



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD

TESINA

Previo a la obtención del Título de Especialista en Atención Primaria de la Salud

TEMA:

“Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013”.

AUTOR

MD. CASTRO PILCO FIDEL ALEJANDRO

GUARANDA, MARZO DE 2014



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

ESPECIALIZACIÓN
EN ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD
RESOLUCIÓN: CONESUP. RCA.S01-N.3508

TEMA:

“Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013”

AUTOR

MD. CASTRO PILCO FIDEL ALEJANDRO

GUARANDA, MARZO DE 2014

CERTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE REVISIÓN DE TESIS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

DEPARTAMENTO DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN DE APS

TEMA:

“Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013”

LA COMISIÓN CERTIFICA QUE:

Luego que el trabajo de investigación ha sido revisado, analizado y corregido, éste cumple con la normativa exigida.

.....
LA COMISIÓN

DEDICATORIA

A mi hijo Jhoaquín Alejandro y esposa Geovanna Paola, por otorgarme parte de su tiempo para estudiar y llevar a cabo otro sueño.

A mis padres Fidel y Cecilia por el apoyo durante los años de estudio y mucho más por la vida.

A mi hermano Jorge por el tiempo compartido durante mi formación y experiencias vividas en este camino hasta ser médico

A la Memoria de mis abuelitos amados y que ya no están a nuestro lado.

A todos quienes han sido mi apoyo y soporte durante este período de mi vida.

FIDEL ALEJANDRO

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Estatal de Bolívar y su Departamento de Pos Grado.

Al Ministerio de Salud Pública y Dirección Distrital 02 D 01 Guaranda.

FIDEL ALEJANDRO

AUTORÍA NOTARIADA

Los contenidos, opiniones y comentarios, del presente trabajo de investigación, titulado: **Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013**, son de absoluta responsabilidad del autor.

Guaranda, marzo 7 de 2014

MD. FIDEL ALEJANDRO CASTRO PILCO

C.C. 0201567054

DECLARACIÓN

Yo, CASTRO PILCO FIDEL ALEJANDRO, Autor, del tema de tesina: **Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; este documento no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por el autor.

La Universidad Estatal de Bolívar puede hacer uso de los derechos de publicación correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

f.....

C.C. N° 0201567054

AUTOR

TEMA

Las competencias genéricas y el desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de Salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el periodo 2013.

ÍNDICE GENERAL	
<i>Índice General</i>	1
<i>INDICE DE TABLAS</i>	3
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	4
<i>Antecedentes</i>	5
<i>INTRODUCCION</i>	7
<i>SUMMARY</i>	9
<i>Idea a Defender</i>	10
<i>Problema</i>	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
ÁRBOL DE PROBLEMAS	13
.....	13
<i>OBJETIVOS</i>	14
<i>CAPÍTULO I</i>	15
1. MARCO TEÓRICO	16
1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	16
1.2 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	16
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	18
Constitución política del Ecuador 2008.....	18
Ley orgánica de educación superior.....	20
Reglamento general a la ley orgánica de educación superior	21
Reglamento de régimen académico del sistema nacional de educación superior	22
Ley orgánica del sistema de salud pública.....	25
1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26
1.4.1 Fundamentación Referencial	26
1.4.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	27
1.4.3 Fundamentación Conceptual	34
<i>CAPÍTULO II</i>	37
2. METODOLOGÍA	38
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	38
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:	38
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	39
2.4 MÉTODO:	41
2.5 PROCEDIMIENTO:	41
2.5.1 IDENTIFICAR LAS ÁREAS Y EL SERVICIO QUE OFRECEN	42
2.5.3 APLICAR PRUEBA PILOTO	42

2.5.4	DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	43
2.5.5	APLICAR CUESTIONARIOS A LAS ÁREAS	43
2.5.6	ORGANIZAR LA INFORMACIÓN	43
2.5.7	INTERPRETAR RESULTADOS	44
2.5.8	OBTENER EL ÍNDICE DE CALIDAD EN EL SERVICIO (ICS)	44
	<i>CAPÍTULO III</i>	46
	<i>RESULTADOS</i>	47
2.5.9	IDENTIFICAR LAS ÁREAS Y EL SERVICIO QUE OFRECEN.....	47
3.3.2	ADAPTAR EL CUESTIONARIO A CADA ÁREA.....	48
3.3.3	APLICAR PRUEBA PILOTO.....	49
3.3.4	DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	49
3.3.5	APLICAR CUESTIONARIOS A LAS ÁREAS.....	50
3.3.6	ORGANIZAR LA INFORMACIÓN	50
3.3.7	INTERPRETAR RESULTADOS	50
3.3.8	OBTENCIÓN DE INDICES DE CALIDAD ICS	53
	<i>CAPITULO IV</i>	55
4.1 <i>TEMA DE LA GUIA</i>	56
4.2 <i>PRESENTACION DEL PROYECTO DE VINCULACION</i>	56
4.3	<i>OBJETIVOS</i>	56
4.3.1	OBJETIVO GENERAL	56
4.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	56
4.4	<i>FUNDAMENTACION DE LA GUIA</i>	57
4.5	<i>CONTENIDO DE LA GUIA</i>	58
4.6	<i>OPERATIVIDAD Y CRONOGRAMA</i>	59
	<i>Bibliografía</i>	60

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Datos para el cálculo de la muestra.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 2 Servicios que se brindan al paciente en el CS GCC.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 3 Escala de Likert para interpretación.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 4 Determinación del tamaños de la muestra</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 5 Ajuste de la muestra.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 6 Promedio general, encuesta a los usuarios CS GCC</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 7 Promedio general, encuesta servidores públicos del CSGCC</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 8 Comparación ICS y promedios.....</i>	<i>54</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	<i>Árbol de Problemas</i>	13
<i>Figura 2</i>	<i>Modelo de evaluación a los usuarios sobre calidad de servicio</i>	40
<i>Figura 3</i>	<i>Promedio de expectativas</i>	50
<i>Figura 4</i>	<i>Brechas de las expectativas</i>	51
<i>Figura 5</i>	<i>Promedio de percepciones</i>	52
<i>Figura 6</i>	<i>Brecha de las percepciones</i>	53
<i>Figura 7</i>	<i>Comparación de ICS Expectativas – Percepción</i>	54
<i>Figura 8</i>	<i>Observación General de ICS</i>	55
<i>Figura 9</i>	<i>Cronograma de actividades para la realización de este proyecto</i>	59

Antecedentes.

En los diferentes acercamientos el tema de competencias genéricas constituye una razón para diferenciar qué tipo de competencia es más importante para el trabajo y su relación con el ambiente laboral en el que se desempeña.

La incomprendibilidad de que el concepto general comprende el conocimiento, habilidades y actitudes de las personas además el carácter general de éste no solo para el instante necesario sino prepararse también para la vida.

Por lo tanto se enfatiza que el funcionamiento humano en el desempeño laboral no solamente debe ser definido en componentes separados de habilidades y conocimientos, sino que también debe ser considerado en un solo conjunto. Sin embargo, se ha visto que el carácter holístico no puede ser utilizado o definido equivocadamente para hacer el concepto más útil en la investigación en salud y que sea el tradicional de componentes que se refieren al funcionamiento humano.

Pero no se han estudiado todavía sistemáticamente para valorar el desempeño laboral, peor aún en el ambiente de la salud.

El término “competencia” está alcanzando una gran profusión en la últimos siete años, y ahora más con el proceso de revolución de la salud como plan estratégico del Gobierno Nacional plasmado en el Plan Nacional del Buen Vivir. Aquí se expresa que las competencias no solo es el aprendizaje sino que a la vez sirven para promover que los servidores públicos instauren estas técnicas en sus relaciones interpersonales laborales. Todo esto ha sido promovido por el Ministerio de Relaciones Laborales, sin embargo, su conceptualización no siempre es clara, refiriéndose a dimensiones diferentes, dado que la terminología no es común entre los promotores que se inclinan hacia las capacidades, habilidades y destrezas.

La competencia, definida socialmente, puede ser aplicada con cualquier requerimiento y pueden cumplir buenas expectativas, por lo tanto deben ser tomadas

muy en cuenta. Por el contrario, situada individualmente, se relaciona con unos criterios de referencia efectivos en cada profesión.

La noción de competencia es central en las relaciones entre profesionales y sus clientes, recomendándose emplear el término “capacidad” para describir el concepto situado individualmente. De este modo, “competencia” es la habilidad para realizar las tareas y roles requeridos según los estándares esperados. Por ello las capacidades se relacionan con operaciones específicas, competencia tiene un significado más amplio, referido a situaciones complejas, las competencias representan otro nivel del conocimiento, significando la “aplicación de manera efectiva de conocimiento utilizable y habilidades en un contexto específico” (BEDOLLA, 2010).

Específicamente, el concepto de competencia en educación tendría dos denotaciones: desde una perspectiva teórica, competencia es concebida como una estructura cognitiva que facilita conductas determinadas. Desde una perspectiva operativa, las competencias cubren un amplio espectro de habilidades para funcionar en situaciones problemáticas, lo que supone conocimiento, actitudes, pensamiento meta cognitivo y estratégico. (BEDOLLA, 2010)

Las competencias tienen, pues, un componente mental de pensamiento representacional y otro conductual o de actuación, mientras que las competencias genéricas también se refiere a otras habilidades generales, como habilidades para trabajar en equipo y habilidad comunicativa. Estos tipos o aspectos de competencia genérica no son muchas veces medidas separadamente.

INTRODUCCION

El propósito actual de la Revolución en la Salud, es ampliar el total de coberturas de atención y a la vez ganar mayor confianza en el nuevo sistema de salud pública, mejorando con eficiencia y total calidez la atención de los usuarios que acuden al sistema de atención primaria de salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

La estrategia para diseñar y poner en marcha un sistema permanente de mejoramiento de la calidad de salud, comprende cuatro componentes:

1. El diseño y divulgación de estándares en competencias básicas.
2. La evaluación censal y sistemática de los servidores de la salud.
3. La divulgación de los resultados de esas evaluaciones y
4. La formulación y aplicación de una guía que será utilizada para el mejoramiento de la calidad de atención en el Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo perteneciente al Distrito 02D01 Cantón Guaranda, Bolívar.

El desarrollar competencias genéricas implica una formación especial mismo que va desde lo laboral hasta ciertos trucos que nos sirven para la vida, es decir, competencias asociadas a la productividad y la competitividad para la vida.

