

# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

## **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

### **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÈDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO

#### **AUTORES**

Aguirre Gonzáles Fabricio Alberto

Calva Rojas Lilo Javier

#### **DIRECTOR**

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Msg.

Loja, 02 de noviembre de 2022

## CERTIFICACIÓN

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 02 de noviembre 2022

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs**

**1104288418**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, 02 de noviembre de 2022

**Nombres:** Fabricio Alberto

**Apellidos:** Aguirre Gonzáles

**Cédula de Identidad:** 1900506120

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – octubre 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora Provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....

Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles

C.I.: 1900506120

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, 02 de noviembre de 2022

**Nombres:** Lilo Javier

**Apellidos:** Calva Rojas

**Cédula de Identidad:** 1103856587

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – octubre 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....

Lilo Javier Calva Rojas

C.I.: 1103856587

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación va dedicado a mi esposa y mis hijos, quienes han sido mi impulso y mi fuerza para seguir culminando mis estudios, haciéndome caer en cuenta que nunca es tarde para seguir preparándome y adquiriendo nuevos conocimientos a lo largo de la vida; así mismo irme superando cada día más y poder llegar a ser un gran profesional, además sentirme cada día más auto motivado con las ganas de seguir fortaleciendo mis conocimientos y calidad de vida con la finalidad de poder servir a la sociedad.

Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis queridos padres y a mi familia por ser mi apoyo fundamental a lo largo de toda mi carrera y a lo largo de mi vida, enseñándome el valor de la perseverancia, trabajo y amor, de manera especial a mi querida hija Yareli por ser mi inspiración y mi fuerza para superarme tanto en lo personal como académicamente y demostrar a la sociedad que los sueños se hacen realidad si tenemos el coraje de perseguirlos con perseverancia, determinación y trabajo duro.

Lilo Javier Calva Rojas



## AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios por haberme permitido culminar este proceso académico, a mi esposa, a mis hijos, a mis padres, y amig@s más cercanos que me apoyaron y confiaron en mí y creyeron que si lo podía lograr, de igual manera agradezco al Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM), por permitirme realizar mi proceso de investigación, por otra parte agradecer a todos los docentes que desde el primer día de clases nos motivaron a culminar nuestros estudios y de igual manera al Ing. Jackson Quevedo por su generoso aporte intelectual durante mi proceso de titulación que me guio y fortaleció los conocimientos adquiridos.

Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios creador de la vida, por ser luz en mi camino y darme la sabiduría y fortaleza necesaria para alcanzar este importante logro académico, a mis padres, hermanos y a mi novia por ser pilares fundamentales en mi vida, por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo incondicional durante este proceso. Agradezco a las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano Loja, a su personal directivo, catedrático y administrativo de la carrera de Gestión del Talento Humano por haber sido los facilitadores en este proceso de formación profesional, en especial al Ing. Jackson Quevedo Mgs., por su profesionalismo y orientación que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación, finalmente expreso mi agradecimiento al Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) de la ciudad de Zamora, por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación y facilitarme la información necesaria para el desarrollo de la misma y de esta manera poder culminar este proceso académico.

Lilo Javier Calva Rojas

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles y Lilo Javier Calva Rojas, en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles y Lilo Javier Calva Rojas realizaron la Investigación titulada: Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022. para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles y Lilo Javier Calva Rojas, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022. a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de noviembre del año 2022.

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418

Fabricio Alberto Aguirre Gonzales

AUTOR

C.I.: 1900506120

Lilo Javier Calva Rojas

AUTOR

C.I.: 1103856587

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	III
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	V
DEDICATORIA.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
1 RESUMEN.....	9
2 ABSTRACT.....	11
3 PROBLEMATIZACIÓN .....	13
4 TEMA .....	15
5 JUSTIFICACIÓN .....	16
6 OBJETIVOS .....	18
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	18
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	18
7 MARCO TEÓRICO.....	20

7.1	MARCO INSTITUCIONAL.....	20
8	METODOLOGÍA .....	35
8.1	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA .....	38
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	39
9.1	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	39
9.2	ENTREVISTA .....	40
9.2.1	Entrevistados.....	40
9.3	ENCUESTA.....	46
10	PROPUESTA DE ACCIÓN .....	67
10.1	INTRODUCCIÓN.....	67
10.2	PRESENTACIÓN .....	68
10.3	BENEFICIARIOS.....	69
10.4	ESTRUCTURA.....	71
10.5	DOCUMENTO .....	72
	FICHA TECNICA.....	74
	INDICE DE CONTENIDO.....	75
	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	76
	MARCO LEGAL .....	81
	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA .....	82
	ACTIVIDADES DE PROPUESTA DE ACCION .....	78
1.1	Puesto:.....	87
1.2	Categoría del puesto:.....	87
1.3	Departamento o grupo:.....	87
1.4	Código del puesto o n.º de solicitud:.....	87
1.5	Ubicación:.....	87
1.6	Necesario viajar:.....	87

1.7	<i>Rango o nivel de salario:</i> .....	87
1.8	<i>Tipo de posición:</i> .....	87
1.9	<i>Contacto de recursos humanos:</i> .....	87
1.10	<i>Fecha de publicación:</i> .....	87
1.11	<i>Formación de solicitantes:</i> .....	87
1.12	<i>Expiración de la publicación:</i> .....	87
1.13	<i>URL de publicación externa:</i> .....	87
1.14	.....	87
1.15	<i>URL de publicación interna:</i> .....	87
	Fax o correo electrónico:.....	87
	Correo:.....	87
1.16	<i>Descripción del puesto</i> .....	88
	<b>CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES</b> .....	104
	<b>PRESUPUESTO</b> .....	107
	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b> .....	108
10.6	<i>MEDIO DE SOCIALIZACIÓN</i> .....	109
10.7	<i>MATERIAL VISUAL UTILIZADO</i> .....	110
10.8	<i>ENTREGA DE RESULTADOS</i> .....	143
11	<b>CONCLUSIONES</b> .....	144
12	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	145
13	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	146
14	<b>ANEXOS</b> .....	153
14.1	<i>PRESUPUESTO</i> .....	153
14.2	<i>OFICIO SOLICITUD A LA EMPRESA</i> .....	157
14.3	<i>OFICIO DE ACEPTACION PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO</i> .....	158
14.4	<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO</i> .....	159

14.5	<i>OFICIO DE SOLICITUD PARA SOCIALIZACION</i> .....	161
14.6	<i>OFICIO DE RESPUESTA PARA SOCIALIZACION</i> .....	162
14.7	<i>CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO</i> .....	163
14.8	<i>CERTIFICACION DE ABSTRACT</i> .....	164
14.9	<i>ENCUESTA APLICADA</i> .....	165
14.10	<i>ENTREVISTA APLICADA</i> .....	169
14.11	<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i> .....	173
14.12	<i>REGISTRO DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO</i> .....	174
14.13	<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i> .....	175



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ....	20
Figura 2. ....	22
Figura 3. ....	23
Figura 4. ....	26
Figura 5. ....	26
Figura 6. ....	27
Figura 7. ....	27
Figura 8. ....	47
Figura 9. ....	48
Figura 10. ....	49
Figura 11. ....	50
Figura 12. ....	51
Figura 13. ....	52
Figura 14. ....	53
Figura 15. ....	54
Figura 16. ....	55
Figura 17. ....	56
Figura 18. ....	57
Figura 19. ....	58
Figura 20. ....	59

Figura 21. ....	60
Figura 22. ....	61
Figura 23. ....	62
Figura 24. ....	63
Figura 25. ....	64
Figura 26. ....	65
Figura 27. ....	66
Figura 28. ....	69
Figura 29. ....	71
Figura 30. ....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	24
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	40
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	48
Tabla 6.....	49
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	51
Tabla 9.....	52
Tabla 10.....	53
Tabla 11.....	54
Tabla 12.....	55
Tabla 13.....	56
Tabla 14.....	57
Tabla 15.....	58
Tabla 16.....	59
Tabla 17.....	60
Tabla 18.....	61
Tabla 19.....	62
Tabla 20.....	63

Tabla 21.....	64
Tabla 22.....	65
Tabla 23.....	66
Tabla 24.....	70
Tabla 25.....	83
Tabla 26.....	153
Tabla 27.....	154
Tabla 28.....	173

## 1 RESUMEN

Los Modelos Organizacionales dentro de la Gestión del Talento Humano cumplen un papel muy importante ya que por su intermedio definen a una organización a través de su marco de trabajo, incluyendo las líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos, la situación actual del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) del cantón Zamora en base a la aplicación de las técnicas de observación, encuesta y entrevista pudimos evidenciar que la mayoría de sus colaboradores no tienen conocimiento sobre la implementación de modelos o estructuras organizacionales dentro de la empresa, creando el desconocimiento de diversos temas y procesos por lo cual no son ejecutados correctamente obteniendo como resultado pérdida de tiempo y dinero. Además, el no tener muy bien definida su estructura organizacional, existen algunos inconvenientes que se generan con el control, manejo del personal, distribución de funciones y coordinación de tareas en general afectando al desempeño y productividad de los mismos y por ende un retraso en el cumplimiento de sus metas de corto y largo plazo, las mismas que reflejan la buena o mala administración existente; por tal motivo el presente proyecto de investigación facilitará la gestión con los colaboradores y directivos de la organización generando un orden jerárquico y con ello estableciendo actividades a cumplir dentro de la misma y finalmente agrupando en divisiones o departamentos para asignar autoridades para la toma de decisiones y seguimiento.

En este sentido, dentro de los objetivos específicos planteados en el presente proyecto menciona la propuesta de creación de un programa de gestión de talento humano, a través de un modelo organizacional, que se regirá al sistema de normatividad en las organizaciones, con la finalidad de mantener una estructura bien planificada que servirá para focalizar esfuerzos hacia las metas planteadas para el crecimiento de toda la organización. Para la concreción de la presente investigación se utilizó los métodos fenomenológico, hermenéutico y práctico proyectual para alcanzar un resultado teóricamente válido para el programa; así mismo se aplicó técnicas como la observación directa, la entrevista y la encuesta, la observación directa dirigida a las áreas médicas y administrativas, la entrevista fue dirigida al personal

directivo y la encuesta fue dirigida a los colaboradores entre personal médico y administrativo de la empresa, siendo esenciales para recopilar información que facilito la necesidad del programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el cantón Zamora, provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022.

En este contexto se pudo deducir que el Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM), permitirá mejorar la estructura organizacional estableciendo un sistema de roles que ayudaran a mejorar el manejo de la organización con la finalidad de tener un desempeño administrativo eficiente, delegar funciones asignando un trabajo específico y una responsabilidad a cada colaborador para así alcanzar las metas fijadas en la planificación, cabe recalcar que el presente modelo o estructura organizacional es clave porque determina que individuos pueden participar en la toma de decisiones y hasta que medida sus opiniones y puntos de vista van a modelar las acciones de la empresa ya que cada organización es diferente y aspira a objetivos variados, el modelo organizacional ideal dependerá mucho de la naturaleza de la empresa, su contexto, necesidades, aspiraciones y adversidades por las que este atravesando.

Finalmente, entre las conclusiones propuestas para el Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas(SERVIPROM), se destaca que nos servirá para mejorar la estructura organizacional estableciendo un sistema de roles que ayudaran al manejo ideal de la organización con la finalidad de trabajar juntos de forma óptima y alcanzar las metas fijadas en la planificación. Así mismo como recomendación sugerida se propone mantener una estructura bien planificada, para ello se tiene que conocer bien al personal, cuáles son sus capacidades, sus habilidades y sus conflictos y así crecer exponencialmente logrando en su mayoría la realización de todos sus proyectos, además de que hacen que todos los trabajadores consigan hacer un trabajo más eficiente.

## 2 ABSTRACT

Organizational Models within Human Talent Management play an important role since they define an organization through their framework, including lines of authority, communications, duties, and resource allocations, the current situation of the Center for Medical Specialties (SERVIPROM) of Zamora Canton, based on the application of observation, survey and interview techniques, it can be shown that most of their collaborators do not know about the implementation of organizational models or structures within the company, creating a lack of knowledge of various topics and processes, which is why they are not executed correctly, resulting in loss of time and money. In addition, not having a well-defined organizational structure, some problems that are generated with the control, personnel management, distribution of functions, and coordination of tasks in general, affecting their performance and productivity. Therefore, a delay in meeting their short- and long-term goals, the same that reflects the good or bad existing administration. For this reason, the present research project will facilitate the management with the organization's collaborators and managers, generating a hierarchical order, thus establishing activities to be carried out within the organization, and finally grouping them into divisions or departments to assign authorities for decision making and follow-up process.

In this sense, the specific objectives of this project include the proposal for the creation of a human talent management program, through an organizational model, which will be governed by the system of regulations in organizations, to maintain a well-planned structure that will serve to focus efforts towards the goals set for the growth of the entire organization. For the realization of this research, the phenomenological, hermeneutic and practical methods were used to achieve a theoretically valid result for the program; likewise, techniques such as direct observation, interview and survey were applied, direct observation was directed to the medical and administrative areas, the interview was directed to the management personnel and the survey was directed to the collaborators between medical and administrative personnel of the company, being essential to gather the information that facilitated the need for the Human Talent Management program through an

organizational model for the Medical Specialties Center (SERVIPROM) in the Zamora canton, Zamora Chinchipe province for the year 2022.

In this context, it could be deduced that the Human Talent Management Program through an organizational model for the Medical Specialties Center (SERVIPROM), will improve the organizational structure by establishing a system of roles that will help improve the management of the organization in order to have an efficient administrative performance, delegate functions by assigning a specific job and a responsibility to each collaborator to achieve the goals set in the planning, it should be emphasized that this model or organizational structure is the key because it determines which individuals can participate in decision making and to what extent their opinions and points of view will shape the actions of the company, since each organization is different and aspires to different objectives, the ideal organizational model will depend greatly on the nature of the company, its context, needs, aspirations and adversities it is going through.

Finally, among the conclusions proposed for the Human Talent Management Program through an Organizational Model for the Medical Specialties Center (SERVIPROM), it is highlighted that it will help to improve the organizational structure by establishing a system of roles that will help the ideal management of the organization to work together optimally and achieve the goals set in the planning. Likewise, as a suggested recommendation, it is proposed to maintain a well-planned structure, for which it is necessary to know the personnel well, what are their capabilities, their skills, and their conflicts, thus growing exponentially achieving the realization of all their projects. In addition, to making all workers get to do a more efficient job.



### 3 PROBLEMATIZACIÓN

En base a investigaciones de algunas empresas tanto Públicas como Privadas dentro del Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe, se ha evidenciado que los programas que se ejecutan para la administración de los Recursos Humanos son básicos y de muchos años atrás; por lo tanto, se recomienda una actualización acorde con la tecnología y nuevos programas a implementarse para un mejor manejo de su personal, con la finalidad de llevar un mejor control de su Recursos Humanos.

