Leda Rocela Santillan	0910355528	<i>[Signature]</i>
Fernando Ibarra Frumio	0925561300	<i>[Signature]</i>
Bianca Fale Salgado	0903715400	<i>[Signature]</i>
Solaura Tostige Rueda	0923383824	<i>[Signature]</i>
Bandra Karinel Cidmayor	1204046237	<i>[Signature]</i>
Lic. Heriberto Dazuello	0911005245	<i>[Signature]</i>
Lic. Mauricio Pata Alang	0911290641	<i>[Signature]</i>
Dr. Christiane Ariza	0304809272	<i>[Signature]</i>
Jessica Patricia Aguila De Santos	0923497821	<i>[Signature]</i>
Rocío Ruiz Boman	0915161806	<i>[Signature]</i>
Pedro Juan Carbo	0918860793	<i>[Signature]</i>
Juan Coronel Ruitan	1104680037	<i>[Signature]</i>
Nevandra Costales Luna	0925312209	<i>[Signature]</i>


 Dra. Yira Felizzola Bohórquez
 DIRECTORA MÉDICA
 MSP # 095625254
 SENESCYT 14344017-1829411



Fotos: Capacitación al personal de todas las áreas del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

**Encuesta de Satisfacción Laboral dirigida al personal del Centro de Especialidades:
Salud Familiar Durán.**

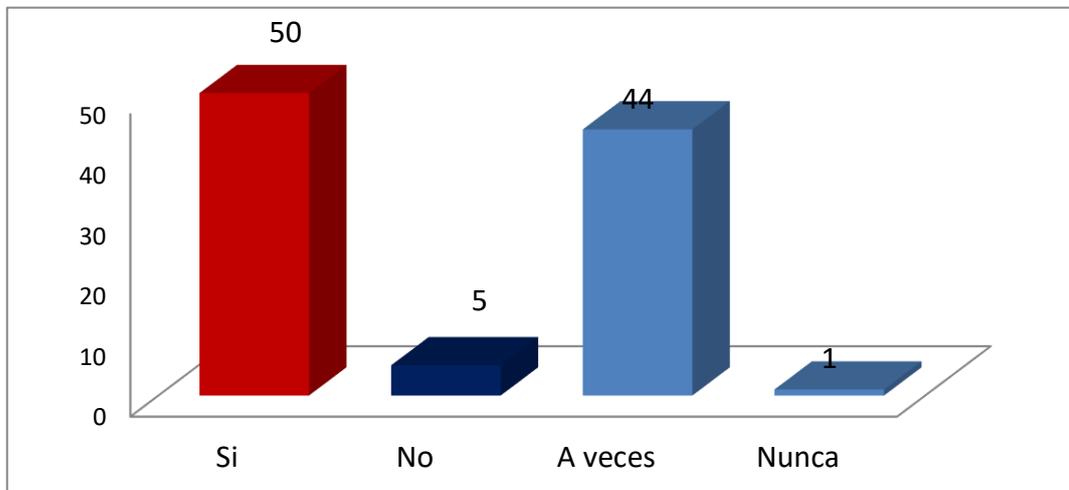


Gráfico 18. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

Se presentan respuestas que marcan diferencias, el 50% de la muestra indica que los beneficios económicos que reciben Si satisfacen sus necesidades básicas.

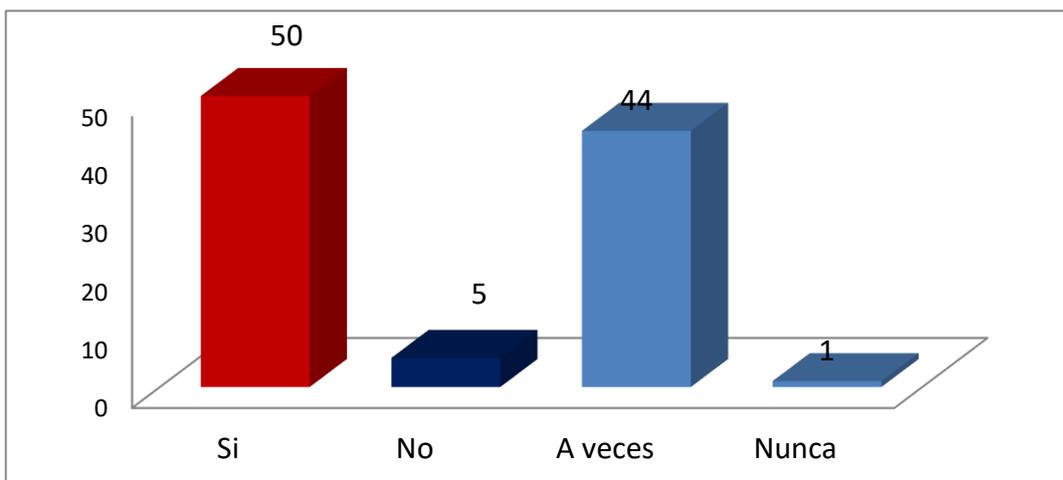


Gráfico 19. ¿Desea otro empleo, en lugar del actual?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El 70% de la muestra encuestada presenta inconformidad sobre el empleo que tienen en la empresa.

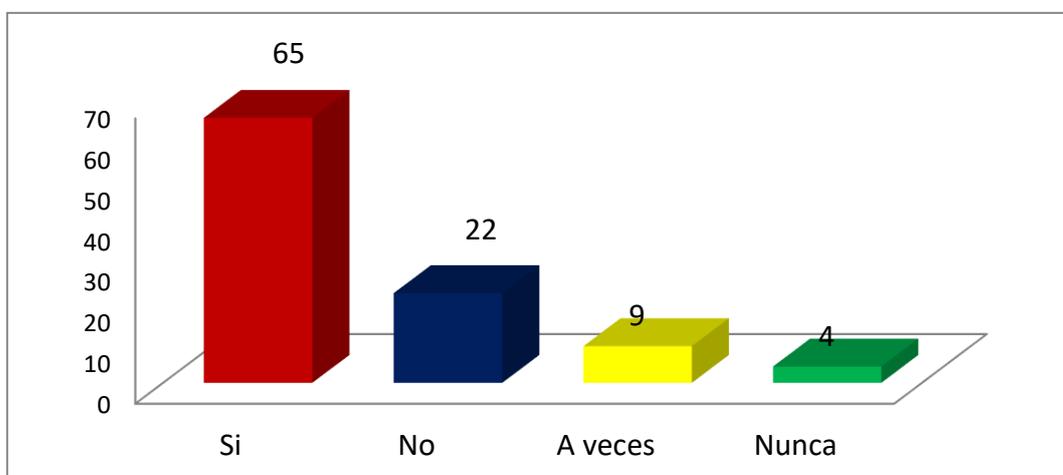


Gráfico 20. ¿Se siente seguro y estable en su empleo?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

Según las respuestas de los colaboradores encuestados, el 65% indican sienten seguridad y estabilidad en el trabajo, otro 22% indica que no; se recalca que la muestra encuestada tiene una media de 5 años de antigüedad en sus puestos de trabajo.

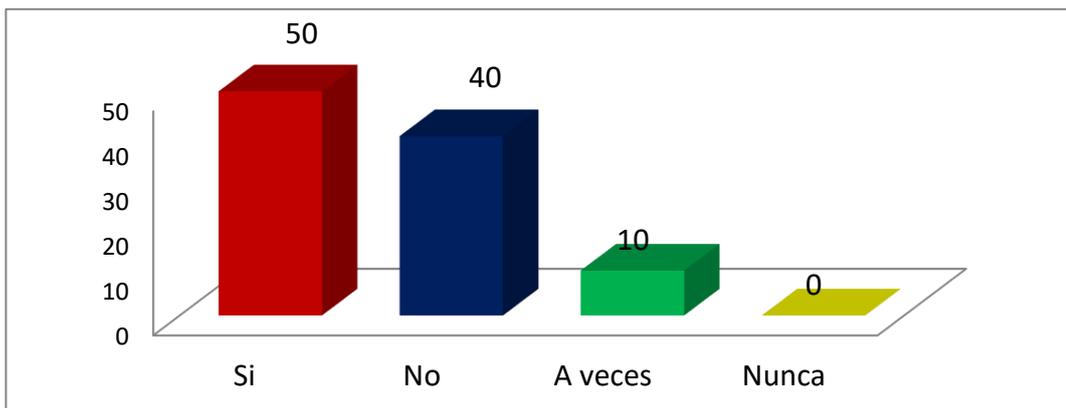


Gráfico 21. ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

Esta interrogante tiene algunas aristas pues 41% indica que no reciben ningún incentivo por hacer un buen trabajo en este caso se refieren a todo tipo de reconocimiento no económico, como felicitaciones nombramientos o algún otro tipo de motivación.

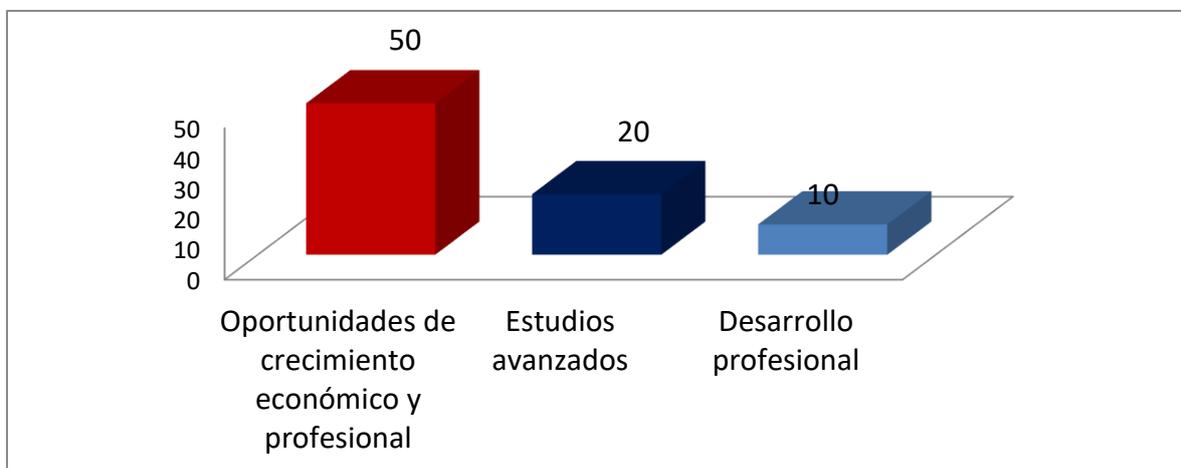


Gráfico 22. La empresa donde trabaja, le proporciona:

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El tipo de trabajo que realiza la muestra seleccionada es muy operativo, aunque rotan por las diferentes áreas de producción de la planta el cargo tiene el mismo nombre y la escala jerárquica dentro de la organización presenta muy pocas oportunidades de desarrollo profesional.

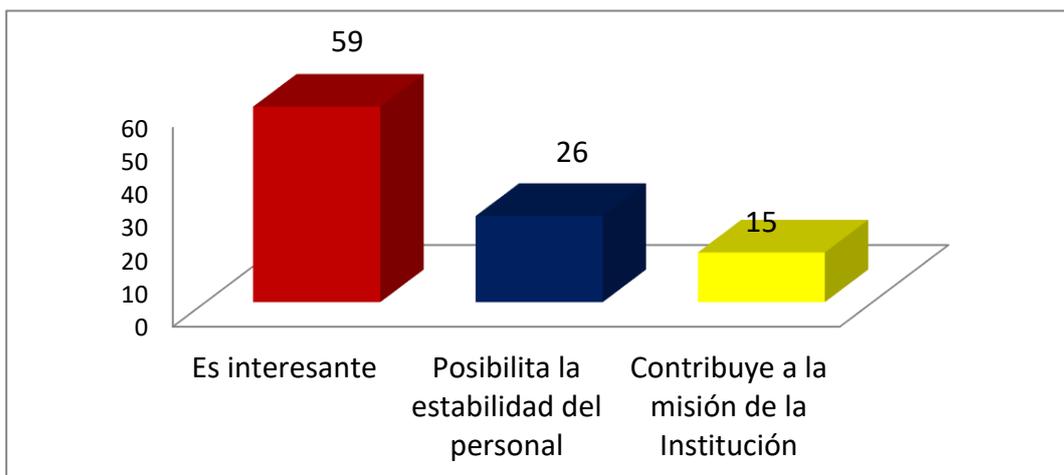


Gráfico 23. Cree que su trabajo actual:

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

Un 59% de la muestra indica que el tipo de trabajo es interesante, a pesar de que se rota por varias áreas de la producción el tipo de trabajo suele ser monótono.

