



CARRERA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – PERSONAL

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICÍA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos-Personal

Autor: Gallo Cruz Bryan Alejandro

Tutor: Ing. Irene Pinto

Quito, Mayo 2016

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **BRYAN ALEJANDRO GALLO CRUZ** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **171816132-4** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “**Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos y Personal**” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA _____

NOMBRE _____

CÉDULA _____

Quito, a los

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a Dios por brindarme salud y haberme permitido cumplir un objetivo más en mi vida.

A mis Abuelitos por sus palabras de aliento que me han permitido seguir adelante, superándome día a día.

A mi hermano por su comprensión y confianza.

A mi novia por creer en mí y ser ese apoyo incondicional en todo momento.

A mi Tutora Ing. Irene Pinto por su calidez humana y su valiosa colaboración en la realización de este proyecto.

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado con infinito amor a mi madre Silvia Cruz, por ser un pilar muy importante en mi vida y ser el mejor ejemplo a seguir, sin su apoyo y comprensión no hubiese sido posible cumplir este sueño.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	ii
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	iii
<i>DEDICATORIA</i>	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I	14
1. ANTECEDENTES	14
1.01 Contexto	14
1.02 Justificación.....	17
1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)	18
Contextualización del Problema Central	19
CAPÍTULO II	20
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	20
2.01 Mapeo de Involucrados	20
Contextualización Matriz Análisis de Involucrados	23
CAPÍTULO III	25
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	25

3.01	Árbol de Problemas	25
	Contextualización Árbol de Problemas	27
3.02	Árbol de Objetivos	28
	Contextualización Árbol de Objetivos	30
CAPÍTULO IV		31
4.	PROBLEMAS Y OBJETIVOS	31
4.01	Matriz de Análisis de Alternativas	31
4.02	Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	34
4.04	Matriz Marco Lógico.....	40
	Contextualización Matriz Marco Lógico	42
CAPÍTULO V		44
5.	PROPUESTA	44
5.01	Antecedentes	44
5.01.01	Filosofía Empresarial	46
5.01.01.01	Misión.....	46
5.01.01.02	Visión	47
5.01.01.03	Valores.....	47
5.01.01.04	Organigrama Estructural del Hospital Quito N°1 Policía Nacional	48
5.01.01.05	Organigrama Estructural del Servicio de Imagen	49
5.01.01.06	Descripción por Orden de Jerarquía de los Departamentos	50
5.02	Descripción de la Herramienta Metodología.....	52

5.02.01 Tipos de Investigación.....	53
5.02.02 Enfoque de la Investigación	54
5.02.03 Población y Muestra	54
5.02.04 La Entrevista.....	55
5.02.05 La Encuesta	55
5.02.06 Modelo de la Encuesta	56
5.02.07 Tabulación y Análisis	57
5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta	67
5.03.01 Objetivo General	67
5.03.02 Objetivos Específicos	67
5.03.03 Alcance de la Propuesta	68
5.03.04 Importancia de la Propuesta	68
5.03.05 Definición de Inducción al Personal	69
5.03.06 Definición de Capacitación al Personal.....	69
5.03.06.01 Tipos de Capacitación	70
5.03.06.02 Análisis de las Necesidades de la Capacitación	70
5.03.07 Flujograma de Actividades.....	72
5.03.08 Políticas y Estrategias.....	73
5.03.09 Análisis del Problema para la Implementación del Plan de Capacitación.....	83
5.03.10 Inducción y Capacitación	84
5.03.11 Evaluación de la Capacitación	87

5.03.12 Seguimiento de la Capacitación	87
5.03.13 Programas de Capacitación	88
CAPÍTULO VI	96
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	96
6.01 Recurso Administrativo.....	96
6.01.02 Recurso Humano	96
6.01.03 Instituto Tecnológico Superior Cordillera.....	96
6.01.04 Recursos Tecnológicos	97
6.01.05 Recursos Materiales	97
6.01.06 Recurso Financiero.....	97
6.02 Presupuesto.....	98
6.03 Cronograma de Actividades	99
6.04 Cronograma de Socialización.....	100
CAPÍTULO VII.....	101
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
7.01 Conclusiones	101
7.02 Recomendaciones	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T	19
Tabla 2 Matriz Análisis de Involucrados.....	22
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas	32
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	35
Tabla 5 Matriz Marco Lógico.....	41
Tabla 6 Nómina Servicio de Imagen	52
Tabla 7 Pregunta N°1	57
Tabla 8 Pregunta N°2.....	58
Tabla 9 Pregunta N°3.....	59
Tabla 10 Pregunta N°4.....	60
Tabla 11 Pregunta N°5.....	61
Tabla 12 Pregunta N°6.....	62
Tabla 13 Pregunta N°7.....	63
Tabla 14 Pregunta N°8.....	64
Tabla 15 Pregunta N°9.....	65
Tabla 16 Pregunta N°10.....	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapeo de Involucrados.....	21
Ilustración 2 Árbol de Problemas	26
Ilustración 3 Árbol de Objetivos.....	29
Ilustración 4 Diagrama de Estrategias	38
Ilustración 5 Pregunta N°1	57
Ilustración 6 Pregunta N°2	58
Ilustración 7 Pregunta N°3	59
Ilustración 8 Pregunta N°4	60
Ilustración 9 Pregunta N°5	61
Ilustración 10 Pregunta N°6	62
Ilustración 11 Pregunta N°7	63
Ilustración 12 Pregunta N°8	64
Ilustración 13 Pregunta N°9	65
Ilustración 14 Pregunta N°10	66

RESUMEN EJECUTIVO

El Hospital Quito N°1 Policía Nacional es una institución pública que tiene como misión ofrecer servicios de salud integral que comprenden la prevención, la recuperación y rehabilitación de los servidores policiales y familiares beneficiarios del Seguro de Enfermedad y Maternidad del ISSPOL.

El Servicio de Imagen es la unidad orgánica encargada de prestar apoyo técnico especializado mediante la realización e interpretación de exámenes radiológicos.

Por medio del Servicio de Imagen se realiza una investigación interna de cómo se sienten los servidores públicos en su área de trabajo, en donde se logra identificar el problema que radica en ellos para posteriormente plantear diferentes alternativas de solución que dan a conocer aspectos claves del departamento en general.

Mediante el estudio y la recopilación de información clara y precisa basada en la utilización de herramientas metodológicas, por medio de las cuales se facilita el desarrollo de la propuesta como una forma de fortalecimiento personal y profesional que permitirá la satisfacción laboral de todos los colaboradores y a su vez mejorará todos los procesos internos basados en la atención, salud y seguridad del paciente.

ABSTRACT

National Police Quito N°1 Hospital is a public institution with the mission to provide a wide range of health services such as prevention, recovery and rehabilitation of police officers and their relatives who are members of ISSPOL's Maternity and Health Program.

The Imaging Service Unit provides specialized technical support through performing and interpreting radiologic testing.

The Imaging Service Unit is utilized to conduct an internal investigation of the patient police officer to identify the cause of health problems and subsequently establish different types of treatment.

Through the examination and compilation of clear and precise information using adequate methodological techniques, which it facilitates the development of the proposal as a form of personal and professional strengthening that will allow job satisfaction of all employees and in turn improve all internal processes based on health care and patient safety.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto trata la problemática de la satisfacción laboral en los servidores públicos del Servicio de Imagen, es por esta razón que se genera la necesidad de ampliar este tema de mucha importancia en la actualidad, para poder identificar aquellos factores que no permiten el desarrollo de la actividad laboral y repercute el comportamiento de cada trabajador por lo que no generan resultados positivos.

En la satisfacción laboral se hace referencia al bienestar social y psicológico que todo trabajador debe obtener por parte del servicio de imagen, quien es el ente que invierte y se preocupa por cubrir las diferentes necesidades que requieren sus trabajadores para el total cumplimiento de sus responsabilidades para de esta manera alcanzar el éxito que todo servicio busca en pro de la mejora continua.

Dentro de la satisfacción laboral intervienen factores vitales como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la pertenencia en el servicio entre otros. Por ello se desarrollan planes de capacitación al capital humano, en el cual se tratan temas específicos que ayudan a integrar al grupo y desarrollar el trabajo en equipo mejorando notablemente el rendimiento personal y la productividad de todo el servicio.

Debido a lo expuesto se establece el plan de capacitación que van a influir en la capacidad productiva y operacional de los trabajadores para tener un personal eficaz con un adecuado compromiso laboral que permitirá desempeñarse de mejor manera y brindar al cliente externo una atención basada en valores y profesionalismo.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

1.01 Contexto

Según (Hellriegel & Slocum, 2011); en el libro comportamiento organizacional se menciona que:

Las fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral varían de una persona a otra. Algunas fuentes importantes para muchos empleados son el reto que representa el trabajo, el interés que el trabajo tiene para ellos, la actividad física que requiere, las condiciones de trabajo, las recompensas que otorga la organización, la naturaleza de los compañeros de trabajo. (p.118).

El presente proyecto tiene como finalidad analizar el índice de satisfacción laboral del personal que labora en el Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional, por consiguiente en base a lo expuesto anteriormente en Ecuador la satisfacción laboral es latente, es el mayor problema que perciben las personas ya que genera rotación de personal y esto implica, invertir tanto en gestión como en técnica.

Existen estudios realizados en Ecuador en relación a la satisfacción laboral. En el año 2011, el Dr. Carlos Mendoza Murillo, realizó un estudio del estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores agrícolas de la hacienda "El Carmen" en la provincia del Oro, del cual llegaron a la conclusión de que los motivos que estaban incidiendo en la insatisfacción de los colaboradores, eran condiciones deficientes de trabajo físico y psicosociales en el que desarrollaban su actividad laboral.

Otra de las investigaciones que se encontró dentro de Ecuador respecto a la satisfacción laboral, fue en el año 2010 en la ciudad de Ambato por el Ing. Rodrigo Morales, cuyo tema fue la satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en la productividad de las empresas, en el cual se pudo afirmar que existe una relación entre satisfacción laboral y rotación del personal.

A nivel de la ciudad de Quito, en el año 2014, Carmen Castro Baque de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, realizó un estudio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, en el cual se evaluó las precepciones de los enfermeros con respecto a los factores que han contribuido a su permanencia en el Hospital, indicaron entre sus principales respuestas: la vocación, la satisfacción por el trabajo que realizan y la relación con sus compañeros.

Por otro lado continuando con la investigación Marco Loachamín Toapanta de la Universidad Central del Ecuador en el año 2012, diseña e implementa un plan de mejora del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la Gerencia de Seguridad y Salud Petroecuador, dentro de las principales causas de insatisfacción laboral se encuentran las relacionadas con las condiciones físicas, políticas administrativas y el no reconocimiento del esfuerzo por el trabajo realizado.

Es a partir de este tipo de evidencias expuestas que se llega a determinar la importancia de la satisfacción Laboral en los servidores públicos del Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional, en consecuencia a que se determina un alto índice de conflictos interpersonales lo que con lleva a una preocupación en hacer énfasis por descubrir las causas que influyen el descontento por parte de los trabajadores del área.

Manifestando que en la actualidad el factor humano es valioso y debe ser considerado de suma importancia para el Servicio de Imagen, es imprescindible velar por su bienestar para generar un buen desempeño en la ejecución de funciones y tareas de esta manera poder generar un ambiente laboral adecuado.

1.02 Justificación

Toda empresa que busca alcanzar un nivel de desarrollo adecuado en cualquier ámbito que se desenvuelva, requiere en la actualidad el estudio de satisfacción laboral de los trabajadores y el incremento en la productividad, con la finalidad que se fortalezca las relaciones internas del servicio de imagen y se vean reflejadas con actitudes positivas de cada uno de ellos para lograr un correcto desempeño dentro de sus actividades diarias a ejecutarse.

Por ello, este tema de investigación se escogió en virtud de que representa una oportunidad para conocer e intervenir en aquellos factores que influyen en el descontento laboral, la motivación y liderazgo, ya que son elementos fundamentales en la satisfacción del trabajador.

Es así que para las instituciones públicas, especialmente las que ofertan servicios de salud como ocurre en el Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional, es importante proponer el diseño y ejecución de un plan de capacitación sobre el nivel de satisfacción laboral para elevar la productividad en los servidores públicos y de esta manera contribuir al Plan Nacional del Buen Vivir como se estipula en el Objetivo N°6, Política 6.6, que menciona el promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable.

Por lo cual se justifica la elaboración del plan de capacitación basado en la satisfacción laboral con el fin de mitigar conflictos interpersonales que se presenten a futuro.

1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)

Según (Lefcovich, 2005); menciona que la matriz T es el análisis de los campos de fuerzas y puede aplicarse cuando:

Existe confusión acerca de cuál es la próxima medida de mejoramiento que debe tomarse, abriendo posibilidades nuevas de acción. Esta técnica ayuda a reducir convenientemente el problema a un tamaño realmente manejable, ayudando al grupo a trabajar en forma conjunta. Esta técnica puede ser utilizada por una persona individualmente o bien en grupo. El análisis de los campos de fuerzas se basa en la idea de que cualquier nivel determinado de productividad-rendimiento es el resultado de un equilibrio entre fuerzas positivas (impulsoras) y fuerzas negativas (restrictivas).¹

¹ Tomado de la Página Gestipolis.com, Análisis de los Campos de Fuerzas y Mejora Continua.

Tabla 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Fallas en la comunicación, disminución del desempeño laboral y escasas de habilidades sociales.	Alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del Servicio de Imagen.				La satisfacción laboral del personal civil y policial del Servicio de Imagen.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Implementación del Plan de Capacitación para elevar la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Servicio de Imagen.	2	4	4	2	Carencia de interés y conciencia sobre la importancia del plan de capacitación en el personal del Servicio de Imagen.
Reconocimientos a nivel de la institución mediante incentivos no remunerados.	2	4	4	2	Falta de recursos económicos por parte de la Jefatura de Talento Humano.
Capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo dirigida al Servicio de Imagen.	2	5	4	2	Despreocupación por parte del Servicio de Imagen
Programa para desarrollar la empatía mediante ejercicios prácticos y dinámicas dirigido al personal del Servicio de Imagen.	1	4	5	1	Falta de ánimo y tiempo para desarrollar ejercicios prácticos y dinámicas por parte de todo el personal.