Lamentablemente la experiencia de muchos usuarios no solo del sistema de salud sino más bien del ambiente público, muestra que los mismos entes gubernamentales en general necesitan mejores herramientas conceptuales y metodológicas que les posibiliten desempeñarse con éxito en su quehacer laboral y una propuesta de carácter educativo, que prepare a los mismo para enfrentar con seguridad el desafío y la responsabilidad de ser productivos y competentes para sí mismos y para quienes la sociedad a quienes sirven.

Esta necesidad se acrecienta en la actualidad cuando los cambios en la salud, sociales, económicos, culturales y tecnológicos plantean cada día nuevas exigencias al mundo productivo.

Las Competencias Genéricas son aquellas que se aplican a cualquier clase de trabajo y sector económico o social, además, se relacionan con el saber propio de una ocupación; unas y otras se enmarcan en cualidades individuales que se utilizan en el espacio laboral y que también nos preparan para cualquier clase de trabajo, independientemente de su nivel o actividad; estas capacidades y cualidades permiten que nuestros servidores se formen para superar dificultades, organizar y mantener en marcha iniciativas propias pero también colectivas, saber manejar y conseguir recursos, trabajar con otros, tener sentido de responsabilidad personal, colectiva y social, obtener los mejores resultados y, algo esencial, seguir aprendiendo.

Estas competencias son las que el sistema de salud debe desarrollar en los servidores públicos y, al igual que las competencias básicas y ciudadanas, constituyen un punto de referencia para el urgente mejoramiento de la calidad de la atención que el país se ha propuesto desde el desarrollo del nuevo sistema de salud.

Se trata de mostrar cuáles son, cómo se agrupan, cómo impulsarlas en la institución de salud seleccionada, quiénes son los protagonistas del proceso y cómo propiciar su desarrollo, tomando en cuenta que requieren del aporte de todas las personas que pertenecen a este grupo de trabajo.

Con la finalidad de seguir el proceso de investigación, en la actualidad la importancia de la satisfacción de los usuarios dentro del proceso de Atención Primaria de Salud y a la vez con la finalidad de lograr gran impacto alcanzando mejores interrelaciones entre la oferta y demanda dentro de nuestro servicios de salud; hago explícito mi solicitud al sector de la salud a valorar la formación de competencias genéricas con el propósito de tener certezas frente al éxito laboral y la realización personal, profesional y social de los servidores públicos, e invito a los mismos a ser productivos y competentes, cada vez más, la importancia de abrir sus espacios a la formación de y para el mundo productivo y ofrezca lo mejor de sí a fin de promover experiencias de aprendizaje en beneficio de la comunidad del cantón Guaranda.

SUMMARY

This research work has been created in order to meet a critical need as fulfilling the dissertation requirement for the formation of Primary Health Care. We used updated information based on papers, books and files with large amounts of information with high scientific content, supplemented by the use of the SERVQUAL survey grade quality assessment.

This supplement has helped my training as a specialist in this field. The new health system of Ecuador and the application model of primary health care with family, community and intercultural approach have motivated me to study, but also compare compile and analyze information on the use of generic skills and the importance of their use on job performance . This thesis is focused on personalized regularly use individual performance evaluations according to the processes and skills but also how these influence the external perception of the users who come to this clinic. I hope the detailed reading, ideas, concepts, criteria and results are analyzed full understanding to you and better facilitate the implementation experiences in the implementation of this work in the field of primary care.

Idea a Defender

Las competencias genéricas influyen en el desempeño laboral de los funcionarios de Atención Primaria de Salud, del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo del distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar. Durante el periodo 2013.

Problema

Las competencias genéricas son modelos multidisciplinares aplicados en diferentes sectores principalmente productivos y a nivel de educación. Se ha visto de la experiencia de países como Colombia, Chile y México en este tema; pero lamentablemente en nuestro país no existen trabajos relacionados en el ámbito de la Salud.

De todas estas experiencias ha visto que en los servicios estudiados y sus empleados se sienten desmotivados debido a que no son tomados en cuenta por los responsables de procesos, causando desmotivación e insatisfacción en la mayoría de los empleados afectando a la mayoría de los usuarios que acuden a estas instituciones, que van en busca de un servicio a esta situación.

De lo anteriormente planteado se formula las siguientes interrogantes:

- ❑ ¿Existe un programa de motivación para los servidores públicos de esta institución?
- ❑ ¿Existe un sistema fiable de evaluación de desempeño laboral en la unidad que se va a estudiar?
- ❑ ¿Cuál es la función de los responsables de procesos en cuanto a la motivación?
- ❑ ¿Cuáles son las características de la centro de salud Gonzalo Cordero Crespo del Distrito 02D01 Guaranda, Bolívar?

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo intervienen las Competencias Genéricas en el desempeño laboral de los funcionarios de Atención Primaria de Salud del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo del distrito 02D01 Cantón Guaranda, Provincia Bolívar. Durante el periodo 2013?

ÁRBOL DE PROBLEMAS

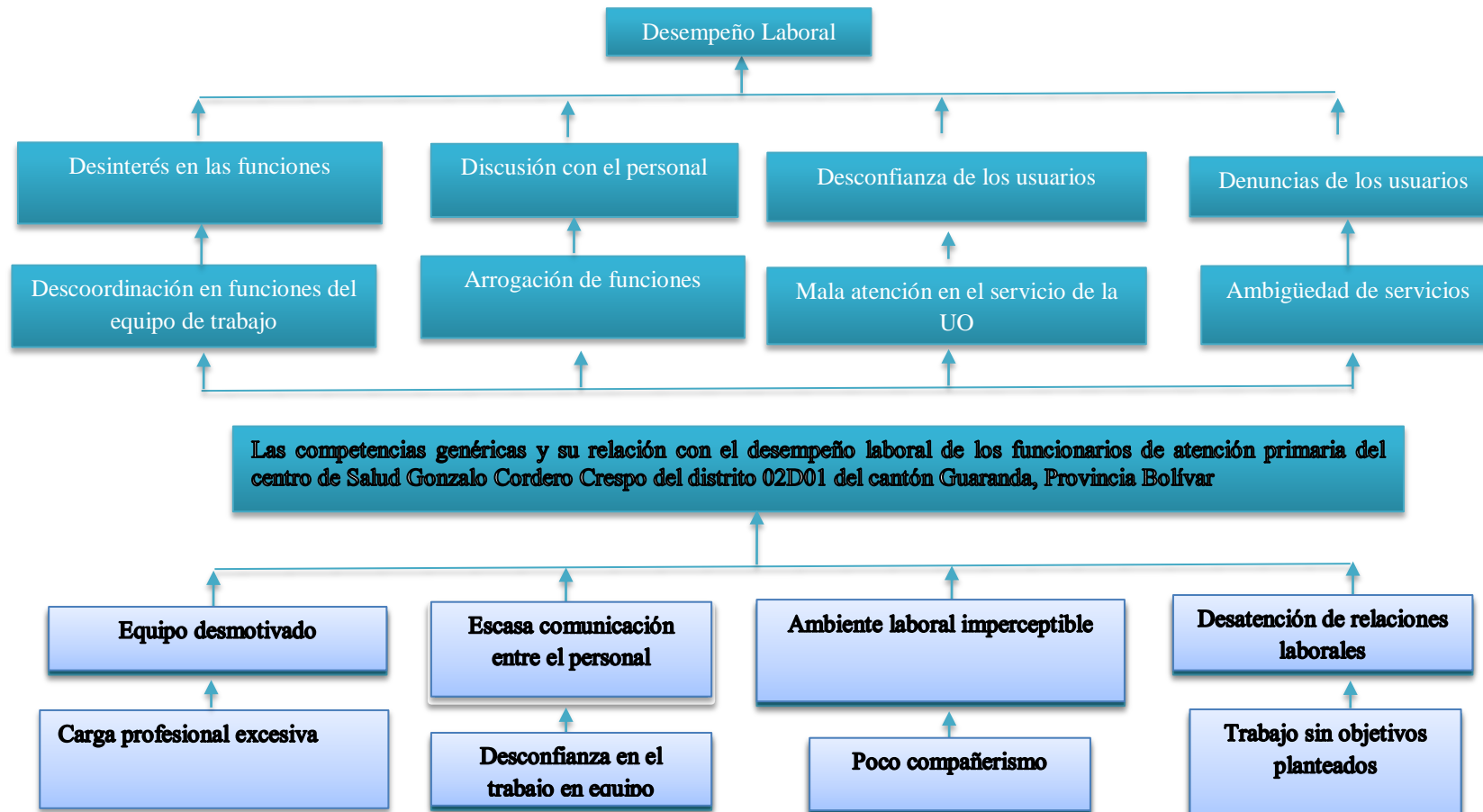


Figura 1 Árbol de Problemas

Fuente: Fidel Castro Pilco

Elaborado por: Fidel Castro Pilco

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer las competencias genéricas para el mejoramiento del desempeño laboral de los funcionarios de atención primaria de salud del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo del Distrito 02D01 Guaranda, Bolívar. Durante el periodo 2013.

Objetivos Específicos

- ❏ Diagnosticar el desempeño laboral de los funcionarios del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo.

- ❏ Fundamentar teóricamente las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral de los funcionarios del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo

- ❏ Diseñar una guía de desempeño laboral relacionado con las competencias genéricas.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Desde el punto de vista, el conocimiento lógico científico y las prácticas vinculadas al mismo no son ajenos al contexto social, económico, ideológico e institucional en el que surgen; es más, pensamos que este contexto constituye a la de su marco y condición de posibilidad. La producción de un saber está condicionada por aspectos sociopolíticos y generalmente tiene lugar en marco institucionales que sirven de soporte a los grupos y personas productores o difusores de los conocimientos y practicas asociadas a ese saber. El trabajo natural, repetitivo, cotidiano, equilibrado de forma armónica con el descanso y la celebración de festividades preserva la salud en la medida que fomenta la responsabilidad y la sujeción a deberes y normas que incidirían en la organización moral del enfermo por cualquier causa, proporcionando a la vez una organización institucional a través de un régimen común de tareas para todos los trabajadores de toda la institución.