En consecuencia, si tomamos en cuenta la forma en que las organizaciones nacionales operan en la actualidad es radicalmente distinta a como lo hacían años atrás. Debido a las exigencias del cambio organizacional, se ha considerado importante la construcción del modelo organizacional del futuro. La agilidad juega un papel clave en este nuevo modelo. Romper con las estructuras jerárquicas y encaminarse a modelos centrados en el trabajo entre equipos, cada uno de ellos con recursos y capacidades para tomar decisiones. (PRESS, 2022)

Por otro lado, las empresas a nivel mundial llevan programas actualizados las mismas implementan sus nuevas Tendencias y así pueden crear una mayor rentabilidad con medios tecnológicos sofisticados en donde los jefes tienen la responsabilidad de construir y desarrollar un entorno en el que las personas sientan un compromiso personal con su trabajo y aseguren el éxito de la compañía. Los directivos toman las decisiones relativas a cualquier aspecto que afecte a las personas bajo su responsabilidad, siempre dentro de los límites que establecen las políticas y los principios. (EVALUAR, 2021)

Por esta razón la planificación de los recursos humanos (RRHH) es esencial para el buen funcionamiento y crecimiento de la organización e incluso empresas de nueva creación. Por consecuencia algunas organizaciones debido a las circunstancias, ciertos factores de negocio o asuntos extraños no tienen un buen manejo de la alta dirección y los departamentos de recursos humanos de niveles intrascendentes. La falta de planificación en los recursos humanos conlleva a un resultado causando un impacto inmediato y a largo plazo en las políticas de gestión de funcionamiento de la organización, contratación de empleados y la rentabilidad de las empresas.

Por tal motivo es muy importante tomar las medidas necesarias para poder solucionar los problemas que se susciten en el departamento de recursos humanos que se encuentre con un mal funcionamiento ya que puede reflejar el estado general y el desequilibrio que pueda existir con el personal de una organización, tal es el ejemplo que al existir una desconexión entre el departamento de recursos humanos y la dirección ejecutiva conduce a la falta de comunicación, falta de decisiones sobre aspectos operativos y errores críticos de supervisión. (Dutta, 2018)

## **4 TEMA**

**PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN  
MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES  
MÈDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÒN ZAMORA PROVINCIA DE  
ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**

## 5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfoca en la línea de gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones de la cual se deriva la sublínea gestión de Talento Humano, por lo tanto está inmersa con nuestro planteamiento para la realización de un programa a través de un modelo organizacional que beneficiará y aportará con información relevante para llevar de forma organizada a los funcionarios de la empresa, así mismo se mantendrá un equilibrio dentro de las partes involucradas que otorgara una notable satisfacción laboral.

En el ámbito académico, el proceso de titulación es un requisito indispensable ya que el mismo es emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior para la obtención del Título en Gestión de Talento Humano; por lo tanto, podremos aportar con nuestros conocimientos adquiridos en todo el proceso académico el cual nos servirá para fortalecer e innovar los programas a implementarse y poder aportar de manera efectiva con el desarrollo del programa y su modelo en la organización.

Dentro del ámbito tecnológico, es un factor que determina la estructura organizativa debido a que la tecnología condiciona el comportamiento humano. La tecnología utilizada por la organización condiciona la estructura y el comportamiento organizacional, es así que en la actualidad se requiere pensar en un modelo que optimice los procesos internos teniendo en cuenta que un sistema administrativo moderno no está integrado por una sola persona, está formado por un equipo de profesionales capacitados que contribuyen con sus habilidades al buen desempeño de la organización. Normalmente son los catalizadores que ayudan a la organización a utilizar y adaptar los nuevos avances tecnológicos.

Así mismo en el ámbito social, el presente proyecto investigativo nos ayudara a fortalecer las interrelaciones entre el personal que labora en la empresa, permitiendo llevar un proceso de concientización sobre la importancia de las sucesos familiares que muy comúnmente se originan y afectan al desempeño del trabajador; es así que se implementara dentro de los procesos organizacionales normativas que fortalezcan el entorno social que rodea a la empresa, beneficiando y dando realce al núcleo familiar

de los empleados que laboran en la organización, el objetivo de la investigación en el ámbito social es el de presentar diferentes factores derivados de una serie de dimensiones como son desarrollo humano, condiciones laborales, y productividad, en este sentido, se tendrían las cualidades personales y la calidad de vida del individuo, asociados a la dimensión del desarrollo humano.

Por lo tanto, en el ámbito económico, el desarrollo de modelos organizacionales dentro de la empresa prioriza el manejo de los diferentes puestos de trabajo, ejecutando de manera ágil y organizada que beneficiara tanto a la empresa como el crecimiento personal de los colaboradores que laboran en la misma, es así que la empresa requiere de una estructura para crecer y ser rentables. El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas, también es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa, acortando gastos innecesarios debido a una mala implementación de modelos organizacionales que retrasan el desarrollo de la misma.

## 6 OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de gestión de talento humano para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora, provincia de Zamora Chinchipe, a través de un modelo organizacional con el fin de brindar un orden a la empresa y diferenciar las tareas por áreas o departamentos; así mismo a los profesionales (directivos o gerentes) que serán responsables de cada segmento.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Recopilar información bibliográfica por medio de artículos científicos, libros y sitios webs verídicos como fuentes primarias y secundarias, con la finalidad de mejorar la estructura organizacional estableciendo un sistema de roles que ayudaran a mejorar el manejo de la organización con la finalidad de trabajar juntos de forma óptima y alcanzar las metas fijadas en la planificación.
- Aplicar los instrumentos metodológicos a través de encuestas y entrevistas que ayudaran a obtener mayor acopio de información para el planteamiento de un modelo organizacional, con la finalidad de implantar y organizar de forma adecuada el recurso humano que requiere la empresa haciendo conocer las funciones que cada uno de ellos desempeña para una mejora continua dentro de la organización.
- Proponer la creación de un programa de gestión de talento humano, a través de un modelo organizacional, que se regirá al sistema de normatividad en las organizaciones, con la finalidad de mantener una estructura bien planificada que servirá para focalizar esfuerzos hacia los objetivos y metas planteadas para el crecimiento de toda la organización.
- Socializar los resultados obtenidos en el proceso investigativo al Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) del cantón Zamora, por

medio de una reunión presencial, la cual nos permitirá dar a conocer al personal que labora en la empresa las tareas a ejecutarse para la obtención de los resultados planteados, con el fin de que los integrantes de la organización se acoplen a los requerimientos planteados para mejorar los roles designados a cada uno de ellos.

## 7 MARCO TEÓRICO

### 7.1 MARCO INSTITUCIONAL

- Reseña Histórica

**Figura 1.**

*Reseña histórica Inicios del Centro de Especialidades médicas*



Nota: Referencia de la figura a la Reseña histórica del Centro de especialidades médicas

El Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) se inició en el año 2017, ante la necesidad de las personas, la demanda y la entrada de las empresas mineras a la Provincia de Zamora Chinchipe, surgió la idea y se creó primeramente la Empresa de Seguridad de Salud Ocupacional y laboratorio clínico; la cual inició sus funciones con un médico Ocupacional , un Paramédico y una Laboratorista dando los servicios a empresas locales; con el paso del tiempo se iba incrementando el trabajo en las zonas mineras y ante las frecuentes multas que las entidades correspondientes reguladoras del estado aplicaban a las empresas, aumento considerablemente el trabajo y así mismo se fue ampliando en cuanto a sus servicios, para la satisfacción de los clientes. Es así que a principios del año 2020 se convierte en Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) ofreciendo múltiples servicios, así como la atención medica de varios profesionales médicos en las diferentes áreas de tratamiento. Desde ahí ha transcurrido cinco años desde su creación, haciéndose conocer a nivel local, cantonal y provincial mejorando y actualizándose cada día más; en la actualidad gracias a la aceptación y



recomendaciones de todas las entidades que conocen el trabajo de la Empresa existen muy buenas referencias y opiniones en cuanto a los servicios ofrecidos por la misma brindando también fuentes de trabajo al talento humano y profesional del país.

- Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

**Misión.** - Proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.

**Visión.** - Ser la Empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención medica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

**Valores:**

- **Vocación de servicio.** - Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.
- **Responsabilidad.** - Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.
- **Lealtad.** - radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

- **Trabajo en equipo.** - Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.
- Identidad institucional (Logo, símbolo)

**Figura 2.**

*Logo identificativo de SERVIPROM*



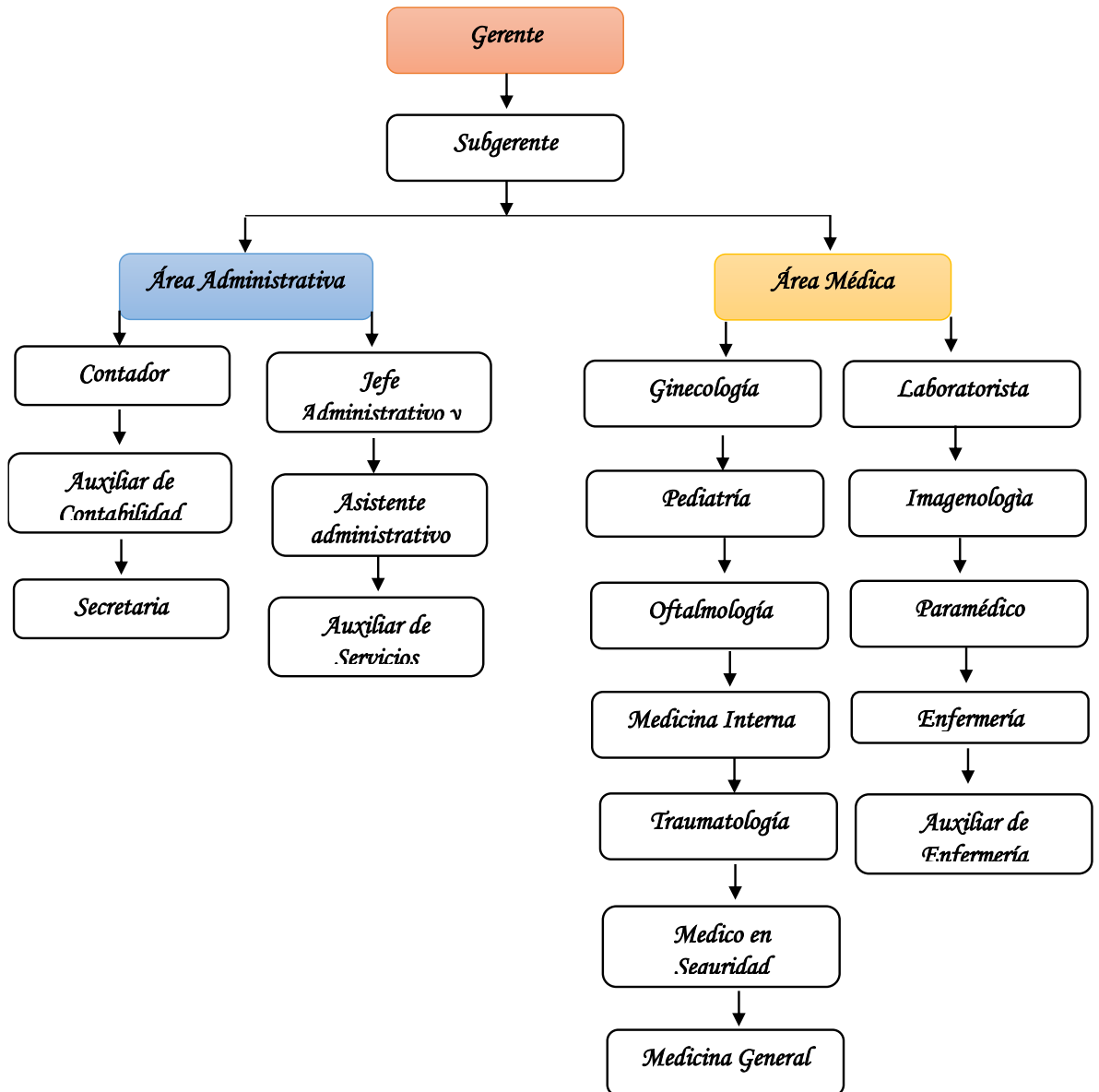
Nota: Referencia a la figura del logo de SERVIPROM

El presente logo del Centro de especialidades médicas, está diseñado para transmitir confianza en utilizar nuestros servicios ya que cada día estamos innovándonos para un mejor servicio, con los mejores profesionales y con equipos de alta calidad y tecnología.

- Organigrama general

**Figura 3.**

*Organigrama General*



Nota: Referencia al organigrama general del Centro de Especialidades Médicas 2022

- Plantilla de personal

**Tabla 1.**

*Plantilla del personal*

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento</b>	<b>Correo electrónico</b>
<b>Dr. Luis Fernando Aguirre Aguirre</b>	Gerente	Dirección	<a href="mailto:nandito.pri@hotmail.com">nandito.pri@hotmail.com</a>
<b>Ing. Liliana Jackeline Ramón Quezada</b>	Subgerente	Dirección	<a href="mailto:liliana_jacky@hotmail.com">liliana_jacky@hotmail.com</a>
<b>Dr. Luis Antonio Aguirre Ruiz</b>	Jefe administrativo y de personal	Área Administrativa	<a href="mailto:luisantonio@hotmail.com">luisantonio@hotmail.com</a>
<b>Ing. Rosa Enid Rojas Rodríguez</b>	Contadora	Área Administrativa	<a href="mailto:rerojas_e@yahoo.es">rerojas_e@yahoo.es</a>
<b>Lic. Libia Cumandà Jiménez Roa</b>	Auxiliar de Contabilidad	Área Administrativa	<a href="mailto:cumita3@hotmail.com">cumita3@hotmail.com</a>
<b>Joselyn Patricia Pérez Iñiguez</b>	Secretaria	Área Administrativa	<a href="mailto:joselyn5586@outlook.es">joselyn5586@outlook.es</a>
<b>María Angélica Cañar Sánchez</b>	Asistente Administrativa	Área Administrativa	<a href="mailto:angelica151916@hotmail.com">angelica151916@hotmail.com</a>
<b>Rodrigo Norvey Quezada Gómez</b>	Auxiliar de Servicios	Área Administrativa	<a href="mailto:rodrigo_norvey@hotmail.com">rodrigo_norvey@hotmail.com</a>
<b>Dra. Nanci María Castillo Castillo</b>	Ginecóloga	Área Medica	<a href="mailto:nancic_@gmail.com">nancic_@gmail.com</a>
<b>Dr. José Luis Calva Salas</b>	Pediatra	Área Medica	<a href="mailto:Joseluisc@hotmail.com">Joseluisc@hotmail.com</a>
<b>Dra. Rebeca Maldonado</b>	Oftalmóloga	Área Medica	<a href="mailto:rebemaldo_@hotmail.com">rebemaldo_@hotmail.com</a>
<b>Dr. Carlos Guamán Cofre</b>	Medicina Interna	Área Medica	<a href="mailto:carlitosguaman-@gmail.com">carlitosguaman-@gmail.com</a>
<b>Dr. Francisco Javier Guarnizo Briceño</b>	Traumatólogo	Área Medica	<a href="mailto:franciscog_@hotmail.com">franciscog_@hotmail.com</a>
<b>Dr. María Gabriela Álvarez Marín</b>	Medica Ocupacional	Área Medica	<a href="mailto:marigabri.@gmail.com">marigabri.@gmail.com</a>
<b>Dr. Gustavo Apolo F</b>	Médico General	Área Medica	<a href="mailto:gusta1989_@hotmail.com">gusta1989_@hotmail.com</a>
<b>Lic. Lili Beth Thalía Pulla Carrión</b>	Laboratorista	Área Medica	<a href="mailto:lilithalia_85@gmail.com">lilithalia_85@gmail.com</a>
<b>Lic. Diego Ramón Quezada</b>	Imagenologo	Área Medica	<a href="mailto:diegor1987@hotmail.com">diegor1987@hotmail.com</a>
<b>Jefferson Alexander Gaona Vargas</b>	Paramédico	Área Medica	<a href="mailto:Jeff8519_@gmail.com">Jeff8519_@gmail.com</a>
<b>Lic. Mónica Villavicencio Bustamante</b>	Enfermera	Área Medica	<a href="mailto:monicvb87_@hotmail.com">monicvb87_@hotmail.com</a>
<b>Carolina Abrigo Seraquive</b>	Aux. de Enfermería	Área Medica	<a href="mailto:carito0988988187@gmail.com">carito0988988187@gmail.com</a>