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Contextualización del Problema Central:

El estudio de la Matriz T se analiza cómo; función principal a la situación actual que es alto índice de conflictos interpersonales que tiene el servicio de imagen, en consecuencia al no realizar mejoras ocurrirá una situación empeorada la cual se agrupa en fallas en la comunicación, disminución del desempeño laboral y escasas de habilidades sociales; por otro lado si existe una adecuada solución a la problemática central se obtendrá una situación mejorada del mismo con la implementación del plan de capacitación para elevar la satisfacción laboral de los servidores públicos del Servicio de Imagen.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

Según lo manifiesta (Muñoz, 2012); el análisis de los involucrados es:

Una herramienta imprescindible para elaborar las estrategias de implementación de cualquier proyecto. Entendiendo como proyecto, desde una decisión o una simple política hasta las más complejas obras que se nos pudieran ocurrir.

Se trata de individuos u organizaciones que están activamente relacionados con el proyecto y tienen intereses que pueden afectar de manera positiva o negativa, los resultados de su ejecución. (s/p).

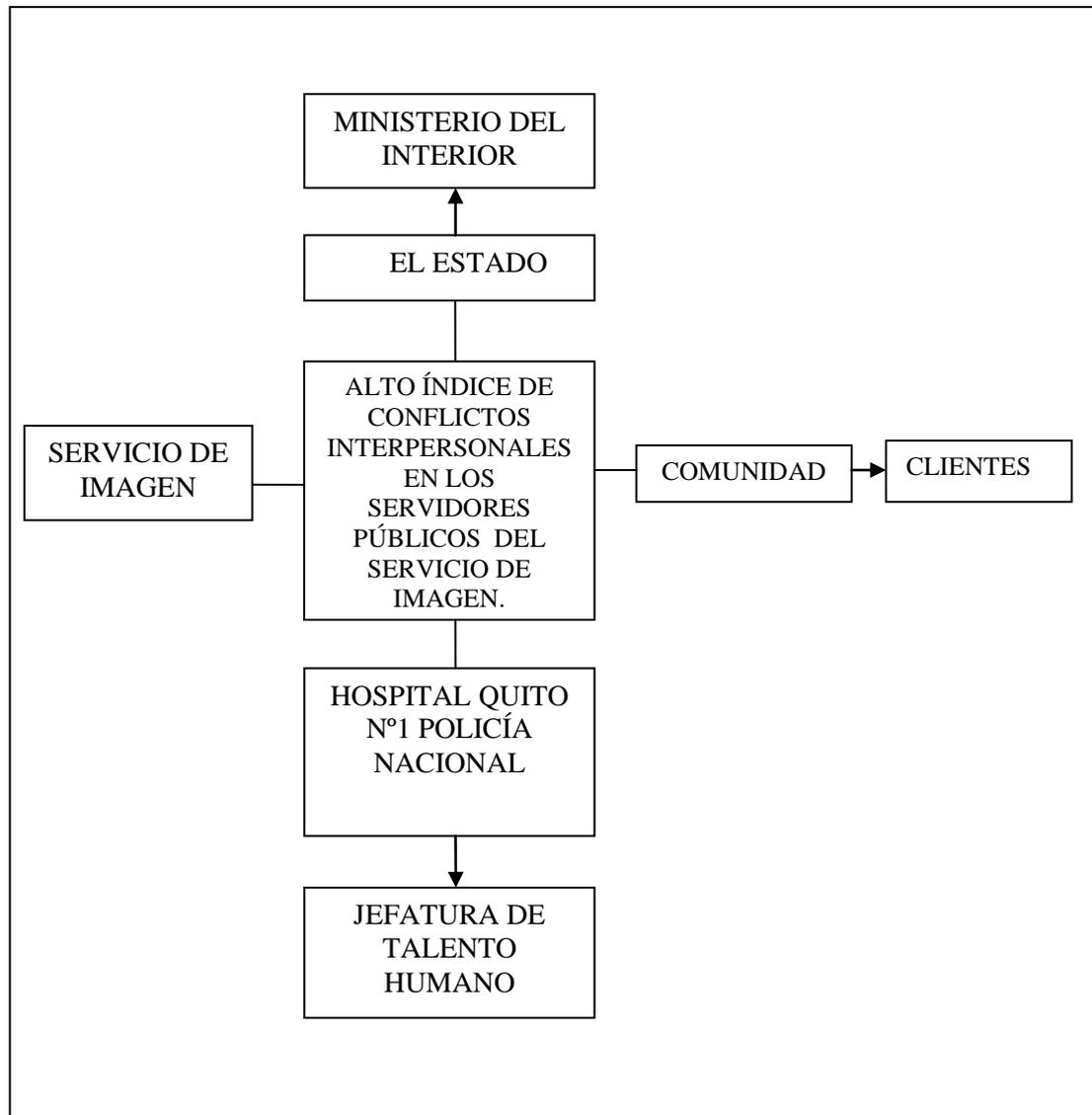


Ilustración 1 Mapeo de Involucrados
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Tabla 2 Matriz Análisis de Involucrados

MATRIZ ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS					
ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
1. EL ESTADO	Aprobación de presupuesto para capacitaciones.	Interpretación inadecuada acerca de las normativas estipuladas en el Servicio de Imagen.	Infraestructura de calidad, Ministerio del Interior, Talento Humano.	Disminución de los conflictos interpersonales en el Servicio de Imagen.	Manifestación de quejas, Denuncias Legales.
2. HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL	Servidores públicos civiles y policiales que puedan desarrollar sus actividades sin ningún problema.	Desinterés por parte de los servidores públicos en mejorar el clima laboral.	Infraestructura Institucional, Recurso Financiero, Dirección Nacional de Salud, Talento Humano.	Mejorar las relaciones interpersonales de los servidores públicos e incrementar la productividad.	Cambio de Director del Hospital Quito N°1 Policía Nacional.
3. SERVICIO DE IMAGEN	Implementar capacitaciones para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos.	Falta de conciencia ante la necesidad de implementar el plan de capacitación en el área de trabajo.	Infraestructura Institucional, Recurso Tecnológico, Profesionales capacitados.	Mejorar la forma en que se desempeñan los servidores públicos en la realización de sus funciones y tareas.	Ineficiencia en el desarrollo del trabajo.
4. COMUNIDAD	Contribuir al crecimiento y desarrollo de una convivencia social adecuada en los servidores públicos.	Insatisfacción del cliente externo.	Recurso Financiero, Clientes	Mejorar la atención y la calidad del servicio que se brinda al cliente externo.	Desacuerdo entre clientes y autoridades.

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Contextualización Matriz Análisis de Involucrados:

En el estudio de la matriz de análisis de involucrados, permite incorporar tanto involucrados directos como indirectos más relevantes en relación a la problemática percibida.

El Estado tiene como interés sobre el problema central, la aprobación de presupuesto para capacitaciones, tomando en cuenta el problema percibido que existe se presenta la interpretación inadecuada acerca de las normativas estipuladas en el Servicio de Imagen; gozando de recursos, mandatos y capacidades tales como: Infraestructura de Calidad, Ministerio del Interior y Talento Humano, abarcando el interés de fortalecer el talento humano en el sector salud; visualizando los conflictos potenciales se obtendrá la manifestación de quejas y denuncias legales.

El Hospital Quito N°1 Policía Nacional toma como interés percibido el desarrollo de actividades sin ningún problema por parte de los servidores públicos, en mejora del clima laboral, para ello se cuenta con recursos, mandatos y capacidades tales como: Infraestructura Institucional, Recurso Financiero, Dirección Nacional de Salud y Talento Humano; el conflicto potencial que se presenta es el cambio de director de la casa de salud.

El Servicio de Imagen es importante, ya que mediante la ejecución de este proyecto se pretende mejorar la calidad de vida de cada uno de los servidores públicos, por lo que actualmente se puede evidenciar que existe un alto índice de conflictos interpersonales, que han perjudicado el clima laboral de la misma. De manera que a corto plazo se logre mitigar aquellos conflictos que interfieren en la satisfacción laboral del personal.

Finalmente se analiza a la Comunidad, su interés sobre la problemática central es el contribuir al crecimiento y desarrollo de una convivencia social adecuada en los servidores públicos, para ello se cuenta con recurso financiero y clientes en beneficio de mejorar la atención y calidad de servicio que se brinda al cliente externo; el conflicto potencial que se presenta es el desacuerdo entre clientes y autoridades del Servicio de Imagen.

CAPÍTULO III

3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan:

El encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. Confirmado el mencionado encadenamiento causa/efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto. Esta clarificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto. (Navas, 2010)²

² Tomado del Blog Métodos y Técnicas de Investigación.

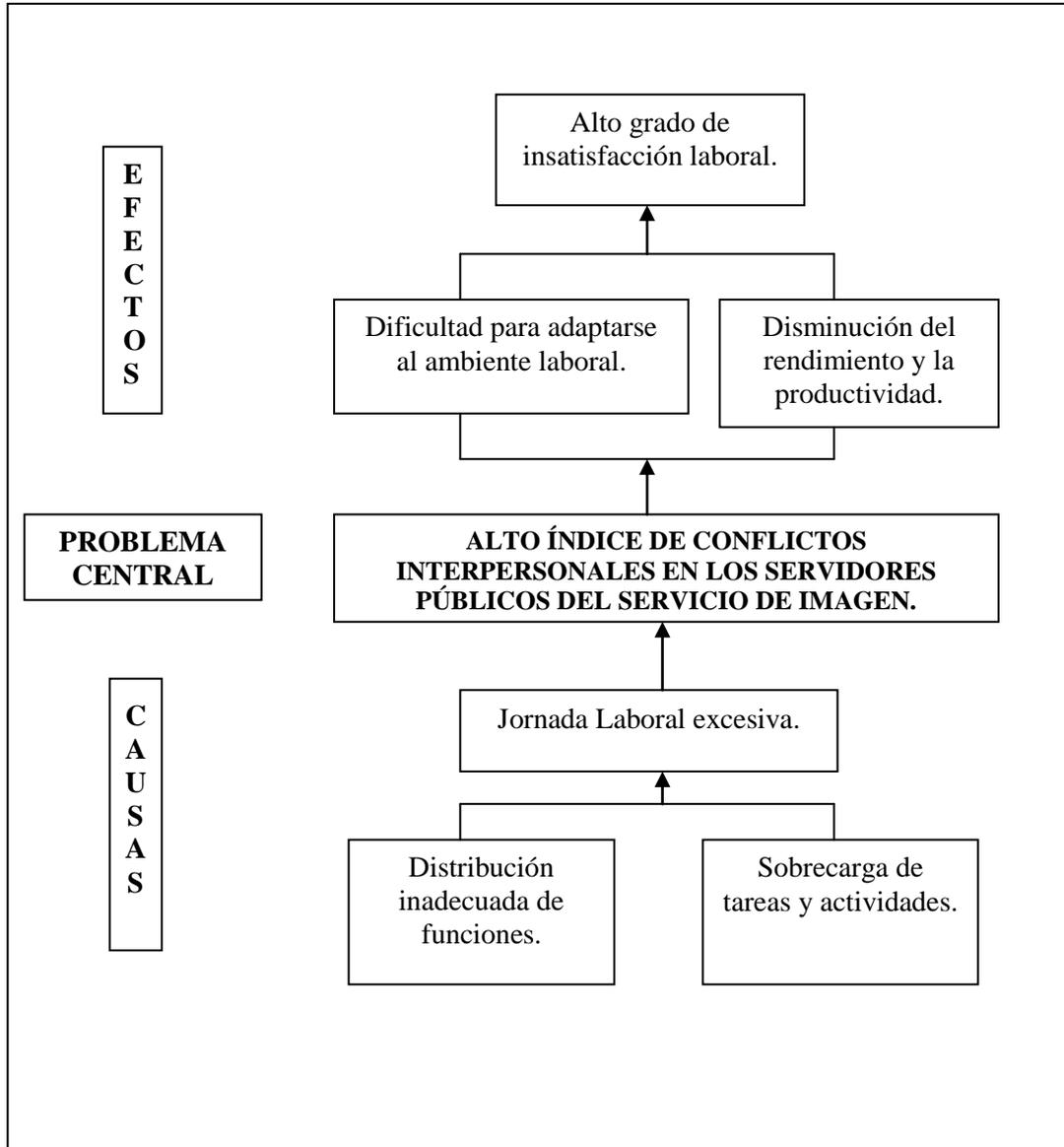


Ilustración 2 Árbol de Problemas
 Elaborado por: Bryan Gallo
 Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Contextualización Árbol de Problemas:

En el estudio del árbol de problemas se analiza las causas y efectos que presenta el problema central del proyecto, el cual es el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del servicio de imagen, como causas al problema en cuestión, se obtiene la distribución inadecuada de funciones que con lleva a una sobrecarga de tareas y actividades, con el resultado de una jornada laboral excesiva y estresante.

En virtud a lo expuesto se analiza y se identifica los efectos de la problemática central, siendo la dificultad de adaptación al ambiente laboral un factor que influye en el rendimiento y productividad en el trabajo, por consiguiente se determina el alto grado de insatisfacción laboral por parte de los servidores públicos.

3.02 Árbol de Objetivos

Según lo manifiesta Sánchez Norma (2007); en la revista Visión Gerencial:

El análisis de los objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas. Para construir el árbol de objetivos se debe cambiar todas las condiciones negativas del árbol de problemas a condiciones positivas que se estime que son deseadas y viables de ser alcanzadas. Al hacer esto, todas las que eran causas en el árbol de problemas se transforman en medios en el árbol de objetivos, los que eran efectos se transforman en fines y lo que era el problema central se convierte en el objetivo central o propósito del proyecto.

Como se puede comprender, si el segundo (árbol de objetivos) no es más que poner en blanco el primero (árbol de problemas), es muy importante haber confeccionado bien el árbol de causas y efectos, para poder llegar a buenos fines y medios. La importancia, además, radica en que de este último se deben deducir las alternativas de solución para superar el problema. (p.334).