Los principios básicos de las ideas del pragmatismo están fuertemente influidos por la acción empírica. En ellos se define que para enjuiciar la validez de las ideas humanas debemos hacerles pasar el tamiz de la práctica. Sintetizado en la frase la esencia en una creencia es el establecimiento de un hábito. Las ideas solo son verdaderas si nos ayudan a encontrar en relaciones satisfactorias con partes de nuestra experiencia Leahey 1982 Willian James. La norma que nos permite juzgar la validez de los conceptos del ser humano es el resultado práctico de la acción o actividad humana (MASSON. S, A, 2003)

1.2 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Las disciplinas científicas se constituyen en función de su objeto de estudio, es decir de las características comunes al ámbito de la realidad específica que estudian las formas de conocimiento científico-tecnológico. La física, química, la historia, biología la epistemología dentro de la forma de conocimiento científico-tecnológica, ontológicamente cubren ámbitos de realidad distinta. Cada disciplina científica tiene autonomía funcional. Esta autonomía no es incompatible con la experiencia de relaciones de dependencia entre disciplinas. Autonomía funcional

quiere decir la posibilidad de concebir un acampo de conocimiento que se desarrolla, no como consecuencia de presiones ni recomendaciones externas provenientes o dotados de otros campos dotados de estructura teórica consolidada, sino como resultados de regulaciones internas del propio campo del conocimiento, de tal manera que la teoría de ese campo que limitada por los conceptos, hipótesis y metodologías del propio campo y no por las teorías de otros campos.

La autonomía funcional no significa depender de la absoluta dependencia es compatible con una fecunda relación interdisciplinar y con la defensa del propio de dependencia disciplinar. Cada una de las disciplinas es disciplina científica, por su modo de conocer su ámbito de estudio es la forma de conocimiento científico-tecnológico; y es autónoma, porque crea su propio marco conceptual y sus pruebas. Sus conceptos surgen del estudio específico del ámbito que analiza y de las relaciones que descubren o establecen que proporciones son significativas en cada disciplina (LÓPEZ J. M., 2010)

A la versión anterior, es obvio que existe una competencia distinta para educar y enseñar como para conocer un área cultural específica. En efecto los conocimientos teóricos técnicos y prácticos, que se constituyen en objetivos de la enseñanza, no los crea el profesional; son los investigadores de cada área cultural los que los originan. Al profesional le corresponde con fundamentos técnicos decidir: si las personas pueden aprenderlos, si son coherentes con la representación conceptual del ambiente de dirección ejecutiva; si tiene fundamento teórico, tecnológico y práctico, según el caso del conocimiento; que nivel de contenido es el adecuado en un caso concreto; cual es método de enseñanza adecuado y que destrezas, hábitos, actitudes y competencias se pueden desarrollar con la enseñanza de ese conocimiento. Es decir el profesional domina los conocimientos teóricos, tecnológicos y prácticos del área cultural que la persona va a desempeñar, al nivel suficiente del que lo va a enseñar; pero, como profesional de la salud domina el conocimiento que lo justifica para explicar la conversión de esos conocimientos de una área específica en objetivo o como instrumento de intervención en el área planteada.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución política del Ecuador 2008

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Art. 355.- El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte. Sus recintos son inviolables, no podrán ser allanados sino en los casos y términos en que pueda serlo el domicilio de una persona. La garantía del orden interno será competencia y responsabilidad de sus autoridades. Cuando se necesite el resguardo de la fuerza pública, la máxima autoridad de la entidad solicitará la asistencia pertinente. La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional. La Función Ejecutiva no podrá privar de sus rentas o asignaciones

presupuestarias, o retardar las transferencias a ninguna institución del sistema, ni clausurarlas o reorganizarlas de forma total o parcial.

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas

a los saberes ancestrales. El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Ley orgánica de educación superior

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes.- Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento;

Art. 6.- Derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras.- Son derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras de conformidad con la Constitución y esta Ley los siguientes:

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento;

Art. 8.- Serán Fines de la Educación Superior.- La educación superior tendrá los siguientes fines:

a) Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas; c) Contribuir al conocimiento, preservación y enriquecimiento de los saberes ancestrales y de la cultura nacional; h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

Art. 11.- Responsabilidad del Estado Central.- El Estado Central deberá proveer los medios y recursos únicamente para las instituciones públicas que conforman el Sistema de Educación Superior, así como también, el brindar las garantías para que las todas las instituciones del aludido Sistema cumplan con: d) Promover y propiciar políticas que permitan la integración y promoción de la diversidad cultural del país;

Art. 12.- Principios del Sistema.- El Sistema de Educación Superior se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades,

calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global. Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos, y demás componentes del sistema, en los términos que establece esta Ley.

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior.- Son funciones del Sistema de Educación Superior: a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia; b) Promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura; c) Formar académicos, científicos y profesionales responsables, éticos y solidarios, comprometidos con la sociedad, debidamente preparados para que sean capaces de generar y aplicar sus conocimientos y métodos científicos, así como la creación y promoción cultural y artística; k) Promover mecanismos asociativos con otras instituciones de educación superior, así como con unidades académicas de otros países, para el estudio, análisis, investigación y planteamiento de soluciones de problemas nacionales, regionales, continentales y mundiales; n) Garantizar la reducción de pensamiento y conocimiento articulado con el pensamiento universal; y, ñ) Brindar niveles óptimos de calidad en la formación y en la investigación.

Reglamento general a la ley orgánica de educación superior

Art. 7.- De los servicios a la comunidad.- Los servicios a la comunidad se realizarán mediante prácticas y pasantías pre profesionales, en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de la carrera y las necesidades de la sociedad. La SENESCYT establecerá los mecanismos de articulación de los servicios a la comunidad con los requerimientos que demande el Sistema de Nivelación y Admisión, en coordinación con las instituciones de educación superior públicas.

Art. 17.- De los programas y cursos de vinculación con la sociedad.- El Reglamento de Régimen Académico normará lo relacionado con los programas y cursos de vinculación con la sociedad así como los cursos de educación continua,

tomando en cuenta las características de la institución de educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo nacional, regional y local.

Reglamento de régimen académico del sistema nacional de educación superior

Art. 1 El presente reglamento determina, regula y orienta el quehacer académico de las instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Educación Superior en sus niveles de formación Técnico Superior, Tercer Nivel o Pregrado y Cuarto Nivel o Postgrado.

Son objetivos del régimen académico garantizar una formación profesional de alta calidad; regular la formación en los niveles técnico superior, de pregrado y de postgrado, en las diversas modalidades; propiciar la investigación científica, tecnológica y social y la vinculación permanente con la colectividad, en un marco de calidad y pertinencia.

Art. 2. El presente reglamento se fundamenta en los siguientes principios y valores y propugna su observancia:

- Ética;
- Responsabilidad social;
- Calidad;
- Formación integral;
- Pertinencia y pertenencia;
- Investigación e innovación;
- Visión actualizada y proyección internacional;
- Trabajo multi - inter – trans disciplinario;
- Interculturalidad y diversidad;
- Equilibrio entre transmisión, producción y aplicación de conocimiento;
- Vinculación con la sociedad, el sector productivo y la cultura;

- Vinculación y humanización tecnológica;
- Defensa del medio ambiente e impulso al desarrollo sostenible;
- Orientación al aprendizaje continuo;
- Multilingüismo con visión internacional, y,
- Contribuir al régimen del buen vivir.

Art. 7. Las instituciones de educación superior que opten por cualquiera de las modalidades de estudio gestionarán el proceso de formación, con sujeción a su estructura, planificación, horarios establecidos y la utilización de ayudas didácticas, recursos tecnológicos y metodológicos que faciliten los procesos académicos, de investigación y vinculación con la colectividad. Los recursos didácticos y nuevas tecnologías de la información y comunicación son un apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Art. 23. En el Tercer Nivel o de pregrado se requiere: 23.1 Para obtener el grado académico de licenciado o título profesional universitario o politécnico, la aprobación de un mínimo de doscientos veinticinco (225) créditos del programa académico.

Además, se debe realizar el trabajo de titulación correspondiente, con un valor de veinte (20) créditos y cumplir con las horas de pasantías pre profesionales y de vinculación con la colectividad en los campos de su especialidad, definidas, planificadas y tutoradas en el área específica de la carrera, para lo cual cada institución deberá designar un docente que garantice su cumplimiento.

Art. 29. Las actividades de vinculación con la colectividad y las prácticas pre profesionales y en los campos de su especialidad son un componente educativo constituido por actividades inherentes al fortalecimiento y puesta en práctica de los conocimientos programáticos, van de acuerdo al avance progresivo de la formación profesional y de las competencias desarrolladas por el estudiante, y lo relacionan con el contexto de su carrera.

Art. 30. Los estudiantes de las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior, durante su proceso de formación profesional, deben cumplir el número de horas de actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre profesionales en los campos de su especialidad, referidas en los artículos 19 y 20 del presente reglamento, en forma progresiva y de acuerdo con las normativas que para el efecto establezca cada institución educativa.

Art. 31. Las actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre profesionales en los campos de su especialidad constituyen uno de los requisitos obligatorios de graduación.

Art. 32. Las instituciones de educación superior establecerán acuerdos o convenios con el sector empresarial e instituciones, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de las actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre profesionales en los campos de su especialidad.

Art. 33. Las carreras de Medicina Humana, Odontología y Veterinaria se rigen bajo régimen especial, en relación a las horas de actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre profesionales en los campos de su especialidad, las cuales se definirán de acuerdo, al menos, con los siguientes aspectos básicos: parámetros nacionales e internacionales, pertinencia, calidad, relevancia, compromiso social especialmente con los grupos más necesitados y perfiles profesionales.

Art. 86. Las instituciones de educación superior deben propiciar un acercamiento al quehacer científico y a la innovación tecnológica a estudiantes y jóvenes profesionales con talento para la investigación, mediante su vinculación a grupos de investigación y centros de desarrollo tecnológico, a través del trabajo de graduación, becas, servicios a la comunidad, prácticas o pasantías pre profesionales en los campos de su especialidad, entre otras.

Art. 91. Las exigencias en la evaluación como docente e investigador se objetivarán en niveles cada vez de mayor calidad en su desempeño. Similares exigencias se aplicarán en el caso de que los docentes tengan, además, funciones de gestión en la institución o de vinculación con la colectividad. La evaluación al

docente será normada por cada institución de acuerdo al Reglamento de Evaluación Docente que emita el CONESUP, conforme con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Art. 95. Los estudiantes, a más de ejercer sus funciones de tales en las instituciones de educación superior, deben participar en actividades relacionadas con investigación, vinculación con la colectividad, ayudantías, servicios a la comunidad, prácticas o pasantías pre profesionales en los campos de su especialidad; de conformidad con las normativas institucionales.

Art. 96. Las instituciones de educación superior tienen la obligación de proporcionar a sus estudiantes los recursos y ayudas necesarios para que alcancen una formación integral, así como para realizar investigaciones, servicios a la comunidad y prácticas o pasantías pre profesionales en los campos de su especialidad.