Nota: Referencia a la tabla a la plantilla del personal del Centro de especialidades médicas según fuente de los autores de investigación 2022

- Productos o servicios

**Tabla 2.**

*Productos y Servicios*

Áreas	Servicios que ofrecen	Precios de la consulta
<b>Especialidades Médicas</b>	Medicina General	\$20.00
	Medicina Ocupacional	\$25.00
	Ginecología y Obstetricia	\$30.00
	Pediatría	\$30.00
	Urología	\$30.00
	Neumología	\$30.00
	Medicina Interna	\$30.00
	Endocrinología	\$30.00
	Traumatología	\$30.00
	Oftalmología y optometría	\$30.00
	Otorrinolaringología	\$30.00
	Cirugía General y Laparoscópica	\$30.00
	Cirugía Plástica y Estética	\$30.00
	Fisiatría	\$30.00
	Odontología	\$30.00
Emergencias médicas	Dependiendo del tipo de emergencia	
Nutrición y dieta	\$20.00	
<b>Servicio de Apoyo y Diagnostico</b>	Laboratorio Clínico	Dependiendo de la variedad de exámenes que se realice
	Rayos x	\$50.00
	Ecografía Gineco Obstetra	\$30.00
	Electrocardiograma	\$20.00
	Audiometría	\$10.00
	Espirometría	\$10.00
	Cooximatría	\$10.00

Nota: Referencia de la tabla de descripción de productos y servicios que ofrece el centro de especialidades médicas al público en general en el año 2022

- Ubicación  
Macro localización

**MAPA PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE**

**Figura 4.**

*Mapa Provincial de Zamora Chinchipe*

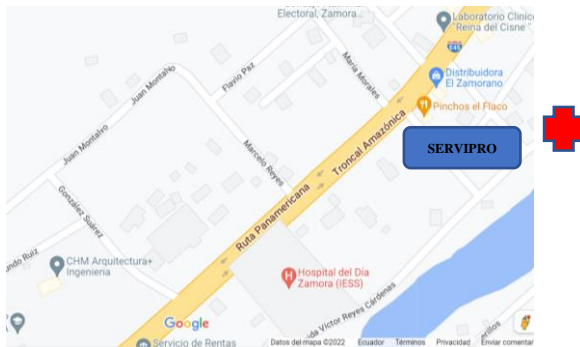


Nota: Referencia del grafico de la provincia de Zamora Chinchipe, cantón Zamora y ubicación del centro de especialidades médicas 2022.

**Microlización**

**Figura 5.**

*Micro localización SERVIPROM*



Nota: Referencia de la micro localización de la ubicación de SERVIPROM 2022

## Fotografía de la Empresa

**Figura 6.**

*Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)*



Nota: Referencia al Centro de Especialidades Médicas tomado por los autores de la investigación 2022

- Contactos (Pagina web, redes sociales, correo institucional, teléfonos)

## CONTACTOS:

*Figura 7*

*Contactos*



Nota: Referencia de la figura de los contactos y redes sociales de SERVIPROM tomado de la fuente de los autores de investigación 2022

## MARCO CONCEPTUAL

### **¿Qué es un modelo o Estructura organizacional?**

Entendemos por modelo o estructura organizacional a los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado.

Toda institución consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus objetivos y necesidades (teniendo en cuenta sus fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en general todo el funcionamiento de la misma. La distribución de funciones y cargos se da en función de la cultura organizacional que se busca promover, de la misión institucional y de la incidencia que se quiere lograr. Las instituciones se fundamentan en la capacidad humana de cooperar, y buscan orientar y armonizar a un grupo de personalidades distintas para que la organización en su conjunto pueda desempeñarse mejor. Sin duda, personas capaces, y que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras. Por eso, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea clara para todos y todas: en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos institucionales. (Barone, 2009).

### **¿Cuál es el diseño de un modelo o estructura organizacional?**

El diseño de un modelo organizacional es un proceso en el cual se toman las decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno en el cual supone en práctica dicha estrategia. Por lo tanto, el modelo organizacional exige que se dirija la vista en dos sentidos al mismo tiempo: hacia el interior y hacia el exterior de la organización. Anteriormente, los conocimientos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno



de una organización. Poco a poco, la adecuación al contexto del diseño organizacional ha ido captando más y más la atención.

Es importante notar que:

Debido a que las estrategias y los entornos cambian con el tiempo, el rediseño de las organizaciones es un proceso permanente; los cambios de estructura suelen implicar un proceso de prueba y error.

Dado un grupo de posiciones, el diseñador enfrenta dos preguntas obvias de estructura organizativa: ¿Cómo se deben agrupar las unidades y las posiciones? y, ¿cuán grande debe ser cada unidad?

A través del proceso de agrupación en unidades se establece el sistema de autoridad formal y se construye la jerarquía de la organización. El organigrama es la representación gráfica de esta jerarquía, es decir, es el resultado del proceso de agrupamiento. El agrupamiento puede ser visto como un proceso de sucesivas uniones: las posiciones individuales son agrupadas en conjuntos de unidades; éstas son, a su vez, agrupadas en grupos más grandes o unidades; etc., hasta que toda la organización está contenida en el grupo final. (Rivera, 2002)

### **Importancia de la implementación de un nuevo modelo organizacional**

En los últimos tiempos, los indicadores económicos importantes señalan que el mundo avanza a ritmo vertiginoso. Por su parte, John P. Kotter, profesor y autor especializado en temas de liderazgo, afirma que los riesgos asociados a esta situación, ya sean económicos, sociales, ambientales o políticos, crecen también de manera exponencial. Para Kotter, el mayor desafío que enfrentan actualmente los líderes empresariales es seguir siendo competitivos y crecer de forma rentable en un contexto de turbulencia y disrupción crecientes, como el que vivimos en la actualidad.

Según sus estimaciones, el principal problema es que las compañías que han superado la fase inicial progresan por su eficiencia antes que por su agilidad

estratégica. En resumen, es por la capacidad de sacar provecho de las oportunidades y superar las amenazas de forma rápida y segura.

Hoy en día, si una empresa no revisa su rumbo periódicamente, se adapta constantemente al contexto cambiante y realiza los ajustes operacionales necesarios, se enfrenta a una situación peligrosa. La clave para gestionar esta compleja situación está en ajustarse a las exigencias diarias de la actividad empresarial con la identificación temprana de riesgos y oportunidades, impulsando iniciativas estratégicas e innovadoras con agilidad y poniéndolas en práctica con rapidez.

Con el tiempo, una compañía sólida cumple con una serie de etapas hasta convertirse en una empresa estructurada jerárquicamente y dirigida según conceptos de gestión como planificación, presupuestos, definición de tareas, asignación de personal, evaluación, resolución de problemas. Con una jerarquía bien estructurada y con procesos de gestión dirigidos con habilidad, esta organización más madura puede resultar increíblemente fiable y eficiente con el pasar del tiempo. Una jerarquía bien diseñada permite distribuir el trabajo en departamentos, divisiones de producto y regiones, donde se desarrollan y alimentan conocimientos técnicos sólidos, se diseñan e implementan procedimientos debidamente probados y el sistema de responsabilidades y la cadena de mando están sólidamente establecidos. Una de sus características más destacadas de un nuevo modelo jerárquico es que puede optimizarse para adaptarlo a circunstancias cambiantes que permitan hacer frente a los desafíos de un momento específico.

Las empresas deben aprender a poner en práctica iniciativas dentro de un sistema jerárquico que les permitan asumir tareas nuevas y mejorar el rendimiento en las ya existentes. Deben saber identificar problemas nuevos, detectar y analizar datos en un mercado dinámico y realizar estudios de viabilidad para modificar lo que se produce, cómo se produce, cómo se vende y dónde se vende. Los retos actuales y futuros empujan a todos a evolucionar hacia un modelo de empresa fundamentalmente nuevo. Esto permitirá que, si se logra implantar con éxito esta nueva metodología de gestión empresarial, se podrán aprovechar los retos estratégicos de un mundo que cambia constantemente.

De esta forma se pueden ofrecer mejores productos y servicios, crear más ingresos, generar más y mejores empleos, y todo ello a mayor velocidad que en el pasado. Es decir, que aunque las consecuencias de un mundo en constante cambio tienen su aspecto negativo, también suponen una enorme ventaja potencial. (Michael, 2020)

### **Modelos organizacionales que se pueden implementar en las empresas**

Las empresas están cambiando y configurando nuevos modelos y estructuras de organización: en red, en trébol, modelo federal... El modelo organizacional óptimo en el que se base una empresa dependerá de cada caso, del tipo de empresa de la que se trate, de su extensión o complejidad, el tipo de productos o servicios que ofrecen, el alcance de su mercado, su nivel de ingresos, etc.

En la actualidad se requiere pensar en un modelo organizacional que optimice los procesos internos. La tendencia es, sobre todo, enfocarse en el trabajo colaborativo, prevalecer la escucha continua y fomentar la interconexión de los diferentes equipos para tomar mejores decisiones y satisfacer eficazmente a los clientes.

Existen muchos tipos de modelos organizacionales, ya que hay diferentes teorías sobre la gestión de la organización y la distribución de roles de equipo que se han venido desarrollando desde que conocemos el nombre de empresa como tal. La teoría del modelo piramidal o Mitzberg, la teoría Z, la del modelo holocrático, de Kaizen, etc.

Actualmente los modelos organizacionales más empleados son los siguientes:

#### **El modelo lineal**

Este es uno de los modelos más clásicos que existen, que suele encontrarse en pequeñas o medianas empresas. Se trata de una estructura organizativa basada en el modelo piramidal, centrado en el principio de autoridad y el mantenimiento de la unidad de mando. Suele pecar de la tendencia a la rigidez y escasa eficacia en los entornos más dinámicos del mercado.

### **El modelo organizacional funcional**

Este es uno de los modelos más empleados por las empresas de hoy en día, sobre todo en medianas y grandes empresas. Consiste en estructurar la empresa en función de la habilidad y la especialización de cada trabajador, dividiendo los departamentos por funciones muy específicas y con una cadena de mando en cada sector. A diferencia del modelo anterior, este sistema rompe con la unidad de mando, sin embargo, si no se coordina adecuadamente puede desembocar en conflictos de intereses.

### **El modelo adhocrático**

Este es un modelo organizacional más complicado cuya estructura responde a los objetivos y necesidades que se planteen en cada momento. Su esencia se apoya en el equilibrio interno y el trabajo en equipo, por lo que funciona en procesos productivos flexibles que trabajan en proyectos individuales o por pedidos, con profesionales capacitados para trabajar en grupo. Este modelo es característico de empresas de consultoría, ingeniería o empresas con tecnologías avanzadas.

### **El modelo divisional**

Como su propio nombre indica, esta estructura divide a la empresa en unidades o departamentos muy distintos, pero que trabajan para una única cadena de mano. Por ejemplo, en empresas grandes, con equipos de trabajo repartidos en diferentes países y con más de una sede, es muy común este modelo organizacional. En estos casos, cada departamento o equipo de trabajo tiene sus mercados o sus propias líneas de productos.

### **El modelo matricial**

Este modelo se puede considerar como una fusión del modelo divisional y el modelo funcional, tratando de salvar las desventajas de cada uno para mejorar la eficiencia de la organización. Consiste en diferenciar dos o tres niveles o dimensiones

estableciendo una dirección intermedia y clasificando las unidades de los equipos por diferentes criterios (funciones, procesos, tipos de proyectos, productos).

Para este modelo, por tanto, hay dos o tres fuentes de mando con el fin de coordinar los diferentes niveles. Es por esto que hay empresas que presentan un gerente de proyecto, un gerente funcional o un gerente de cliente. Aunque ello suele acarrear confusiones o luchas de equilibrio. (UNIVERSIA, 2021)

### **¿Cómo influye la Innovación dentro de los modelos Organizacionales?**

El carácter innovador de las empresas de este siglo, radica en aquella que utilice este instrumento para crear algo nuevo, hecho que provocará la transmutación de los cánones hasta ahora establecidos. Gracias a la innovación, se introducen novedades que desencadenan en el desarrollo, mejoramiento de productos y procesos en las cosas ya existentes.

La definición antes referida explica la innovación más allá de la mera creatividad a la que se asocia frecuentemente, más en este caso se parte del concepto que describe dicha función como avance en las diferentes áreas de la organización. De acuerdo con Kanter (citado por González, 2000:3) “las innovaciones deben verse como un proceso antes que como resultados o antecedentes. En este proceso las innovaciones pasan por un estadio de generación de ideas, en el cual pueden introducirse variantes por parte de agentes internos o externos para luego pasar a un estadio de construcción movida por una coalición en la cual el poder es necesario para mover la idea hacia delante, hasta un estado de implementación en el cual se desarrollan prototipos y eventualmente se desarrolla y pone en práctica la producción o el servicio en cuestión” Como se ha venido apuntando, el desempeño en la organización puede verse impactado por las innovaciones en un plazo de tiempo no muy lejano. La razón es, probablemente, que la adopción de la innovación crea cambios en una parte de la organización, la cual, por su lado inicia cambios en otros sectores de la misma.