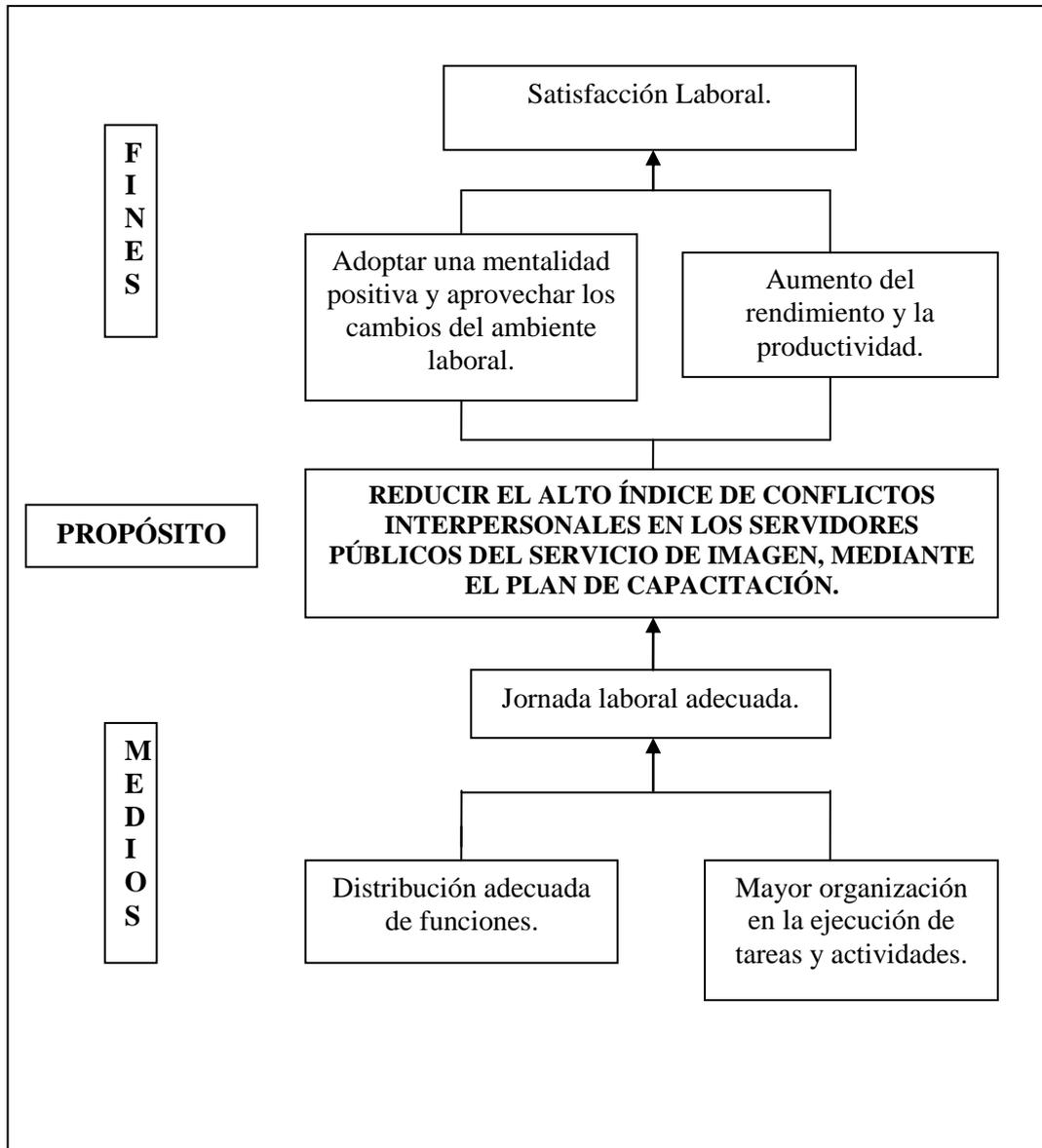


Ilustración 3 Árbol de Objetivos
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Contextualización Árbol de Objetivos:

En el estudio del árbol de objetivos es necesario examinar las relaciones de medios y fines que se han establecido para garantizar la validez o el propósito de la ilustración, el cual es el reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del servicio de imagen, mediante el diseño del plan de capacitación.

Como medios se determina la distribución adecuada de funciones que beneficia a la ejecución de tareas y actividades, lo que permite llevar a cabo una jornada laboral adecuada.

Adoptando de esta manera una mentalidad positiva; aprovechando los cambios que se presentan en el ambiente laboral, para elevar el rendimiento y la productividad del servicio de imagen con el fin de lograr la satisfacción laboral de los servidores públicos.

CAPÍTULO IV

4. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Para (Nardi, 2006) “La matriz de análisis de alternativas también llamado “discusión de estrategias” (según la Comisión Europea) es identificar posibles opciones, valorar sus posibilidades de ser llevados adecuadamente a la práctica y acordar una estrategia de proyecto”. (p.8).

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Política	Factibilidad Social	Total	Categoría
Distribuir adecuadamente las funciones para generar reconocimientos a nivel de la institución mediante incentivos no remunerados.	5	4	3	4	4	20	Alto
Adquirir mayor organización en la ejecución de tareas y actividades mediante capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo.	5	4	3	4	4	20	Alto
Proponer programas para desarrollar la empatía mediante ejercicios prácticos y dinámicas para una jornada laboral adecuada.	5	4	4	4	3	20	Alto
Reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del Servicio de Imagen, mediante la implementación del plan de capacitación.	5	4	4	4	4	21	Alto
	20 Puntos	16 Puntos	14 Puntos	16 Puntos	15 Puntos	81 Puntos	

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Análisis:

Para la elaboración de la matriz se analiza varios elementos como: impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad política y factibilidad social, a estos elementos se les otorga una valoración numérica la cual se pondera de acuerdo al efecto o relevancia que produzca cada objetivo planteado, obteniendo como resultado un total y una categoría por cada uno de ellos.

Es importante que exista una adecuada distribución de funciones en el personal civil y policial a fin de generar reconocimientos a nivel de la institución a través de incentivos no remunerados, de esta manera adquirir mayor organización en la ejecución de tareas y actividades por medio de capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo. Lo que facilitara el desarrollo de programas sobre la empatía gracias a ejercicios prácticos y dinámicas dirigidas a todo el personal para garantizar una jornada laboral adecuada en el servicio.

Por último el propósito u objetivo general que se desea lograr con el desarrollo del proyecto es reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos mediante la implementación del plan de capacitación para elevar el nivel de satisfacción laboral, de esta manera mejorar el clima organizacional del servicio de imagen.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Para (Nardi, 2006); “La matriz de objetivos es una tabla que permite identificar el impacto que tienen de forma positiva o negativa en los aspectos de género, sostenibilidad, impacto ambiental y la relevancia que tiene”. (p.8).

Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de Lograrse	Impacto de Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Categoría
Distribuir adecuadamente las funciones para generar reconocimientos a nivel de la institución a través de incentivos no remunerados.	Incremento del nivel de eficacia, eficiencia del personal civil y policial. (4)	Equidad de Género.(4)	Mejora el ambiente interno del Servicio de Imagen. (4)	Permite que los servidores públicos interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro del Servicio de Imagen. (4)	Personal con empoderamiento en sus funciones. (4)	20 Medio Alto
Adquirir mayor organización en la ejecución de tareas y actividades por medio de capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo.	Reducción de tiempos muertos. (4)	Crecimiento profesional de hombres y mujeres, Igualdad de condiciones. (4)	Permite mejorar las relaciones entre superiores y colaboradores. (4)	Mejora el rendimiento y la productividad del Servicio de Imagen. (4)	Seguimiento y Control por parte del Jefe del Servicio de Imagen. (4)	20 Medio Alto
Proponer programas para desarrollar la empatía gracias a ejercicios prácticos y dinámicas para una jornada laboral adecuada.	Incremento del nivel de desempeño y satisfacción de los servidores públicos. (4)	Incrementa la participación de la mujer en el Servicio de Imagen. (5)	Mejora el entorno social. (4)	Mayor estabilidad laboral del personal civil y policial. (5)	Satisfacer las necesidades del personal civil y policial. (4)	22 Alto
Reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del Servicio de Imagen, mediante la implementación del plan de capacitación.	Desarrollo adecuado del plan por parte del Servicio de Imagen. (5)	Fomenta la equidad de Género, preferencias sexuales. (5)	Mejora el Clima Laboral del Servicio de Imagen. (5)	Incremento del nivel de satisfacción laboral del personal civil y policial. (5)	Compromiso por parte del Servicio de Imagen al cumplimiento de las capacitaciones. (4)	24 Alto

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Análisis:

Al analizar esta matriz se puede identificar los siguientes elementos: la factibilidad de lograrse, el impacto de género, el impacto ambiental, la relevancia, la sostenibilidad y categoría según corresponda por una valoración numérica.

La distribución adecuada de funciones permite generar reconocimientos a nivel de la institución a través de incentivos no remunerados, su factibilidad de lograrse es el incremento del nivel de eficacia y eficiencia del personal civil y policial, tomando en cuenta la equidad de género y el impacto ambiental, el cual es el mejorar el ambiente interno del servicio de imagen, permitiendo que los servidores públicos interactúen con un mayor conocimiento de su rol, para de esta manera alcanzar la sostenibilidad del personal y un empoderamiento en sus funciones.

El adquirir mayor organización en la ejecución de tareas y actividades por medio de capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo, es factible gracias a la reducción de tiempos muertos en beneficio del desarrollo profesional de hombres y mujeres en igualdad de condiciones mejorando de esta manera las relaciones interpersonales entre superiores y colaboradores, permitiendo de esta manera la sostenibilidad del proyecto mediante el seguimiento y control por parte del jefe del Servicio de Imagen.

En cuanto al proponer programas para desarrollar la empatía gracias a ejercicios prácticos y dinámicas para una jornada laboral adecuada, la factibilidad de lograrse es el incremento del nivel de desempeño y satisfacción de los servidores públicos, con el objetivo de aumentar la participación de la mujer para mejorar el entorno social del servicio.

Finalmente el objetivo general del proyecto es el reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos, mediante la implementación del plan de capacitación, la factibilidad de lograrse es el desarrollo adecuado del plan de capacitación por parte del Servicio de Imagen, fomentando la equidad de género y preferencias sexuales a fin de mejorar el clima laboral e incrementar el nivel de satisfacción del personal para generar compromiso y cumplimiento de las capacitaciones establecidas en el plan.

4.03 Diagrama de Estrategias

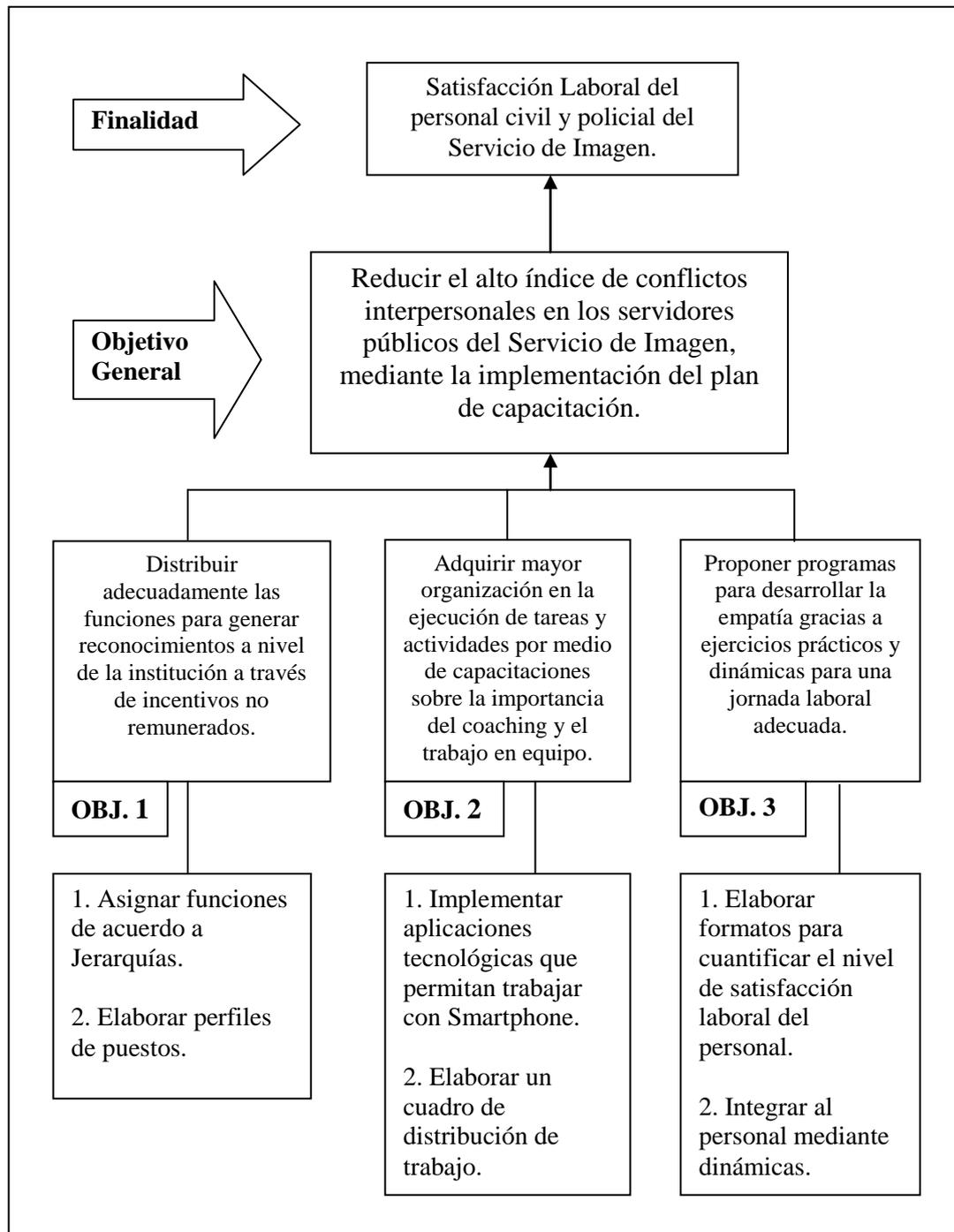


Ilustración 4 Diagrama de Estrategias

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Análisis:

En el diagrama de estrategias se identifica los objetivos específicos y se estructura las diferentes actividades a realizarse por cada uno de ellos.

Para la distribución adecuada de funciones se realizará primeramente la asignación de funciones de acuerdo a jerarquías y la elaboración de perfiles de puestos para generar reconocimientos a nivel de la institución a través de incentivos no remunerados. Dentro de las actividades que se plantea para obtener una mayor organización en la ejecución de tareas y actividades, es implementar aplicaciones tecnológicas que permitan trabajar con Smartphone, además elaborar un cuadro de distribución de trabajo para mejorar el clima organizacional dentro del servicio de imagen.