Ley orgánica del sistema de salud pública

Art. 8.- De la autonomía para el cumplimiento de los planes de salud.- Los consejos cantonales y provinciales de salud, las entidades autónomas y las personas naturales y jurídicas de derecho privado son autónomos en relación al Consejo Nacional de Salud para promover el cumplimiento de los planes de salud.

1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.4.1 Fundamentación Referencial

Hoy en día revisando la bibliografía en el ámbito de salud no se disponen de datos para poder comparar este trabajo en la misma área, por tal motivo es de mucha importancia realizarlo, pero sin embargo lo podemos comparar con los antecedentes educativos y empresariales donde ha habido más campo a las competencias genéricas.

Si queremos el cambio es preciso definir para qué. El cambio real se encamina a la adquisición de competencias y hacia la corresponsabilidad en el aprendizaje. Para llegar a ese objetivo hemos de conocer de dónde venimos. Uno de los mayores aciertos de los administradores es elaborar un diagnóstico, solo sabiendo que carencias tienen nuestros trabajadores estaremos en condiciones de identificar las necesidades de aprendizaje, de proponer actividades que contribuyan a llenar esas lagunas y en definitiva a la adquisición de competencias. Esa corrección motiva a actuar en el terreno de la innovación y en concreto lo llevan a cabo en la programación de actividades orientadas al aprendizaje de competencias genéricas.

Por el esfuerzo, superar los problemas, adquirir competencias, prepararse para aplicarlas en el entorno social y profesional son los retos a abordar en la aplicación de actividades; dicho esfuerzo ha sido descrito en distintos trabajos con detalle (LOSCERTALES, 2009)

1.4.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

El estudio de las competencias ahonda más en los rasgos distintivos de cada comportamiento y en el resultado que producen, y no tanto en su origen. Pese a la íntima ligazón entre competencias y comportamiento, la pretensión a quien no puede ser es facilitar una explicación detallada ni mucho menos universalmente válida de los mecanismos que rigen nuestra conducta, el propósito es realizar una aproximación genérica y práctica a las competencias, que permita al lector aceptar fundamentos sobre la materia, entender por qué crece su utilización y facilitar una guía sencilla que resulte de una aplicación útil.

Esta experiencia me ha demostrado que la aplicación y utilización de las competencias aporta beneficios claros, como son aumentar la objetividad del trato, inculcar y facilitar la cultura de desarrollo de forma empresarial y así acercar a sus directivos al éxito en lo que debe ser su primera ocupación, la dirección de las personas, también nos ha enseñado lo complicado e injusto que puede resultar una aplicación rígida y despersonalizada de las competencias, en cuanto que la conducta de las personas no se puede reducir a unidades básicas peor aún a ningún patrón de medida; entender la gestión por competencias sería pues quitar el acento de las personas y ponerlo en la herramienta, traicionando el propósito que la hizo nacer.

Las organizaciones empresariales que son hoy en día más exitosas y probablemente las que logren seguir siéndolo en un futuro, tienen como denominador común prestar mucha atención a las personas que en ellas trabajan y a sus resultados, no tanto a puestos de trabajo, estructuras y funciones; y lo están haciendo apoyándose en el concepto de competencias (LÓPEZ E. R., 2010)

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar

un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. (Guerra, 2008)

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la competencias génicas en el desempeño laboral

1.4.2.1 Competencias Genéricas

1.4.2.1.1 Definición de competencias genéricas

Las competencias genéricas que describen, fundamentalmente conocimientos, habilidades, actitudes y valores, indispensables en la formación de los sujetos que se despliegan y movilizan desde los distintos saberes; su dominio apunta a una autonomía tanto en el ámbito del aprendizaje como de su actuación individual y social.

Las competencias genéricas son “aquellas que todas las personas deben estar en capacidad de desempeñar, las que les permiten comprender el mundo e influir en él, les capacitan para continuar aprendiendo de forma autónoma a lo largo de sus vidas, y para desarrollar relaciones armónicas con quienes les rodean y participar eficazmente en su vida social, profesional y política a lo largo de la vida. Dada su

importancia, las competencias genéricas se identifican también como competencias clave.

“Otra de las características de las competencias genéricas es que son transversales: no se restringen a un campo específico del saber ni del quehacer profesional; su desarrollo no se limita a un campo disciplinar, asignatura o módulo de estudios. La transversalidad se entiende como la pertinencia y exigencia de su desarrollo en todos los campos en los que se organice el plan de estudios. (SECRETARIA DE EDUCACION MEDIA MEXICO, 2008)

“Además, las competencias genéricas son transferibles, en tanto que refuerzan la capacidad de los estudiantes de adquirir otras competencias”.

1.4.2.1.2 Principales Características de las competencias genéricas

- ☒ **Clave:** aplicables en contextos personales, sociales, académicos y laborales amplios. Relevantes a lo largo de la vida.
- ☒ **Transversales:** relevantes a todas las disciplinas académicas, así como actividades extracurriculares y procesos escolares de apoyo a los estudiantes.
- ☒ **Transferibles:** refuerzan la capacidad de adquirir otras competencias.

1.4.2.1.3 Orientaciones de forma

Considerando los planteamientos antes señalados, desde el punto de vista de su contenido, las competencias genéricas deben tener las siguientes características:

- ☒ Formar capacidades que, en su vinculación con las disciplinas y diversas experiencias educativas, permitan concretar el perfil del servidor de salud.
- ☒ Relevantes para el desarrollo de cada individuo, permitiéndole potenciar su dimensión física, cognitiva, afectiva y social.
- ☒ Relevantes para la integración exitosa del individuo en los ámbitos de la vida ciudadana, académica y profesional.
- ☒ Transversales en su formación y transferibles a distintos ámbitos de la vida y campos profesionales.

☒ Importantes para todos, independientemente de la región en la que viven, su ocupación o trayectoria futura de vida.

Las competencias, por definición, son globales y pocas. Particularmente, las genéricas deben ser una cuidadosa selección de las capacidades más relevantes para la vida. Generalmente se agrupan en categorías globales; en este caso también se acompañan de conjuntos de sus principales atributos.

Nuevamente, en una reflexión que va de lo general a lo particular, se establecieron seis categorías generales: Se auto determina y cuida de sí, Se expresa y comunica, Piensa crítica y reflexivamente, Aprende en forma autónoma, Trabaja en forma colaborativa y Participa con una conciencia cívica y ética.

Para cada categoría se describen una o varias competencias. Finalmente, se redactaron los principales atributos en las que éstas se pueden desagregar atendiendo a sus dimensiones cognitiva, afectiva y psicomotora. Los principales atributos comparten el carácter global de las competencias dando cuenta de las distintas maneras de integrar conocimientos, habilidades, actitudes y valores, pero alcanzan un nivel mayor de especificidad. Se trata de enunciados más acotados.

En este sentido, las competencias tienen un nivel de complejidad superior que los principales atributos, pues integran un repertorio más amplio de destrezas.

Dado el carácter amplio y global de estas competencias, en ocasiones su estructura es más compleja, con la descripción de dos o más cualidades (verbos) y contextos, como en los siguientes ejemplos:

1.4.2.2 Desempeño Laboral

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de las Competencias Genéricas.

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las

funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. Drucker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa,

iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Lo primero que se quiere evaluar es si existe entre los empleadores una idea generalizada que indique que los servidores de salud hombres y mujeres, como conjunto, son considerados mejores o peores trabajadores.

1.4.3 Fundamentación Conceptual

ADAPTACIÓN AL CAMBIO:

Capacidad para aceptar y enfrentar con apertura las diversas situaciones y personas nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013)

APTITUD:

Es la capacidad para realizar u operar competentemente en una determinada actividad. Condición para el buen desempeño o ejercicio de una labor (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013).

AUTOCONFIANZA:

Capacidad para demostrar un alto nivel de seguridad y confianza en las capacidades de sí mismo, aplicándolas al logro de los objetivos fijados, movilizandoo todo su potencial cognitivo y emocional, convencido de que el éxito depende de sí mismo y de cómo es capaz de contagiarlo en su entorno de trabajo (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013).

CALIDAD DEL TRABAJO:

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio).Compartir el conocimiento profesional. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio).Demostrar constantemente el interés de aprender. (ALLES, 2002)

CONCIENCIA ORGANIZACIONAL:

Reconocer los atributos y las modificaciones de la organización. Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en

otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica la capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como a las que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización. (ALLES, 2002)

CREATIVIDAD:

Capacidad para proponer soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales, estrategias promocionales, entre otras. Las personas se caracterizan porque: Proponen y encuentran formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. Son recursivos, innovadores y prácticos. Buscan nuevas alternativas, y se arriesgan a romper los esquemas tradicionales (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013).

DESARROLLO DE LAS PERSONAS:

Ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante para mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización. No es simplemente enviar a las personas a que hagan cursos sino un esfuerzo por desarrollar a los demás. (ALLES, 2002)

LEALTAD Y SENTIDO DE PERTENENCIA:

Se refiere a defender y promulgar los intereses de las organizaciones donde laboran como si fueran propios. Se aprecia gran sentido de identificación con los objetivos de la organización a tal forma que suelen anteponer los intereses organizacionales a los intereses particulares y se sienten orgullosos de formar parte de una organización en particular. (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013)

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS:

Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para

cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización. (ALLES, 2002)

TRABAJO EN EQUIPO:

Es la capacidad del trabajador para establecer relaciones con su compañero a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo. Es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes. (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013)

VISIÓN DE FUTURO:

Es la capacidad de visualizar las tendencias del medio con una actitud positiva y optimista y orientar su conducta a la consecución de metas. (MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA, 2013)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo es de carácter cuali-cuantitativo, cualitativo porque es menester hacer interpretación de aquellos resultados obtenidos de las opiniones de los encuestados y entrevistados y además cuantitativo porque se obtuvo resultados de encuestas y entrevistas, hechas a los partícipes de la investigación.

Dirigido a los servidores de la salud. El propósito de esta modalidad de capacitación se orienta al mejoramiento de las condiciones de vida, a la calidad de la atención en los servicios de salud y al fortalecimiento de liderazgos, rescatando las habilidades y el saber de la población capacitada.