Es importante especificar que los sectores de la organización representan a su vez la clasificación de las innovaciones, así pues, se habla de innovaciones

tecnológicas, innovaciones administrativas e innovaciones hacia el ambiente. De ahí que sea necesario destacar que, entre los tipos de innovación antes señaladas, son las innovaciones tecnológicas las que más se discuten en todos los campos, quizás porque se las percibe como más esenciales en la organización. La empresa moderna pasa entonces a considerar la innovación tecnológica y más aún, la innovación organizacional, como característica esencial en las transformaciones económicas, sociales y organizativas que generan un nuevo modelo de corporación. (Romero, 2002)

## 8 METODOLOGÍA

### **Metodología**

Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Namakforoosh", 2005)

### **Método fenomenológico:**

La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias (MINDO, 2016)

Este método de investigación nos ayudará a identificar las posibles razones de ser de la organización, producto de la recolección de información a través de fuentes verídicas y confiables, siendo producto de las vivencias e intereses de los miembros de la organización. Por tal razón es muy importante tener en cuenta que el objetivo de los modelos organizacionales es facilitar la gestión en la empresa por lo que requerirá ajustes cuando sea necesario, siempre en función del logro, organigrama y objetivos estratégicos para los miembros del Centro de Especialidades Médicas SERVIPROM.

### **Método hermenéutico:**

La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica. (Packer, 2018)

Este método de investigación servirá para examinar y redactar la información recolectada, resultado de la aplicación del método anterior, sobre todo de las fuentes de recolección de información, y con ello poder dar forma a la estructura de la implementación de los Modelos Organizacionales sugeridos para la empresa en mención

### **Método práctico proyectual**

Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes. (Vega, 2017)

Este método se aplicará para realizar la propuesta de acción mediante un programa de implementación de un modelo organizacional, planteando estrategias y alternativas que nos permitan realizar este proceso de análisis y cambios dentro de la empresa para mejorar la efectividad, las habilidades, rendimiento y conocimiento, tanto individual como colectivo, para hacer frente a los retos, proyectos y problemas que se presenten y resolverlos de una manera positiva.

### **Técnicas de investigación**

#### **Observación**

Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación. (Soledad, 2020)

Esta técnica de observación se aplicará al momento de visitar las diferentes áreas médicas y administrativas del Centro de Especialidades Médicas SERVIPROM, con la finalidad de evidenciar de manera real y poder palpar con nuestros propios ojos como se lleva a cabo la estructura de la organización y así verificar las necesidades reales para una mejora continua de la empresa.



## **Entrevista**

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. Su fin es recolectar determinada información u opinión. Como guía, el entrevistador suele utilizar un formulario o esquema con preguntas. (Raffino., 2020)

Esta técnica de investigación de entrevista se aplicará al personal directivo del Centro de Especialidades Médicas SERVIPROM, con el propósito de evidenciar los modelos administrativos independientemente de su tipo, son aplicados, porque se identifican o aproximan al estilo gerencial; además si ayudan a los responsables de llevar a cabo las acciones, entender, mejorar o sencillamente cambiar, el sistema, en correspondencia con las nuevas realidades de los entornos de desenvolvimiento operativo, favoreciendo en general todas sus partes, desde el punto de vista de lo que se quiere lograr.

## **Encuestas**

La encuesta sería la investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características subjetivas y objetivas de la población. (MG, 2003)

Esta técnica permite recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas. Se aplicará la encuesta al personal médico y administrativo del Centro de Especialidades Médicas SERVIPROM con el objetivo de recolectar toda la información referente a cómo funciona la estructura organizacional a través de su marco de trabajo, si el modelo actual está dirigido por los objetivos y las metas de una organización, así como también si brinda soporte y contexto a la empresa siempre en función del logro, organigrama y objetivos estratégicos y de esta manera proponer un programa de implementación de un modelo organizacional innovador que nos permitan mejorar la estructura organizacional de la empresa y así obtener resultados

positivos en relación con la funcionalidad de cada uno de ellos, su jerarquía y su interrelación.

### **8.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

La muestra que se utilizó fue determinada dentro del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM), está considerado el total del personal el mismo que se evidencia en una nómina conformada por 20 colaboradores es decir, se tomó en cuenta todas las versiones de los integrantes de la empresa, así mismo, en base a la información recabada dentro de las instalaciones con cada uno de ellos nos permitieron ampliar nuestra información para poder continuar con el proceso investigativo a plantearse, considerando que es un equipo de trabajo pequeño pero muy reconocido en los servicios que brinda a la colectividad zamorana, es decir cuentan con el personal idóneo y específico para cada rama ofertada dentro del balcón de productos y servicios, por lo tanto, no se utilizó ninguna fórmula estadística para la aplicación de las encuestas realizadas

## **9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA**

En la realización de la observación directa se evidencia que los colaboradores manejan dentro de sus actividades un rol de trabajo de manera desorganizada ya que no cuentan con información, ni procesos que puedan organizar de la mejor manera la gestión de talento humano, además, al no tener conocimiento de las diferentes actividades que mantiene la empresa por intermedio del departamento de Talento Humano, esto conlleva a que los colaboradores no tengan bien definidas sus actividades provocando un desconocimiento total de los procesos que puedan llevar a cabo una mejora continua dentro del área de manejo de personal, por otro lado han tratado de realizar sus actividades de la mejor manera en lo que respecta a la atención y el servicio que ofrece el Centro de Especialidades Médicas es digno de felicitar ya que lo realizan con el profesionalismo que los caracteriza brindando una atención de calidad y excelencia a los usuarios.

Los problemas identificados en la presente observación fueron que no tienen claro los temas que involucran en la Gestión del Talento Humano, las cuales se evidencian en las áreas de trabajo creando un desconocimiento por parte de los colaboradores en cuanto a los procesos que realiza el departamento de Talento Humano para mejorar la interacción y coordinación de los colaboradores y directivos de la empresa, por ello se recomienda la implementación de la propuesta del programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional para poder mejorar el funcionamiento que se necesita para dar dirección a las diferentes áreas que componen la empresa hacia los mismos objetivos de la empresa.

## 9.2 ENTREVISTA

La realización de la entrevista fue ejecutada con el gerente, subgerente y director administrativo; los mismos que brindaron la apertura necesaria para aplicar y evidenciar las necesidades, falencias y también las fortalezas que como organización se ha logrado; por otro lado la aplicación de las entrevistas nos ayudó a evidenciar los temas a tratarse y así poder ejecutar nuestro proyecto de investigación; además se evidencio un total interés para realizar el programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional que ayudara a establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de la organización para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

### 9.2.1 Entrevistados

Tabla 3.

Pregunta	Entrevista do 1	Entrevista do 2	Entrevista do 3
¿Usted ha tenido algún inconveniente con la estructura organizacional vigente en el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)?	Se ha tenido inconvenientes en el manejo de las funciones de algunos empleados. Así mismo en el cumplimiento de las horas laborables es así que no hay una buena organización con el personal de la empresa causando algunos inconvenientes con los clientes.	No he tenido ningún inconveniente, pero si me gustaría la implementación y actualización de la misma.	Si se ha tenido inconvenientes en el manejo y regulación del personal, horas laborables, funciones y procesos internos.
Según su criterio ¿Cree usted que es necesario implementar un programa con un Modelo Organizacional que nos permita	A mi parecer sí es importante la implementación de un programa organizacional ya que nos ayudaría con el manejo eficaz y organizado y así	Claro que si, ya que nos facilitara el manejo del personal y la distribución de sus funciones que nos ayudara a la interrelación entre los	Sería importante para llevar de la mejor manera y en una forma organizada a la plantilla de la empresa

<b>brindar un orden y nos permita seguir una misma dirección dentro del Centro de Especialidades Médicas?</b>	mantener un ambiente correcto con todos los empleados de la empresa	directivos y personal de la misma.	
<b>¿Conoce usted la importancia de un Modelo Organizacional actualizado, implementado en las empresas?</b>	Sí escuchado sobre la importancia que tiene y los puntos de vista de las personas que han hablado sobre este tema opinan que es un programa excelente dentro de las empresas ya que ayuda a la organización y crecimiento de las mismas	No tengo conocimiento, pero sé que es de gran ayuda para el manejo interno y manejo del personal.	Sí conozco algún modelo, pero no se aplicado en la empresa, a mi parecer es súper importante que se cuente con un Modelo Organizacional para la optimización y regulación del personal,
<b>¿Cree usted que el Centro de Especialidades Médicas debería realizar frecuentes actualizaciones en base a su estructura organizacional? ¿Porque?</b>	Si es importante ya que se puede ir valorizando y atendiendo las opiniones y problemas de cada uno de ellos	Si es necesario ya que por este medio verificaremos y nos daremos cuenta las falencias que `puedan existir	Claro que sí, ya que se podrá obtener información importante de la empresa para beneficio de los empleados y crecimiento de la organización.
<b>¿Cuál es su punto de vista sobre la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa? ya que este nos ayudaría a la interacción de</b>	Mi punto de vista es que la implementación de estos modelos es muy necesario implementarse en las empresas ya que nos ayuda en la interacción y organización dentro de la misma y así	Que será de gran ayuda para la organización y el trato con los empleados	Seria excelente implementar en la empresa ya que nos ayudara con la organización y función de la misma

<b>ideas relacionadas con el personal, la organización y el ambiente plasmadas en un organigrama</b>	mismo en el trato con los empleados		
<b>¿Cree usted que en el Centro de Especialidades Médicas sería de gran ayuda la implementación de un programa de Gestión de Talento humano con la aplicación de un Modelo Organizacional que nos ayude a propiciar el crecimiento y desarrollo de las empresas? ¿Porque?</b>	Claro que sí es muy importante Ya que sería de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento de la empresa y Por ende La interrelación entre los directivos y los empleados para poder organizar de manera adecuada las funciones de los mismos	Si es necesario que cuente con un programa ya que se podrán realizar muchos cambios con el manejo del mismo	Sería de gran ayuda ya que funcionara de forma ágil, excelente y nos ayudara en el manejo óptimo de la organización.
<b>¿Cree usted que es factible realizar la socialización con el equipo de trabajo para la implementación del programa de Gestión de Talento humano a través de un Modelo Organizacional? ¿Porque?</b>	Sí es factible ya que a los empleados les interesara saber los cambios que se están llevando en la empresa por lo tanto es de gran ayuda estos modelos organizacionales	Si Claro, sería interesante y de gran ayuda para el manejo de la plantilla del personal.	Sí es factible ya que se informa a los empleados los cambios que se ejecutan en beneficio de los colaboradores de la empresa
<b>¿Qué le gustaría a usted que contenga</b>	A mi parecer me gustaría que el	Me gustaría que contenga	Me gustaría que se implemente un manual

<p><b>un programa para la implementación de un modelo organizacional que será aplicado dentro del Centro de especialidades Médicas?</b></p>	<p>programa de un modelo organizacional contenga una estructura organizacional.</p>	<p>organigrama con más distribución de áreas, así mismo la estructura organizacional actualizada.</p>	<p>de funciones para un mejor manejo y coordinación con los colaboradores de la empresa.</p>
<p><b>En base a su experiencia y trato con el personal que labora en el Centro de Especialidades Médicas, ¿Qué medio de comunicación considera usted factible para dar a conocer la propuesta de implementación de un Modelo Organizacional dentro de la empresa en mención?</b></p>	<p>Por lo general el medio de comunicación más adecuado es de manera presencial pero también Sería bueno y nos ayudaría de mucho con por medios impresos.</p>	<p>El medio directo con los empleados con la implementación de charlas y medios impresos para una mejor atención y entendimiento del mismo</p>	<p>Para mi parecer de forma directa será lo más conveniente, pero con ayuda de medios impresos para una mejor comprensión</p>

Nota: Referencia de la tabla de las entrevistas 1,2 y 3 realizada al Personal Directivo de SERVIPROM en el año 2022

**Análisis de la pregunta Nro. 1**

Analizando la primera pregunta, se pudo evidenciar que ha tenido inconvenientes en su estructura organizacional tanto con la delegación de funciones de su personal como el incumplimiento de las horas laborables, es así que por este tipo de inconvenientes le ha tocado improvisar con otros galenos para la atención de sus clientes.

**Análisis de la pregunta Nro. 2**

En base a la interrogante opinan que es importante la implementación de un programa de un modelo organizacional la cual nos ayudaría al manejo eficaz y organizado del personal y así mantener un ambiente correcto con todos los empleados de la empresa.

**Análisis de la pregunta Nro. 3**

En lo que respecta sobre la importancia que tiene la implementación de un modelo organizacional y los puntos de vista de las personas que han hablado sobre este tema manifiestan que es un programa excelente dentro de las empresas ya que ayuda a la organización y crecimiento de las mismas

**Análisis de la pregunta Nro. 4**

Por otra parte, está de acuerdo con las actualizaciones frecuentes de la estructura y modelos organizacionales ya que se puede ir valorizando y atendiendo las opiniones y problemas de cada uno de ellos con la finalidad que nos ayuden en la interacción y organización dentro de la misma, cabe recalcar que una buena estructura organizacional es beneficioso para el orden y delegación de funciones a cada uno de los colaboradores de la organización.



**Análisis de la pregunta Nro. 5**

En lo que se refiere a la implementación de estos modelos es muy necesario implementar en las empresas ya que nos ayudaría en la interacción y organización dentro de la misma y así mismo en el manejo e interacción con los empleados.

**Análisis de la pregunta Nro. 6**

En lo referente a la importancia concordaron que es muy importante el programa en mención ya que sería de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento de la empresa y Por ende La interrelación entre los directivos y los empleados para poder organizar de manera adecuada las funciones de los mismos.

**Análisis de la pregunta Nro. 7**

De acuerdo a la interrogante consideran que es factible realizar la socialización con el equipo de trabajo para la implementación del programa de Gestión de Talento humano a través de un Modelo Organizacional ya que a los empleados les interesará saber los cambios que se están llevando en la empresa por lo tanto es de gran ayuda estos modelos organizacionales para el crecimiento de la organización,

**Análisis de la pregunta Nro. 8**

Por otra parte, les gustaría que se implementen o se reorganice las áreas existentes ampliándolas y con delegaciones de funciones específicas en cada una de ellas para un mejor desempeño de cada uno de los colaboradores, luego que se realice la implementación del programa de gestión de Talento humano a través de un modelo organizacional adecuado para misma.

**Análisis de la pregunta Nro. 9**

Por último, en base al medio de comunicación para difusión del mismo opinan que la mejor manera de hacer conocer para su mejor comprensión es de forma presencial acompañada de medios impresos para mayor comprensión del tema a tratar.

## **ANALISIS DE RESULTADOS**

### **9.3 ENCUESTA**

La dinámica realizada para la obtención de información mediante las encuestas se la llevo a cabo con cada uno de los directivos y colaboradores del Centro de Especialidades Médicas, las mismas que se realizaron de manera presencial, utilizando material impreso con las preguntas formuladas con anterioridad y plasmadas para el llenado en base a las respuestas de cada uno de los integrantes de la empresa el cual nos dio muy buenos resultados, sirviéndonos de mucho la información recabada para iniciar con el desarrollo de nuestro programa de gestión de talento humano a implementar.