Al proponer programas para desarrollar la empatía en los trabajadores se realizará la elaboración de formatos para cuantificar el nivel de satisfacción laboral del personal e integrar al mismo mediante dinámicas de grupo con el fin de llevar a cabo una jornada laboral adecuada. El objetivo general de la ejecución del proyecto es implementar el plan de capacitación en el servicio de imagen con la finalidad de contribuir al personal civil y policial a obtener satisfacción laboral en las actividades que ejecutan para de esta manera reducir el alto índice de conflictos interpersonales existentes.

4.04 Matriz Marco Lógico

Según (Nardi, 2006); la matriz de marco lógico es:

Un cuadro representado por cuatro aspectos que son el resumen narrativo, los indicadores, los medios de verificación y los supuestos, La matriz del marco lógico está basada en dos principios básicos: primero, las relaciones lógicas verticales de causa-efecto entre las diferentes partes de un problema que corresponden a los cuatro niveles o filas de la matriz que relacionan a las actividades (o insumos), a los componentes (o productos), al propósito y al fin como un conjunto de objetivos jerarquizados del proyecto. (p.10).

Tabla 5 Matriz Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
La Satisfacción Laboral del personal civil y policial del Servicio de Imagen.	Se elevará en un 90% el nivel de satisfacción laboral por parte del personal.	Registros estadísticos en base a encuestas realizadas al personal civil y policial.	La armonización en el área de trabajo.
Propósito	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Reducir el alto índice de conflictos interpersonales en los servidores públicos del Servicio de Imagen, mediante el plan de capacitación.	Se reducirá en un 90% los conflictos interpersonales en el servicio de imagen.	Desarrollo de informes bimensuales por parte del Jefe de servicio.	Compromiso y apoyo por parte del personal en la implementación de mejoras.
Componentes	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
1. Distribuir adecuadamente las funciones para generar reconocimientos a nivel de la institución a través de incentivos no remunerados.	Aumento del 85% en el nivel de rendimiento profesional.	Medición de procesos eficientes.	Personal con adecuado conocimiento sobre sus funciones.
2. Adquirir mayor organización en la ejecución de tareas y actividades por medio de capacitaciones sobre la importancia del coaching y el trabajo en equipo.	Mejorar en un 85% las relaciones interpersonales y el nivel de calidad de trabajo.	Control de mejoramiento en las actividades con el desarrollo de capacitaciones.	Personal civil y policial con empoderamiento en el área de trabajo.
3. Proponer programas para desarrollar la empatía gracias a ejercicios prácticos y dinámicas para una jornada laboral adecuada.	Mejorar en un 85% la jornada laboral de cada trabajador.	Registro de asistencia.	Personal fiel al servicio de imagen.
Actividades	Resumen del Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos
1.1. Asignar funciones de acuerdo a jerarquías.	Gastos Corrientes: transporte, resmas de papel bond, investigación de campo, impresiones, esferográficos. Gastos de Inversión: Laptop, memory flash. Aportaciones: Aportación del autor del proyecto, aportación del Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional.	Documento de evaluación entregado al servicio de imagen.	Incumplimiento de las funciones asignadas por parte del personal.
1.2. Elaboración de perfiles de puestos.		Encuestas realizadas al personal del servicio de imagen.	Falta de compromiso y de apoyo para implementar mejoras.
2.1 Implementar aplicaciones tecnológicas que permitan trabajar con smartphone.		Mediante la instalación de la App en el celular smartphone por parte de todo el personal.	Distracción en otras actividades no afines a su trabajo por la utilización de redes sociales.
2.2 Elaborar un cuadro de distribución de trabajo.		Control del cumplimiento de resultados.	Desinterés por parte del personal.
3.1. Elaborar formatos para cuantificar el nivel de satisfacción del personal.		Verificación de informes.	Formatos no productivos, resultados adversos.
3.2. Integrar al personal mediante dinámicas.		Interrelación del personal	Organización inadecuada del personal y comunicación deficiente.

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Contextualización Matriz Marco Lógico:

Para el desarrollo del marco lógico, se toma en cuenta la finalidad, el propósito y los componentes anteriormente estipulados en el diagrama de estrategias con sus respectivas actividades a realizarse, donde se analiza los indicadores, medios de verificación y supuestos ya sean positivos o negativos.

La finalidad del proyecto es lograr la satisfacción laboral del personal civil y policial del servicio de imagen a fin de obtener armonía en el área de trabajo, con el propósito de reducir el alto índice de conflictos interpersonales a través del plan de capacitación para desarrollar compromisos por parte del personal en la implementación de mejoras, describiendo de esta manera los componentes a ejecutar en beneficio del cumplimiento del propósito del proyecto. La distribución adecuada de funciones logrará un mayor desempeño y permitirá conocer las funciones de cada trabajador, poseer mayor organización en la ejecución de tareas y actividades para potencializar el cumplimiento de las obligaciones y generar empoderamiento en el área laboral, desarrollar programas sobre la empatía mediante ejercicios prácticos y dinámicas de grupo en beneficio de una óptima jornada laboral.

Las actividades son las acciones que se deben desarrollar para poner en marcha cada componente del proyecto, la asignación de funciones de acuerdo a jerarquías tiene un supuesto negativo por el incumplimiento del personal en las funciones que se le asignan, la implementación de aplicaciones tecnológicas posee un supuesto negativo por la distracción del personal en las redes sociales, además la elaboración de formatos para cuantificar el nivel de satisfacción laboral del personal tendrá un supuesto negativo por la elaboración de formatos no productivos y resultados adversos.

Finalmente un resumen de presupuestos donde se registran los gastos que se han ejecutado durante la realización del proyecto, con aportaciones personales y por parte del servicio de imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.01 Antecedentes

Para (Chiang & Núñez, 2010); se menciona que la satisfacción laboral ha aparecido en diferentes investigaciones como:

Un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización. Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas, la actitud del trabajador en el momento en que dispensa un servicio determinado adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad de servicio prestado. (p.153)

Según (Aguilar, 2008); se menciona que el plan de capacitación consiste en:

Determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, misión, visión, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; A su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño instruccional de objetivos - contenidos - métodos - materiales evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. (p.223)

Según (Rodríguez, 2007); los tipos de capacitación son:

Capacitación para el trabajo: Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

Capacitación en el trabajo: La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan.

Integración de la personalidad: La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismo y hacia su grupo de trabajo. (p.254)

Para (Rodríguez J. , 2007); menciona que la importancia de la capacitación de personal es:

Un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. Esta no se puede subestimar. Con frecuencia los directivos consideran que es variable en tiempo de bonanza económica, pero que lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran las consecuencias a largo plazo. Casi todas las organizaciones progresistas invierten gran cantidad de dinero en recursos humanos; sin embargo, no se ocupan de ellos tanto como debieran. Este es un error que puede eliminarse mediante la capacitación; es decir, mediante el perfeccionamiento de las aptitudes del personal de todos los niveles, tanto el sector privado como el sector público y otros segmentos de nuestra sociedad están reconociendo cada vez más la importancia de capacitar e impulsar el desarrollo de los recursos humanos. (p.252)

El problema identificado en el Hospital Quito N°1 Policía Nacional, se da en el área de imagen por la ausencia de un plan de capacitación. Considerando que si se desea elevar el grado de calidad y satisfacción en el área de trabajo, se debe tomar en cuenta la importancia del contenido del mismo tanto en su nivel de realización individual como en su dimensión racional y comunicativa, para de esta manera mejorar el ambiente social del servicio de imagen. La falta de satisfacción laboral, influye en el desarrollo y desempeño de las actividades cotidianas que realiza el trabajador, de manera que su trabajo es poco productivo e innovador, por ello es indispensable mencionar que el bienestar del servidor público está en satisfacer las necesidades básicas fundamentales de cada persona para llevar una adecuada calidad de vida laboral.

Los factores determinantes que afectan la satisfacción laboral son atribuidos generalmente a: condiciones físicas, materiales, beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales entre empleados, el desarrollo personal, el desempeño en la realización de tareas y la relación con la autoridad o jefe departamental, por ello es imprescindible diseñar un plan de capacitaciones para elevar el nivel de satisfacción en el trabajo, proporcionando una

herramienta importante para el personal civil y policial del servicio de imagen en beneficio del desarrollo personal y motivacional de cada empleado con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la productividad en la ejecución de actividades y tareas para el cumplimiento de metas propuestas, de igual forma alcanzar el bienestar personal de cada servidor público de modo que su rendimiento sea excelente, de tal manera que el servicio de imagen pueda sobresalir de entre todas las dependencias de dicha casa de salud como uno de los mejores departamentos en gestión administrativa y de competencias para elevar el nivel de atención al cliente interno y externo, a fin de brindar una adecuada imagen corporativa al Hospital Quito N°1 Policía Nacional.

5.01.01 Filosofía Empresarial

Según (García, 2012) la filosofía empresarial y la cultura empresarial definen:

Los elementos constitutivos de la empresa real y determinan su propio espacio ético; y de ello va a depender su capacidad competitiva.

La definición de la filosofía empresarial o corporativa es el resultado de una visión valorativa de esa evolución de valores de una sociedad. (p.202)

5.01.01.01 Misión

Brindar servicios de salud integral de especialidad y docencia, con calidad, responsabilidad, solidaridad, enmarcados en principios humanísticos y éticos, dirigido a los derechohabientes del ISSPOL y a la Comunidad, a fin de lograr la prevención, mantenimiento, recuperación, rehabilitación y reinserción social, de manera eficaz, eficiente, con la participación de un grupo humano interdisciplinario, con formación de excelencia, apoyado en tecnología de punta y respetando las normas del buen vivir.

5.01.01.02 Visión

Para el 2017 ser un centro hospitalario de tercer nivel de atención en Servicios de Salud, de referencia, acreditado bajo estándares de calidad nacional e internacional, que cuente con una eficiente estructura humana, organizativa, física, académica y tecnológica permanente, implementando servicios innovadores en beneficio de los derechos habientes del ISSPOL.

5.01.01.03 Valores

Respeto: En el Hospital Quito N°1 se escucha, se entiende y se valora a cada uno de nuestros funcionarios y usuarios.

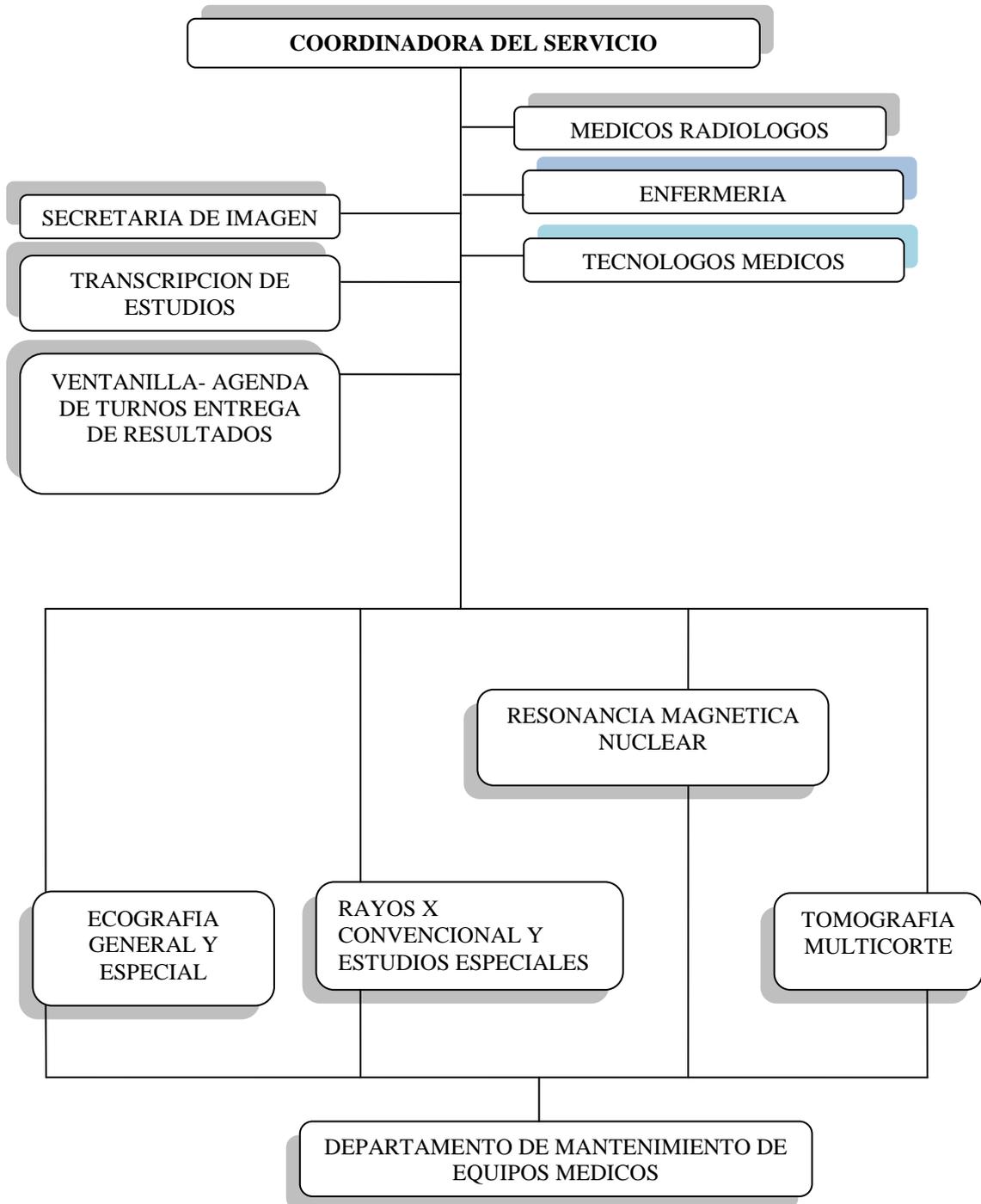
Responsabilidad: Se promueve en el personal civil y policial la disciplina y el cumplimiento de sus labores asignadas con el objetivo de mejorar continuamente los procesos institucionales.

Ética: La atención al usuario se realiza de manera correcta siguiendo el protocolo y estableciendo un dialogo honesto entre el médico y su paciente, entre el funcionario y el ciudadano.

Solidaridad: Entendida como el sentimiento que impulsa a los funcionarios a prestar ayuda a usuarios de forma amable y cortés.

Compromiso: Brindando toda la dedicación a cada una de las acciones que se emprende en la institución a fin de establecer una atención de calidad y pertinencia.