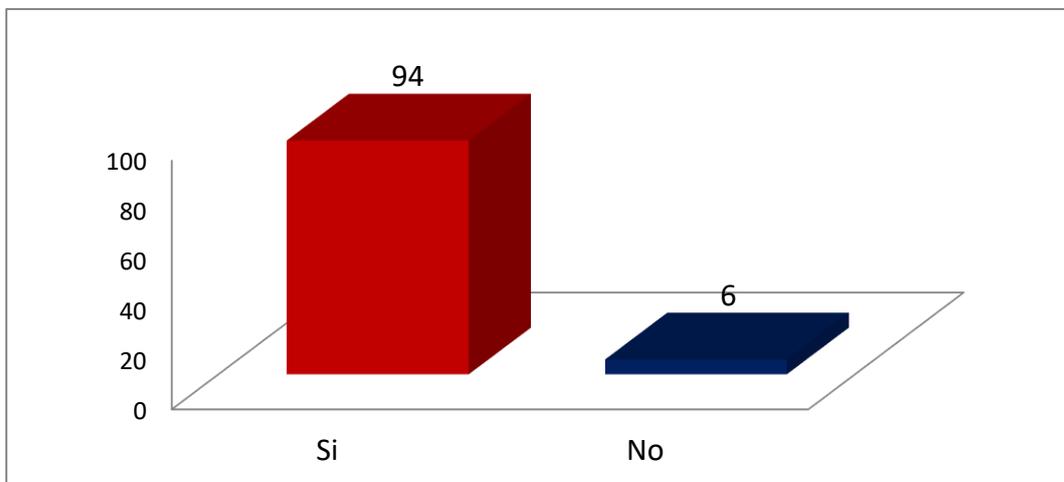


Gráfico 24. ¿El salario que usted recibe es el acordado en la contratación de su trabajo?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

Los colaboradores indican que reciben el pago acorde a la estipulado en su contratación.

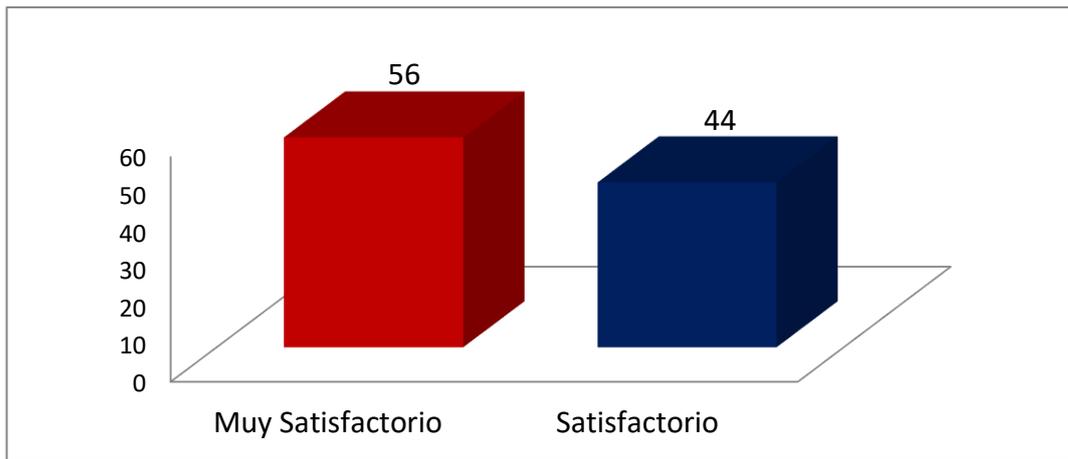


Gráfico 25. ¿Usted cree es parte del proceso por el tipo de trabajo que ha realizado?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El 56% de los colaboradores del estudio están conscientes del tipo de trabajo que realizan y lo que esto representa para el producto final, lo que hace que se sienten identificados con la organización.

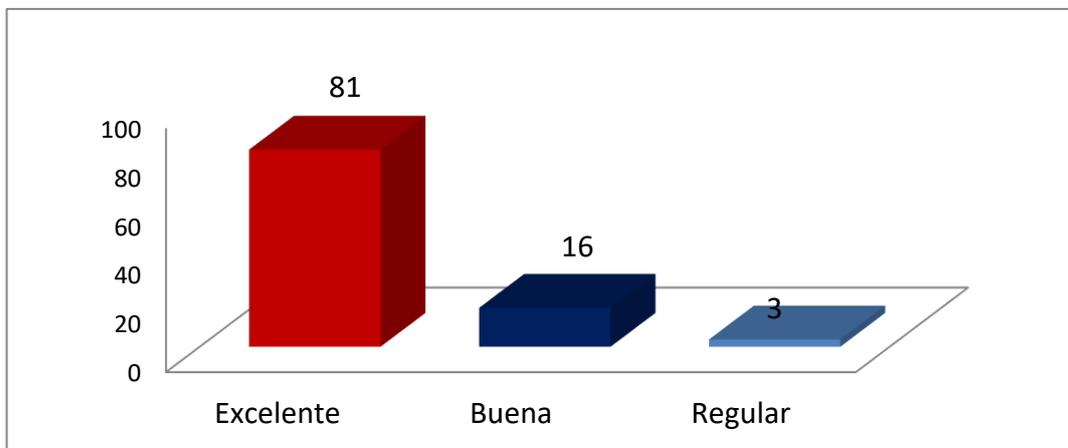


Gráfico 26. ¿Siente que ha cumplido con su trabajo de manera?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

En esta interrogante se muestra que el personal en un 81% considera que su trabajo lo cumple de manera excelente; el 16% indica que Buena y un 3% indica realiza su trabajo de manera Regular.

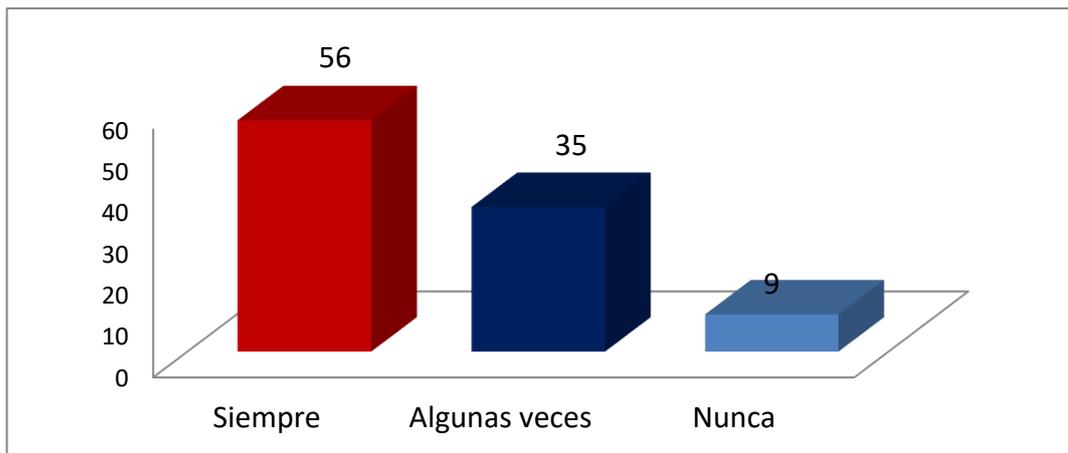


Gráfico 27. ¿Cree que usted podría hacer mejor su trabajo que como lo hace actualmente?
 Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Autor.

El 56% de la muestra indica que siempre se puede hacer mejor el trabajo de cómo se lo realiza actualmente, el 35% indica que solo puede hacerse algunas veces y otro 9% indica que nunca se puede mejorar el trabajo.

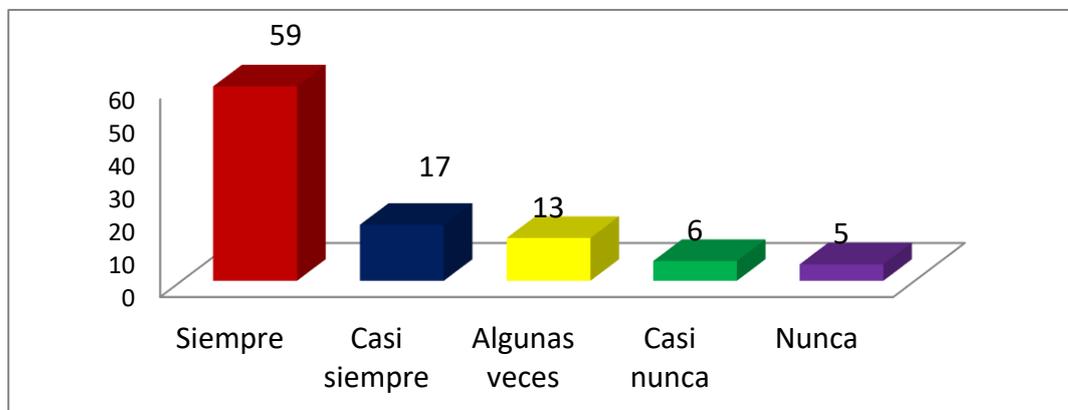


Gráfico 28. ¿Considera que sus compañeros están satisfechos con la ayuda que presta en su trabajo?
 Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Autor.

El 59% de la muestra indica que el trabajo que realizan genera satisfacción en sus compañeros; un 17% indica que solo casi siempre, un 13% algunas veces, 6% casi nunca y un 5% muestra negatividad completa con respecto a la interrogante.

3.3.3. Actividad 3: Reunión de Rendición de Cuentas.

Para realizar esta actividad el 30 de Junio del 2017 se llevó a cabo la reunión contando con la participación del Supervisor del Departamento de Talento Humano del Centro Médico, el personal, y la comunidad cumpliendo con el compromiso de la institución de medir e informar sobre sus inversiones sanitarias y los consecuentes resultados de salud y sobre los resultados de salud intermedios de sus inversiones y políticas generales, en un lenguaje que los asistentes pudieron comprender con facilidad.



3.3.4. Actividad 4: Reconocimiento a personal destacado de cada una de las áreas del Centro Médico salud Familiar Durán teniendo en cuenta: tres lugares meritorios los cuales se publicarán en el mural de la Unidad de Salud cada mes, y al empleado del trimestre de cada área (en promedio el que mayor número de veces haya ocupado el puesto número 1) mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor reconocimiento en Tarjetas de bonificaciones pre-recargadas.

El 14 de Julio del 2017 se llevó a cabo esta actividad con la participación del Supervisor de Departamento de Talento Humano y la Dirección Médica. En las Instalaciones de la Unidad operativa se publicó el nombre del empleado que por reiteradas ocasiones ocupó el puesto No. 1 mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor cuyo reconocimiento se realizó en tarjetas de bonificaciones pre-recargadas. En el anexo N° 11 se encuentra como evidencia la evaluación de desempeño.

3.3.5. Actividad 5: Coaching empresarial cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del Capital Humano.

Esta actividad se realizó el 8 de Junio y 12 de Septiembre del 2017 con el Supervisor de Departamento de Talento Humano y el Personal Coaching que participe en este programa con el afán de mejorar el rendimiento del personal en el desempeño de sus labores, desarrollar el potencial de la gente, ubicándolos en cargos en los cuales puedan desempeñarse mejor o tengan posibilidades de mayor desarrollo, mejorar las relaciones directivo-colaborador, fortalecer el clima laboral, volviéndolo más cálido, amigable, participativo y confiable y reforzar la autoestima de las personas y auto confianza en sí mismo. Para ello, se realizó el siguiente Programa General de Coaching dirigido al Personal para que puedan lograr un desempeño eficiente en su puesto de trabajo. En el anexo N° 10 se encuentra como evidencia Programa de Coaching.