## Tabulación de resultados

Pregunta: Edad

**Tabla 4.**

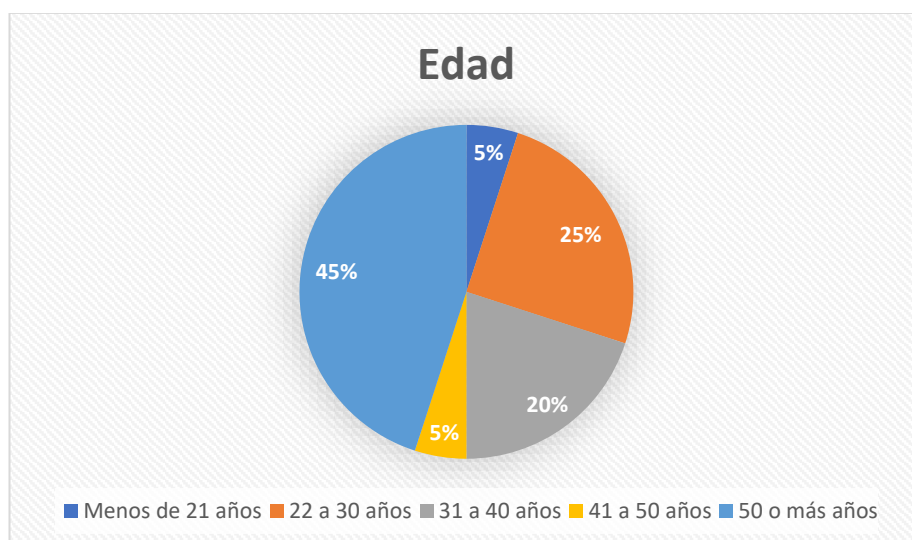
*Edad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 21 años	1	5%
22 a 30 años	5	25%
31 a 40 años	4	20%
41 a 50 años	1	5%
50 o más años	9	45%
Total	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la encuesta realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 8**

*Edad*



Nota: Referencia a la figura de la encuesta realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

Pregunta: Género

**Tabla 5.**

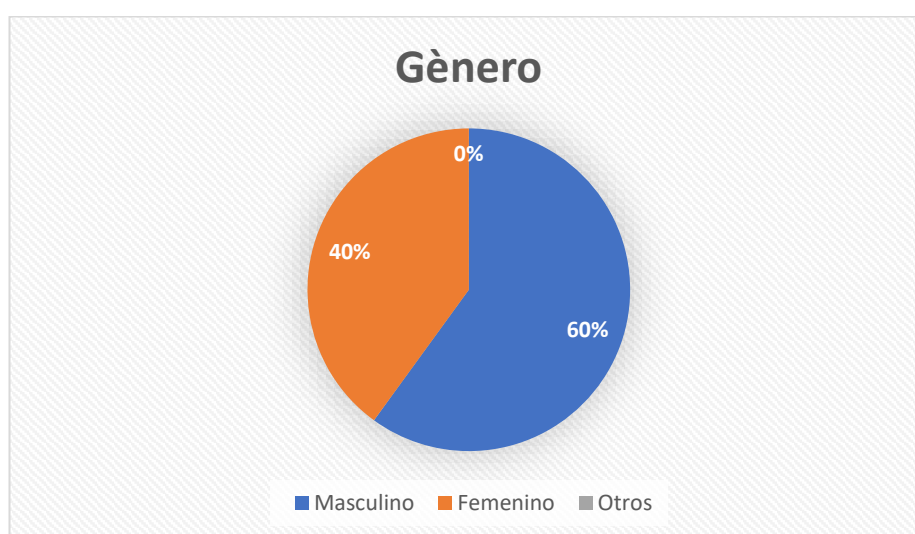
*Género*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	12	60%
Femenino	8	40%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de género realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 9.**

*Género*



Nota: Referencia a la figura de género realizada a los colaboradores de SERVIPEOM en el año 2022

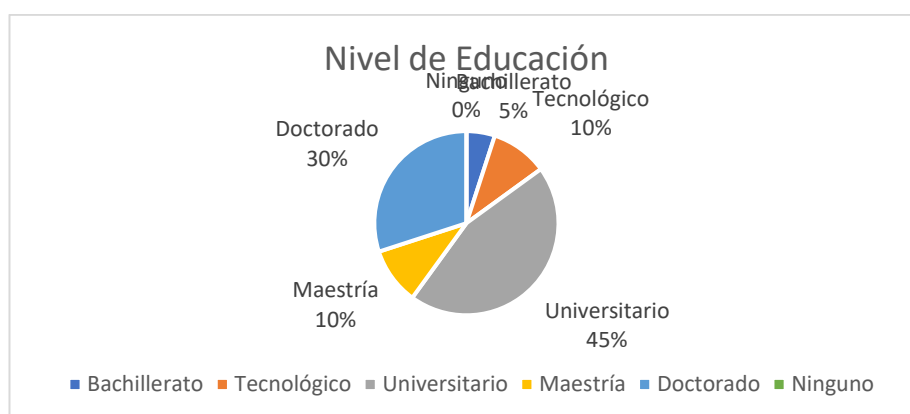
## Pregunta: Nivel de Educación

**Tabla 6.** Nivel de educación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	1	5%
Tecnológico	2	10%
Universitario	9	45%
Maestría	2	10%
Doctorado	6	30%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de nivel de educación realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 10.** Nivel de educación



Nota: Referencia a la figura de nivel de educación realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Centro de especialidades médicas(SERVIPROM) el 45% registra que tiene estudios universitarios, un 30% registra que tiene un nivel de formación con un doctorado, un 10% registra que tienen maestrías al igual que un 10% se registran con una formación tecnológica, un 5% consta que tiene bachillerato y un 0% que no tienen ningún tipo de estudios.

### Análisis cualitativo

Casi la mitad del personal que labora en el Centro de especialidades médicas(SERVIPROM) tiene una formación académica universitaria por lo que se puede evidenciar que la organización brinda los servicios con personal capacitado y preparado, así mismo más de una cuarta parte de los profesionales tienen un doctorado dando así un realce y prestigio a la empresa, al igual en una mínima parte tenemos profesionales con maestrías tecnologías y bachillerato que colaboran en el crecimiento de la misma.

Pregunta: Departamento o área que pertenece

**Tabla 7.**

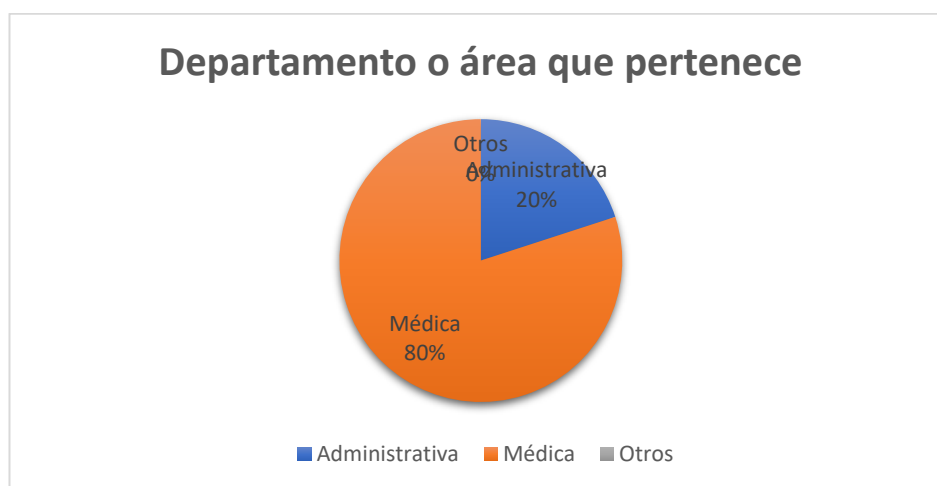
*Departamento o área que pertenece*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	4	20%
Médica	16	80%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de nivel del departamento al que pertenece realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 11.**

*Departamento o área que pertenece*



Nota: Referencia a la figura del departamento al que pertenece realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en la empresa SERVIPROM se puede evidenciar que el 80% labora en el área médica, así mismo un 20% del personal corresponde al departamento administrativo obteniendo un 100% del personal encuestado.

### **Análisis cualitativo**

Podemos evidenciar que la mayoría del personal pertenece al área médica, cabe recalcar que coinciden los resultados ya que estamos recabando la información de un Centro de especialidades médicas y en un porcentaje menor realizan las funciones en el departamento administrativo ocupándose de funcionamiento y tramites de ley que toda empresa tiene que tener implementado.

## Pregunta: Tiempo de empleabilidad

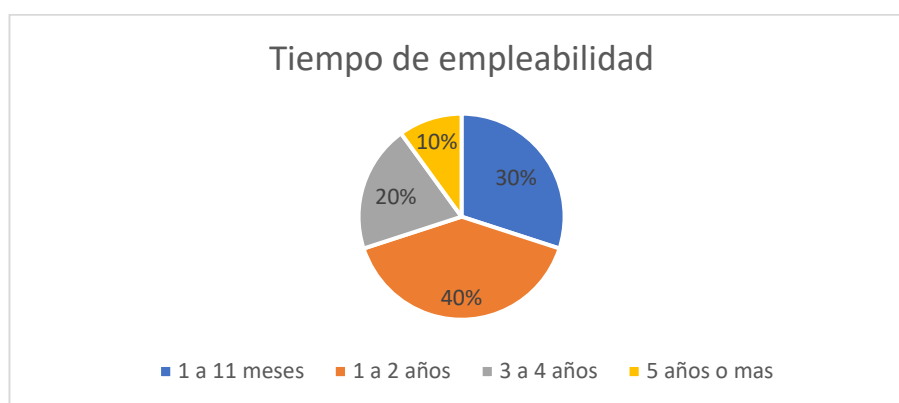
**Tabla 8.** *Tiempo de empleabilidad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 a 11 meses	6	30%
1 a 2 años	8	40%
3 a 4 años	4	20%
5 años o mas	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de tiempo de empleabilidad realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 12**

*Tiempo de empleabilidad*



Nota: Referencia a la figura del tiempo de empleabilidad realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en la empresa SERVIPROM tenemos que un 40% de su personal se encuentran funciones por el lapso de 2 años, un 30% se encuentran laborando en el rango de 1 a 11 meses, un 20% con una antigüedad de 3 a 4 años y un 10% con 5 años a más de trabajo dentro de la empresa.

### **Análisis cualitativo**

En base a las encuestas tabuladas podemos evidenciar que casi la mitad del personal ha venido laborando en la empresa por el lapso de 1 a 2 años, es decir que es notable que los profesionales han tenido una buena acogida en sus labores, por otro lado, existe más de una cuarta parte de profesionales de la salud que están laborando en el lapso de 1 a 11 meses; casi una cuarta parte de los colaboradores de la empresa ya mantiene una relación laboral dentro de la organización por el tiempo de 3 a 4 años, organizándose y formado un equipo completo y consolidado y por último el personal fundador de la empresa mantienen una antigüedad de 5 años.

### Pregunta 1: ¿Conoce usted a que se refieren los Modelos Organizacionales dentro de una empresa?

**Tabla 9.** ¿Conoce usted a que se refieren los Modelos Organizacionales?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	35%
No	13	65%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 1 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 13.** ¿Conoce usted a que se refieren los Modelos Organizacionales?



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 1 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 65% indica que no conocen a que se refieren los modelos organizacionales un 35% afirman que si conocen y nulo 0% con la variable talvez.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) manifiesta no conocer de los modelos organizacionales por lo tanto es factible la investigación que permita fortalecer los procesos organizacionales y de esta manera aportar con información y técnicas para una buena organización dentro de la misma.



**Pregunta 2: ¿Conoce usted si la empresa tiene implementado alguna estructura o modelo Organizacional?**

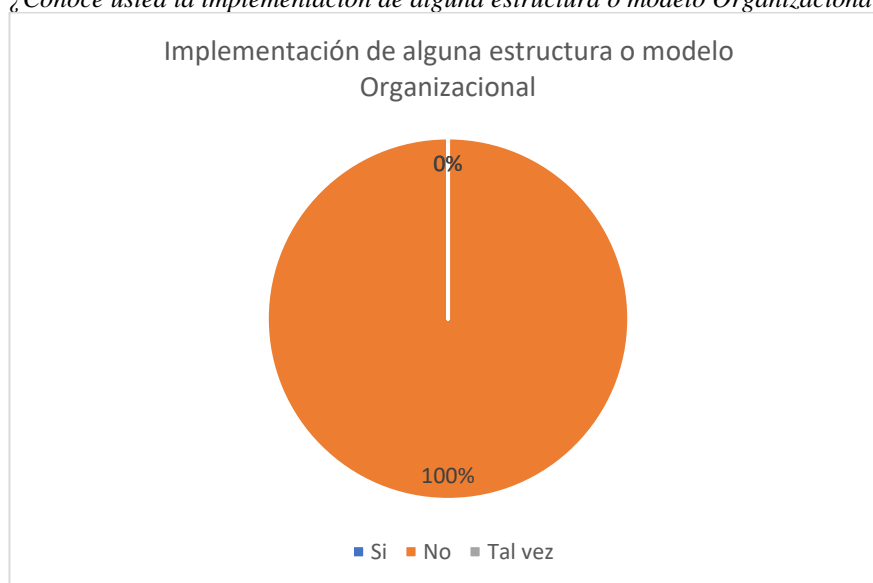
**Tabla 10.** ¿Conoce usted la implementación de alguna estructura o modelo Organizacional?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 2 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 14.**

¿Conoce usted la implementación de alguna estructura o modelo Organizacional?



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 2 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 100% indican que desconocen si existe una estructura o modelo organizacional dentro de la empresa, un 0% con la variable SI y nulo 0% con la variable talvez.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) manifiesta no conocer de los modelos organizacionales por lo tanto es factible la investigación que permita fortalecer los procesos organizacionales y de esta manera aportar con información y técnicas para una buena organización dentro de la misma.

### Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento sobre los beneficios de la implementación de un Modelo Organizacional en la empresa?

Tabla 11.

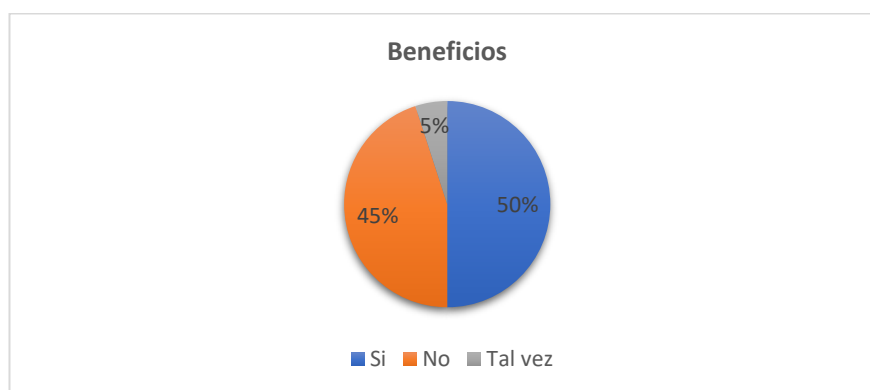
¿Tiene conocimiento sobre los beneficios?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50%
No	9	45%
Tal vez	1	5%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 3 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

Figura 15.

¿Tiene conocimiento sobre los beneficios?



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 3 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

#### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 50% indican conocer sobre los beneficios de la implementación de un Modelo Organizacional en la empresa, un 45% desconocen del tema y con 1% con la variable tal vez.