5.01.01.05 Organigrama Estructural del Servicio de Imagen



Elaborado por: Servicio de Imagen

Fuente: Servicio de Imagen

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

5.01.01.06 Descripción por Orden de Jerarquía de los Departamentos

Departamento de diagnóstico por imágenes y funciones generales:

Es la unidad orgánica encargada de brindar atención para prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades e investigación mediante el empleo de radiaciones ionizantes, no ionizantes y otros medios diagnósticos como ecografía y resonancia magnética. El departamento de Imagen depende de la Dirección Nacional de Salud y tiene asignados los siguientes objetivos funcionales:

- a) Realizar exámenes y estudios radiológicos y de imagen con fines de prevención, diagnóstico y tratamiento, en apoyo al manejo clínico - quirúrgico de los pacientes.
- b) Realizar acciones de diagnóstico mediante la utilización e interpretación de imágenes.
- c) Efectuar pruebas y procedimientos mediante la utilización de medios de contraste y Rayos X.
- d) Efectuar y participar con otras especialidades en realización de pruebas específicas poco invasivas, en apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- e) Asegurar el cumplimiento de las normas de bioseguridad, brindando a los pacientes la protección respectiva.
- f) Estimular, orientar, monitorear la investigación, en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondientes.
- g) Velar por el mantenimiento de los equipos y material médico asignado al departamento, promoviendo su adecuado manejo por el personal encargado.
- h) Programar y evaluar el servicio en el horario establecido y las 24 horas en emergencia, para el cumplimiento de los objetivos del hospital.

Funciones de la coordinación (Jefe de Imagen):

1. Función básica

Programar y asegurar el óptimo cumplimiento de las actividades asistenciales, administrativas, docentes y de investigación del servicio en el marco de sus objetivos funcionales.

2. Relaciones de cargo

Relaciones Internas con el jefe del departamento depende directamente y reporta el cumplimiento de su función, con los jefes de otros servicios del departamento y su relación de coordinación.

3. Funciones específicas

3.1 Planificar y organizar las actividades técnico -administrativo asistenciales, docentes y de investigación del servicio.

3.2 Dirigir, monitorizar, supervisar y evaluar las actividades técnico administrativo.

3.3 Garantizar el cumplimiento de las metas programadas para el servicio.

3.4 Elaborar, revisar, actualizar y difundir los documentos de gestión propios del servicio según los procedimientos establecidos.

3.5 Convocar y presidir reuniones administrativas de trabajo del departamento.

3.6 Elaborar y presentar oportunamente todo informe ordinario y extraordinario solicitado por la dirección general.

3.7 Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos, procedimientos y disposiciones vigentes.

3.8 Las demás funciones que la asigne la Dirección General.

3.9 Además de cumplir con las funciones de medico radióloga detalladas en las funciones generales como apoyo, en el horario que lo permite (PERMISO POR MATERNIDAD).

Tabla 6 Nómina Servicio de Imagen

Departamentos	Número de Trabajadores
Coordinadora del Servicio	1
Médicos Radiólogos	3
Tecnólogos Médicos	11
Enfermería	1
Secretaria de Imagen	1
Transcripción de Estudios	2
Ventanilla	1
Departamento de Mantenimiento de Equipos Médicos	1
Total Trabajadores	21

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

5.02 Descripción de la Herramienta Metodología

En el proceso de evaluación de la satisfacción laboral, se pueden aplicar diferentes métodos de análisis, según los resultados que puedan brindar estos pueden ser: Métodos Cuantitativos y Métodos Cualitativos.

Para (Sampieri, 2006); el enfoque cuantitativo y cualitativo se utiliza para:

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

El enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El enfoque cualitativo, utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (p.15)

El presente estudio está enfocado en la utilización de ambos métodos, los cuales permitirán la recolección de datos para entender a fondo el problema, con el objetivo de saber cuándo y cómo utilizar las técnicas adecuadamente para una correcta toma de decisiones.

5.02.01 Tipos de Investigación

El tipo de investigación que se utilizará está enmarcada en el método cuantitativo, porque se examina datos de forma numérica orientada hacia una investigación descriptiva.

Según (Tamayo, 2013); la investigación descriptiva comprende en:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. (p.35)

Para el método cualitativo se utilizará el tipo de investigación experimental, según (Fidias G. Arias, 2012); Define que la investigación experimental es:

Un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).

En cuanto al nivel, la investigación experimental es netamente explicativa, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa-efecto. (p.34)

5.02.02 Enfoque de la Investigación

Para iniciar una investigación siempre se necesita contar con fuentes confiables que puedan generar información para tener un acercamiento con la realidad que se está investigando, mediante la integración de los enfoques cualitativo y cuantitativo para establecer patrones de comportamiento a través del uso de la recolección de datos.

Se presenta el enfoque cualitativo en la investigación del proyecto porque se utilizará para descubrir preguntas referentes a la satisfacción laboral del personal en el servicio de imagen, por otro lado el enfoque cuantitativo se aplicará en todos los procesos del área laboral a fin de recolectar información que sirva como referente para descubrir la situación actual de los trabajadores y en base a estos resultados poder implementar la propuesta con el objetivo de mejorar la productividad y las condiciones laborales de los servidores públicos del servicio de imagen.

5.02.03 Población y Muestra

Población, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Muestra, es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. (Wigodski, 2010) (s/p).

Siguiendo y respetando las reglas de la aplicación para el cálculo de la muestra, no se aplicará en este caso ya que la cantidad de trabajadores no supera los 100 participantes (21 trabajadores), por tal motivo se realizará la encuesta a todo el personal del servicio de imagen.

5.02.04 La Entrevista

Para (Acevedo & López, s/a); mencionan que la entrevista es:

Un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico. (p.10)

5.02.05 La Encuesta

Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. (Thompson, 2010) (s/p).

5.02.06 Modelo de la Encuesta

Encuesta Dirigida al Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional

Instrucciones: Elija una sola respuesta, márquela con una X.

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 25-35 36-45 46-55

- 1.- ¿Conoce usted lo que significa satisfacción laboral?
SI NO
- 2.- ¿Cuenta con el equipo necesario para la realización de su actividad laboral?
SI NO
- 3.- ¿Cree usted que necesita ser capacitado sobre temas de satisfacción laboral, motivación y liderazgo?
SI NO
- 4.- ¿El servicio de imagen ha entregado algún informativo sobre el tema antes mencionado?
SI NO
- 5.- ¿Conoce usted sobre las políticas y estrategias con las que cuenta el servicio de imagen?
SI NO
- 6.- ¿Se encuentra usted conforme con el cargo que desempeña actualmente?
SI NO
- 7.- ¿Cree usted que es necesario el diseño de un plan de capacitación basado en la satisfacción laboral?
SI NO
- 8.- ¿Se siente satisfecho en el área de trabajo?
SI NO
- 9.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales en el servicio de imagen son las adecuadas?
SI NO
- 10.- ¿Considera que el servicio de imagen se preocupa por el bienestar social de sus trabajadores?
SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, SU OPINIÓN ES IMPORTANTE.

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

5.02.07 Tabulación y Análisis

1. ¿Conoce usted lo que significa satisfacción laboral?

Tabla 7

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	9	42,86
NO	12	57,14
Total	21	100,00

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

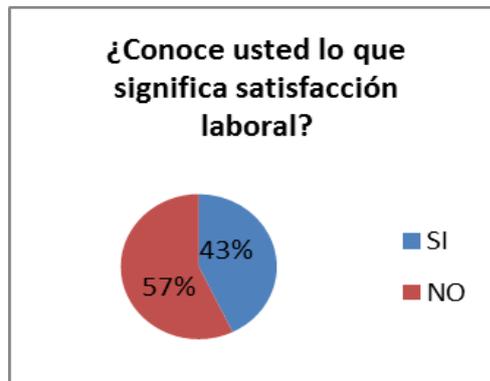


Ilustración 5
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un porcentaje considerable del 57% en los servidores públicos encuestados que manifiestan su desconocimiento sobre el significado de satisfacción laboral, frente a un porcentaje del 43% de trabajadores que poseen conocimiento del mismo.

2. ¿Cuenta con el equipo necesario para la realización de su actividad laboral?

Tabla 8

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	8	38,10
NO	13	61,90
Total	21	100,00

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

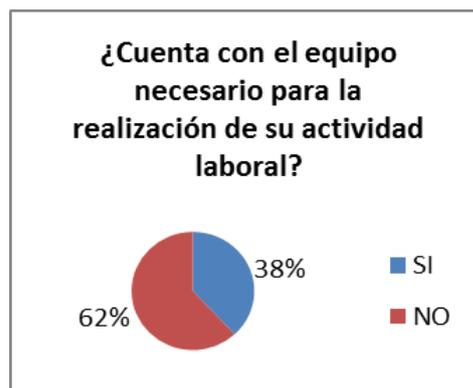


Ilustración 6

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un alto porcentaje del 62% de trabajadores civiles y policiales que manifiestan no contar con el equipo necesario para la realización de su actividad diaria, la cual perjudica de manera importante la ejecución y productividad en el área.

3. ¿Cree usted que necesita ser capacitado sobre temas de satisfacción laboral, motivación y liderazgo?

Tabla 9

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	17	80,95
NO	4	19,05
Total	21	100,00

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen



Ilustración 7

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un alto porcentaje del 81% de personas encuestadas que manifiestan la importancia de impartir capacitaciones en temas de motivación y liderazgo a fin de mejorar el clima laboral del equipo de trabajo.

4. ¿El servicio de imagen ha entregado algún informativo sobre el tema antes mencionado?

Tabla 10

Variable	# Trabajadores	%
SI	0	0,00
NO	21	100,00
Total	21	100,00

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

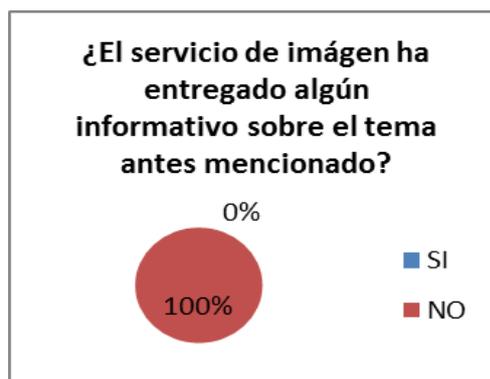


Ilustración 8

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

Según la encuesta se determina un alto porcentaje del 100% de personas encuestadas que indican que el servicio de imagen no ha entregado información sobre dicho tema, por lo cual es importante socializar temas como la satisfacción laboral, la motivación y el liderazgo a fin de lograr un equipo de trabajo estable y productivo.

5. ¿Conoce usted sobre las políticas y estrategias con las que cuenta el servicio de imagen?

Tabla 11

Variable	# Trabajadores	%
SI	4	19,05
NO	17	80,95
Total	21	100

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

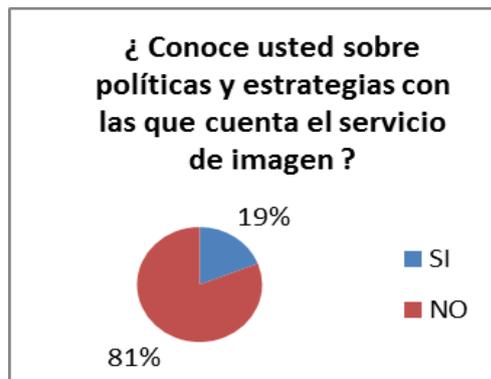


Ilustración 9
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un alto porcentaje del 81% de trabajadores encuestados que indican su desconocimiento sobre las políticas y estrategias que se manejan en el área, lo cual demuestra que el servicio de imagen no cuenta con dichas políticas y estrategias.

6. ¿Se encuentra usted conforme con el cargo que desempeña actualmente?

Tabla 12

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	6	28,57
NO	15	71,43
Total	21	100

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

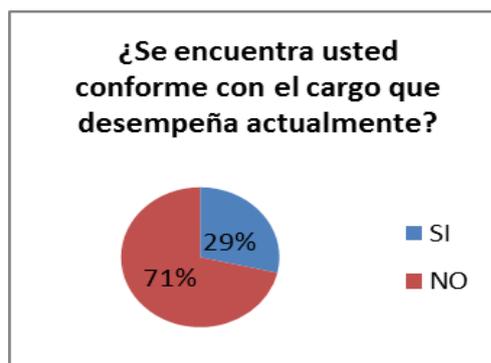


Ilustración 10
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un alto porcentaje del 71% de trabajadores encuestados que manifiestan su inconformidad con el cargo que se encuentran desempeñando, por lo cual es importante dar seguimiento a los perfiles de cargos y hojas de vida de cada trabajador con el objetivo de realizar una correcta selección del personal para ocupar el cargo idóneo.

7. ¿Cree usted que es necesario el diseño de un plan de capacitación basado en la satisfacción laboral?

Tabla 13

Variable	# Trabajadores	%
SI	17	80,95
NO	4	19,05
Total	21	100

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen



Ilustración 11
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

El 81% de personas encuestadas indican que es necesario el diseño de un plan de capacitación sobre la satisfacción laboral, ya que la ejecución del mismo es de suma importancia para el servicio de imagen para generar un clima laboral adecuado y lograr elevar la productividad del trabajador.

8. ¿Se siente satisfecho en el área de trabajo?

Tabla 14

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	6	28,57
NO	15	71,43
Total	21	100

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen



Ilustración 12

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un alto porcentaje del 71% de trabajadores encuestados que indican sentirse insatisfechos en su área de trabajo, lo cual perjudica el desarrollo normal de sus actividades.

9. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales en el servicio de imagen son las adecuadas?

Tabla 15

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	7	33,33
NO	14	66,67
Total	21	100,00

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

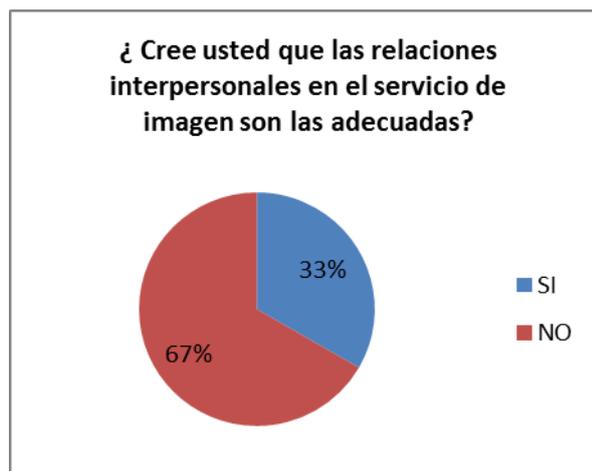


Ilustración 13

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un porcentaje del 67% de servidores públicos encuestados que manifiestan que las relaciones interpersonales en el servicio de imagen no son las adecuadas, lo cual perjudica al ambiente laboral interno en el desarrollo de las diferentes actividades.