Evaluación de la aplicación del coaching empresarial

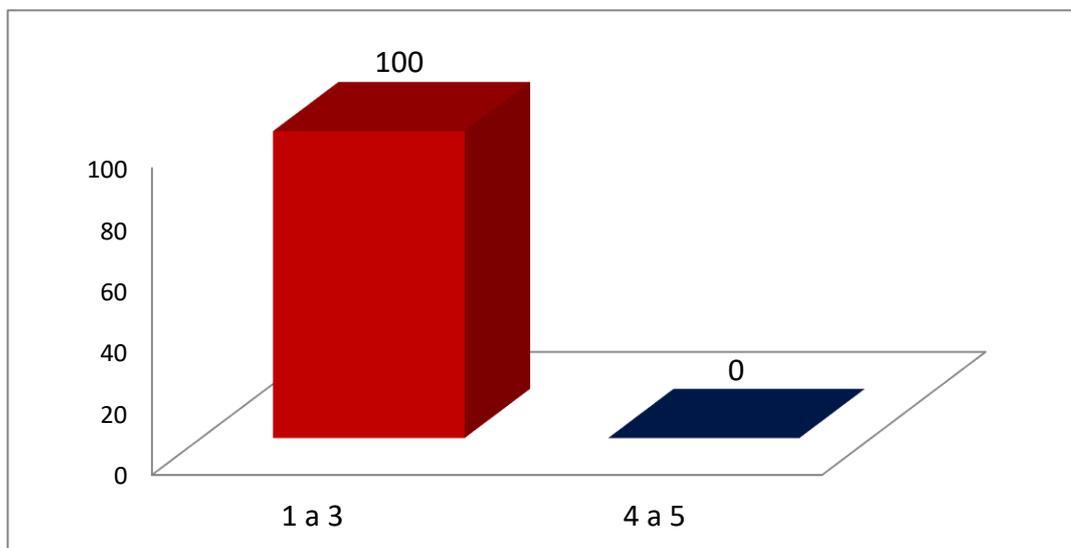


Gráfico 29. ¿Cuántas reuniones se realizaron para la formación de equipos?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

Se puede visualizar que respecto a la formación de equipos el personal manifestó que se hicieron de 1-3 reuniones. El personal estuvo presto a participar de manera entusiasta para formar los equipos, para poder obtener resultados a partir de las primeras reuniones.

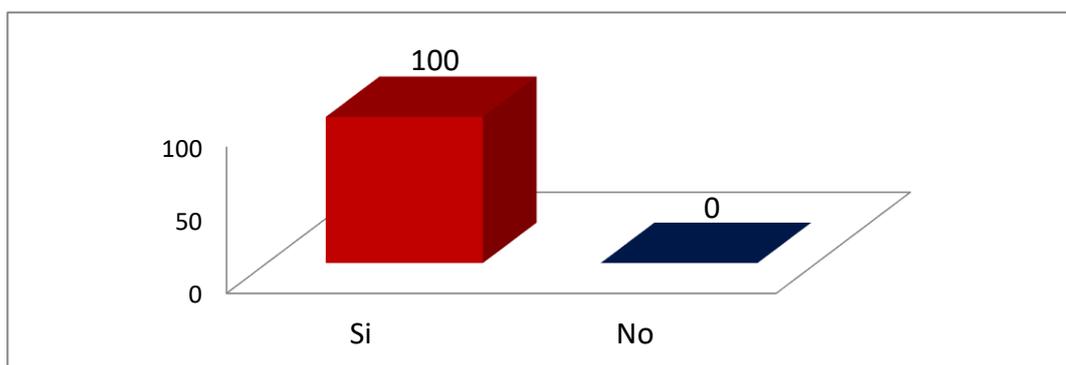


Gráfico 30. ¿Se realizaron las evaluaciones de desempeño a los empleados?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El personal expresó que si se realizaron las evaluaciones de desempeño a los empleados. La institución se encuentra realizando evaluaciones de desempeño a los empleados de forma permanente, lo cual le permite obtener resultados y crear alternativas de solución a los problemas que se presenten.

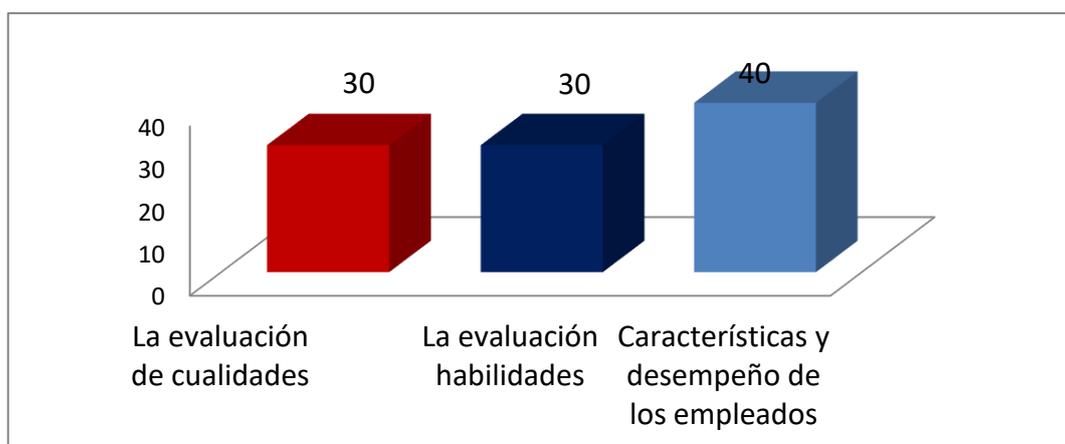


Gráfico 31. ¿Qué puntos se consideraron para formar los equipos?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

Se puede apreciar que los puntos que se consideraron para formar los equipos fueron la evaluación de cualidades en un 30%, la evaluación de habilidades en un 30% y las características y desempeño de los empleados en un 40%. Estas características son las que permiten que el equipo logre mejorar el desempeño laboral, como única manera correcta de conducir a los recursos humanos en el análisis y la solución de los problemas.

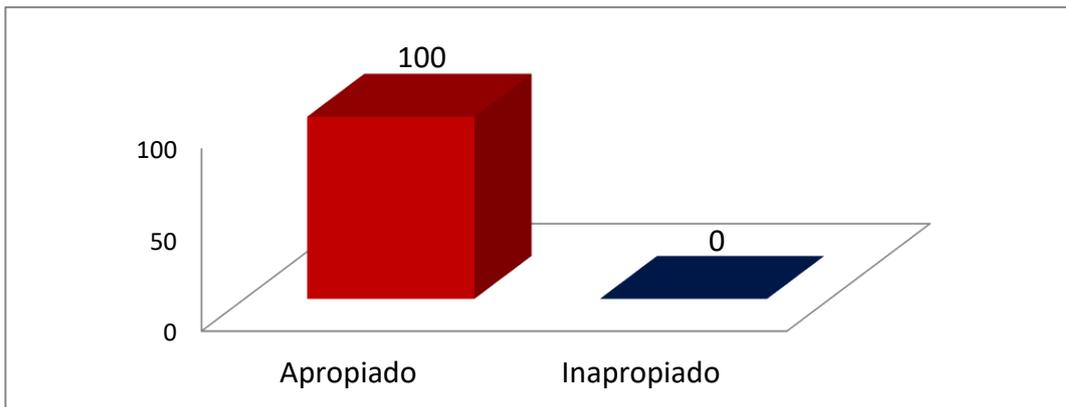


Gráfico 32. ¿El tiempo que se le brindó a cada empleado en la reunión individual?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El personal expresó que el tiempo que se le brindó a cada empleado en la reunión individual fue apropiado en un 100%. Lo que permite visualizar que el tiempo sin lo cual es difícil que una organización cumpla con sus objetivos.

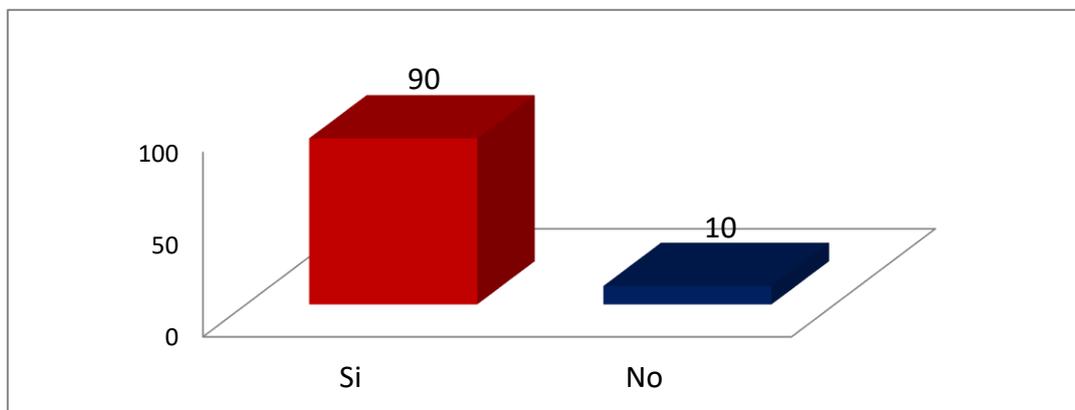


Gráfico 33. ¿Después de entregado el brochure de coaching empresarial a los empleados, se discutió entre gerente y empleado el contenido del mismo?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El 90% de los entrevistados manifestó que fue entregado el brochure de Coaching empresarial a los empleados y se discutió entre gerente y empleado el contenido de Brochure, mientras que el 10% manifestó que No. Lo cual permite concluir que fue entregado el Brochure de Coaching empresarial cumpliendo así con los lineamientos del programa de Coaching.

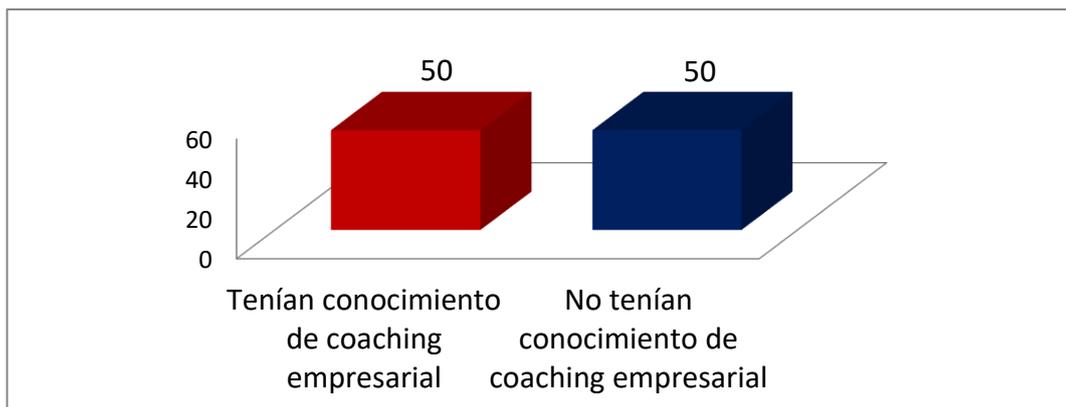


Gráfico 34. ¿En la primera reunión de equipo?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

El 50% del personal manifestó que en la primera reunión tenían conocimientos de coaching empresarial y el resto no. Es posible que la mitad del personal no haya adquirido conocimiento de coaching empresarial debido a la falta de capacitación por parte de la empresa.

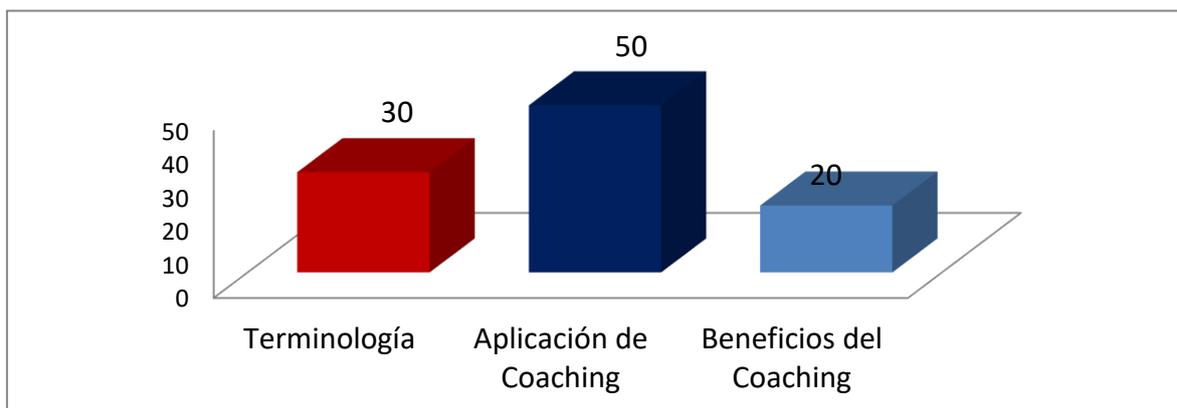


Gráfico 35. ¿Cuáles fueron las dudas más frecuentes que surgieron?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor.

Las dudas más frecuentes que surgieron sobre el coaching empresarial fueron la aplicación del coaching con un 50%, la terminología con un 30% y beneficios del coaching empresarial en un 20%. Lo cual se puede deducir que la mayoría del personal desconocía sobre la aplicación del coaching empresarial, por ello, es necesario adquirir conocimientos de técnicas de ayuda que permiten crear un espacio de diálogo entre el empleado y el empresario o directivo, un espacio de reflexión para mejorar.