#### Análisis cualitativo

La mitad de los colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) manifiestan conocer sobre los beneficios de la implementación de un Modelo Organizacional en la empresa por tal motivo debemos realizar las respectivas socializaciones con el personal restante y así poder lograr que todos los colaboradores tengan conocimiento de la importancia que conlleva la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa.

**Pregunta 4: ¿Cree usted que la empresa lleva un plan de Manejo Organizacional con su personal?**

**Tabla 12.**

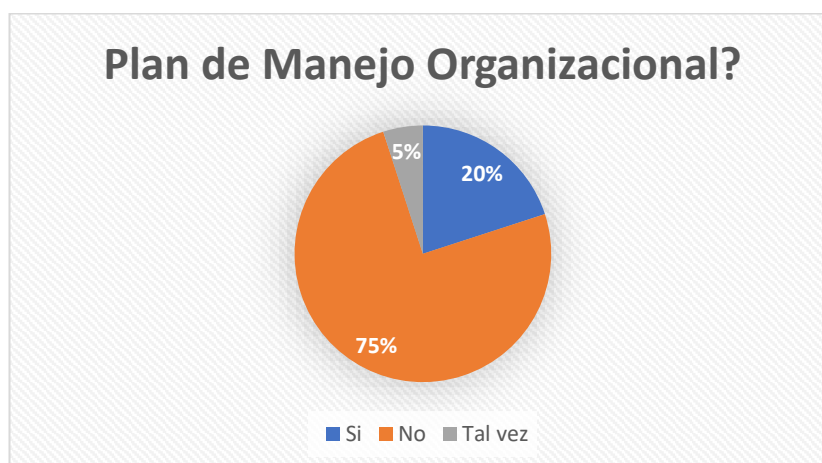
*¿Cree usted que la empresa lleva un plan de Manejo Organizacional?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	20%
No	15	75%
Tal vez	1	5%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 4 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 16.**

*¿Cree usted que la empresa lleva un plan de Manejo Organizacional?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 4 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 75% no cree que la empresa lleve un plan de manejo organizacional con su personal, un 20% escogieron la variable Si y con 5% la variable tal vez.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) cree que la empresa no lleva un plan de manejo organizacional con su personal, pudiendo provocar ineficiencias, baja motivación y moral, decisiones tardías e inadecuadas, conflictos, aumento de costos, mala comunicación y falta de desarrollo.

### Pregunta 5 ¿Le gustaría que la empresa aplique un programa de modelos organizacionales para su mejor organización?

Tabla 13.

¿Le gustaría la aplicación del programa en la empresa?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 5 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

Figura 17.

¿Le gustaría la aplicación del programa en la empresa?



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 5 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

#### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) a todos los colaboradores les gustaría que la empresa aplique un programa de modelos organizacionales para su mejor organización, y con un 0% las variables SI y Tal vez.

#### Análisis cualitativo

Todo el personal del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) les gustaría que la empresa aplique un programa de modelos organizacionales para su mejor organización por lo tanto se podrá realizar el proceso de análisis y cambios dentro de la empresa para mejorar la efectividad, las habilidades, rendimiento y conocimiento, tanto individual como colectivo, para hacer frente a los retos, proyectos y problemas que se presenten y resolverlos de una manera positiva.

### Pregunta 6 ¿Piensa usted que es necesario una difusión de la estructura organizacional de la empresa?

**Tabla 14.**

*¿Piensa usted que es necesario una difusión de la estructura organizacional?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	67%
No	4	16%
Tal vez	4	17%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 6 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 18.**

*¿Piensa usted que es necesario una difusión de la estructura organizacional?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 6 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 67% piensan que es necesario una difusión de la estructura organizacional de la empresa, un 17% con la variable tal vez y con 16% la variable NO.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) piensan que es necesario una difusión de la estructura organizacional de la empresa, por tal motivo se debería coordinar con los directivos de la organización la respectiva transmisión de los nuevos cambios a implementarse para un mejor desenvolvimiento y conocimiento de todos los colaboradores.

### Pregunta 7 ¿A su parecer cada que tiempo le gustaría conocer los modelos organizacionales implementados en la empresa?

Tabla 15.

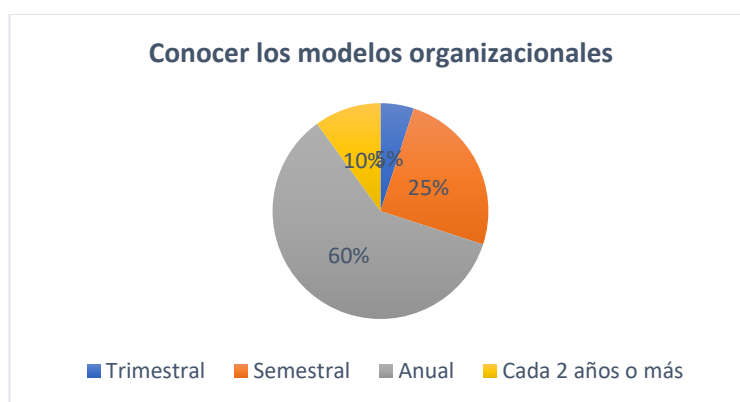
¿Cada que tiempo le gustaría conocer los modelos organizacionales?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	1	5%
Semestral	5	25%
Anual	12	60%
Cada 2 años o más	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 7 realizada a los colaboradores de SERVIPROM EN EL 2022

Figura 19.

¿Cada que tiempo le gustaría conocer los modelos organizacionales?



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 7 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

#### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 60% indican que les gustaría una vez al año que se les informe sobre los modelos organizacionales implementados en la organización, un 25% desea que se le informe cada 6 meses, así mismo un 10% opina que se debe hacer conocer la información cada dos años o más y un 5% estaría de acuerdo que se le informe cada 3 meses.

#### Análisis cualitativo

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) opinan que les gustaría que una vez al año se les haga conocer los modelos organizacionales implementados en la empresa por lo que se puede evidenciar que desearían cada año que se lleven a cabo las actualizaciones respectivas y se les indique los cambios implementados para una mejor organización es necesario una difusión de la estructura organizacional de la empresa.

### Pregunta 8 ¿Sabía usted que la implantación de un modelo organizacional acorde a la empresa ayudaría al desenvolvimiento del personal de la misma?

**Tabla 16.**

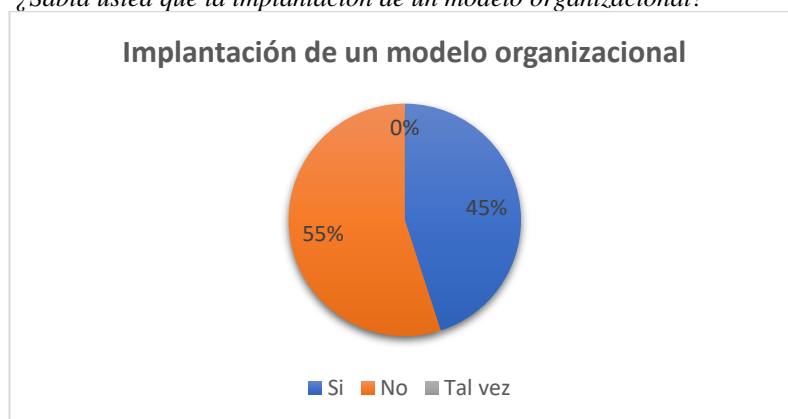
*¿Sabía usted que la implantación de un modelo organizacional?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45%
No	11	55%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 8 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 20.**

*¿Sabía usted que la implantación de un modelo organizacional?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 8 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 65% indican que no sabían que la implantación de un modelo organizacional acorde a la empresa ayudaría al desenvolvimiento del personal de la misma, un 45% respondió que si conocía sobre la importancia de este tema y un 0% se inclinó por la variable tal vez.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) indican que desconocían que la implantación de un modelo organizacional acorde a la empresa ayudaría al desenvolvimiento del personal de la misma, por tal razón es necesario brindar la información adecuada a todo el personal acerca del programa a implementarse en la empresa y así puedan ir asimilando los cambios que pudieran realizarse en el funcionamiento de la misma.

**Pregunta 9 ¿Considera usted que al momento de implementar un modelo organizacional dentro de la empresa se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma?**

**Tabla 17.**

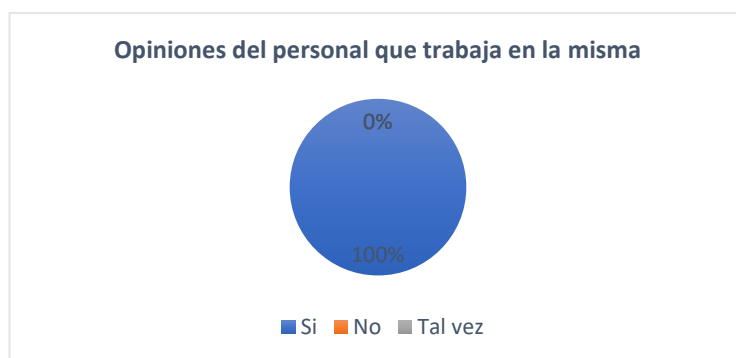
*¿Considera usted que al implementar un modelo organizacional se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 9 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 21.**

*¿Considera usted que al implementar un modelo organizacional se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 9 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que se encuentra laborando en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) el 100% indican que es necesario al momento de implementar un modelo organizacional dentro de la empresa se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma, por ende, el 0% obtuvo las variables No y tal vez.

### **Análisis cualitativo**

Podemos analizar que la totalidad del personal que labora en el Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) indican que es necesario al momento de implementar un modelo organizacional dentro de la empresa se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma, con la finalidad de que los directivos al momento de realizar los respectivos cambios en la estructura organizacional puedan acoplarse en base a las sugerencias de sus colaboradores.



**Pregunta 10 ¿Le gustaría a usted que el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) exponga en un lugar visible el organigrama estructural de la misma?**

**Tabla 18.**

*¿Le gustaría a usted que (SERVIPROM) exponga en un lugar visible el organigrama estructural?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85%
No	1	5%
Tal vez	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 10 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 22.**

*¿Le gustaría a usted que (SERVIPROM) exponga en un lugar visible el organigrama estructural?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 10 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 85% les gustaría que el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) exponga en un lugar visible el organigrama estructural de la misma, un 10% se inclinó por la variable tal vez y un 5% escogió la opción NO.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo de (SERVIPROM) indican que les gustaría que se exponga el organigrama estructural en un lugar visible con la finalidad de dar a conocer a todo el personal la función que desempeñan, ya que es importante contar con este documento porque organiza la empresa de manera jerárquica, permitiendo delimitar los roles de cada empleado, lo que a la larga se convierte en ahorro de tiempo, efectividad y en el cumplimiento de metas y objetivos mediante un trabajo en equipo.

**Pregunta 11 ¿Usted cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales dentro de la empresa?**

**Tabla 19.**

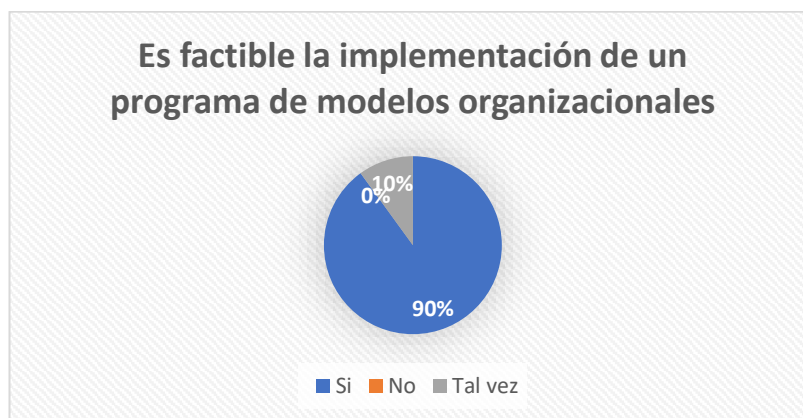
*¿Cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90%
No	0	0%
Tal vez	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 11 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 23.**

*¿Cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 11 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 90% cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales dentro de la empresa (SERVIPROM), un 10% se inclinó por la variable tal vez y un 0% escogió la opción No.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) indican que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales dentro de la empresa (SERVIPROM), con el objetivo de la implementación de una estructura organizacional junto con manuales funcionales que servirán de guía para desarrollar de mejor manera las funciones de cada cargo y apropiar un buen clima laboral de la empresa.

**Pregunta 12 ¿Cuál de estos elementos cree usted que es necesario se considere para la aplicación de un programa de un modelo organizacional a implementarse en el Centro de Especialidades Médicas?**

**Tabla 20.**

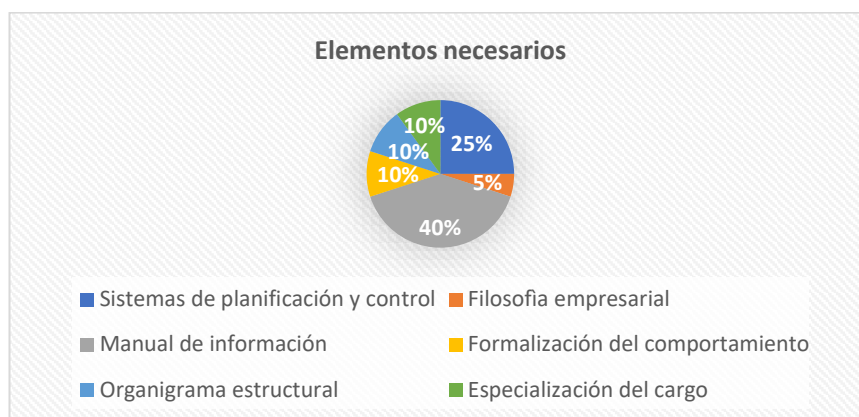
*¿Cuál de estos elementos cree usted que es necesario?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sistemas de planificación y control	5	25%
Filosofía empresarial	1	5%
Manual de información	8	40%
Formalización del comportamiento	2	10%
Organigrama estructural	2	10%
Especialización del cargo	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 12 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el 2022

**Figura 24.**

*¿Cuál de estos elementos cree usted que es necesario?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 12 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 40% se inclinó por que se implemente manuales de información, un 25% indico que le gustaría que se consideren los sistemas de planificación y control, en partes iguales con un 10% escogieron las variables formalización del comportamiento, especialización del cargo y organigrama estructural, así mismo un 5% se inclinó por la filosofía empresarial.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo de (SERVIPROM) indicaron que les gustaría se implemente manuales de información dentro del programa a ejecutarse en la empresa ya que los mismos son una herramienta vital para las organizaciones.