10. ¿Considera que el servicio de imagen se preocupa por el bienestar social de sus trabajadores?

Tabla 16

Variable	#	
	Trabajadores	%
SI	6	28,57
NO	15	71,43
Total	21	100

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

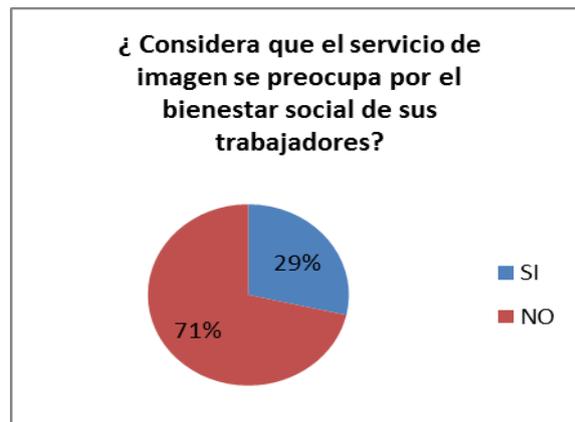


Ilustración 14
Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

Análisis:

En el estudio se determina un porcentaje del 62% de servidores públicos encuestados que indican que el servicio de imagen no se preocupa por aspectos de bienestar social, lo cual perjudica el estilo de vida en el ámbito laboral.

5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta



5.03.01 Objetivo General

Brindar un conocimiento oportuno para mejorar la relación entre trabajador y servicio, maximizando el desempeño en cada una de sus labores, a fin de crear un ambiente laboral adecuado en el Servicio de Imagen.

5.03.02 Objetivos Específicos

1. Elaborar formatos para cuantificar el nivel de satisfacción laboral del personal.
2. Evaluar y dar seguimiento a las capacitaciones del personal civil y policial del Servicio de Imagen.
3. Capacitar al Jefe de Servicio para que se asigne de manera correcta las funciones.

5.03.03 Alcance de la Propuesta

El alcance de la investigación del presente proyecto está delimitado a evaluar la satisfacción laboral del personal civil y policial mediante el diseño de un plan de capacitación en el Servicio de Imagen del Hospital Quito N°1 Policía Nacional.

5.03.04 Importancia de la Propuesta

Es relevante el desarrollo de un plan de capacitación en el servicio de imagen, ya que influye en la capacidad productiva y operacional de los servidores públicos, quienes necesitan incentivos y motivación suficiente para llevar a cabo con éxito su labor diaria.

Si la satisfacción laboral es poca o no existe se produce la insatisfacción, la cual puede incidir en un insuficiente aporte laboral por parte del personal civil y policial, lo que puede llevar a presentar cambios en el comportamiento que pueden interferir de manera negativa en las relaciones interpersonales de cada trabajador.

Sobre la base de lo expuesto otra razón importante radica en la escasez de estudios llevados a cabo en este campo en el servicio de imagen, lo cual pone de manifiesto la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva orientada en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, mediante capacitaciones en satisfacción laboral, motivación y liderazgo a fin de poder hacer intervenciones oportunas que conduzcan hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo el personal se sienta satisfecho y orgulloso de la actividad que realiza, lo cual vendrá a garantizar la entrega de resultados óptimos, lo que a su vez contribuye a mejorar el clima organizacional del servicio de imagen.

5.03.05 Definición de Inducción al Personal

Según (Jiménez, 2010); menciona que la inducción al personal es:

La orientación que se da a los trabajadores de reciente ingreso, la inducción es ayudar al trabajador de nuevo ingreso a adaptarse a la Empresa. Generalmente orienta al trabajador dándole información de la Empresa como la misión, visión, valores, historia, estructura organizacional, disciplina interna, etc. Igualmente le da información del cargo y funciones a desempeñar. Existen diferentes tipos de Programas de Inducción, los hay formales o informales y varían entre sí por la profundidad de la orientación a impartir. (p.1).

Es importante que se realice una inducción al personal ya que facilita la integración en la cual el trabajador se familiariza con los procesos, la cultura y los patrones de comportamiento que maneja el servicio de imagen a fin de corregir errores para mejorar el desempeño de su actividad en el puesto de trabajo.

5.03.06 Definición de Capacitación al Personal

Según (Cabral, 2013); manifiesta que la capacitación al personal es:

Un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar. (p.2).

La capacitación al personal es vital porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores, a fin de solucionar problemas y tomar decisiones adecuadas para el cumplimiento de metas.

5.03.06.01 Tipos de Capacitación

Según (Galván, 2011); menciona que los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

Capacitación para el trabajo: Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Capacitación en el trabajo: Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Capacitación Formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller. (s/p).

La importancia de las capacitaciones radica en facilitar a los trabajadores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo, permitiendo a su vez al servicio de imagen alcanzar sus objetivos.

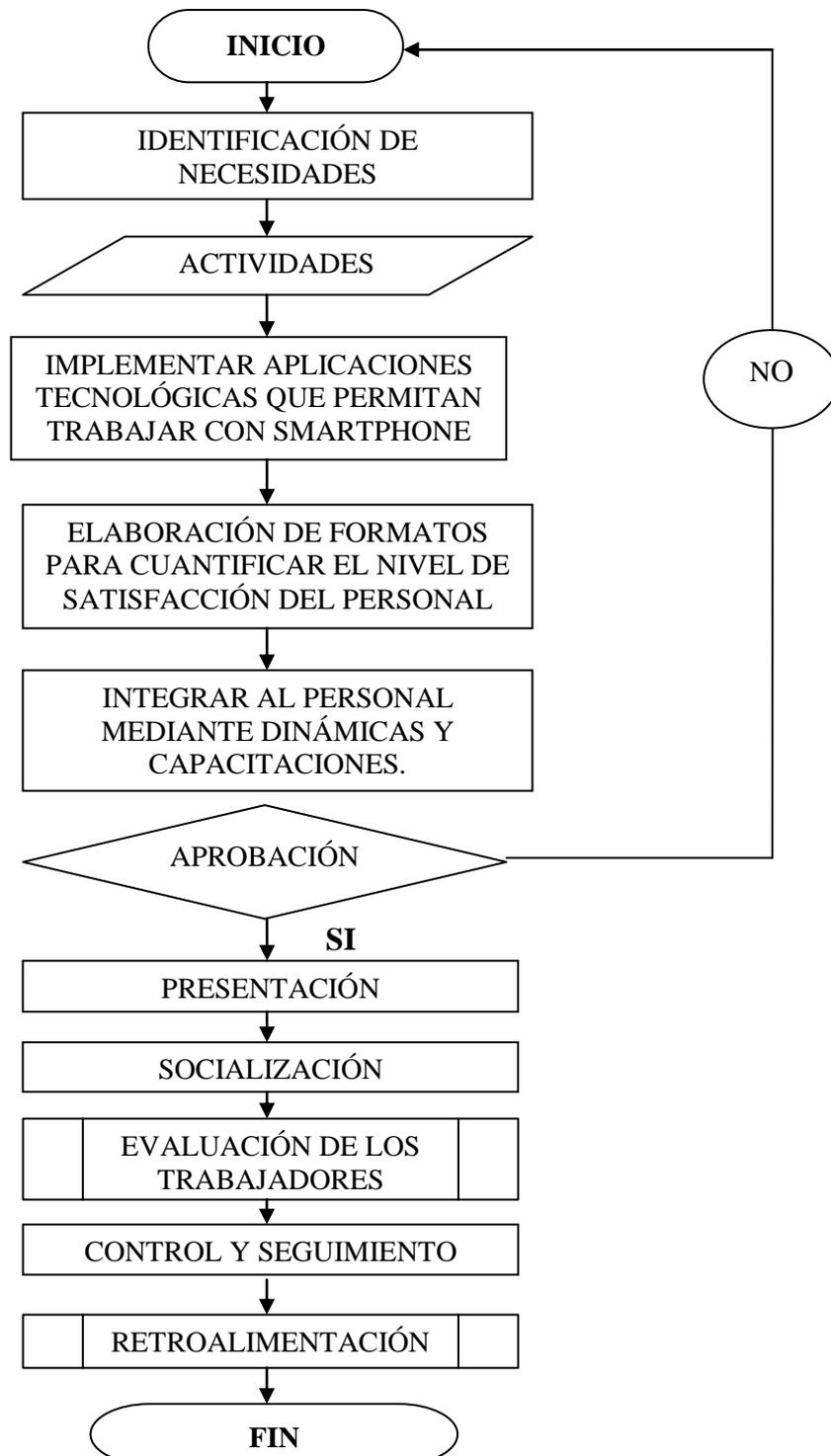
5.03.06.02 Análisis de las Necesidades de la Capacitación

Es un proceso de diagnóstico organizacional muy importante que puede generar información valiosa para el incremento de la productividad y la correcta toma de decisiones, en ese sentido es vital la realización de capacitaciones que se ajusten a las necesidades del servicio de imagen, de esta manera aportar al desarrollo de habilidades y conocimientos por parte del personal civil y policial.

Como primera premisa se debe detectar, evaluar y separar las necesidades de capacitación de aquellas que no lo son, con el fin de establecer problemáticas de fácil

solución mediante un plan de capacitación sobre satisfacción laboral, motivación y liderazgo, ya que es fundamental el desarrollo de estos temas para el aprendizaje de los servidores públicos, de esta manera se facilita el desarrollo de las actividades diarias y a su vez generar un ambiente laboral óptimo en beneficio del cliente interno y externo del servicio de imagen.

5.03.07 Flujoograma de Actividades



Elaborado por: Bryan Gallo

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

5.03.08 Políticas y Estrategias

1. Reconocimientos No Remunerados

Implementar reconocimientos no remunerados para incentivar y promover el cambio de actitud hacia el trabajo en el servicio de imagen.

Estrategias para la implementación de la política de reconocimientos no remunerados

Establecer una mayor entrega en sus actividades y una autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su labor, para que sepan cuál es su importancia dentro del servicio de imagen.

Por ello se proponen las siguientes acciones:

- Asignar un comité interno que sean líderes para lograr el cambio de actitud en los trabajadores.
- Colocar fotografías de los empleados más destacados en los vestíbulos pertenecientes a cada uno de ellos.
- Ofrecer a los trabajadores más puntuales durante el año un reconocimiento recreativo para incentivarlos a llegar siempre puntual a su trabajo.
- Premiar un comportamiento diferenciador que mejoren las relaciones interpersonales del área mediante un descanso entre semana.

2. Motivación al Personal

Elaborar programas orientados a la motivación que involucre a todo el personal en actividades para descargar la presión laboral de esta manera elevar la productividad y proporcionar un ambiente de trabajo positivo.

Estrategias para la implementación de la política de motivación al personal

Desarrollar actividades de motivación en el personal para que puedan sentirse a gusto con la actividad que desarrollan a diario y a su vez mejorar el rendimiento y relación con sus compañeros de trabajo. Por tal motivo es necesario que los trabajadores estén motivados para que su actividad laboral diaria produzca una satisfacción personal. Debido a lo anterior se proponen las siguientes acciones:

- Brindar a los trabajadores capacitaciones para que estos actualicen los conocimientos y adquieran habilidades y destrezas que les permitan tener oportunidades de crecimiento en el trabajo.
- Celebrar a fin de cada mes los cumpleaños de los trabajadores para que ellos se sientan importantes y sepan que el servicio de imagen se preocupa por fechas importantes en la vida de cada trabajador.
- Brindar a los trabajadores que obtienen el mayor puntaje en los procesos de evaluación de resultados pases de cortesía al complejo policial pucará.
- Evitar la rotación de personal y retener a los mejores trabajadores.

3. Comunicación Asertiva en el Personal

Mantener una comunicación asertiva para poder impartir los diferentes puntos de vista y argumentos entre jefe y trabajador de manera eficaz para el logro de metas y objetivos personales en beneficio de mejorar la relación con los demás trabajadores.

Estrategias para la implementación de la política de comunicación asertiva en el personal

Promover en los trabajadores la libertad de expresar sus opiniones, ideas y percepciones acerca de su labor y de la efectividad de los canales de comunicación existentes, ya que la comunicación es vital por lo que contribuye a que la información fluya en el servicio de imagen y evita el enojo generalizado. Por ello se proponen las siguientes acciones:

- Mantener de forma periódica reuniones con el jefe para ponerse al día con los trabajadores y a su vez manifestar quejas y sugerencias.
- Dar a conocer a todo el personal las nuevas disposiciones, acuerdos o proyectos que se lleven a cabo por parte de la Jefatura de Talento Humano.
- Informar oportunamente a todo el personal los logros alcanzados por el servicio de imagen.
- Implementar un sistema de buzón de sugerencias al cliente externo para poder identificar los tiempos muertos o barreras en la comunicación y servicio.

4. Liderazgo en los Trabajadores

Buscar el crecimiento y perfeccionamiento personal de los trabajadores a través de una persona líder capaz de influir de manera positiva para generar comportamientos que ayuden a realizar las tareas y resolver problemas con el fin de conseguir la mejora continua en todos los procesos.

Estrategias para la implementación de la política de liderazgo en los trabajadores

Mejorar la relación que existe entre jefe y trabajador y el impacto del mismo en la satisfacción laboral, por lo tanto es necesario contar con una persona líder que contribuya a fomentar la productividad, trabajo en equipo, respeto y confianza en el servicio de imagen.

Por ello se proponen las siguientes acciones:

- Brindar una capacitación sobre liderazgo al jefe de servicio.
- Permitir a los trabajadores realizar mejoras en los procesos internos para que se sientan parte activa del servicio.
- Realizar una vez por semana reuniones periódicas para buscar un mayor acercamiento con los trabajadores para poder generar confianza en el grupo de trabajo de expresar los puntos en los que no están de acuerdo.

5. Capacitación al Jefe de Servicio

Capacitar al jefe de servicio en coaching y empowerment para mejorar la relación jefe-trabajador, reforzando la confianza y apertura por parte del trabajador, al mismo tiempo lograr el mayor rendimiento profesional de su personal a cargo y de esta manera apoyarse en él para la toma de decisiones en la resolución de problemas.