Con el propósito de fortalecer la integración y pertenencia hemos profundizado en los abordajes teóricos y metodológicos para perfeccionar y potenciar la investigación-acción.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Por el propósito

Aplicada.- porque se enfoca en resolver problemas que se presentaron en el proceso de atención, en beneficio de una población específica. Empieza de forma cualitativa por cuanto está encaminada a explicar la influencia del estado desempeño laboral de los servidores de salud del centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo

Por el nivel de estudio

Explicativa.- ya que se guio a la explicación de idea presentada y de acción porque con las estrategias aplicadas se lograron cambios en la práctica explicativa reflexiva.

Modalidad de la investigación.

Por el lugar

Investigación de campo.- porque se realizó en el lugar específico de la investigación, en este caso, en el Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo de la Dirección Distrital 02D01, Coordinación Zonal 5 y que está ubicada en la en el área urbana de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar.

Por el origen

Bibliográfica.- porque para establecer la fundamentación científica se sustentó en la recolección de documentos disponibles en: libros, artículos, folletos, además de revistas on-line.

Por la dimensión temporal

Transversal.- es una investigación transversal porque se dedicó un lapso de tiempo para estudiar a los servidores de salud del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo.

Por el tiempo de ocurrencia en que se realiza la investigación.

Prospectivo.- porque tiene como estrategia de cambio del problema, cambiar en base a las competencias genéricas el desempeño laboral de los servidores de salud.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó la técnica de la observación, encuesta y entrevista.

Observación Directa- se observará el accionar de los servidores de salud y su relación con los compañeros.

Encuesta.- Las encuestas se aplicarán a los servidores de salud y usuarios externos en base a la encuesta con un cuestionario de preguntas para su tabulación.

Instrumento.- Se utiliza la encuesta SERVQUAL, misma que fue modificada para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo

En la actualidad, cuando se trata acerca de calidad se puede escuchar que se refiere a calidad en educación, calidad en la industria, no se puede dejar de mencionar la calidad en el servicio de salud. Según algunos autores se habla de que las empresas y mucho mas las instituciones deben medir continuamente la satisfacción de calidad por gracias a este proceso se mejora la comunicación en todos sentidos. Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL; misma que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad del servicio prestado. En la figura se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología Servqual.

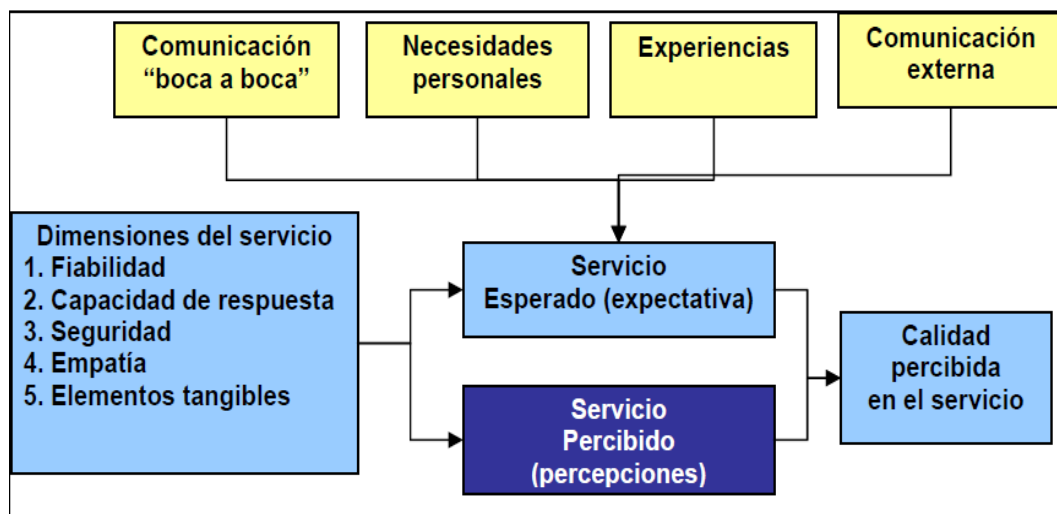


Figura 2 Modelo de evaluación a los usuarios sobre calidad de servicio
Fuente: SERVQUAL Evaluación de Calidad

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por

esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos.

La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

2.4 MÉTODO:

Para evaluar la calidad en el servicio se estableció la metodología SERVQUAL, la cual permitió de manera sistemática obtener de satisfacción del cliente y el índice de calidad en el servicio.

Materiales

Los materiales que se utilizó para el desarrollo de esta investigación se enlistan a continuación:

- Encuestas establecidas: se utilizó para que los ítems de SERVQUAL estuvieran adaptados a nuestra realidad.
- Cuestionario de la herramienta SERVQUAL esta herramienta evalúa la percepción y expectativas para obtener la calidad en el servicio, el cuestionario que se utilizó fue el de percepción, mismo que fue adaptado para cada una de las áreas a evaluar. Este cuestionario consta de 22 ítems y evalúa 5 dimensiones que son (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Ver Anexo 1.

2.5 PROCEDIMIENTO:

Para el desarrollo de la presente investigación se planteó la metodología de SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad.

2.5.1 Identificar las áreas y el servicio que ofrecen.

Este primer paso para la identificación de cada área se hizo un recorrido con la Directora de la Unidad Operativa, se mostró las actividades individuales que realizan los servidores de salud, para obtener un mejor información con el fin de describir los servicios que ofrecen dentro del Centro de Salud.

2.5.2 Adaptar el cuestionario al área de trabajo.

Se adaptó el cuestionario SERVQUAL (cuestionario de percepción) tomando como base la descripción de los servicios que brinda para la selección de cada pregunta y de esta manera obtener el cuestionario adecuado para cada una de ellas. La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (*fuertemente en desacuerdo*) y el número 7 (*fuertemente de acuerdo*).

Para fines de este proyecto se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 puntos, siendo el número 1 (extremadamente insatisfecho) y el número 5 (extremadamente satisfecho) utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir a los usuarios variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio.

Cada cuestionario incluía dos preguntas abiertas que ayudaron identificar lo que no cumplió con las expectativas del cliente y lo que espera del servicio. Una vez determinadas las preguntas se elaboró una breve instrucción la cual describe la forma de cómo contestarlo. Con lo anterior se logró adaptar el cuestionario de acuerdo a lo que se requiere.

2.5.3 Aplicar prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto de diez cuestionarios de conocer el tiempo que tarda un cliente en contestar un cuestionario, para ver si su redacción es entendible y para conocer la reacción de los clientes al contestar el cuestionario, como también para conocer la probabilidad de caso de éxito y de caso desfavorable para contestar el cuestionario, asimismo la aplicación de la prueba piloto ayudó en la

validación del mismo para ser aplicado a las personas, de esta manera se establecieron cuestionarios finales para la aplicación.

2.5.4 Determinar el tamaño de la muestra

Para este punto se utilizó la fórmula empleada en el muestreo sistemático que se muestra a continuación para la estimación de proporciones de población la cual consiste en aplicar un método sistemático de selección de los elementos que conformarán la muestra.

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

Dónde:

TAMAÑO DE LA POBLACION (N)

PROBABILIDAD QUE EL EVENTO p OCURRA

PROBABILIDAD QUE EL EVENTO q NO OCURRA

NIVEL DE CONFIANZA (alfa)

MARGEN DE CONFIABILIDAD (Z)

ERROR MAXIMO PERMITIDO (E)

Tabla 1 Datos para el cálculo de la muestra

Fuente: Fidel Castro Pilco

2.5.5 Aplicar cuestionarios a las áreas

La aplicación de los cuestionarios en las áreas se hizo con base a un plan que se elaboró variando los días de la semana y el horario, así también respetando la frecuencia que se obtuvo en el muestreo.

2.5.6 Organizar la información

Una vez aplicados los cuestionarios, se pasó la información obtenida en cada uno de ellos a una base de datos utilizando el software estadístico Excel, con el fin de organizarla en una tabla que permita ver los resultados de una manera más clara y entendible para detectar las áreas de oportunidad.

2.5.7 Interpretar resultados

Se hizo un gráfico de barras para las cinco dimensiones el cual ayudó a determinar en cuál de éstas hay una área de oportunidad, además se hizo una tabla mostrando los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general del área evaluada, después se realizó una gráfica de brechas (Percepciones-Expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión, ya por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudó a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio. La interpretación de cada una de las preguntas se hizo mediante las gráficas y la escala de Likert utilizada.

2.5.8 Obtener el Índice de Calidad en el Servicio (ICS)

Una vez obtenidos los resultados de las puntuaciones de las encuestas se realizó un análisis cuantitativo donde se sumaron las puntuaciones de cada cuestionario para cada ítem y se dividió este número entre el total de los encuestados para obtener el promedio de cada uno de los mismos. Además se obtuvo el promedio de las dimensiones de calidad y un promedio general de las dimensiones.

Posteriormente se realizó otro análisis cuantitativo que consiste en la diferencia de promedios de (Percepciones – Expectativas), lo que representa el nivel de calidad percibida.

Concluido este procedimiento se procede a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) para cada dimensión, a partir de los ítems que lo integran, para efecto de comparación, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{ICS} = \text{importancia} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último se calcula el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$\mathbf{ICS\ global} = \sum ICS_i$$

La interpretación de este índice se hace con base en que si es un número negativo indica que las expectativas son mayores que las percepciones, si el número es positivo, indica que las percepciones de los clientes están por arriba de las expectativas, lo que significa que la empresa si está cumpliendo con sus expectativas con el porcentaje obtenido.

CAPÍTULO III

3. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 Identificar las áreas y el servicio que ofrecen

El Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo cuenta con 7 áreas, se plantea el estudio dirigido a usuarios externos y los trabajadores del mismo. En la Tabla se muestran los servicios que brinda cada una de las áreas evaluadas, éstas permitieron caracterizar e identificar las actividades que realiza cada una.

ÁREA	SERVICIO AL CLIENTE
Agendamiento	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de turnos• Referencias y Contra referencias
Estadística	<ul style="list-style-type: none">• Apertura, entrega y resguardo de Historia Clínica.
Preparación y Post consulta	<ul style="list-style-type: none">• Toma de signos vitales• Toma de medidas antropométricas• Consejería en Nutrición y cuidado de acuerdo a la necesidad• Refuerzo y orientación en la administración de medicación
Consultorios	<ul style="list-style-type: none">• Atención Médica, Obstétrica, Odontológica y Psicológica.• Manejo integral de la salud.• Consejería de acuerdo a la necesidad• Planificación Familiar.
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de muestras para estudio• Elaboración de exámenes de gabinete• Entrega de resultados
Vacunas	<ul style="list-style-type: none">• Colocación y consejería de vacunas para la población que lo necesite de acuerdo a la necesidad del paciente.
Farmacia	<ul style="list-style-type: none">• Entrega de medicación.• Entrega de métodos anticonceptivos

Tabla 2 Servicios que se brindan al paciente en el CS GCC

Fuente: Dra. Mariela Navas/Fidel Castro Pilco

Estas áreas atienden a cualquier persona de la comunidad que solicite el servicio, siempre y cuando presente los requisitos que se le pidan.