**Pregunta 13 ¿Piensa usted que al implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización entre los empleados y directivos?**

**Tabla 21.**

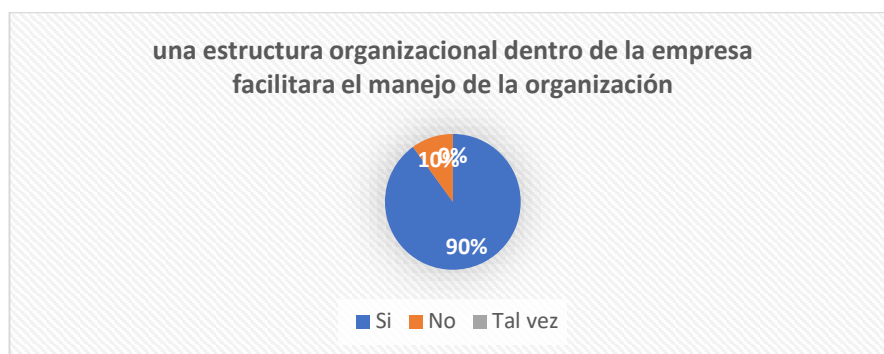
*¿Piensa usted que al implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90%
No	2	10%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 13 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 25.**

*¿Piensa usted que al implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 13 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 90% cree que implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización entre los empleados y directivos, un 10% se inclinó por la variable tal vez y un 0% escogió la opción No.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) indican que implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización entre los empleados y directivos, de tal manera que una estructura organizativa es fundamental para que todos los colaboradores entiendan cómo funciona la organización. Con la cadena de mandos clara, los empleados ganan en seguridad y mejora la orientación de los recién incorporados a la empresa.

**Pregunta 14 ¿Considera usted que al implementar un programa de un modelo Organizacional en el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa?**

**Tabla 22.**

*¿Considera usted que al implementar un programa de un modelo Organizacional sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95%
No	0	0%
Tal vez	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 14 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

**Figura 26.**

*¿Considera usted que al implementar un programa de un modelo Organizacional sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 14 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el año 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 95% indica que implementar un programa de un modelo Organizacional en el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa, un 5% se inclinó por la variable tal vez y un 0% escogió la opción No.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo de (SERVIPROM) indica que implementar un programa de un modelo Organizacional sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa, al igual que es un factor altamente importante en las organizaciones ya que permite formalizar los procedimientos dentro de la misma.

**Pregunta 15 ¿Por qué medio de comunicación le gusta gustaría conocer la propuesta de implementación Programa de Gestión de Talento Humano A Través De Un Modelo Organizacional Para El Centro De Especialidades Médicas (SERVIPROM)?**

**Tabla 23.**

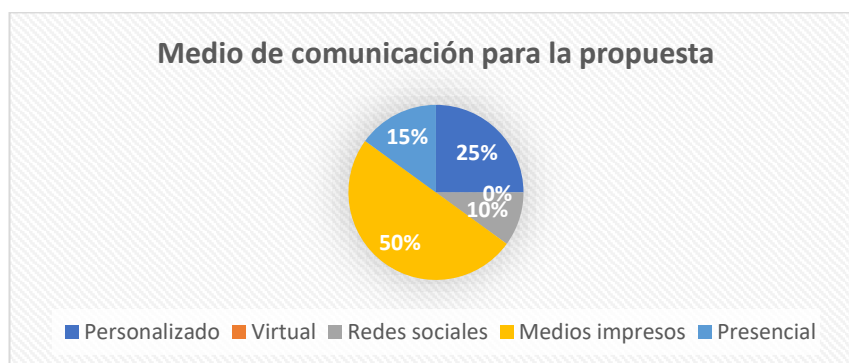
*¿Por qué medio de comunicación le gusta gustaría conocer la propuesta?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Personalizado	5	25%
Virtual	0	0%
Redes sociales	2	10%
Medios impresos	10	50%
Presencial	3	15%
Total	20	100%

Nota: Referencia a la tabla de la Pregunta 15 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el 2022

**Figura 27.**

*¿Por qué medio de comunicación le gusta gustaría conocer la propuesta?*



Nota: Referencia a la figura de la pregunta 15 realizada a los colaboradores de SERVIPROM en el 2022

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado un 50% indica que le gustaría conocer la propuesta del Programa por medios impresos, un 25% indicó que le gustaría conocer el programa de forma personalizada, un 15% de forma presencial, un 10% por medio de las redes sociales y un 0% de forma virtual.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo de (SERVIPROM) indicaron que le gustaría conocer la propuesta de implementación Programa de Gestión de Talento Humano A través de un Modelo Organizacional para el Centro De Especialidades Médicas (SERVIPROM) por medios impresos es por ende que los medios impresos generan confianza, la sensación de tener alguna información impresa otorga una mayor legitimidad tanto del mensaje que viene como de la propuesta a implementarse.

## **10 PROPUESTA DE ACCIÓN**

### **10.1 INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto tiene como finalidad proponer la creación de un programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional, lo cual ayudará a brindar un orden a la empresa con la intención de seguir una determinada dirección, además diferenciar tareas por áreas o departamentos y asignar a los profesionales que serán responsables de cada segmento.

Además, cabe recalcar que el presente modelo o estructura organizacional es clave porque determina qué individuos pueden participar en la toma de decisiones y hasta qué medida sus opiniones y puntos de vida van a modelar las acciones de la empresa.

Como cada organización es diferente y aspira a unos objetivos variados, el modelo organizacional ideal dependerá mucho de la naturaleza de la empresa, su contexto, necesidades, aspiraciones y adversidades por las que esté pasando.

Por tal motivo es muy necesario que la organización cuente con una imagen o un diagrama que represente el funcionamiento de la organización. Así mismo es de gran importancia la representación de un conjunto de componentes de un proceso, sistema o área de la organización.

Por lo tanto, la importancia de una estructura o modelo organizacional es la manera en que la unidad administrativa encargada del personal interactúa con sus partes interesadas se organiza y ejecuta estas actividades encaminadas a satisfacer los requerimientos establecidos como un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de la empresa para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación, por tal motivo el fortalecimiento de la organización. La clave está en que todos sus integrantes tomen conciencia de los problemas comunes y se entreguen al máximo a la empresa.

## 10.2 PRESENTACIÓN

Es indispensable que las organizaciones grandes y pequeñas cuenten con un programa de un modelo organizacional ya que ayudaría a la empresa a tener una clara estructura organizacional que se beneficiaran al tener establecida la cantidad de recurso humano que requieren para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y lograr que la empresa sea más eficiente.

En el ámbito organizacional el Centro de especialidades Médicas (SERVIPROM), esto se reflejará con la creación de una estructura organizacional establecida con organigramas, manuales basados en los principios de la organización. Dicha estructura tiene como una de sus principales metas la creación y el mantenimiento la misma con el fin de generar condiciones óptimas para una operación eficiente, con la que se alcancen los objetivos establecidos por la planificación.

En el ámbito económico, al contar con un programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional, la empresa acortara gastos que puedan generarse por no mantener un modelo organizacional adecuado y acorde a las funciones de la empresa ya que dicha estructura organizativa al implantarse de esta forma con un marco general donde se establecen las funciones que cumplen los colaboradores de la empresa, constituyéndose como la base para fijar procedimientos y rutinas en el trabajo diario. Estos se concretan y complementan con instrumentos adicionales como la planificación y el liderazgo y, en la práctica, con las actividades de los implicados.

Los resultados que brinda este proyecto es de garantizar un modelo o estructura organizacional que nos permita realizar en lo posible la delegación de funciones y responsabilidades, en consecuencia, solo cuando estas han sido asignadas y se ha creado un sistema de dirección, es posible comprobar si lo ejecutado se ajusta con lo previsto a través del sistema de control, con lo cual se genera el engranaje del proceso administrativo. Organizar al Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) consiste, mayormente, en asignar un trabajo específico, y una responsabilidad



derivada de este, a cada una de las personas que la conforman, según su competencia, con un objetivo o propósito particular.

**Figura 28**

*Estrategias*



Nota: Referencia a la figura de las estrategias para la estructura de modelo de gestión dentro de la Propuesta de Acción.

### 10.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios están enfocados directamente a los colaboradores que conforman el Centro de especialidades Médicas (SERVIPROM) del Cantón Zamora, puesto que se beneficiaran al contar con un programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional.

Tabla 24.

## Beneficiarios

Tipo de beneficiarios	A quien está dirigido	Resultado	Alcance
<b>Directo</b>	Colaboradores del Centro de especialidades Médicas (SERVIPROM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Este programa permitirá la máxima especialización de los departamentos, los equipos se convierten en verdaderos profesionales</li> <li>✓ Favorece la comunicación dentro de los mismos y disminuye la presión sobre los empleados.</li> <li>✓ La profesionalización de los equipos crece exponencialmente, así como la motivación de los mismos.</li> <li>✓ La comunicación interna también se agiliza y la colaboración se promueve.</li> <li>✓ Se asegura una visión fresca e innovadora en muchos ámbitos, además de un grado de especialización muy alto.</li> <li>✓ Tener metas y objetivos alcanzables es el primer paso para que una empresa comience a planificar sus acciones</li> </ul>	20 colaboradores del Centro de especialidades Médicas (SERVIPROM)
<b>Indirecto</b>	Ciudadanía del Cantón y Provincia de Zamora Chinchipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Otorga un servicio de calidad, profesionalismo y eficiencia al cliente.</li> <li>✓ Optimización de los recursos económicos.</li> <li>✓ Flexibilidad para responder al cambio.</li> <li>✓ Mejoras constantes para una mejor atención a los usuarios.</li> <li>✓ Mejora en la comunicación y en las relaciones entre las personas y la organización.</li> </ul>	25.510 habitantes del Cantón Zamora

Nota: Referencia a la tabla de beneficios de un Programa de Gestión de Talento Humano para SERVIPROM para el año 2022

## 10.4 ESTRUCTURA

Figura 29.

Estructura



*Nota: Referencia de la figura el flujo de procesos para la creación de un programa de Gestión de Talento Humano para SERVIPROM en el año 2022*

## 10.5 DOCUMENTO



  
**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

 INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO  
*¡Hacemos gusto de talentos!*

 TALENTO HUMANO  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**Programa de Gestión de Talento Humano**  
Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional para el centro de especialidades médicas (SERVIPROM) en el cantón Zamora provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022.

**“PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022”**

## **FICHA TECNICA**

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**Rectora**

Ing. Paulina Martínez, Mgs.

**Vicerrectora Académica**

Tlga. Carla Benítez Torres.

**Secretaria General**

Est. Fabricio Alberto Aguirre G

Est- Lilo Javier Calva Rojas

**Autores**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs.

**Revisado y Aprobado por**

Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Carrera**

## INDICE DE CONTENIDO

FICHATECNICA.....	71
INDICE DE CONTENIDO.....	72
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	73
GLOSARIO DE TERMINOS.....	74
MARCO LEGAL.....	76
DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	76
CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	76
ACTIVIDADES DE PROPUESTA DE ACCION.....	77
CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES.....	109
PRESUPUESTO.....	112
RESULTADOS ESPERADOS.....	113

## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Figura 30.

*Logo de la empresa*



Nota: Referencia a la figura del logo de SERVIPROM

El centro de especialidades médicas (SERVIPROM), es una empresa que presta sus servicios en el Cantón Zamora, así como también en la región sur del país, ofreciendo múltiples servicios, como la revisión médica de varios profesionales en las diferentes áreas de atención especializada, se caracteriza por ser una organización proyectada al servicio y bienestar del cliente creando un ambiente de confianza y seguridad para las personas que utilizan los servicios prestados por la misma., donde sus directivos y socios buscan día a día el adelanto y progreso de la empresa dando su mejor esfuerzo y contingente en cada una de las actividades.

Actualmente se encuentran en la actualización de equipos y sistemas para un servicio técnicamente actualizado y por ende se genera la ampliación de áreas médicas a servicio de la comunidad zamorana.



### **Misión**

Su misión se centra en proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.

### **Visión**

Su visión es ser la empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención medica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

### **Valores**

**Vocación de servicio.** - Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.

**Responsabilidad.** - Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

**Lealtad.** - radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

**Trabajo en equipo.** - Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### A

- **Administración de recursos humanos:** es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. (Organización, 2015)
- **Análisis de puesto:** estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. (Chiavenato, 2009)

### B

- **Beneficio:** nos va a permitir retener a los mejores colaboradores brindándoles el mejor clima laboral. (Santana, 2022)

### C

- **Capacitar:** preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. (Continental, 2022)

### D

- **Desempeño:**

comportamiento del trabajador encaminado al logro de los objetivos. (Software, 2022)

### E

- **Eficacia:** indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado. (ESERP, 2022)

### F

- **Formación:** proceso de capacitación de los recursos humanos de una organización. Constituye una inversión en capital humano. (Gardey, 2008)

### G

- **Grupo de trabajo de jerarquización de puestos:** lo integran representantes de los diferentes procesos de la UCR, quienes, convocados en consulta por el responsable dentro de la Oficina de Recursos Humanos, emiten en conjunto un criterio no vinculante sobre la jerarquización interna de los puestos. (School, 2022)

### O

- **Organigrama:** es la

representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes. (PRESS, 2022)

**T**

- **Talento Humano:** es aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. (Santos, 2010)

## MARCO LEGAL

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-223

Que, el artículo 137 del citado Reglamento General determina que, para la administración del desarrollo institucional, las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos; y que, para el efecto, aplicarán la norma para el diseño, rediseño e implementación de las estructuras organizacionales que emita el Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 501 de 22 de diciembre de 2018, establece: “El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular el proceso de diseño institucional, el mismo que incluye la creación, modificación o la supresión de las entidades e instancias de la Función Ejecutiva, así como los lineamientos para su correcta implementación”;

Que, mediante Resolución del Ministerio del Trabajo Nro. MRL-FI-2010-000033, de 10 de marzo de 2010, publicado en Registro Oficial Suplemento Nro. 152 de 17 de marzo de 2010, se emitió el procedimiento a aplicarse en los procesos de diseño, rediseño e implementación de estructuras organizacionales.

## DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La situación actual del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM) del cantón Zamora en base a la aplicación de las técnicas de observación, encuesta y entrevista pudimos evidenciar que la mayoría de sus colaboradores no tienen conocimiento sobre la implementación de modelos o estructuras organizacionales dentro de la empresa, creando el desconocimiento de diversos temas y procesos por lo cual no son ejecutados correctamente obteniendo como resultado pérdida de tiempo y dinero.

Además, el no tener muy bien definida su estructura organizacional, existen algunos inconvenientes que se generan con el control, manejo del personal, distribución de funciones y coordinación de tareas en general afectando al desempeño y productividad de los mismos y por ende un retraso en el cumplimiento de sus metas de corto y largo plazo, las mismas que reflejan la buena o mala administración existente.

Así mismo, por parte de los directivos se manifiesta que se tiene algunos inconvenientes en la designación de roles y funciones específicas para el buen funcionamiento de la organización, por ende creen que es necesario la implementación de un modelo o estructura organizacional que fortalezca el desempeño de sus colaboradores; cabe mencionar que la necesidad latente de estos procesos podría ayudar al mejor funcionamiento tanto en la parte administrativa como la de los profesionales médicos.

Por otro lado, con la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa ayudaría en la parte laboral de los colaboradores ya que desarrollarían un coordinado manejo de funciones ya establecidas con nuevas e innovadoras estrategias para aplicarlas con ellos y de esta manera conseguir un buen desempeño y mayor productividad en las actividades encomendadas.