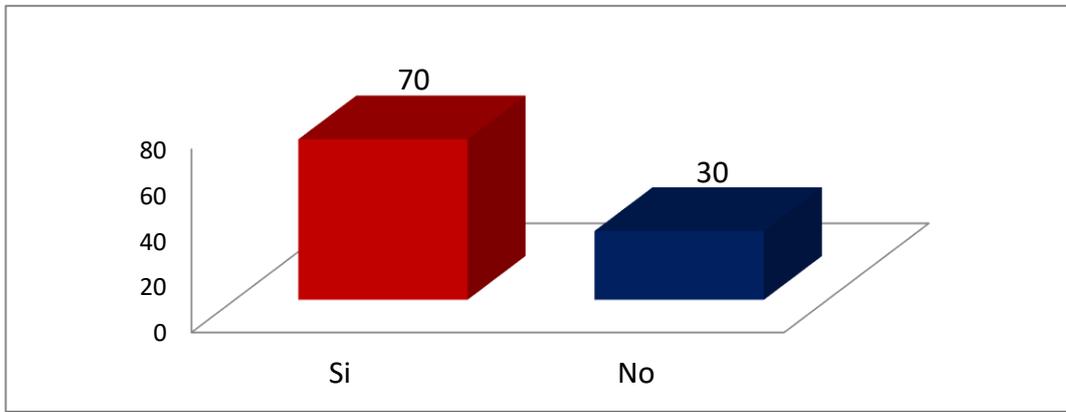


Gráfico 36. ¿Existe comunicación y participación entre los miembros del equipo en el desarrollo del coaching empresarial?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El personal del Centro expresó que si hubo comunicación y participación entre los miembros del equipo en el desarrollo del coaching empresarial en un 70%, mientras que un 30% manifestó que no. El coaching empresarial renueva las relaciones y hace eficaz la comunicación en los sistemas humanos.

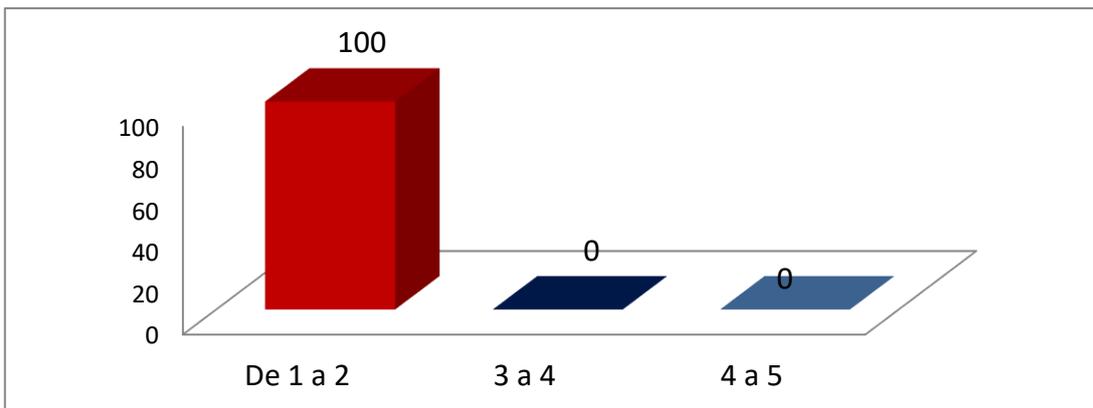


Gráfico 37. ¿Cuántas reuniones necesitaron para establecer los objetivos del coaching?

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor.

El personal entrevistado manifestó que de 1 a 2 reuniones se necesitaron para establecer los objetivos del coaching empresarial en un 100%, con lo cual se busca mejorar sus metas profesionales al obtener mejores resultados, mejor equipo, más motivación, empresa más saneada y con mejor estrategia.

3.3.6. Actividad 6: Implementación área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatoria dentro del Centro Médico (en el área de descanso que ya se encuentra en la Unidad pero que no está abierto al personal del capital humano), donde los colaboradores encontrarán terapias anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.

Para el cumplimiento de esta actividad, el 18 de Agosto del 2017 contando con la presencia del Supervisor de Departamento de Talento Humano se implementó el área de esparcimiento con toma de 15 minutos de descanso obligatorio dentro del Centro Médico con pantalla con videos para terapias anti stress y juegos recreativos de mesa y virtuales, actividades recreacionales que se pueden realizar en grupo y sus beneficios son para mejorar el rendimiento laboral con alto impacto económico social, presente y futuro que se establece con las competencias laborales que el propio puesto exige.



En el anexo N° 6. Se encuentra como evidencia fotos.

3.4. Evaluación de los indicadores de los resultados.

Resultado 1: Capital Humano capacitado, sensibilizado y comprometido a la atención con calidad y calidez al usuario del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán.

Indicador: Hasta 13-04-2017 el Programa de capacitación aplicándose.

Nivel de cumplimiento: 100%

- Para el cumplimiento de este resultado se realizó una reunión con el Director de la Unidad de Salud y el talento humano para socializar el proyecto, se programó un taller de marco legal y normativa de atención integral de salud, se llevó a cabo un taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano y un taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.

Resultado 2: Usuarios Informados de su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del centro de Salud.

Indicador: Hasta 08-05-2017 usuarios informados de su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del Centro Médico.

Nivel de cumplimiento: 100%

- Para el cumplimiento de este indicador se realizó una reunión con los representantes comunitarios, se ejecutó un taller de normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos; se realizó terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios; también se capacitó a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.

Resultado 3: El capital humano del Centro Médico de especialidades salud familiar posee óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral.

Indicador: Hasta 18-08-2017 el 100% del capital humano con óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades laborales favoreciendo la atención cálida e integral

Nivel de cumplimiento: 100%

Para el cumplimiento de este indicador se realizó una reunión con directora médica y departamento recursos humanos y demás talento humano del Centro Médico, se realizó un taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales anónimas, se ejecutó una reunión de Rendición de Cuentas se hicieron reconocimientos a personal destacado de cada una de las áreas del Centro Médico mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor. Se dejó implementado un Coaching empresarial para realizarlo cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del capital humano y se implementó el área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatoria dentro del Centro Médico donde los colaboradores ya pueden realizar terapias anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales

3.5. Evaluación de indicador de propósito.

Propósito Implementación del programa motivacional de satisfacción del capital humano para una atención de calidad.

Indicador: Todas las actividades programadas realizadas.

Nivel de cumplimiento: 100%

- Con la participación activa y propositiva del personal del Centro de Especialidades Salud Familiar Durán, se logró la coordinación y comunicación necesaria para poner en marcha lo programado. Esto sin duda permite evidenciar que se ha contribuido a mejorar la calidad de atención al usuario.

3.6. Evaluación de indicador de fin.

Fin: Contribuir a mejorar la calidad de atención en el centro de especialidades salud familiar Durán.

Nivel de cumplimiento: 90%

Indicador: Los pacientes atendidos en el Centro de Especialidades Salud Familiar Durán se encuentran satisfechos con la atención recibida.

CONCLUSIONES

- Es necesario tener presente que en nuestro país la mayoría de las instituciones, empresas y demás organizaciones no cuentan con un programa motivacional de satisfacción del capital humano, que promueva actitudes que favorezcan un mejor desempeño laboral. Esto ha hecho que disminuya la calidad de atención al usuario en la mayoría de las unidades de salud del país.
- En el Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, se implementó el programa motivacional de satisfacción del capital humano, mediante la ejecución de un programa de capacitación a los colaboradores, con la finalidad de brindar una atención de calidad al usuario reconociendo el óptimo desempeño laboral mediante incentivos económicos y/o reconocimientos.
- Se ejecutó un programa de capacitación en el ámbito motivacional para lograr una atención con calidad y calidez en la unidad operativa. Se programó un taller de marco legal y normativa de atención integral de salud, se llevó a cabo un taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano y un taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.
- Se informó a los usuarios sobre su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del centro de Salud. se realizó una reunión con los representantes comunitarios, se ejecutó un taller de normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos; así mismo se realizó terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios; también se capacitó a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.
- Se establecieron dentro del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, políticas motivacionales como plan de mejoramiento continuo de la calidad. Para ello, se realizó una reunión con directora médica y departamento recursos humanos y demás talento humano del Centro Médico, se realizó un taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales anónimas, se realizó una Reunión de Rendición de Cuentas se hicieron reconocimientos a personal destacado de cada una de las áreas mediante evaluación de

su desempeño provisto por cada supervisor. Se dejó implementado un Coaching empresarial cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del capital humano y se implementó el área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatorios dentro del Centro Médico, donde los colaboradores ya pueden realizar terapias anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el programa de capacitación motivacional al personal del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán, para lograr una atención con calidad y calidez en la unidad operativa, así mismo promover el marco legal y normativa de atención integral de salud y la comunicación asertiva.
- Informar constantemente a los usuarios sobre su derecho a la atención de salud con calidad y obligaciones dentro del centro y seguir capacitando a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.
- Que se sigan implementando las políticas motivacionales como plan de mejoramiento continuo de la calidad realizando actividades de integración con el talento humano y ejecutando reconocimientos a personal destacado de cada una de las áreas del Centro Médico
- Que se trabaje con el Coaching empresarial cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del capital humano e incentivar al personal para que utilice el área de esparcimiento implementado con terapias anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.

BIBLIOGRAFÍA

Ancona, M. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 5 (4).

Bolívar, A. (2010). ¿Cómo un liderazgo pedagógico y distribuido mejora los logros académicos? (Revisión de la investigación y propuesta). Granada, España: Universidad de Granada.

Bou, J. (2009). Coaching para docentes. España: CU.

Campos, C. (2006). El Estrés., (pág. 3).

Castañeda, C. (2012). Liderazgo Carismático y Liderazgo Transformacional.

Castillo, H. (2010). El desempeño laboral de los directivos, procedimiento general para su gestión en unidades de ciencia y técnica de instituciones de educación superior. Contribuciones a la economía.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2da. ed.). México: Mc Graw Hill.

Corzo, E. (2011). Sistemas de trabajo de alto desempeño (STAD) recursos humanos.

Cummings, T. (2007). Desarrollo organizacional y cambio. Mexico: Thomson.

El Comercio. (2015). Las salas de juegos se metieron a las oficinas.

Fontela, M. (2010). Claves para mejorar su desempeño.

Gajardo, L. (17 de 7 de 2007). Alcanzando el exito empresarial. Heraldo , pág. 24.

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Valladolid: Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

García, M. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. Tamaulipas, México: ISSN 1696-8360.

Jones, G. R. (2008). Teoría Organizacional. : Mc Graw Hill Interamericana.

Knoetz, W. &. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial, liderazgo. México: Mc Graw Hill.

Lazzati, D. (2008). Coaching herramienta de administracion moderna. Argentina: Granica S.A.

López, Á. (2008). Capital humano, práctica de gestión y agilidad empresarial: ¿están relacionadas?». Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 17 (2), 157-160.

Lopez, A. (2006). Modelo de evaluacion por competencias laborales. Mexico.

María del Carmen Ancona Alcocer, Manuela del S. Camacho Gómez, Cecilia García-Muñoz Aparicio. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la universidad Juárez autónoma de tabasco. Juárez: revista internacional administracion & finanzas volumen 5 Numero 4 2012.

Martínez, M. (2012). Administración y Planificación del Tiempo: La gestión empresarial. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Mateos, M. (2010). Diez consejos para acertar con el coaching. Expansion y empleos. .

Muradep, L. (2009). Coaching para la transformacion personal. Argentina: Granica s.a.

Pereira, S. (10 de 11 de 2008). Global Coaching. págs. 44-47.

Robbins S. (2009). Comportamiento Organizacional (13ª ed.). México, México.

Rodriguez, G. (2008). Domine el coaching y potencie su empresa. Venezuela: Optima.

Roman, J. (2008). Liderazgo y coaching. España: Diaz de santos.

Ruelas-Barajas, E. (2009). El camino hacia la certificación internacional de Hospitales de Mexico (Vol. 14). Rev Conamed.

Secretaria de Planificacion y Desarrollo. (2015). Agenda Zonal 8. Senplades / 1a edición.

Skinner. (2012).

<http://www.psicodiagnosis.es/areaespecializada/tecnicasdeintervencion/lamodificacionde>.

Recuperado el 19 de Agosto de 2017

Stogdill, R. (2011). Liderazgo y gestión .