3.2 Adaptar el cuestionario a cada área

En esta etapa del desarrollo del proyecto el cuestionario original de la herramienta SERVQUAL para percepciones (ver Anexos) se adaptó de acuerdo a las características que conforman cada una de la áreas evaluadas en el proyecto. Así mismo se analizaron los cuestionarios que cada área aplica a sus clientes para evaluar la calidad en el servicio para realimentar el cuestionario de la herramienta SERVQUAL. Se realizó una comparación del contenido original del cuestionario y de las adaptaciones que se realizaron para los fines de la investigación.

Se redujeron los ítems y se adecuaron en la redacción para cada una de las áreas. Se decidió utilizar la escala Likert misma que maneja SERVQUAL reducida a 5 niveles, ya que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información que arroja la encuesta.

ESCALA LIKERT	SIGNIFICADO %	RANGO DE PORCENTAJE DE SATISFACCION
1	20	Extremadamente insatisfecho 0
2	40	Insatisfecho 20
3	60	Neutro 40
4	80	Satisfecho 60
5	100	Extremadamente satisfecho 80

Tabla 3 Escala de Likert para interpretación

Fuente: Fidel Castro Pilco

La tabla se muestra la escala o nivel Likert y su significado, cada nivel cuenta con un porcentaje que consta de 20 por ciento cada uno, esto se acordó con la directora de la Unidad Operativa. La escala permite ver en qué nivel de

satisfacción se encuentra cada área, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción en cada una.

Una vez elegida la escala se decidió la estructura: se colocó logotipo de la Universidad Estatal de Bolívar y del Departamento de Postgrado, posteriormente se muestra el objetivo de la aplicación del cuestionario y finalmente las instrucciones de llenado del mismo. En los anexos se muestran los cuestionarios de SERVQUAL adaptados.

3.3 Aplicar prueba piloto

En esta actividad se obtuvo: el tiempo que las personas tardaron en contestar, su reacción, se detectaron errores de redacción, la probabilidad de éxito (p) y la probabilidad de fracaso (q).

3.4 Determinar el tamaño de la muestra

Para este punto se utilizó la fórmula empleada en el muestreo sistemático para cada una de las áreas a evaluar. A continuación se presenta la aplicación de la fórmula. Ver tabla 1.

TAMAÑO DE LA POBLACION (N)=	300
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO p OCURRA=	0.5
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO q NO OCURRA=	0.5
NIVEL DE CONFIANZA (alfa)=	5%
MARGEN DE CONFIABILIDAD (Z)=	1.959964
ERROR MAXIMO PERMITIDO (E)=	0.05
TAMAÑO DE LA MUESTRA (n)=	168.6957
APROXIMADAMENTE=	168

Tabla 4 Determinación del tamaños de la muestra

Fuente: Fidel Castro Pilco

AJUSTE FÓRMULA	
	$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$
AJUSTE	107.6923

Tabla 5 Ajuste de la muestra

Fuente: Fidel Castro Pilco

3.5 Aplicar cuestionarios a las áreas

Se aplicaron los 107 cuestionarios a los usuarios externos, posteriormente se aplicaron los cuestionarios a los 24 servidores públicos. Estos se aplicaron en diferentes días y horas de la semana para poder así tener mejores resultados y más confiables.

3.6 Organizar la información

En una tabla en Excel se colocó la información de cada una de las dimensiones evaluadas de cada área, posteriormente se calculó el promedio de cada ítem que contenían las dimensiones de la herramienta SERVQUAL mostrando el comportamiento por medio de gráficas de barras.

3.7 Interpretar resultados

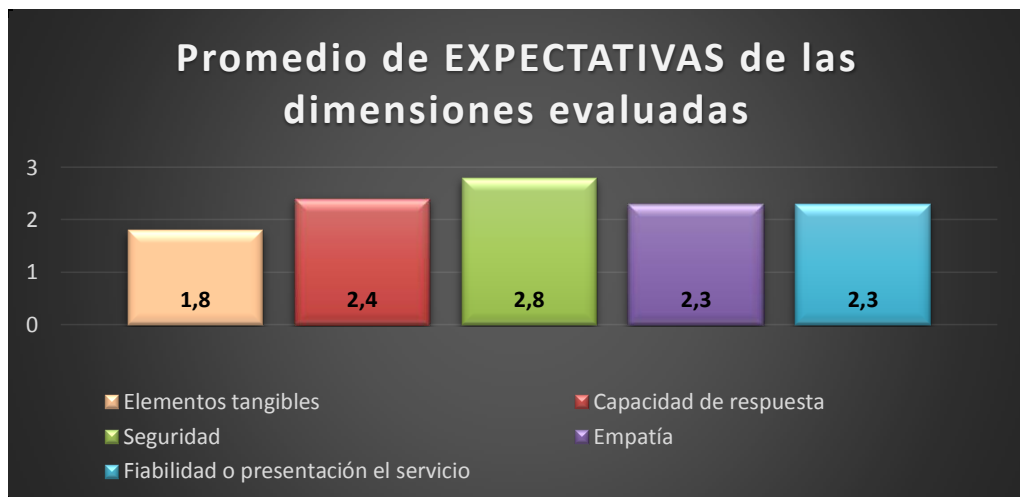


Figura 3 Promedio de expectativas

Fuente: Fidel Castro Pilco

En la siguiente tabla se obtiene el promedio general de la encuesta SERVQUAL que equivale al 60% comparando con la categorización de la Tabla 1 obtenemos el resultado de NEUTRO

PREGUNTA EVALUADA SERVIDORES DE SALUD "PERCEPCIÓN"	PROMEDIO PARCIAL	PROMEDIO GENERAL
Elementos tangibles	2,2	2,3 = 60%
Capacidad de respuesta	2,3	
Seguridad	2,7	
Empatía	2,4	
Fiabilidad o presentación el servicio	2,1	

Tabla 6 Promedio general, encuesta a los usuarios CS GCC

Fuente: Fidel Castro Pilco

En la siguiente figura se puede notar la brecha de los usuarios con relación a la percepción que tienen los mismos del servicio recibido en el centro de salud Gonzalo Cordero Crespo.

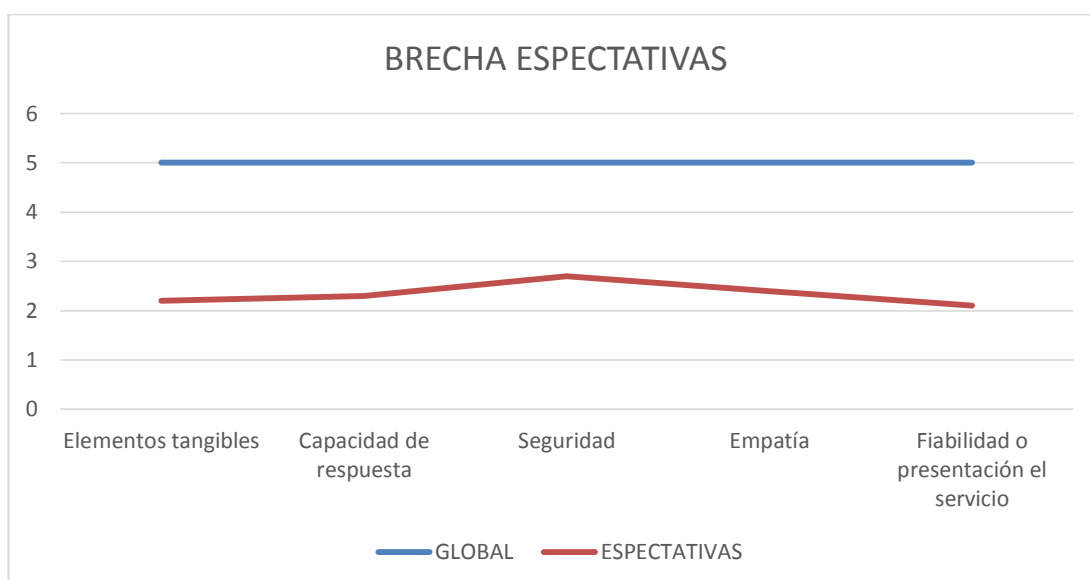


Figura 4 Brechas de las expectativas

Fuente: Fidel Castro Pilco

Se utilizó la herramienta SERQUAL y notamos el comportamiento de los usuarios notando una calificación NEUTRAL del servicio recibido, que nos hacen notar que los usuarios no se sienten muy a gusto en cuanto al servicio y calidad percibidos. El mayor puntaje se hace de manifiesto en indicador de Seguridad. Para poder realizar una comparación fiable se realizó el mismo procedimiento con los servidores públicos mismo que detallamos a continuación.

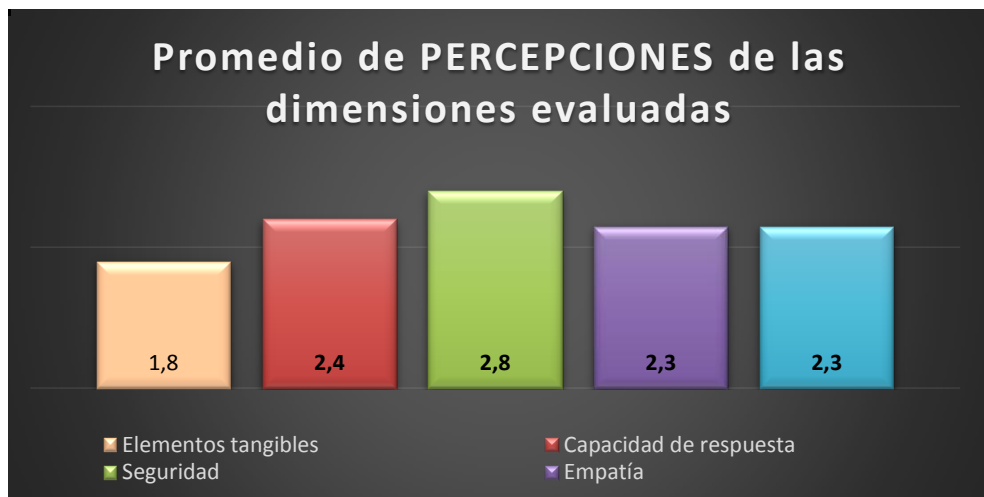


Figura 5 Promedio de percepciones
Fuente: Fidel Castro Pilco

Al realizar el mismo procedimiento se procede a indicar en la siguiente tabla el promedio general de percepciones en el que se muestra una calificación de 2,3 equivalentes a NEUTRAL, notamos que los mismo servidores públicos mantienen las misma calificación que los usuarios.