Estrategias para la implementación de la política de capacitación al jefe de servicio

Mantener una capacitación constante y oportuna al jefe de servicio beneficia a todo el personal, ya que el mismo sirve de guía al momento de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades diarias que se ejecutan en el servicio a fin de que los trabajadores puedan tomar decisiones correctas en su labor. Por ello se proponen las siguientes acciones:

- Definir planes de carrera para apoyar a los trabajadores al crecimiento profesional y que estos puedan satisfacer las necesidades del servicio.
- Definir una programación de capacitaciones de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Plantear acciones que permitan mejorar el clima laboral.
- Generar empowerment en los trabajadores del servicio.
- Gestionar el rendimiento de los trabajadores y supervisar los progresos de los planes de desarrollo personal.

6. Capacitación al Personal

Implementar mecanismos eficaces de inducción al personal y planes de capacitación en base a necesidades reales de los trabajadores para potencializar el rendimiento y mejorar la calidad de vida laboral a fin de proyectar una excelente imagen y servicio al cliente externo.

Estrategias para la implementación de la política de capacitación al personal

Fortalecer el sistema de capacitación al personal para que el trabajador adquiera conocimientos y habilidades en temas ajenos a su formación profesional o que de igual forma contribuyan a la actualización del mismo, con el fin de obtener un personal calificado y productivo para la ejecución de tareas asignadas.

Por tal motivo se proponen las siguientes acciones:

- Fomentar la participación de todo el personal en las capacitaciones.
- Desarrollar evaluaciones de rendimiento individual.
- Definir planes de retroalimentación de capacitaciones.
- Desarrollar capacitaciones sobre temas de satisfacción laboral.
- Exigir a la empresa proveedora de los equipos tecnológicos que se maneja en el servicio de imagen brindar la capacitación al trabajador sobre el uso adecuado del mismo.

7. Trabajo en Equipo

Implementar rutinas de trabajo en equipo será el pilar más fuerte que conserve el servicio de imagen para mejorar las relaciones interpersonales y a su vez generar una cultura de cooperación departamental.

Estrategias para la implementación de la política de trabajo en equipo

Buscar que los trabajadores muestren su identidad, capacidad, habilidades, empatía y respeto con el resto del equipo de trabajo, para que las relaciones entre el personal sean sanas y a su vez evitar disgustos y malos entendidos entre ellos. Por esta razón se proponen las siguientes acciones:

- Desarrollar talleres que integre a todo el personal a fin de estimular el sentimiento de pertenencia en el servicio.
- Desarrollar planes de convivencia fuera del lugar de trabajo para evitar el síndrome del trabajador quemado.
- Brindar capacitaciones a los trabajadores para fomentar el trabajo en equipo de tal manera que fortalezcan las relaciones interpersonales y así reducir posibles conflictos.
- Realizar actividades sociales como cenas o almuerzos ejecutivos con el fin de estrechar lazos de amistad y compañerismo entre los trabajadores.
- De ser necesario brindar apoyo a los compañeros de trabajo que les resulté difícil la ejecución de cierta actividad laboral.

8. Ambiente Físico de Trabajo

Gestionar la asignación de espacio físico, equipo tecnológico y recursos materiales necesarios para que el trabajador tenga el confort y la comodidad adecuada para la ejecución de sus actividades laborales, promoviendo así un trato justo y digno a todo el personal.

Estrategias para la implementación de la política de ambiente físico de trabajo

Mantener un ambiente físico de trabajo óptimo, en donde se proporcione el equipo y recurso necesario para que el trabajador pueda sentirse cómodo y a gusto en área laboral a fin de enriquecer su productividad y generar un sentido de pertenencia a su lugar de trabajo. Debido a lo anterior se proponen las siguientes acciones:

- Generar en el personal hábitos de limpieza en su lugar de trabajo.
- Mejorar la estructura interna actual en donde se ejecutan las actividades de cada puesto de trabajo.
- Proporcionar los activos fijos necesarios para que cada trabajador cumpla con sus labores.
- Reparar los desperfectos que puedan darse en los equipos tecnológicos a fin de evitar trabajo improductivo.
- Promover al personal a realizar decoraciones en el espacio físico de trabajo.

9. Calidad del Servicio

Satisfacer las necesidades del cliente externo cumpliendo sus requerimientos e intentando superar sus expectativas personales de atención, comprometiendo así a los trabajadores a brindar un servicio oportuno y eficiente en beneficio de la salud y seguridad de los pacientes.

Estrategias para la implementación de la política de calidad del servicio

Garantizar una cultura de calidad basada en los principios de responsabilidad, ética, solidaridad y compromiso de mejora y seguridad del paciente. Por tal razón se proponen las siguientes acciones:

- Considerar la satisfacción del paciente como el objetivo fundamental de todas las actividades del servicio de imagen.
- Desarrollar un compromiso responsable de todos los profesionales por el propio trabajo y que se establezcan acciones y programas orientados a la prevención de cualquier accidente laboral.
- Potenciar mediante capacitaciones el desarrollo profesional de los trabajadores ya que son el motor principal de innovación y conocimiento del servicio que se oferta.
- Establecer una equidad en el trato al paciente, de esta manera se garantiza la calidad en atención y servicio.

10. Iniciativa y Creatividad

Desarrollar la creatividad de los trabajadores mediante la socialización de ideas nuevas e innovadoras para ser competitivos con otros servicios del Hospital Quito N°1 Policía Nacional, de esta manera promover la diversidad de ideas valiosas y la solidez en la formación del personal.

Estrategias para la implementación de la política de iniciativa y creatividad

Gestionar y promover ambientes creativos que salgan de lo habitual para que los trabajadores puedan sorprender y estimular los sentidos que permitan abrir nuevos caminos y ayuden a mejorar la toma de decisiones. Debido a lo expuesto se proponen las siguientes acciones:

- Realizar un estado secuencial de ideas buenas, regulares y malas, ya que no importa la calidad sino la cantidad de ideas innovadoras.
- Desarrollar el pensamiento lateral, en busca de evitar los caminos habituales de pensamiento y acción.
- Trabajar conjuntamente con el jefe de servicio a fin de generar conocimientos, habilidades y actitudes necesarias que ayuden a generar nuevas ideas para fomentar una solución creativa a los problemas que se presenten.
- Buscar trabajadores motivados y apasionados que sostengan la cultura de creatividad y que den lugar a iniciativas innovadoras para el aumento de la productividad en el servicio.

5.03.09 Análisis del Problema para la Implementación del Plan de Capacitación

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁREA DE MEJORA
Apoyo de las autoridades en la realización de actividades propias del servicio.	Falta de Liderazgo.	SERVICIO DE IMAGEN
Suficiente Talento Humano.	Descripción de funciones poco claras.	SERVICIO DE IMAGEN
Personal interesado en recibir capacitación.	Trabajadores poco capacitados y motivados.	SERVICIO DE IMAGEN
Máquinas y equipos con tecnología de punta.	Falta de Planificación y Control.	SERVICIO DE IMAGEN
Amplia infraestructura.	Espacios mal distribuidos.	SERVICIO DE IMAGEN

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

5.03.10 Inducción y Capacitación

Descripción del Problema	Insatisfacción Laboral
Causas que Provoca	Tareas monótonas y repetitivas.
	Jornada laboral intensa y mal estructurada.
	Bajo rendimiento en las actividades que realizan.
Objetivos a Conseguir	Establecer retos a los trabajadores a fin de que salgan de la monotonía.
	Establecer una jornada suficiente, estructurada y que permita la conciliación familiar.
	Aumentar el rendimiento y la concentración del equipo de trabajo.
Acción a Mejorar	Relaciones interpersonales.
	La satisfacción laboral.
	La calidad del servicio que se oferta.
Beneficios esperados	El personal del servicio de imagen.
	Estimula las habilidades y cualidades físicas y mentales del trabajador.
	Eficacia laboral.

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Descripción del Problema	Desmotivación y Carencia de Liderazgo
Causas que Provoca	Atacar objetivos muy por debajo de la capacidad del trabajador.
	Mala disposición para prestar servicios modestos.
	Incapacidad de solucionar un problema que se presentara en el futuro.
Objetivos a Conseguir	Proporcionar un ambiente de trabajo positivo.
	Involucrar a los empleados en la toma de decisiones.
	Incentivar el sentimiento de pertenencia en el grupo de trabajo.
Acción a Mejorar	Dar a conocer el plan de capacitación al personal.
	Garantizar un trabajo libre de estrés.
	Elevar la productividad del servicio.
Beneficios Esperados	Mantener responsabilidad y autonomía en el trabajo.
	Saber identificar y utilizar el estilo de liderazgo más adecuado a una determinada situación.
	Lograr mantener un control emocional adecuado para el alcanzar el éxito personal.

Elaborado por: Bryan Gallo

Fuente: Servicio de Imagen

Descripción del Problema	Falta de Políticas y Estrategias
Causas que Provoca	Falta de compromiso por parte de los trabajadores hacia el servicio.
	Mala comunicación.
	Insatisfacción laboral.
Objetivos a Conseguir	Mejorar las relaciones interpersonales de los Trabajadores.
	Maximizar el rendimiento del trabajador y elevar la productividad del servicio.
	Aumentar el nivel de motivación del personal.
Acción a Mejorar	Capacitación y desarrollo.
	Compensaciones y evaluaciones.
	Dar a conocer el plan de capacitación al personal y directivos.
Beneficios Esperados	El personal civil y policial del servicio de imagen.
	Elevar la satisfacción laboral del personal.
	Reducir los conflictos interpersonales y mejorar la comunicación asertiva en el personal.

Elaborado por: Bryan Gallo
Fuente: Servicio de Imagen

5.03.11 Evaluación de la Capacitación

La capacitación debe ser evaluada para determinar la efectividad de los programas de capacitación que se imparten al personal, mediante el cual se controla los resultados obtenidos por cada trabajador a fin de poder incrementar el desempeño laboral y demostrar que el conocimiento que se imparte en la capacitación es el adecuado para el cargo y la necesidad del servicio de imagen.

5.03.12 Seguimiento de la Capacitación

Como parte del proceso de evaluación se considera necesario llevar a cabo un seguimiento integral, dinámico y participativo del personal enfocado en la obtención de información para determinar si la capacitación recibida fue la requerida, de no ser así ejecutar un plan de acción basado en la retroalimentación de cada capacitación a fin de mejorar el desarrollo profesional del trabajador y contribuir al clima laboral del servicio de imagen.

5.03.13 Programas de Capacitación

Tema:	Políticas y Estrategias
Objetivos Generales	Promover en los trabajadores la aplicación de valores y comportamientos que favorezcan el clima laboral.
	Fortalecer políticas y estrategias de desarrollo organizacional para apoyar el avance en la transformación de la satisfacción laboral del servicio de imagen.
Metas	Lograr el desarrollo de equipos de trabajo competitivos.
	Mejorar la satisfacción laboral del personal.
Actividades	Técnicas Participativas.
	Debates.
Ejecución	Mediante un Taller.
	Dinámicas de Análisis.
Duración	5 Horas Capacitación.
	1 Hora de Receso.
Horario	10:00am a 16:00pm.
	Receso de 13:00pm a 14:00pm.
Dirigido	Coordinadora de Capacitaciones Sgts. Lcda. Marielena Ortega.
	Ayudante Jefatura de Talento Humano Cbos. Lenin Ojeda.
Metodología	Teórico-Práctico.
	Cualitativa.
Temario	¿Qué son políticas y estrategias? ¿Y cómo se plantean?
	¿Cómo será su aplicación en el servicio de imagen?
	¿De qué manera contribuye al servicio de imagen la ejecución de estas políticas y estrategias?

Elaborado por: Bryan Gallo

Presupuesto:

Nº PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Coordinadora de capacitaciones de Jefatura de Talento Humano.	6	\$40	\$240
1	Ayudante Jefatura de Talento Humano.	6	\$40	\$240
SUBTOTAL				\$480

Elaborado por: Bryan Gallo

Tema:	Satisfacción Laboral
Objetivos Generales	Determinar el grado de satisfacción laboral existente en los servidores públicos del servicio de imagen.
	Analizar el estado actual de la satisfacción en el trabajo y los factores que inciden en los trabajadores sobre dicha satisfacción.
Metas	Elevar el desarrollo personal de cada trabajador.
	Implementar condiciones favorables para que los trabajadores desarrollen sus capacidades y destrezas y a su vez experimenten una alta satisfacción laboral.
Actividades	Técnicas Participativas.
	Dinámicas Grupales.
Ejecución	Mediante un Taller.
	Capacidad de Escucha.
Duración	6 Horas Capacitación.
	1 Hora Receso.
Horario	09:00am a 16:00pm.
	Receso 13:00pm a 14:00pm.
Dirigido	Coordinadora de Capacitaciones Sgtos. Lcda. Marielena Ortega.
	Ayudante Jefatura de Talento Humano Cbos. Lenin Ojeda.
Metodología	Teórico-Práctico.
	Descriptiva.
Temario	Satisfacción interna y externa.
	Actitud y problemas en el trabajo.
	El hombre como ser personal y social.

Elaborado por: Bryan Gallo

Presupuesto:

N° PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Coordinadora de capacitaciones de Jefatura de Talento Humano.	7	\$30	\$210
1	Ayudante Jefatura de Talento Humano.	7	\$30	\$210
SUBTOTAL				\$420

Elaborado por: Bryan Gallo

Tema:	Capacitar en asignación de funciones correctas en el perfil
Objetivos Generales	Detallar para cada puesto de trabajo la función, área o departamento correcto.
	Asignar las actividades y tareas adecuadas para cada puesto de trabajo.
Metas	Brindar a cada trabajador un puesto de trabajo claro y preciso que vaya acorde a su preparación profesional.
	Cumplir cada rol asignado eficazmente.
Actividades	Dinámicas Grupales y de Evaluación.
	Técnicas Participativas.
Ejecución	Mediante un Taller.
	Dinámicas de Análisis.
Duración	6 Horas Capacitación.
	1 Hora Receso.
Horario	09:00am a 16:00pm.
	Receso 13:00pm a 14:00pm.
Dirigido	Departamento de Planificación y Desarrollo Ing. Fernando Guamba.
	Ayudante Sgts. Lcda. Marielena Ortega.
Metodología	Descriptiva.
	Cualitativa.
Temario	Tipos de Funciones y errores básicos.
	Implementación y Seguimiento de Funciones.
	Análisis de funciones establecidas en el perfil.