Villa, J. (2010). Manual de coaching como mejorar el rendimiento de las personas. España: Profit Editorial.

ANEXOS

Anexo1. Certificado Institucional



CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES: SALUD FAMILIAR DURÁN

CERTIFICACIÓN

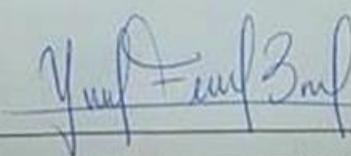
La Directora del **CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES: SALUD FAMILIAR DURÁN** certifica que el Dr. Leonel Alberto Dajaro Castro, Egresado de la Universidad Técnica Particular de Loja, desarrolló el proyecto titulado: **"Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017"**.

Dando cumplimiento con absoluta responsabilidad y eficiencia a las actividades proyectadas, de acuerdo al programa establecido.

El interesado puede dar uso a este documento para lo que mejor estime.

Portoviejo, 27 de Septiembre del 2017.

Atentamente,



DRA. YIRA FELIZZOLA BOHÓRQUEZ
DIRECTORA DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES:
SALUD FAMILIAR DURÁN

Anexo 2. Oficios solicitud de aprobación del proyecto.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

Durán, marzo 15 del 2017

Dra.
YIRA FELIZZOLA BOHÓRQUEZ
DIRECTORA DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES: SALUD FAMILIAR DURÁN
Ciudad

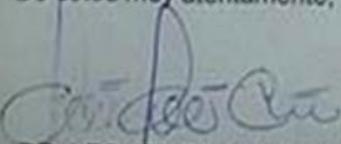
De mis consideraciones:

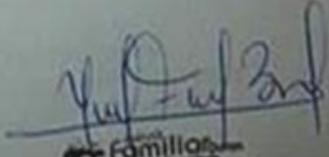
Como Maestrante de la Carrera de Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, por medio del presente solicito a usted muy comedidamente se me permita realizar mi Tesis titulada: **"Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017"**.

De antemano solicito y agradezco el apoyo que me brinde para la realización del mismo, ya que son múltiples las actividades que emprenderé dentro de esta entidad para beneficio del usuario y de la comunidad de Durán.

Esperando una respuesta positiva que engrandecerá a la institución y me dará grandes satisfacciones como profesional y ser humano, le quedo muy agradecido.

De usted muy atentamente,


DR. LEONEL DAJARO CASTRO
MAESTRANTE -0956926224


Familias
Dra. Yira Felizzola Bohórquez
DIRECTORA MÉDICA
HSP. # 0956027254
SENECYT 1038-2017-1739411

Anexo 3: Registro de avance del proyecto.

Actividades	Fecha fijada para ejecución	Observaciones
RESULTADO 1		
Equipo de Salud Capacitado y comprometido a la atención con calidad y calidez al usuario.		
Actividad 1: Reunión con el director de la Unidad de Salud y el talento humano para socialización del proyecto	23 de Marzo 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
Actividad 2: Taller de marco legal y normativa de atención integral de Salud	27 de Marzo 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
Actividad 3: Taller motivacional con enfoque de trabajo en equipo e importancia de compromiso institucional.	31 de Marzo 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
Actividad 4: Taller con retroalimentación de satisfacción de necesidades del talento humano, se realizará de forma mensual como política institucional por medio del Departamento de Talento Humano de la institución.	7 de Abril del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
Actividad 5: Taller de comunicación asertiva y políticas de atención de calidad.	13 de Abril 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
R2 Usuarios Informados sobre sus derechos a la atención de salud con calidad/calidez y obligaciones dentro del centro de Salud.		
2.1-Reunión con los representantes comunitarios.	26 de Abril 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
2.2-Taller de normativas, derechos y obligaciones dirigido a los representantes comunitarios y población diana escogida en la reunión con los mismos. Se incluye terapia anti-estrés con musicoterapia para empatía con los usuarios.	28 de Abril del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
2.3-Capacitación a los representantes comunitarios del uso de la página web para retroalimentación de las actividades planteadas en el link de quejas/sugerencias/comentarios.	8 de Mayo del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
R3 El Capital Humano del Centro Médico de especialidades salud familiar posee óptimo desempeño laboral y satisfacción de sus necesidades en el ambiente laboral		
3.1. Reunión con supervisores de áreas y demás talento Humano del Centro Médico	25 de Mayo del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
3.2 Taller de integración con el talento humano de todas las áreas con realización de encuesta de satisfacción de necesidades laborales anónimas.	14 de Junio del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
3.4 Reunión de Rendición de Cuentas	30 de Junio del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
3.5 Reconocimientos a personal	14 de Julio del 2017	Actividad cumplida en la

destacado de Cada una de las áreas del Centro Médico salud Familiar Durán teniendo en cuenta: tres lugares meritorios los cuales se publicarán en el mural de la Unidad de Salud cada mes, y al empleado del trimestre de cada área (en promedio el que mayor número de veces haya ocupado el puesto número 1) mediante evaluación de su desempeño provisto por cada supervisor reconomiento en Tarjetas de bonificaciones pre-recargadas.		fecha prevista
Coaching empresarial cada 3 meses para reforzamiento de actitudes-aptitudes positivas en el rol de empleados productivos por parte del Capital Humano	8 de Junio y 12 de Septiembre del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista
Implementación área de esparcimiento con toma de 15 minutos obligatoria dentro del Centro Medico (en el área de descanso que ya se encuentra en la Unidad pero que no está abierto al personal del Capital Humano), donde los colaboradores encontrarán terapias Anti stress (dirigidas de forma virtual en la pantalla del área) y juegos recreativos de mesa y virtuales.	18 de Agosto del 2017	Actividad cumplida en la fecha prevista

Título del Proyecto: Fortalecimiento de la asertividad laboral en el Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, año 2017.

Mg. Norita Angelita Buele Maldonado
Directora

Anexo 4: Oficios enviados



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

Durán, Marzo 21 del 2017

Dra.
Mg Narcisa Katuska Garzón Lasso
Directora Distrital 09D02 Zona 8
Ministerio de Salud Pública
Ciudad

De mis consideraciones:

Como un aporte a la capacitación del Equipo del Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, se ha organizado un Seminario Taller dirigido a este grupo, con la intención de fortalecer el desempeño laboral en esta Institución.

Por lo antes expuesto, invitamos a usted, para que participe en este evento en calidad de **CONFERENCISTA**, el mismo que se desarrollará en la Institución el día 27 de Marzo del 2017 a partir de las 08h00 con el tema: **MARCO LEGAL Y NORMATIVA DE ATENCION INTEGRAL DE SALUD**

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis sentimientos de consideración y estima.

De usted atentamente,

Dr. Leonel Dajaro Castro
MAESTRANTE UNIVERSIDAD
TECNICA PARTI DE LOJA



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

Durán, Marzo 21 del 2017

Dra.
Marjorie Lombeida.
Ciudad

De mis consideraciones:

Como un aporte a la capacitación del Equipo del Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas, se ha organizado un Seminario Taller dirigido a este grupo, con la intención de fortalecer el desempeño laboral en esta Institución.

Por lo antes expuesto, invitamos a usted, para que participe en este evento en calidad de **CONFERENCISTA**, el mismo que se desarrollará en la Institución el día 7 de Abril del 2017 a partir de las 08h00 con el tema: **SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO.**

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis sentimientos de consideración y estima.

De usted atentamente,

Dr. Leonel Dajaro Castro
MAESTRANTE UNIVERSIDAD
TÉCNICA PART. DE LOJA

RECIBIDO
[Firma]



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

Durán, 02 de Mayo del 2017

Dr.
Joel Moreno Uzcategui
Presente

De mis consideraciones:

Yo, **Dr. Leonel Dajaro Castro**, maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja, por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle muy comedidamente su participación como **CONFERENCISTA** en la charla dirigida a los usuarios del Centro Médico de Especialidades Salud Familiar Durán como una de las actividades a realizar en mi tesis. El tema a exponer es **"USO DE LA PÁGINA WEB DEL CENTRO MÉDICO"**, para el día 8 de Mayo del 2017 en las instalaciones del Centro.

En espera de su respuesta favorable y agradeciendo por su atención a la presente, me suscribo muy cordialmente,

Dr. Leonel Dajaro Castro
MAESTRANTE

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Anexo 5: Registro de Asistencia



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

LISTA DE ASISTENTES AL TALLER
Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FIRMA
Julio Alberto Araujo Ferrer	0928288919	<i>[Handwritten Signature]</i>
Miguel Adrián Montero Mendoza	0926994716	<i>[Handwritten Signature]</i>
Delia Pizarro Ozaita	0917584849	<i>[Handwritten Signature]</i>
Karla Antonela Pineda Carrizosa	0531450027	<i>[Handwritten Signature]</i>
Jennifer Katinka Sala Medina	1207068402	<i>[Handwritten Signature]</i>
Lida Marcela Santillán	0910355528	<i>[Handwritten Signature]</i>
Fernando Ibarrera Franco	0925361300	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ricardo Fede Salcedo	0928315400	<i>[Handwritten Signature]</i>
Sotancia Tostige Rivera	0923583871	Sotancia Tostige R.
Sandra Daniel Salomayor	1204046237	Sandra Daniel S.
Lic. HERRERA DROVETTO	0911105245	<i>[Handwritten Signature]</i>
Lic. Maura Julia Alana	0911290641	<i>[Handwritten Signature]</i>
Dra. Githiere Nolas	0304824272	<i>[Handwritten Signature]</i>
Jessica Pamela Aguila De Sotie	0923497651	<i>[Handwritten Signature]</i>
Paula Rivas Bermeo	0915161806	<i>[Handwritten Signature]</i>
Pedro Juan Carbo	0918360793	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ivan Coronel Ruidan	1104680937	<i>[Handwritten Signature]</i>
Alexandra Costaneda Luna	0925312789	<i>[Handwritten Signature]</i>

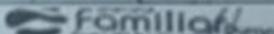
Salud Familiar Durán
Dra. Yira Felizzola/Bohórquez
DIRECTORA MÉDICA
MSP # 0925027254
SENECYT-1836-0017-1820411



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
 LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
 MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

LISTA DE ASISTENTES AL TALLER
 Equipo de Salud del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FIRMA
Jorge Alberto Graudo Román	0938288919	<i>[Signature]</i>
Mónica Adriana Mendoza Mendoza	0926994716	<i>[Signature]</i>
Delante Picoz Ozaeta	0917584849	<i>[Signature]</i>
Karla Antonia Pineda Cordero	013150023	<i>[Signature]</i>
José Paez Katiwika Sola Medina	1207068402	<i>[Signature]</i>
Leda Mucchi Santillán	0910355528	<i>[Signature]</i>
Fernando Ibarrá Fyomio	0925561300	<i>[Signature]</i>
Ricardo Fraile Salsedo	095315401	<i>[Signature]</i>
Solange Estige Rivera	0923383874	<i>[Signature]</i>
Sandra Daniel Edomayor	1204096237	<i>[Signature]</i>
Lic. Hebeana Davollo	0911105245	<i>[Signature]</i>
Lic. Haurza Julia Alana	0911290641	<i>[Signature]</i>
Dra. Cinthia Ariza	0304850272	<i>[Signature]</i>
Jessica Patricia Aguila De Soria	0923497801	<i>[Signature]</i>
Rosa Rivas Bomas	0915161806	<i>[Signature]</i>
Pedro Juan Carbo	0918360193	<i>[Signature]</i>
Juan Gabriel Ruidan	1107680937	<i>[Signature]</i>
Meléndida Costacosta Luna	0925312709	<i>[Signature]</i>


Dra. Yira Felizzola Bohórguez
 DIRECTORA MÉDICA
 MSP # 0938027254
 SENESCYT 1036 0017-162941



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
MAESTRÍA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD
PARA EL DESARROLLO LOCAL

LISTA DE ASISTENCIA DE MIEMBROS COMUNITARIOS DEL
CENTRO DE ESPECIALIDADES: SALUD FAMILIAR DURAN
SEMINARIO TALLER:

NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DE CEDULA	FIRMA
Nancy Pincof Baque	13011266000	<i>Nancy Pincof Baque</i>
Caraya Muñoz	13113911187	<i>Caraya Muñoz</i>
Mely Pineda Mora	1308428001	<i>Mely Pineda Mora</i>
Yaqueline Caguata	13012322009	<i>Yaqueline Caguata</i>
Nidia Valeria Lopez	1308544912	<i>Nidia Valeria Lopez</i>
Alex Archila Bernella	1304921654	<i>Alex Archila Bernella</i>
Ronal Viana BRON	1301023611	<i>Ronal Viana BRON</i>
Aracely Vera Peltiga	13018057-8	<i>Aracely Vera Peltiga</i>
Marta Benjifo Valencia	130289295-8	<i>Marta Benjifo Valencia</i>
Marta Morison Gudino	1305203881	<i>Marta Morison Gudino</i>
Rosario Esteban Hernandez		<i>Rosario Esteban Hernandez</i>
Carmen Mercedes Vera	1301105929	<i>Carmen Mercedes Vera</i>
Lorella Pelay Morison	1311162813	<i>Lorella Pelay Morison</i>
Windy Zalta Sologin		<i>Windy Zalta Sologin</i>
Rosana Salazar		<i>Rosana Salazar</i>
Monica Viteri	1308932121	<i>Monica Viteri</i>
Maria Mercedes	130562591-4	<i>Maria Mercedes</i>
Neptal Sanchez	13011866006	<i>Neptal Sanchez</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

MAESTRÍA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD
PARA EL DESARROLLO LOCAL

**LISTA DE ASISTENCIA DE MIEMBROS COMUNITARIOS DEL
CENTRO DE ESPECIALIDADES: SALUD FAMILIAR DURANTE
SEMINARIO TALLER:**

NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DE CEDULA	FIRMA
Ayana Estrella Pilo	1380233491	<i>[Signature]</i>
Carla Rosa Rosa	1306152141	<i>[Signature]</i>
Pablo Familia Castro	130928641-3	<i>[Signature]</i>
Anna Rosa	1305093201	<i>[Signature]</i>
Patricia Bonifaz	131134410	<i>[Signature]</i>
Alvaro Salazar	130692949	<i>[Signature]</i>
Danny Valencia	03092609-6	<i>[Signature]</i>
Maria José Torres	130911521-6	<i>[Signature]</i>
Carra Teresa Sarmiento	130362341	<i>[Signature]</i>
Luzmila Torres	130180412-9	<i>[Signature]</i>
Shirley Gilbert Perea	1303023001	<i>[Signature]</i>
Carolina Sarmiento Garcia	1308262001	<i>[Signature]</i>
Carl Pilo S	13040201	<i>[Signature]</i>
Heraciq Chica M.	1305306149	<i>[Signature]</i>
Carolina Ureña	1304012230	<i>[Signature]</i>
Rosa Mercedes Calderon	1303196856	<i>[Signature]</i>
Maria Lourdes Morera	1301873350	<i>[Signature]</i>
B. LUCY NOEL YUAN OCHOA	030112402	<i>[Signature]</i>

Anexo 6: Fotos



Directora Centro Médico Salud Familiar Durán
Dra. Yira Felizzola Bohórquez
Firma del Acta de Compromiso


UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE COMPROMISO

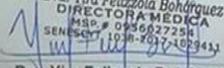
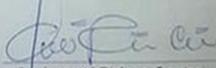
CLAUSULA PRIMERA.- INTERVINIENTES.- Intervienen en la celebración de la presente Acta de Compromiso, por una parte la Directora del Centro Médico de Especialidades: Salud Familiar Durán, Guayas Dra. Yira Felizzola Bohórquez y el Dr. Leonel Dajaro Castro, Egresado de la Maestría de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CLAUSULA SEGUNDA.- ANTECEDENTES.- El Egresado de la Universidad Técnica Particular de Loja, realiza esta Acta de Compromiso con la finalidad de que se pueda brindar herramientas importantes para que el Equipo de Salud brinde una atención de calidad a los usuarios de esta Unidad de Salud, lo cual permitirá satisfacer esta necesidad sentida durante muchos años.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO.- El objeto de la presente Acta de Compromiso es lograr un mejor desenvolvimiento del equipo de salud para así mejorar la atención al usuario externo.

CLAUSULA CUARTA: PLAZO.- El plazo de la presente Acta de Compromiso es de dos años calendario. Sin embargo este plazo puede ser ampliado sin otro requisito que no sea la firme voluntad de las partes de continuar con la vigencia del convenio por dos o más años.

Para constancia firman las partes involucradas en este proyecto como aceptación del mismo el día 23 de marzo del mes de marzo del 2017

 Dra. Yira Felizzola Bohórquez DIRECTORA MÉDICA M.S.P. # 0956627254 SENESCOT 1038-2017-129443	 Dr. Leonel Dajaro Castro Egresado Maestría de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local Universidad Técnica Particular de Loja
--	--

Programa combate el stress

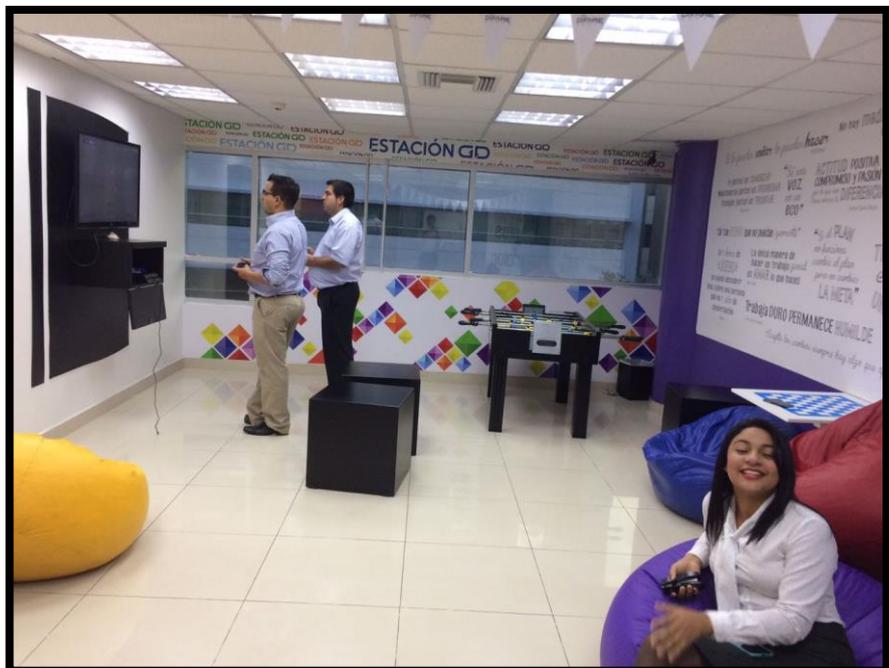








Implementación área de esparcimiento



Anexos 7. Página web

Página web del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán.

www.saludfamiliar-duran.com/webpages/index.php

→ PAQUETES PERMANENTES

→ CONTÁCTENOS

Nombre y Apellido *

Email

Teléfono

Consulta *

Enviar Consulta

→ ACCESOS DIRECTOS

→ CONTACTENOS!

→ MAPA

Salud Familiar Durán - Centro médico de Especialidades

@especialistasduran

Contamos con Altos estándares de calidad en servicios

Servicios

Cartera de Servicios

Comunidad

3,549 personas les gusta esto

3,677 personas siguen esto

Salud Familiar Durán - Centro médico de Especialidades

@especialistasduran

Opiniones

4,8 ★★★★★ 28 opiniones

Di a los demás qué te parece

Ramiro Valenzuela Ramirez

21 de agosto de 2017

Lorena Urigelís Carrera

8 de junio de 2017

3,649 Me gusta

364 visitas

Anexos 8. Tríptico

Tríptico para taller de motivación

PRESENTACIÓN

El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general.

Es el conjunto estructurado de relaciones en el que los directivos tienen responsabilidades que deben cumplir juntos, un objetivo común o metas afines y en el que desde el principio se aclaran hasta cierto grado las relaciones de autonomía.

Es fácil trabajar en grupo, pero no en equipo. El trabajo en equipo involucra logros y dificultades. Mediante el trabajo en equipo, se logran personas capaces de emplear su potencial al 100% con líderes que sean talentosos coordinadores, hábiles para transmitir objetivos y valores.



OBJETIVO

Desarrollar un tríptico con información respecto al trabajo en equipo para un mejor funcionamiento del Centro de Especialidades Salud Familiar. Durán. Guayas.



CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS

- Liderazgo compartido
- Responsabilidad individual y colectiva
- Propósito específico con el que se debe cumplir
- Productos de trabajos colectivos
- Se alienta al debate abierto y reuniones activas tanto para decidir como para resolver problemas
- Se mide el desempeño evaluando el trabajo colectivo.

ORGANIZACION DEL EQUIPO



Es un grupo bien organizado; con roles y responsabilidades, con relaciones de poder claras, con un líder aceptado por todos, con reglas, principios y valores.

FACTORES DE EXITO

Calidad personal; individuos con actitudes de colaboración más que de competencia, con espíritu de entrega, que saben escuchar y comunicarse, con una gran dosis de sabiduría, abiertos a dar y a aprender.

EL COMPROMISO INSTITUCIONAL

Contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. El gran reto de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal se comprometa con los objetivos institucionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

UN VERDADERO EQUIPO:

Conjunto de personas que están comprometidas con una causa común, con metas muy definidas y con una forma de trabajar y accionar por la cual se sienten mutuamente responsables.



¿POR QUE LA NECESIDAD DE EQUIPOS?

Los equipos son necesarios porque los problemas que se presentan son complejos y multifacéticos. La resolución de estos requiere muchos puntos de vista divergentes y la colaboración eficaz de muchas personas. Hay un mayor número de ideas para resolver problemas y mejores procesos.

"Si trabajamos con un objetivo común, elevándonos por encima de nuestras individualidades, unificamos criterios y superamos diferencias, habremos aprendido a trabajar en equipo".

¿POR QUE TRABAJAR EN EQUIPO?

INDIVIDUAL	COLECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Autoestima • Beneficios mutuos • Sociabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Se complementan habilidades • Compromiso y desarrollo • Mayor comunicación • Se incrementa la eficiencia en toma de decisiones • Se da mayor flexibilidad • Aprendizaje de la organización • Fomenta la creatividad.

ACTITUDES DE EQUIPOS EFECTIVOS

Comparten una misión y visión con la cual todos se comprometen
 Crean un clima de confianza y apertura
 Comunicación abierta y honesta
 Sentido de pertenencia.





UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

Seminario Taller



TRABAJO EN EQUIPO

**CENTRO DE ESPECIALIDADES:
 SALUD FAMILIAR DURÁN. GUAYAS.**

*Organizado por:
 Dr. Leonel Dajaro Castro*

GUAYAQUIL - GUAYAS - ECUADOR
 2017

Anexos 9. Encuestas

Encuesta de retroalimentación con el capital humano capacitado y sensibilizado

1. ¿Cree usted que los conocimientos adquiridos sobre marco legal y normativa de atención integral de Salud le permitirán dar un mejor servicio a los usuarios y a la comunidad en general?.

Si ()

No ()

2. ¿Cuáles son los conflictos que surgen entre los miembros del grupo?

Los desacuerdos ()

Las discrepancias ()

Los sentimientos ()

Las diferencias ()

3. ¿Para realizar cambios en los perfiles de salud de su institución que se necesita?

Mejorar la calidad de la atención ()

La satisfacción de los servicios prestados ()

La eficiencia y la eficacia ()

4. ¿Es importante que se motive al personal para el mejoramiento continuo de la institución?

Si ()

No ()

5. ¿Cuáles son los beneficios que consigue una organización a través de una comunicación eficaz?

Establecer y difundir los propósitos y metas de la empresa. ()

Desarrollar planes. ()

Organizar los recursos humanos en forma efectiva. ()

Seleccionar, desarrollar y evaluar los miembros de dicha empresa. ()

Originar un clima de amplia participación. ()

Controlar el desempeño de los miembros. ()

Influir en la motivación de nuestros trabajadores. ()

**Encuesta de Satisfacción Laboral dirigida al personal del Centro de Especialidades:
Salud Familiar Durán.**

Objetivo: Proporcionar información del nivel satisfacción laboral que tienen el personal de este Centro, además de identificar cuáles son las posibles causas del problema y dotar de información para la solución del mismo.

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
2. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
3. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
4. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
5. ¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
6. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?
 - Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
7. ¿Mi salario lo recibo en la fecha acordada en la contratación de mi trabajo?
 - Siempre ()

- Algunas veces ()
 - Nunca ()
8. ¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?
- Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
9. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?
- Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
10. ¿Cree que usted podría hacer mejor su trabajo que como lo hace actualmente?
- Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()
11. ¿Considero que mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?
- Siempre ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()

Formulario de evaluación de la aplicación del coaching empresarial

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Sucursal: _____

Nombre del empleado: _____ Cargo: _____

El cuestionario esta estructurado para los gerentes, sub-gerentes y/o supervisores para evaluar la aplicación del coaching empresarial.