PREGUNTA EVALUADA SERVIDORES DE SALUD "PERCEPCIÓN"	PROMEDIO PARCIAL	PROMEDIO GENERAL
Elementos tangibles	1,8	2,3 = NEUTRO
Capacidad de respuesta	2,4	
Seguridad	2,8	
Empatía	2,3	
Fiabilidad o presentación el servicio	2,3	

Tabla 7 Promedio general, encuesta servidores públicos del CSGCC

Fuente: Fidel Castro Pilco

En la siguiente figura se puede observar los promedios generales en las que se puede observar que de igual manera el indicador de SEGURIDAD es el que mayor calificación obtuvo.

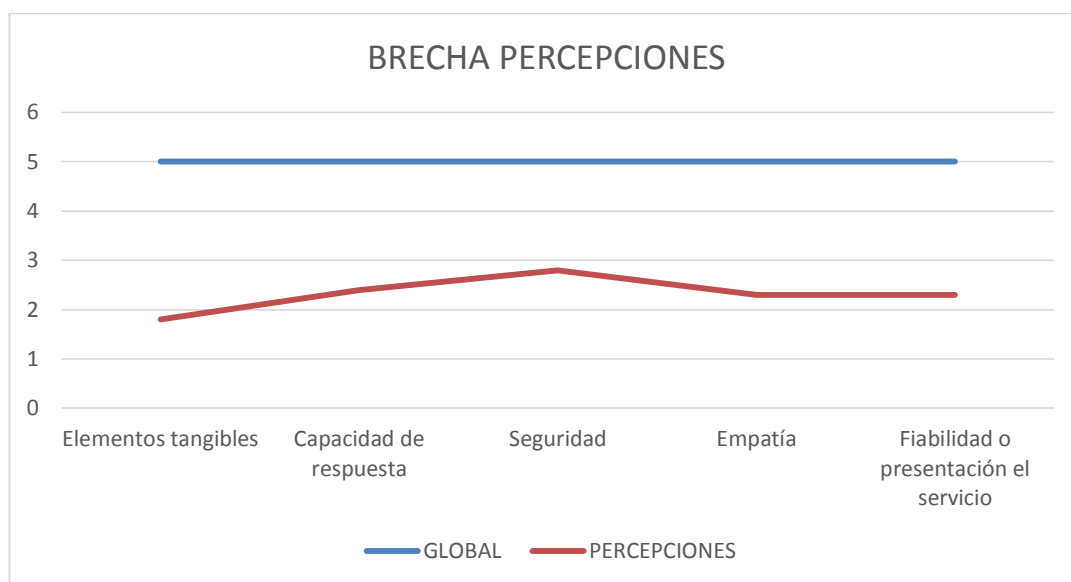


Figura 6 Brecha de las percepciones

Fuente: Fidel Castro Pilco

3.3.8 Obtención de Índices de Calidad ICS

Se realizó de forma individual la obtención de los ICS, tomando las percepciones y expectativas restando el máximo puntaje que es 5, para lo que se obtuvo un promedio de ICS de 2,96 que son niveles por debajo de lo esperado.

	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Fiabilidad o presentación el servicio	PROMEDIO GENERAL
GLOBAL	5	5	5	5	5	5
ESPECTATIVAS	2,2	2,3	2,7	2,4	2,1	2,34
PERCEPCIONES	1,8	2,4	2,8	2,3	2,3	2,32
PROMEDIO ESPECTATIVAS	-2,8	-2,7	-2,3	-2,6	-2,9	-2,66
PROMEDIO PERCEPCIONES	-3,2	-2,6	-2,2	-2,7	-2,7	-2,68

Tabla 8 Comparación ICS y promedios

Fuente: Fidel Castro Pilco

En la figura 7 se observa que todos los promedios son resultados negativos lo nos indica que el nivel de satisfacción de calidad se localizan por debajo de las expectativas, por lo tanto los pacientes obtienen un servicio de menor calidad a lo que ellos aspiran. Debemos notar que mientras la medición se acerque al cero el resultado será de mejor calidad, así mismo observemos que la medición más cercana al cero es la Seguridad en el servicio otorgado, en donde concluiríamos que SEGURIDAD es lo que mayor calidad mantiene dentro del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo.

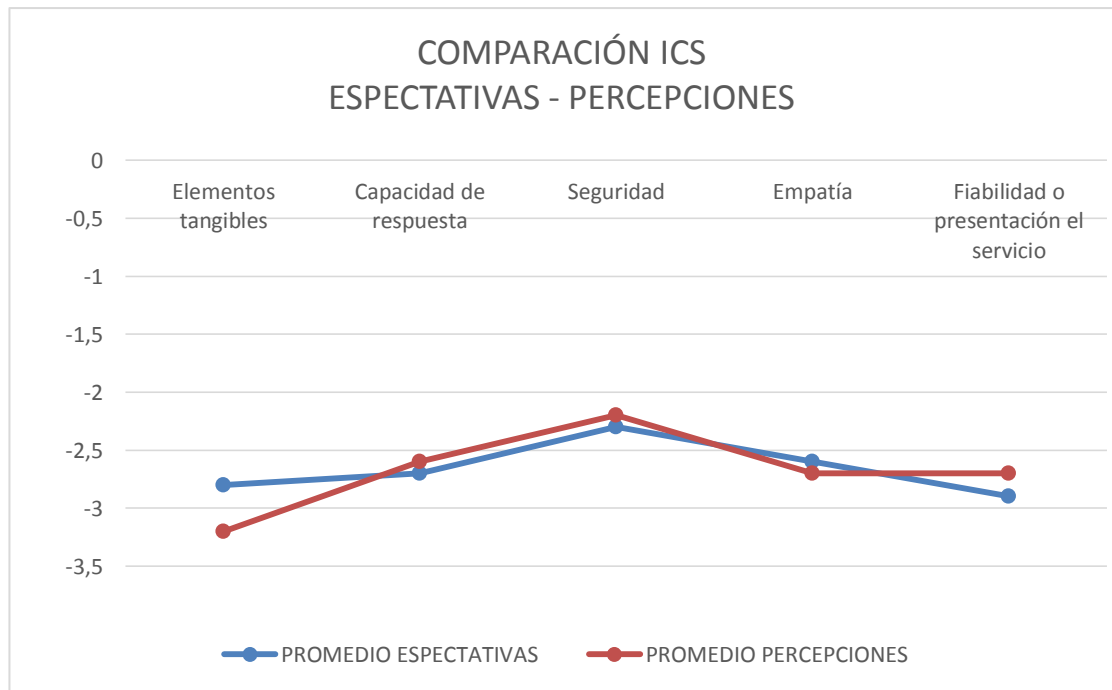


Figura 7 Comparación de ICS Expectativas – Percepción

Fuente: Fidel Castro Pilco

Finalmente se utilizó el modelo SERVQUAL para poder realizar una comparación entre los grupos estudiados.

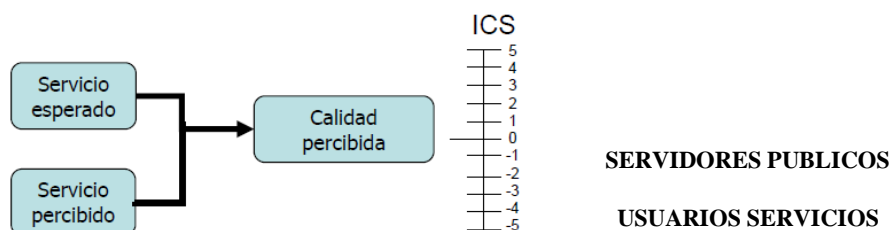




Figura 8 Observación General de ICS

Fuente: Fidel Castro Pilco

CAPITULO IV

4.1 TEMA DE LA GUIA

“Guía COGE Competencias Genéricas”

4.2 PRESENTACION DEL PROYECTO DE VINCULACION

En el transcurso de este trabajo se ha podido visualizar la influencia que se puede lograr con el uso de las Competencias Genéricas.

En la actualidad las instituciones públicas no cuentan con una guía que facilite el aprendizaje de las competencias genéricas para que mejoren el ambiente laboral y por medio de este la calidad de atención que se brinda a los usuarios del centro de salud Gonzalo Cordero Crespo. Por tal motivo se ha planteado la implementación de esta guía práctica, de fácil manejo y total entendimiento dirigido a los servidores de la salud de esta unidad operativa en la ciudad de Guaranda,

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar la Guía COGE en los servidores de Atención Primaria del Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo, para mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios de la ciudad de Guaranda.

4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ☒ Incentivar al uso de la GUIA COGE a los servidores de la salud en el centro de salud Gonzalo Cordero Crespo

- ☒ Fomentar la participación de los trabajadores en los asuntos concernientes al lugar de trabajo
- ☒ Mejorar el ambiente laboral en el centro de salud Gonzalo Cordero Crespo

4.4 FUNDAMENTACION DE LA GUIA

El desarrollar competencias genéricas implica una formación especial misma que va desde lo laboral hasta ciertos trucos que nos sirven para la vida, es decir, competencias asociadas a la productividad y la competitividad para la vida.

Las Competencias Genéricas son aquellas que se aplican a cualquier clase de trabajo y sector económico o social, además, se relacionan con el saber propio de una ocupación; unas y otras se enmarcan en cualidades individuales que se utilizan en el espacio laboral y que también nos preparan para cualquier clase de trabajo, independientemente de su nivel o actividad; estas capacidades y cualidades permiten que nuestros servidores se formen para superar dificultades, organizar y mantener en marcha iniciativas propias pero también colectivas, saber manejar y conseguir recursos, trabajar con otros, tener sentido de responsabilidad personal, colectiva y social, obtener los mejores resultados y, algo esencial, seguir aprendiendo.

Estas competencias son las que el sistema de salud debe desarrollar en los servidores públicos y, al igual que las competencias básicas y ciudadanas, constituyen un punto de referencia para el urgente mejoramiento de la calidad de la atención que el país se ha propuesto desde el desarrollo del nuevo sistema de salud.