Elaborado por: Bryan Gallo

Presupuesto:

Nº PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Departamento de Planificación y Desarrollo.	7	\$30	\$210
1	Ayudante Jefatura de Talento Humano.	7	\$30	\$210
SUBTOTAL				\$420

Elaborado por: Bryan Gallo

Tema:	Motivación y Liderazgo
Objetivos Generales	Identificar los factores motivacionales que influyen en la productividad y desempeño de los trabajadores.
	Comprender la trascendencia del liderazgo como una forma efectiva de dirigirse a sí mismo e influenciar sobre los demás, determinando las competencias necesarias para crecer en liderazgo.
Metas	Incentivar el sentimiento de pertenencia en el grupo de trabajo.
	Lograr mantener un control emocional adecuado para el alcanzar el éxito personal.
Actividades	Dinámicas de Animación.
	Técnicas Participativas.
Ejecución	Mediante un Taller.
	Técnicas de Soporte Auditivas y Visuales.
Duración	7 Horas Capacitación.
	1 Hora Receso.
Horario	08:00am a 17:00pm
	14:00pm a 15:00pm
Dirigido	Coordinadora de Capacitaciones Sgts. Lcda. Marielena Ortega.
	Ayudante Jefatura de Talento Humano Cbos. Lenin Ojeda.
Metodología	Teórico-Práctico.
	Enseñanza y Aprendizaje.
Temario	Las necesidades que motivan al ser humano; seguridad y autoestima.
	Motivación de logro vs. Temor al Fracaso; Diferencias individuales, percepción.
	Definición y tipos de Liderazgo; Cualidades del líder; creatividad del líder.

Elaborado por: Bryan Gallo

Presupuesto:

Nº PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Coordinadora de Capacitaciones de Jefatura de Talento Humano.	8	\$30	\$240
1	Ayudante Jefatura de Talento Humano.	8	\$30	\$240
SUBTOTAL				\$480

Elaborado por: Bryan Gallo

Resumen de presupuesto por capacitación:

CAPACITACIÓN	COSTO
Capacitación de Políticas y Estrategias.	\$480
Capacitación Satisfacción Laboral.	\$420
Capacitación Asignación de Funciones Correctas en el Perfil.	\$420
Capacitación Motivación y Liderazgo.	\$480
COSTO TOTAL	\$1800

Elaborado por: Bryan Gallo

DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

CAPÍTULO VI

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recurso Administrativo

- Investigación de Campo.
- Recolección de Datos.

6.01.02 Recurso Humano

- Población: 21 personas del Servicio de Imagen.
- Responsable del Proyecto: 1 persona.
- Asesores: 2 personas del Hospital Quito N°1.

6.01.03 Instituto Tecnológico Superior Cordillera

- Tutor: Ing. Irene Pinto.
- Lector: Ing. Carlos Guzmán.
- Docentes: Ing. Gladys Vanegas.
Ing. Pamela Hidalgo.

6.01.04 Recursos Tecnológicos

- Laptop.
- Memory Flash.
- Célular.
- Cámara.

6.01.05 Recursos Materiales

- Resmas de Papel Bond.
- Esferográficos.

6.01.06 Recurso Financiero

El Servicio de Imagen a través del Hospital Quito N°1 Policía Nacional, cuenta con el espacio físico necesario (auditorio) para la ejecución de las diferentes capacitaciones.

6.02 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Resma de Papel Bond	2	\$ 3,50	\$ 7,00
Esferográficos	3	\$ 0,80	\$ 2,40
Memory Flash	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Transporte			\$ 80,00
Alimentación			\$ 60,00
Proceso de Titulación			\$ 780,15
Impresiones			\$ 50,00
Copias			\$ 10,00
CD	3	\$ 4,25	\$ 7,00
Empastado	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Anillado	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Laptop	1	\$ 570,00	\$ 560,00
Internet			\$ 40,00
TOTAL PRESUPUESTO			\$ 1.636,55

Elaborado por: Bryan Gallo

6.03 Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asignación de Tutor	■																								
Selección del Tema		■																							
Formulario 001-003			■	■																					
CAPÍTULO 1																									
Antecedentes						■																			
Contexto							■																		
Justificación								■																	
Definición del Problema Central (Matriz T)										■															
CAPÍTULO 2																									
Análisis de Involucrados								■																	
Mapeo de Involucrados										■	■														
Matriz de Análisis de Involucrados											■														
CAPÍTULO 3																									
Problemas y Objetivos											■														
Árbol de Problemas												■	■												
Árbol de Objetivos														■	■										
CAPÍTULO 4																									
Matriz de Análisis de Alternativas															■										
Matriz Análisis de Impacto de los Objetivos															■	■									
Diagrama de Estrategias																■									
Matriz Marco Lógico																			■						
CAPÍTULO 5																									
Propuesta																			■	■	■				
CAPÍTULO 6																									
Aspectos Administrativos																							■		
Recursos																							■		
Presupuesto																							■		
Cronograma																							■	■	
CAPÍTULO 7																									
Conclusiones																								■	
Recomendaciones																								■	

Elaborado por: Bryan Gallo

6.04 Cronograma de Socialización

ACTIVIDAD	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con la Jefa de Servicio	■																							
Presentación del Plan de Capacitación	■	■																						
Aceptación del Plan de Capacitación			■																					
Diseño e Implementación de las Capacitaciones			■	■	■	■																		
Confirmación de Capacitadores con RR.HH						■	■																	
Confirmación de Horarios con RR.HH								■	■															
Reserva de Auditorio HQ1									■															
Verificación de Material de Apoyo										■														
Coordinación de Break										■														
Invitación al Personal del Servicio de Imagen										■														
Ejecución de las Capacitaciones											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitación de Políticas y Estrategias														■										
Capacitación de Satisfacción Laboral															■									
Capacitación de Asignación de Funciones en el Perfil																			■					
Capacitación de Motivación y Liderazgo																								■

Elaborado por: Bryan Gallo

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- Mediante el proceso de investigación que se llevó a cabo en el servicio de imagen se concluye que por el cumplimiento del objetivo general este proyecto se basa en elevar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, mediante un plan de capacitaciones que agrupa una serie de diversas actividades que facilitan el desarrollo de habilidades y destrezas para el realce de su labor diaria.
- El líder juega un papel importante en el logro de los objetivos trazados por el servicio y en el cumplimiento de metas propuestas por cada trabajador, pues este proporciona un ambiente de seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza que ayuda a mejorar los canales de comunicación y a dar una solución oportuna a los problemas que se presenten en el transcurso de la jornada laboral.
- Finalmente se concluye que este proyecto cumple con los parámetros necesarios ya que logró identificar los principales factores que incidieron en la insatisfacción laboral del personal, determinando así una equidad de oportunidades y condiciones favorables de trabajo para el equilibrio de su autonomía y desarrollo integral.

7.02 Recomendaciones

- El Hospital Quito N°1 Policía Nacional, a través del Servicio de Imagen debe crear ambientes laborales adecuados para que sus trabajadores sientan gusto de pertenecer y laborar en él, tomando en cuenta las necesidades y expectativas que tiene cada trabajador al momento de ejecutar su labor.
- El Servicio de Imagen debe aplicar en su totalidad el plan de capacitación para que los trabajadores eleven su rendimiento y productividad en sus actividades y de esta manera transmitir una buena imagen al cliente externo.
- El Servicio de Imagen debe fomentar buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores para mantener satisfecho al capital humano que transmita buenas energías y genere un clima laboral apropiado.
- El Servicio de Imagen debe desarrollar labores que favorezcan la integración y cohesión grupal mediante actividades deportivas y recreacionales en beneficio del bienestar social de cada trabajador.
- El Servicio de Imagen debe evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.
- El Servicio de Imagen debe trabajar en el sentido de elaborar planes de capacitación con temas que los trabajadores consideren importantes para su crecimiento profesional.
- Finalmente se debe establecer un sistema de trabajo más participativo entre los trabajadores de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y

recomendaciones de cada uno de ellos para mejorar la comunicación en el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., & López, A. (s/n). *El Proceso de la Entrevista*. Limusa Noriega.
- Aguilar, A. S. (2008). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México: Limusa 4^o Edición.
- Aveiga, B., & Johanna, D. (2014). *Repositorio Universidad de Guayaquil* . Obtenido de Facultad de Ciencias Psicológicas:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>
- Cabral, J. M. (4 de Junio de 2013). *Blog EOI*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Chiang, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Galván, B. (10 de Abril de 2011). *Blog. Tipos de Capacitación*. Obtenido de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- García, E. S. (2012). *Introducción a la economía de la empresa*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gordon, G. L. (Julio de 2005). *Secretaría Técnica de Planificación* . Obtenido de El Árbol de Problemas:
http://www.sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/SECRETARIA%20TECNICA%20DE%20PLANIFICACION%20El%20arbol%20De%20Problemas-SPANISH.pdf

Hellriegel, & Slocum. (26 de Octubre de 2011). *Comportamiento Organizacional*.

Recuperado el 16 de Diciembre de 2015, de
<http://es.slideshare.net/karina19892010/comportamiento-organizacional-don-hellriegeljohn-w-slocum>

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Cengage Learning.

Jiménez, J. (06 de Octubre de 2010). *Blog Empleo Listo*. Obtenido de
<http://blog.empleolisto.com.mx/2010/10/06/induccin-y-capacitacion-de-personal/>

Lefcovich, M. (17 de Abril de 2005). *Análisis de los campos de fuerzas y mejora continua*. . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/analisis-campos-fuerzas-mejora-continua/>

Muñoz, F. (1 de Octubre de 2012). *Repositorio Universidad para la Cooperación Internacional*. Obtenido de
http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-07/UNIDADES-APRENDIZAJE/UNIDAD_4/Analisis_de_Involucrados.pdf

Nardi, A. M. (2006). *eprints.rclips.org*. Obtenido de Trabajo Marco Lógico:
http://eprints.rclis.org/10183/1/Trabajo_Marco_Logico.pdf

Navas, M. M. (17 de Noviembre de 2010). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Obtenido de <http://investigacionmnavas.blogspot.com/2010/11/unidad-5-lectura-arbol-de-problemas.html>

- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson Learning 7°.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson Learning 7°.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Cuarta Edición.
- Sarchman, J. M. (Octubre de 2013). *ÁRBOL DE PROBLEMAS: UNA HERRAMIENTA PARA EL PLANEAMIENTO*. Obtenido de <ftp://ftp.errepar.com.ar/Redessociales/ArboldeProblemas.pdf>
- Senplades. (30 de Agosto de 2011). *Guía Metodológica de Planificación Institucional*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/GUIA-DE-PLANIF.pdf>
- Tamayo, T. (2013). *Proceso de Investigación Científica*.
- Thompson, I. (Septiembre de 2010). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

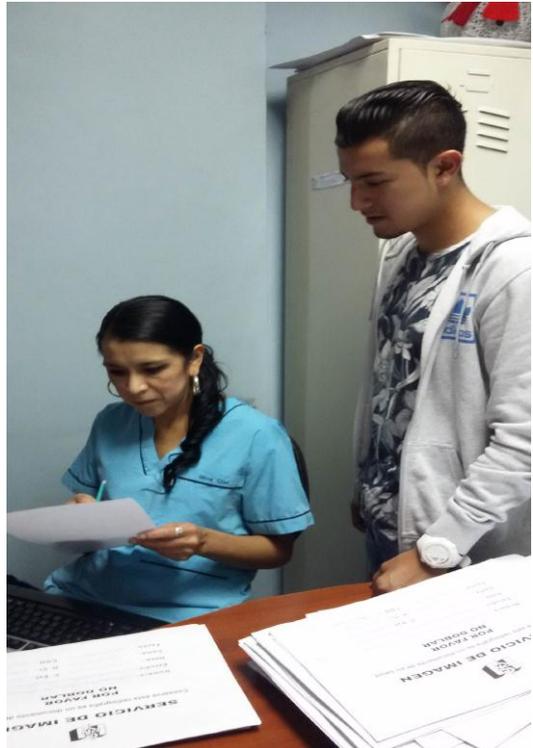
ANEXOS

Hospital Quito N°1 Policía Nacional; Entrada Principal Servicio de Imagen



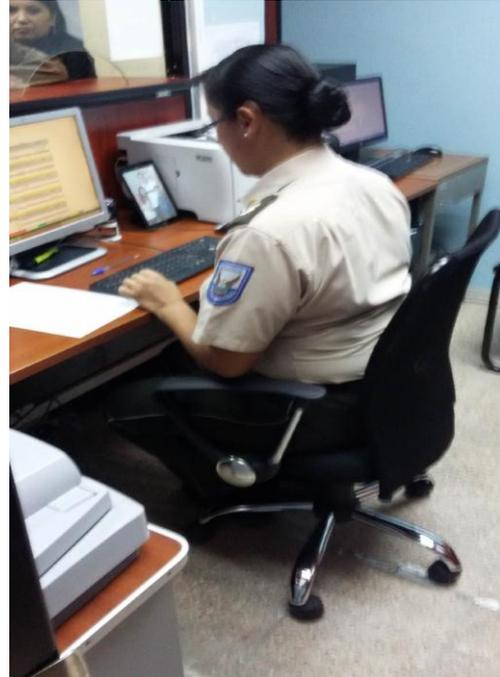
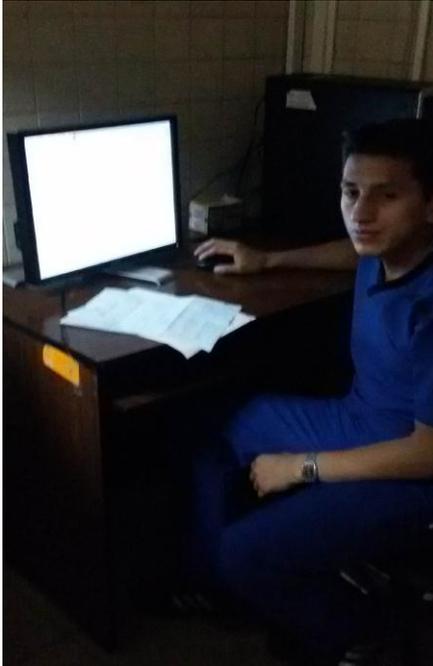
DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Realizando las Encuestas al Personal Civil y Policial



DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Recepción Rayos X; Médicos Ecografistas



DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Atención al Paciente (Servicio de Radiología)



DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Estación de Revisión de Placas; Área de Tomografía



DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016

Auxiliar de Enfermería; Secretario del Servicio; Lcdo. Radiología



DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE IMAGEN DEL HOSPITAL QUITO N°1 POLICIA NACIONAL, PARA REDUCIR EL ALTO ÍNDICE DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015- 2016