Evaluación de la aplicación del coaching empresarial

1. ¿Cuántas reuniones se realizaron para la formación de equipos?

1 a 3 4 a 5

2. ¿Se realizaron las evaluaciones de desempeño a los empleados?

Sí No

3. ¿Qué puntos se consideraron para formar los equipos?

La evaluación de cualidades La evaluación habilidades

Características y desempeño de los empleados La vación

4. ¿El tiempo que se le brindó a cada empleado en la reunión individual?

Apropiado Inapropiado

5. ¿Después de entregado el brouchere de coaching empresarial a los empleados, se discutió entre gerente y empleado el contenido de brouchere?

Sí No

6. ¿En la primera reunión de equipo:?

Tenían conocimiento de coaching empresarial

Notenían conocimiento de coaching empresarial

7. ¿Cuáles fueron las dudas más frecuentes que surgieron?

Terminología Aplicación de Coaching eficios del Coaching

8. ¿Existe comunicación y participación entre los miembros del equipo en el desarrollo del coaching empresarial?

Sí No

9. ¿Cuántas reuniones necesitaron para establecer los objetivos del coaching?

De 1 a 2 3 a 4 4 a 5

Apéndice 10. Programa General de Coaching

PROGRAMA GENERAL DE COACHING

Objetivos de Aprendizaje

Quienes participen aprenderán a:

- Escuchar inquietudes y necesidades de los sistemas a los que pertenece: la organización y su entorno (usuarios, clientes, proveedores, el mercado), familia y comunidad.
- Observar y rediseñar el sistema conversacional que mantiene el equipo en función de la transformación de su desempeño.
- Declarar y formular posibilidades y soluciones tanto individualmente como en equipo.
- Coordinar acciones en el equipo y alcanzar un alto nivel de impecabilidad en el cumplimiento de sus promesas.
- Construir redes de apoyo y sistemas de delegación.
- Profundizar en el sistema en el que convive y como mejorar la gestión.

Intervenir los procesos de aprendizaje propio y grupal, en función de incrementar su efectividad, a través de:

- La observación de las rutinas que obstaculizan el aprendizaje.
- La creación de círculos virtuosos de aprendizaje.
- El diseño de procesos de aprendizaje a partir de los objetivos del equipo.
- La evaluación de sus resultados.

Aprender a observar e intervenir la emocionalidad del equipo en función de:

- Ampliar sus posibilidades de acción
- Lograr los consensos en el equipo necesarios para su mejor desempeño.
- Facilitar la alineación en torno a los objetivos del equipo y de la empresa.
- Construir la confianza como base de la acción colectiva.

METODOLOGÍA

El funcionamiento de este Programa se basa en la aplicación del modelo de gestión. De su desarrollo resultan experiencias de aprendizaje altamente efectivas para todas las personas involucradas y tiene la particularidad de impactar entorno inmediato del participante durante el mismo proceso.

EJES METODOLÓGICOS

1. Formación e Intervención
2. Aprendizaje individual y aprendizaje socializado
3. Aprendizaje autónomo y aprendizaje guiado
4. Aplicación inmediata y persistencia en el tiempo

ACTIVIDADES QUE SE COMBINAN:

Talleres

Coaching individual y grupal

Realización de prácticas, ejercicios y lecturas, con sus equipos.

El proceso propuesto se realizará cada tres meses. Cada participante desarrollará su formación, distribuida en diferentes tipos de experiencias.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A. Talleres

Son tres eventos presenciales, de dos días y medio de duración cada uno. Asisten todos los participantes y es facilitado por el equipo experto en facilitadores.

Los talleres cuentan con un bloque de corporalidad.

Estos talleres están ubicados al inicio, al medio y al cierre del proceso.

Taller inicial

Propósitos

- Abrir el espacio de aprendizaje para ofrecer las distinciones básicas.
- Crear la emocionalidad necesaria para el proceso.
- Generar las primeras prácticas y ejercicios sobre las herramientas y competencias adquiridas.

Contenidos:

El carácter conversacional del trabajo, la empresa y el mercado.

- La tridimensionalidad del trabajo
- El reconocimiento del carácter segmentado del trabajo
- Crisis actual en los mecanismos de regulación del trabajo
- Hacia un nuevo modo de hacer empresa

Mapas de ruta del Programa

- Los componentes de una conversación como áreas de desarrollo de competencias

- Diferentes tipologías conversacionales y su papel en las organizaciones
- El modelo del observador, la acción y los resultados
- Aprendizaje de primer y segundo orden
- Conversaciones públicas y privadas y sus efectos en el desempeño

El aprendizaje organizacional y los desafíos de la transformación

- Los obstáculos en el aprendizaje
- Los factores que facilitan el aprendizaje
- Competencias sobre el escuchar.
- La competencia de escuchar diferencias
- El escuchar como factor clave de todo proceso de negociación
- La competencia del escuchar lo que no se dice: la escucha de inquietudes, de posibilidades, de expectativas

Profundización en la noción del observador como primer condicionante oculto del comportamiento

- Los dominios primarios del observador
- Los ejes principales del observador
- Observadores de enfoque único y de enfoque múltiple
- Observadores de orientación hacia si mismos y de orientación hacia otros

Las competencias del hablar.

- Modalidades del habla: proposición e indagación
- Actos lingüísticos básicos: afirmaciones y declaraciones
- Algunas declaraciones básicas

Los juicios y su papel en el trabajo en equipo

- Los juicios como herramienta de construcción de futuro
- Las competencias básicas en el manejo de juicios
- El arte de la retroalimentación factor clave en el desenvolvimiento de equipos
- Los juicios como herramienta de rediseño de identidades individuales y colectivas

Introducción a la emocionalidad como factor de desempeño de individuos y equipos

- Los efectos en los resultados de la emocionalidad del observador y de la acción
- La distinción de espacio emocional y su incidencia en los resultados
- Positividad y negatividad emocional

Corporalidad e identidad personal

- La presencia corporal
- Habitualidad y versatilidad corporal
- La corporalidad como factor de incidencia en el desempeño

Taller central

Propósitos:

- Generar un espacio para la profundización del aprendizaje desarrollado por los participantes hasta el momento, permitirles compartir sus experiencias y aprender de ellas.
- Ofrecer nuevas distinciones básicas, y regenerar la emocionalidad necesaria para el proceso.
- Generar prácticas y ejercicios sobre las herramientas y competencias adquiridas.

Contenidos:

El sistema, segundo condicionante oculto del comportamiento

- Bases del enfoque sistémico
- El principio de la doble determinación estructural del comportamiento

El ciclo de la coordinación de acciones y el análisis de procesos

- Peticiones, ofertas y promesas
- Etapas y fases del ciclo de coordinación y sus correspondientes competencias
- Hacia una cultura de impecabilidad en el cumplimiento de compromisos.

Profundización en el tema de la emocionalidad

- La diferencia entre emociones y estados de ánimo
- Emocionalidad y estructura de coherencia
- Emocionalidad y corporalidad
- Emocionalidad y lenguaje
- El papel restrictivo de la resignación y el resentimiento en las organizaciones y la manera de disolverlas
- El papel del miedo en el desempeño organizacional

Corporalidad

- Modalidades de presencia corporal y su papel en el comportamiento

- Hacia una mayor versatilidad corporal

Taller de cierre

Propósitos

- Ofrecer distinciones sobre algunos temas no trabajados
- Evaluar los aprendizajes obtenidos.
- Consolidar las competencias y diseñar el futuro.

Contenidos:

- La dinámica compleja del funcionamiento de los equipos de alto desempeño
- Los límites de los análisis lineales sobre las dinámicas de desempeño
- La noción de atractor conductual y sus variedades
- La conectividad como parámetro de control del desempeño de los equipos
- Las variables críticas que determinan la conectividad en los equipos
- Modelo de intervención para generar equipos de alto desempeño

Rutinas defensivas en la organización

- El papel que el fenómeno del callar juega en las organizaciones
- Rutinas defensivas en experiencias de adquisiciones y fusiones de empresas
- Análisis de algunas rutinas defensivas claves, los factores que las generan y sus mecanismos de disolución
- La prevención de rutinas defensivas

Los tres criterios de sanidad conversacional de una organización

- Las conversaciones abiertas, las conversaciones inexistentes y las conversaciones inefectivas

Los desplazamientos alcanzados

Los problemas pendientes y los caminos hacia su resolución

La confianza como activo fundamental de las organizaciones

Diseño del equipo en el futuro

Indicadores de mejoramiento del desempeño

Sistemas de aprendizaje.

Redes conversacionales.

Diseño de conversaciones

- Tipología de conversaciones orientadas a la resolución de problemas
- Construcción de sistemas conversacionales.

B. Encuentros con el grupo de aprendizaje

Cada participante formará parte de un grupo de aprendizaje, conformado por un número entre seis y diez personas que también son participantes del Programa. Esos grupos estarán a cargo de un coach que facilitará el proceso grupal en función de alcanzar las metas de aprendizaje. Su funcionamiento básico consistirá en realizar sesiones periódicas, en fechas programadas por ellos mismos. Deben tener dos sesiones entre el taller inicial y el del medio, y dos sesiones más entre el taller del medio y el taller de cierre. En estos encuentros se trabajan situaciones concretas que los participantes planteen. Los coaches llevan un tema eje que sirve de gatillado, ese tema será desarrollado a través de un ejercicio; sin embargo, será la dinámica desplegada por el grupo la que fijará el objetivo central de la sesión. En estos encuentros, los participantes también podrán reportar sobre los ejercicios que se proponen en las prácticas individuales. Son espacios para conversar sobre sus experiencias, compartir inquietudes, practicar con las distinciones y avanzar en el aprendizaje.

C. Prácticas Individuales

Llamamos prácticas individuales al espacio de aprendizaje individual que tendrá el participante. En él se abre la oportunidad de leer, reflexionar y escribir sobre su proceso. Esta propuesta contempla la realización de seis de estas prácticas. Todas mostrarán la siguiente estructura genérica común: observar el fenómeno y distinguir (a través de la lectura y la reflexión). Evaluar situaciones concretas y declarar quiebres. Diseñar intervenciones prácticas y reportar por escrito la experiencia.

D. Coaching individual

A cada participante de este proceso se le abrirá también la posibilidad de ser coachado individualmente por el coach que está a cargo del grupo de aprendizaje. Tendrá a su disposición, por lo menos, tres opciones para ser coachado durante los tres meses que dura el Programa. La duración aproximada de una sesión de coaching es de una hora y la fecha será acordada entre el participante y el coach. La modalidad puede ser presencial o a distancia vía Skype.

E. Equipo de trabajo

Cada participante elegirá un equipo de trabajo, que puede estar integrado por sus reportes o por su equipo natural u otras personas, y tendrá la posibilidad de compartir su aprendizaje con ellos en 5 o 6 encuentros a lo largo de todo el programa. Ello le permitirá reforzar la

asimilación de lo aprendido y que el aprendizaje se replique a otras partes de la organización.

Anexos 11. Evaluación de desempeño

Nombre de la empresa: Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán
 Nombre del evaluado: Alexandra Castañeda Luna
 Departamento que pertenece: Administrativo
 Fecha de evaluación: Día 30 Mes: Junio Año: 2017
 Calificación final: 10

Criterios	Sobresaliente 9-10 puntos	Muy bueno 8-9 puntos	Bueno 7-8 puntos	Requiere mejorar 5-6 puntos	Insatisfactorio menos de 5 puntos
Calidad	x				
Productividad	x				
Conocimiento del trabajo	x				
Confiabilidad	x				
Disponibilidad	x				
Independencia	x				

Observación: _____

Evaluación de Desempeño
 Puesto No. 1

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

OBJETIVO

- ▶ Realizar la evaluación del desempeño al personal del Centro de Especialidades: Salud Familiar Durán, durante el periodo enero – junio del 2017 para contribuir al mejoramiento del desempeño a través de la identificación de fortalezas y debilidades identificando a quienes estén aptos para adjudicarse mayores responsabilidades.

1. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Se consideraron los siguientes indicadores

- Nivel de conocimientos y actividades.
- Conocimientos que emplea el funcionario o servidor en el desempeño del puesto.
- Competencias técnicas de los puestos
- Competencias técnicas de los procesos
- Competencias conductuales o de contexto
- Trabajo en equipo y aporte de conocimientos

2. DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN

- Se realizó la difusión del programa de evaluación del desempeño, comenzando por los directivos y mandos medios y llegando a todos los niveles de la institución, a fin de lograr el involucramiento y participaron de todos los miembros de la institución.