Se trata de mostrar cuáles son, cómo se agrupan, cómo impulsarlas en la institución de salud seleccionada, quiénes son los protagonistas del proceso y cómo propiciar su desarrollo, tomando en cuenta que requieren del aporte de todas las personas que pertenecen a este grupo de trabajo.

4.5 CONTENIDO DE LA GUIA

Se realizar un tríptico

1. Presentación
2. Instructivo de Uso
3. Dirección de la Guía
4. Propósito de la Guía
5. Información de la Guía
6. Referencias
7. Bibliografía

4.6 OPERATIVIDAD Y CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	FECHA	RESPONSABLE	BENEFICIARIO
Elaboración y obtención de información por medio de la encuesta SERVQUAL	Establecer el formato adecuado para la obtención de información	Se aplica dos tipos de encuesta para poder realizar una comparación	15/10 /2013 al 15/11/2013	Fidel Castro Pilco	CS Gonzalo Cordero Crespo
Sistematización de la información obtenida	Organizar, sistematizar y obtener resultados obtenidos en las encuestas	Uso de la herramienta Excel para realizar el levantamiento estadístico de la información	20/11/2013 al 23/11/3013	Fidel Castro Pilco	Fidel Castro Pilco/SC. GCC
Elaboración de una guía de fácil manejo para los servidores de salud	Implementar el uso de la Guía COGE	Socialización de la guía a los servidores de salud del CS GCC		Fidel Castro Pilco	Usuarios del SCGCC
Evaluación de resultados obtenidos con el uso de la Guía	Determinar eficiencia de la Guía COGE	Encuesta a los usuarios de consultas subsecuentes		Fidel Castro Pilco	CS GCC/ Fidel Castro Pilco
Presentación de tesina	Establecer avances de actividades realizadas	Tesina		Fidel Castro Pilco	Fidel Castro Pilco

Figura 9 Cronograma de actividades para la realización de este proyecto

Fuente: Fidel Castro Pilco



GUIA COGE DE Competencias Genéricas

¿Sabes qué son?

¡Nunca es tarde
para ser quien
quieres ser si te
esfuerzas!



No te olvides

Competencias

Es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
Dr. Fidel Castro Pilco
Especialidad en APS UEB

Competencias Genéricas

Desarrollo de competencias Genéricas:

Las habilidades genéricas se usan como atributos, características, valores, competencias y cualidades.



Comunes a varias ocupaciones o profesiones.

Son importantes porque los trabajos hoy requieren la flexibilidad, iniciativa y la habilidad de emprender muchas tareas.

Características de las competencias Genéricas:

-Aumentan las posibilidades de empleo al permitir cambiar fácilmente de un trabajo al otro.



-Favorecen la gestión, consecución y conservación del empleo.

-Permiten la adaptación a diferentes entornos laborales.



-No están ligadas a una ocupación en particular.



-Se adquieren mediante procesos

sistemáticos de enseñanza.



-Su adquisición y desempeño puede evaluarse en forma rigurosa.



- Ayuda a mejorar tu desempeño laboral y por ello la calidad de atención en tu lugar de trabajo



Bibliografía

(s.f.).

ARIAS, F. (2004). **El Proyecto de Investigación**. Cuarta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

ALLES, M. (2002). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOSGESTIÓN POR COMPETENCIAS: EL DICCIONARIO*. Buenos Aires. Argentina.: Editorial Granica.

BAVARESCO, A. (2001). **Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación**. Cuarta Edición. Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

BENAVIDES, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas**. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

BEDOLLA, C. (2010). LAS COMPETENCIAS GENERICAS EN LA EDUCACION SUPERIOR Y EL MERCADO DE TRABAJO. En *COMPETENCIAS GENERICAS*.

CHIAVENATO, I. (1999). *Administración del Recurso Humano*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

DRUCKER, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial McGraw – Hill Interamericana

Guerra, M. C. (2008). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. *CISAG*, 132-133.

LÓPEZ, E. R. (2010). *BUSINESS POCKET*. MADRID ESPAÑA: NETBIBLO, S.L.

LÓPEZ, J. M. (2010). *ARTES Y EDUCACION. FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGIA MESOAXIOLOGICA*. MADRID, ESPAÑA: NETBIBLO, S.L.

- LOSCERTALES, A. I. (2009). *ACTIVIDADES PARA LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE COMPETENCIAS GENERICAS EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACION SUPERIOR*. ZARAGOZA: PRENSAS UNIVERSITARIAS DE ZARAGOZA.
- MASSON, S, A. (2003). Fundamentos filosóficos, teoricos y metodológicos para la practica de la terapia ocupacional. En P. M. MIRALLES, *Terapia Ocupacional: teoria y tecnicas* (pág. 575). BARCELONA, ESPAÑA: MASSON, S.A.
- MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA. (10 de NOVIEMBRE de 2013). *GESTION POR COMPETENCIAS*. Obtenido de set.gov.do/.../DICCIONARIO%20POR%20COMPETENCIAS
- SECRETARIA DE EDUCACION MEDIA MEXICO. (ENERO de 2008). *COMPETENCIAS GENERICAS Y EL PERFIL DEL EGRESADO DE LA EDUCACION MEDIA SUPERIOR*. MEXICO, D.F: GOBIERNO FEDERAL
- SENGE, P; KLEINER, A; ROBERT, Ch ; ROOS, R ; ROHT G y SMITH, B. (2000). *La Danza del Cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD
ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD

I OBJETIVO:

Recolectar los datos necesarios, para evaluar el desempeño laboral utilizando la encuesta SERVQUAL modificada para este fin, al personal de salud y usuarios del CS Gonzalo Cordero Crespo durante el periodo 2013

II INSTRUCCIONES

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales
- Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.	1	2	3	4	5
1. El empleado tiene equipos de apariencia moderna					
2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos.					
3. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.	1	2	3	4	5
4. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
5. Hay disponibilidad de el empleado para atenderle					
6. Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
7. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad					
8. Los empleado demuestran igualdad para todos sus clientes					
Empatía: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.	1	2	3	4	5
9. Usted recibió atención individualizada					
10. Los empleado demuestran amabilidad y buen trato					

11.El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes					
12.Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
13.El empleado entiende las necesidades especificas del cliente					
Fiabilidad o presentación el servicio: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.	1	2	3	4	5
14.El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba					
15.Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
16.Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo					
17.El empleado realiza bien el servicio la primera vez					



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD
ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD

ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL CS CORDERO CRESPO

I OBJETIVO:

Recolectar los datos necesarios, para evaluar el desempeño laboral utilizando la encuesta SERVQUAL modificada para este fin, al personal de salud y usuarios del CS Gonzalo Cordero Crespo durante el periodo 2013

II INSTRUCCIONES

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales
- Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.	1	2	3	4	5
1. El empleado tiene equipos de apariencia moderna					
2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos.					
3. Existen materiales suficientes para la presentación del servicio					
4. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.	1	2	3	4	5
5. El tiempo que aguardo para entregar el servicio fue satisfactorio					
6. Hay disponibilidad de el empleado para atender a los usuarios					
7. Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
8. Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.					
9. Si necesitó resolver algunas dudas lo hago en un tiempo adecuado					
Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
10. Usted demuestran igualdad para todos sus clientes					

11. Su comportamiento como empleado inspira confianza y seguridad					
12. Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio					
Empatía: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.	1	2	3	4	5
13. El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes					
14. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
15. El empleado entiende las necesidades específicas del cliente					
Fiabilidad o presentación el servicio: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.	1	2	3	4	5
16. Usted brinda el servicio que esperaba					
17. Los empleados están capacitados para responder inquietudes.					
18. Si Usted promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
19. Cuando un cliente tiene un problema usted se muestra sincero y con interés en solucionarlo					
20. El empleado realiza bien el servicio					

Anexos

Cuestionario original de Servqual

CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIONES

Instrucciones. En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de _____, por favor piense, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de trabajar en servicios de _____. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de _____ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica *no es esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. si cree que es una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

1. Las empresas de __ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de __ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de __ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una empresa de __ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de __ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de __ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de __ excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de __ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de __ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10. En una empresa de ____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7

11. En una empresa de __excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. En una empresa de __, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de __ excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de __excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de __excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de __excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de __excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de __excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de __excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de __excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de __ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Comparación del cuestionario original de SERVQUAL con el cuestionario adaptado para medir el ICS en el Centro de Salud Gonzalo Cordero Crespo.

Comparación del cuestionario original y el adaptado de cada una de las áreas.

Cuestionario original de SERVQUAL	Cuestionario adaptado de los servidores públicos	Cuestionario adaptado de los usuarios del Centro de Salud Cordero Crespo
Parte I. Consiste en un cuestionario de 22 ítems dirigido a medir las expectativas del cliente con respecto al servicio, es decir, lo que el cliente espera recibir; se aplica antes de que sea brindado el servicio.	Parte I. Consiste en un cuestionario de: Usuarios Externos: 17 ítems Dirigidos a medir la percepción del cliente	Parte I. Consiste en un cuestionario de: Servidores de la Salud: 21 ítems Dirigidos a medir la percepción del servidor público
Parte II. Consiste en medir el nivel de importancia que el cliente da a cada dimensión de calidad evaluada: <ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles (4 ítems) ● Fiabilidad (5 ítems) ● Capacidad de respuesta (4 ítems) ● Seguridad (4 ítems) ● Empatía (5 ítems) 	Parte II. Consiste en medir el nivel de importancia que el cliente da a cada dimensión de calidad evaluada: <ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles (3 ítems) ● Fiabilidad (4 ítems) ● Capacidad de respuesta (3 ítems) ● Seguridad (2 ítems) ● Empatía (5 ítems) 	Parte II. Consiste en medir el nivel de importancia que el servidor público da a cada dimensión de calidad evaluada: <ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles (4 ítems) ● Fiabilidad (5 ítems) ● Capacidad de respuesta (5 ítems) ● Seguridad (4 ítems) ● Empatía (3 ítems)
Parte III. Consiste en un cuestionario de 22 ítems dirigido al cliente después de dirigir el servicio.	Parte III. Consiste en un espacio para dos preguntas abiertas para que el cliente exprese sus comentarios y sugerencias respecto al servicio recibido; fue anexada al cuestionario adaptado ya que el original no se contempla esa parte.	Parte III. Consiste en un espacio para dos preguntas abiertas para que el servidor de los servicios de salud, exprese sus comentarios y sugerencias respecto al servicio brindado; fue anexada al cuestionario adaptado ya que el original no se contempla esa parte.
Escala de 7 niveles	Escala Likert (5 niveles)	Escala Likert (5 niveles)