3. ENTRENAMIENTO A EVALUADORES

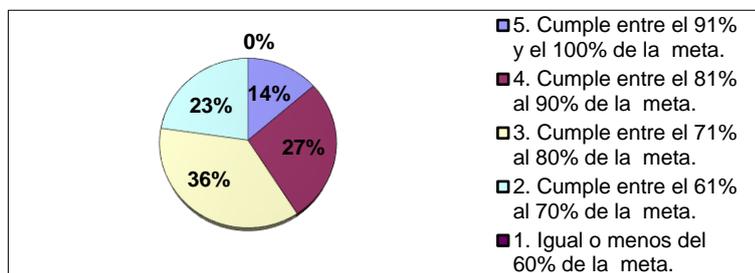
- Se envió un memorándum comunicando la capacitación a directivos en lo referente a la aplicación del proceso de evaluación del desempeño, comprometiendo al nivel directivo a superar y eliminar obstáculos que se presentaren en su ejecución.

4. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

- Se lo realizó utilizando el formato SENRES – EVAL-01 cuyo formato utiliza el MINISTERIO DE SALUD PUBLICA EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- NORMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (PDF), permite acceder a la norma Técnica de Evaluación del Desempeño.
- FORMULARIOS EVAL-01, permite acceder al formulario EVAL-01 que es utilizado por el jefe inmediato para realizar la evaluación del desempeño, además se encuentra el instructivo del formulario EVAL-01 y un ejemplo de aplicación, para ser utilizado en la computadora o manualmente.

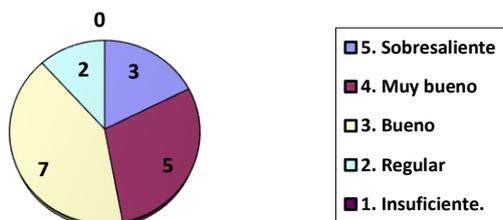
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

a) MÉDICOS



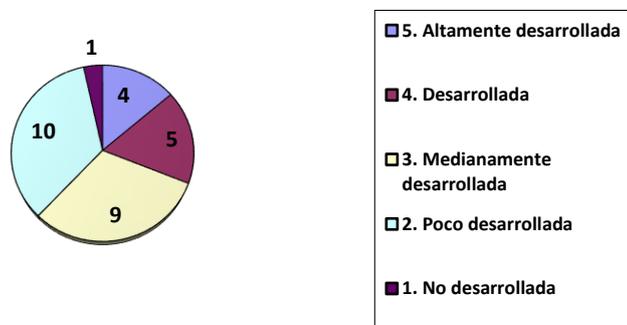
Evaluación del Nivel de conocimientos y actividades:

Los resultados de esta evaluación a Médicos indica que si cumplen con la meta. Este indicador oscila entre 71 y 80% de la meta propuesta.



Evaluación de competencias técnicas de los puestos.

En esta evaluación a Médicos indica que cumplen con una calificación de bueno.



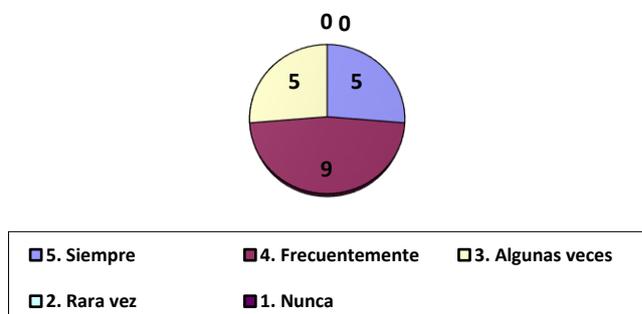
Evaluación de los conocimientos que emplea el funcionario o servidor en el desempeño del puesto.

En esta evaluación a Médicos indica que la competencia técnica de los puestos es medianamente desarrollada.



Evaluación de competencias técnicas de los procesos

Los resultados de esta evaluación a Médicos indica que la competencia técnica de los procesos es desarrollada.



Evaluación de competencias conductuales o de contexto.

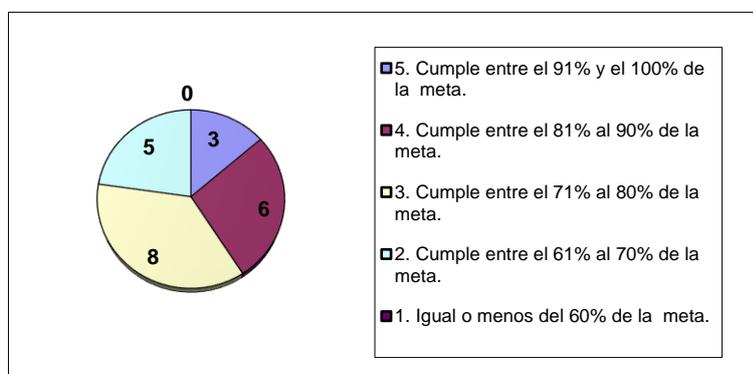
Esta evaluación indica que las competencias conductuales o de contexto es frecuentemente.



Evaluación del trabajo en equipo y aporte de conocimientos

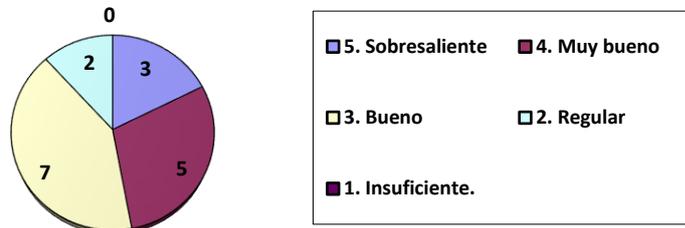
En la evaluación a Médicos, los resultados indican que el trabajo en equipo y aporte de conocimientos se realiza Frecuentemente.

b) ENFERMEROS/AS



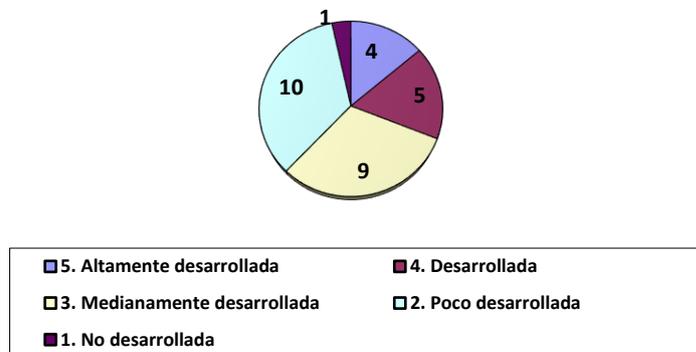
Evaluación del Nivel de conocimientos y actividades:

Los resultados de esta evaluación a Enfermeros/as indica que si cumplen con la meta. Este indicador oscila entre 71 y 80% de la meta propuesta.



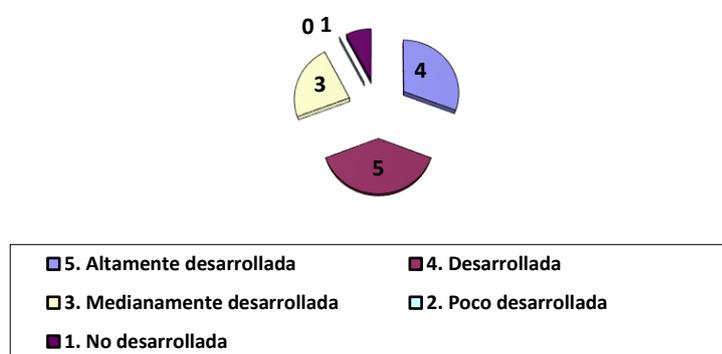
Evaluación de los conocimientos que emplea el funcionario o servidor en el desempeño del puesto.

En esta evaluación a Enfermeros/as indica que cumplen con una calificación de bueno.



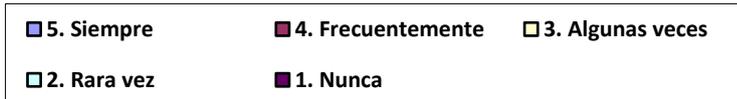
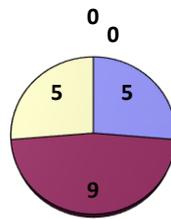
Evaluación de competencias técnicas de los puestos.

En esta evaluación a Enfermeros/as indica que la competencia técnica de los puestos es **medianamente desarrollada**.



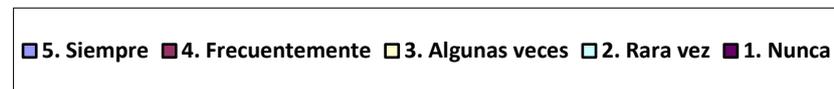
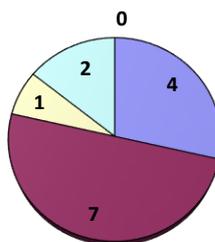
Evaluación de competencias técnicas de los procesos

Los resultados de esta evaluación a Enfermeros/as indica que la competencia técnica de los procesos es **desarrollada.**



Evaluación de competencias conductuales o de contexto.

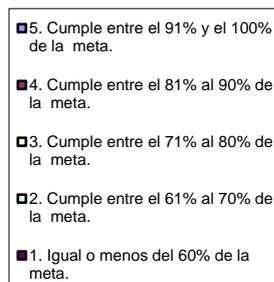
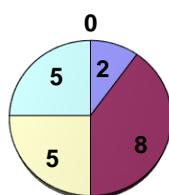
Esta evaluación indica que las competencias conductuales o de contexto es **frecuentemente.**



Evaluación del trabajo en equipo y aporte de conocimientos

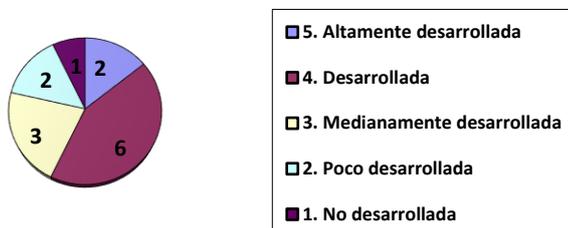
En la evaluación a Enfermeros/as, los resultados indican que el trabajo en equipo y aporte de conocimientos se realiza **Frecuentemente.**

c) PERSONAL ADMINISTRATIVO.



Evaluación del Nivel de conocimientos y actividades:

En esta evaluación a personal administrativo indica que cumplen entre el 81 al 90% de la meta.



Evaluación de competencias técnicas de los puestos.

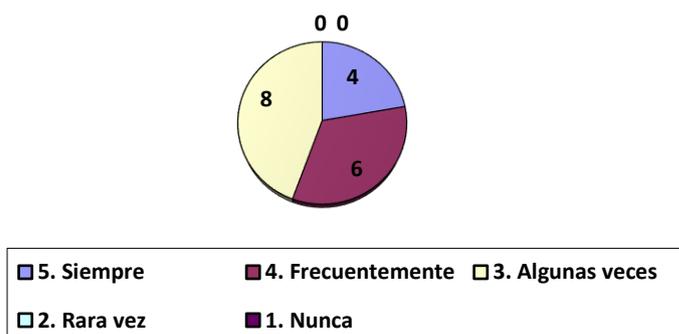
Los resultados de esta evaluación a personal administrativo indican que la competencia técnica de los puestos es **desarrollada.**



Evaluación de competencias técnicas de los procesos

Los resultados de esta evaluación a personal administrativo indican que la competencia técnica de los procesos es **desarrollada.**

Estos resultados indican que la competencia conductual o de contexto es **Algunas veces.**



Evaluación de competencias conductuales o de contexto.



Evaluación del trabajo en equipo y aporte de conocimientos

En la evaluación a personal administrativo, los resultados indican que el trabajo en equipo y aporte de conocimientos se realiza **Frecuentemente y Algunas veces**

6. RETROALIMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Retroalimentación del comportamiento laboral que nos ayuda a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del trabajador.

7. ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME DE LA ASESORÍA CON LAS ESTRATEGIAS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS UBICADOS.

ESTRATEGIAS.

1. Realizar un análisis de puesto. Indagar las características necesarias para el desempeño del puesto.
2. Incorporar las características del puesto al instrumento de calificación. Verificar la literatura para saber qué instrumentos de calificación se recomiendan con las condiciones de un puesto específico.
3. Proporcionar criterios de desempeño definitivos a quienes califican y van a ser calificados.
4. Dimensiones individuales claramente definidas del desempeño del puesto. No utilizar medidas globales y no definidas.