Finalmente, tanto directivos como colaboradores del Centro de

especialidades médicas (SERVIPROM), consideran de gran importancia la implementación de este programa dentro del mismo, puesto que ayudaría al control, organización y correcto desarrollo de procesos generando así un buen clima laboral y por ende una excelente imagen corporativa.

**Tabla 25.**

*Ventajas y Desventajas del Programa de Gestión de Talento Humano*

Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional	
Ventajas	Desventajas
Aumento de productividad, eficiencia y eficacia en los colaboradores,	A los empleados les puede resultar aburrido repetir la misma tarea una y otra vez, y perder el entusiasmo con el tiempo.
Liderazgo por parte de sus directivos, los mismos que generen un ambiente de confianza, coordinación y responsabilidad.	Si la estructura no se maneja bien, un empleado puede desanimarse si se promueve sobre él a un compañero de menor rendimiento.
Su sencillez y claridad: cada empleado sabrá a golpe de vista quién es la persona encargada de qué parte del programa le corresponde.	Una de las principales debilidades de la estructura es el hecho de que puede haber una cooperación insuficiente entre los diferentes departamentos y problemas de gestión.
Los equipos de trabajo se convierten en verdaderos profesionales de lo que realizan.	
La facilidad y la buena comunicación interna, así como la transparencia,	
Se asegura una visión fresca e innovadora en muchos ámbitos, además de un grado de especialización muy alto.	
Contribuye a tener una mayor eficiencia del personal y de los grupos de trabajo.	
Alinea los intereses de las personas y grupos de acuerdo a áreas funcionales y también procesos productivos incrementando así la motivación	
Eficiencia y productividad los empleados se agrupan por sus conocimientos y habilidades,.	
La jerarquía es clara y transparente. Esto reduce el número de canales de comunicación.	
Esto aumenta la moral y la ética laboral, ya que hay más seguridad laboral.	
Conlleva a una mejor planificación de las labores y sistemas productivos.	

Nota: Autores

**PROPUESTA DE ACCIÒN**  
**MATRIZ DEL PROGRAMA / CRONOGRAMA**

AREA A INTERVENIR	OBJETIVO ESTATÈGICO	INDICADORES	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÒN	RESPONSABLE
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Plantear una estructura organizacional que genere ordenen la empresa identificando y clasificando las áreas de gestiòn.	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	A corto plazo	Infografía de clasificación de roles	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Replanteamiento del organigrama funcional	Reestructuraciòn organizacional de los puestos de trabajo	Reorganizar las áreas de trabajo y actualizar los puestos que existen en la organizaciòn	Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	A corto plazo	Organigrama	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicaciòn de una ficha de levantamiento de puestos	Estructurar la ficha de levantamiento de puestos de trabajo	Establecer las funciones de los puestos	Levantar la informaciòn correspondiente y estructurar la ficha técnica	A corto plazo	Ficha técnica de puesto de trabajo	Gerente Jefe Administrativo y TH.



IMAGEN CORPORATIVA		Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad.	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	A corto plazo	Infografía y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.
		Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisfacer las necesidades y expectativas del público objetivo.	Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	A corto plazo	Portafolio de servicios. Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
		Difundir la información de la empresa de manera interna y externa.	Impulsar a una correcta difusión de la empresa y sus directrices tanto interna como externa.	Generar un sentido de pertinencia hacia la empresa..	Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	A corto plazo	Cronograma de difusión Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
INDUCCIÓN REINDUCCIÓN DEL PERSONAL	Y	Definir la información principal (Reseña histórica,	Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en	Realizar un programa de inducción a la empresa para su	A corto plazo	Evidencias documentales,	Gerente Jefe Administrativo y TH

	Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales )		cada puesto de trabajo	nuevos colaboradores.				
	Definir actividades de reinducción para la empresa	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente las objetivos establecidas	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.	A corto plazo	Evidencias documentales	Gerente Jefe Administrativo y TH	
	Seguimiento y acompañamiento de los colaboradores.	Establecer flujogramas de procesos de las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de mejorar el compromiso de los colaboradores	Optimizar los procesos que realiza el Centro de especialidades médicas SERVIPROM	Realizar un flujograma de procesos	A corto plazo	Flujograma y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH	
AMBIENTE LABORAL	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar su sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.	A corto plazo	Materiales para las actividades. Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.	
	Establecer un cronograma para determinar las actividades	Promover la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los	Diseñar un cronograma de fechas	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.	

sociales que fortalezcan las relaciones interpersonales.	miembros de la organización.	conmemorativas de la empresa						
Definir lineamientos de comportamiento para mejorar el desempeño laboral del colaborador	Propiciar un ambiente de confianza dentro de la empresa para el colaborador.	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.		

Nota: Referencia de la tabla de la Matriz del Programa de Gestión de Talento Humano de los autores de investigación en el año 2022

## ACTIVIDADES DE PROPUESTA DE ACCION

A continuación, se plantean el desarrollo de las estrategias propuestas:

### Área 1. Estructura Organizacional

**Tabla 1.**

*Área de Intervención 1*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
<b>Estructura Organizacional</b>	Plantear una estructura organizacional que genere orden en la empresa identificando y clasificando las áreas de gestión.	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva.	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

### 1. ESTRATEGIA

Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo.

### 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Es importante considerar que cada área o departamento desarrolla funciones específicas. Puesto que cada una cuenta con un conjunto de trabajadores que realizan actividades que son similares y responden a necesidades concretas dentro de la organización.

Cabe destacar que cada departamento ayuda a que la empresa alcance los objetivos y las metas que se propone. Por lo general, una empresa tiene al menos cinco áreas funcionales. Entre ellas encontramos el área de gerencia, de talento humanos, médica, de finanzas y de marketing.

## CLASIFICACIÓN DE ÁREAS DE DESEMPEÑO LABORAL

**Figura 1.**

*Clasificación de las áreas de la empresa*



Nota: Referencia de la figura de la clasificación de las principales áreas para SERVIPROM tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

### 1. Gerencia

El área de gerencia está relacionada con el proceso de operación general de la empresa. En ella se definen los objetivos, se toman las decisiones mas importantes y desde ahí se dirigen todas las operaciones de la organización. Dado que es la responsable de que todo funcione bien, se relaciona directamente con todas las otras áreas y las controla.

### 2. Talento Humano

Por su parte, el área de talento humano tiene a su cargo los procesos de búsqueda, selección y reclutamiento del personal que la empresa necesita para ocupar los puestos de trabajo. Es decir, tiene que ver con todo lo relacionado con las contrataciones y remuneración del personal.

Adicionalmente tiene que ver todo lo que concierne a las tareas de tipo administrativo, la comunicación interna, la capacitación y los aspectos legales del personal a cargo.

### **3. Área Médica**

En cambio, el área médica cumple las funciones de diagnosticar y tratar enfermedades, lesiones y demás trastornos de salud. Prescribir tratamientos, medicamentos, cirugías, dietas y/o ejercicios de rehabilitación, según el diagnóstico y condición del paciente. Solicitar exámenes de laboratorio, ultrasonidos, ecocardiogramas, electrocardiogramas, rayos X, entre otros

### **4. Área de finanzas o contabilidad**

Ahora bien, finanzas se encarga de llevar el registro contable de todas las operaciones que realiza la empresa. Tiene a su cargo todos los movimientos de dinero que se producen dentro y fuera de la empresa. En otras palabras, esta área es responsable de los recursos monetarios y financieros que posee la empresa.

Tiene al cargo el pago de los empleados y proveedores, debe realizar informes financieros y cuentas; sin olvidar el pago de los impuestos. Además, toma decisiones de inversión de la empresa, considerando en qué se debe invertir y buscando el mejor momento para hacerlo

### **5. Área de Marketing y ventas**

Mientras que, las funciones del departamento de marketing se orientan al exterior de la empresa. En esta área se definen las estrategias de marketing que se aplicarán y el mercado o segmento del mercado al que se dirige.

Desde luego para ello se realiza la planificación y el diseño de los nuevos productos y se establece cuál será el ciclo de vida de los productos que la empresa comercializa. Busca que se alcancen los objetivos de marketing por medio de la comunicación efectiva y la captación de clientes.

También tiene a su cargo la planificación de la mezcla de marketing en cuanto a producto, precio, comunicación y distribución. Esto lo hace basado en los distintos bienes y servicios que la empresa ofrece al mercado.

## CATEGORIZACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Dentro de este proceso, no hay que dejar de lado el análisis, descripción, clasificación y valoración de puestos, ya que es una actividad relevante en la Gestión del Talento Humano, contribuye a establecer políticas salariales y valor en el mercado laboral. Tanto el análisis como la descripción de puestos, constituyen una herramienta básica, determina el sistema de valoración de puestos que se vaya a emplear en una organización. Sin el análisis de puestos, no resultaría posible la realización de la valoración, procedimiento mediante el que se pretende determinar el valor relativo de los distintos puestos que componen una organización.

A continuación, daremos a conocer los pasos a seguir para realizar la categorización de puestos en la empresa:

- **Recolección de la información de puestos**

Para recabar la información se puede hacer uso de varios métodos, por lo que la decisión final valora ventajas y desventajas, es decir, las informaciones que permiten recoger, tiempo de aplicación, costes, entre otros. No existe un formulario único para la recopilación de la información, es importante que el analista de puestos, identifique el método, estrategias y la forma de recopilación, de manera tal que le posibilite cumplir con los objetivos del análisis de puestos.

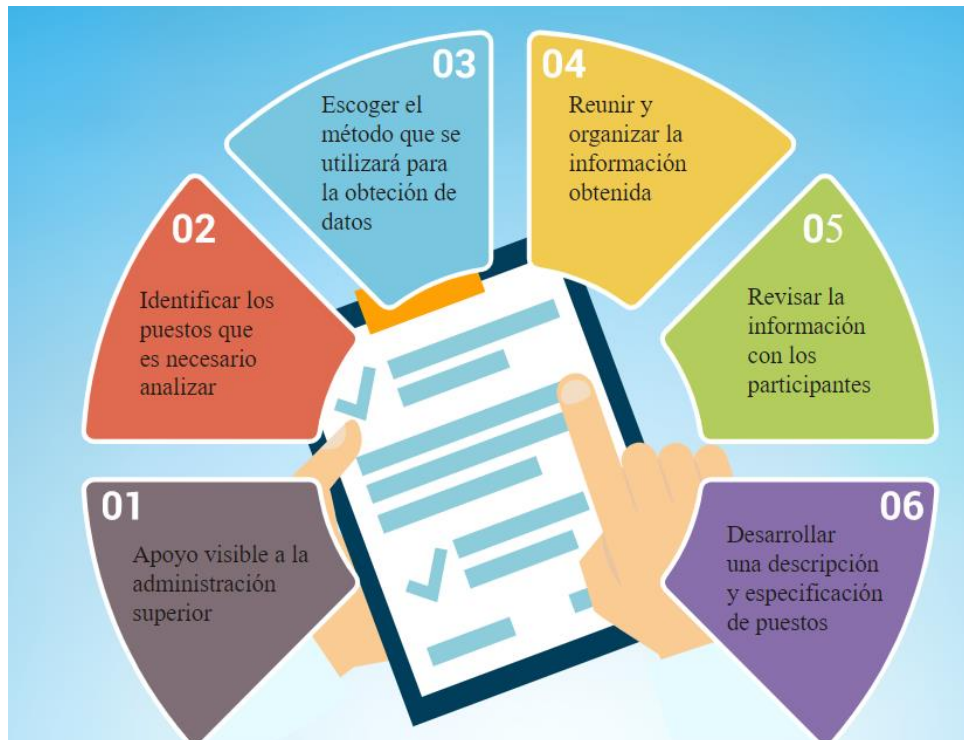
- **Análisis de puestos**

El análisis de puestos, es un proceso sistemático que se encuentra presente en cada una de las empresas, implica conocer cada puesto, dependiendo de la información recolectada y analizada, se identifican los requerimientos, deberes y responsabilidades, además permite realizar correcciones y confeccionar perfiles. Para poner en práctica un análisis de puestos en una empresa, es fundamentalmente cuando se crean puestos nuevos, se modifican los mismos cuando existen nuevas tecnologías, así como la actualización del sistema de compensación y el salario. Además, tiene como finalidad verificar y certificar el correcto establecimiento de toda la información referente tanto a las funciones, tareas, acciones o movimientos a realizar (descripción

del cargo) y a los requisitos o exigencias que se deben cumplir con el mismo (especificaciones del cargo).

Existen seis pasos para determinar el proceso de obtención de información para el análisis de puestos:

*Figura 2. Proceso para obtener información para el análisis de puestos*



Nota: Referencia de la figura del Proceso para obtener información para el análisis de puestos

- **Asignación de puestos**

La asignación es ubicar una nueva plaza en el grupo ocupacional y a la clase que corresponde, donde ésta se realiza de manera directa, o sea al clasificar a la persona trabajadora, con base en sus estudios académicos, experiencia, educación no formal y rendimiento o desempeño en el puesto de trabajo, se asignaría a una clase referente a estos aspectos, como por ejemplo; si es un profesional se clasifica en el grupo o rango profesional y si es administrativo se ubicaría en ese mismo rango y luego se clasifica en la clase correspondiente.



- **Responsable:**  
Talento Humano
- **Tiempo:**  
Trimestral
- **A quien va dirigido:**  
Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

### 3. PRESUPUESTO

**Tabla 2.**

*Presupuesto actividad 1*

Detalle	Valor
Publicidad	\$100
Diseñador Grafico	\$ 30
Publicación de anuncios en estafeta	-
<b>Total</b>	<b>\$130</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

### RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer la actualización de las áreas de trabajo dentro de la empresa y los pasos a seguir para una buena categorización de puestos para los colaboradores que facilitaran la alineación de los objetivos de la empresa hacia la organización.

#### Área 1. Estructura Organizacional

**Tabla 3.**

*Actividad 2*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Replanteamiento del organigrama funcional.	Reestructuración organizacional de los puestos de trabajo	Reorganizar las áreas de trabajo y actualizar los puestos que existen en la organización	Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### REPLANTEAMIENTO DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS SERVIPROM

*Figura 3. Replanteamiento del Organigrama Empresarial*



Nota: Referencia de la figura Organigrama Empresarial SERVIPROM tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

El organigrama de una empresa es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma. Este esquema brinda información esencial sobre las estructuras departamentales y la organización de una empresa para comprenderla de un vistazo.

El proceso de reestructura organizacional ayuda a rediseñar su organización para mantener la competitividad. Esta decisión puede estar basada en orientar su crecimiento hacia nuevos mercados, en el aumento de resultados óptimos en ciertas áreas de la compañía o en un cambio de estrategia de negocios.

La reestructuración implica una verificación de las metas de la organización, el replanteamiento de sus procesos de trabajo, una metodología cuidadosa para definir cuáles puestos deben eliminarse o fusionarse y un plan de administración detallado para asegurarse de que la transformación genere resultados satisfactorios con el paso del tiempo.

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Publicidad

Sitio web

- **Tiempo:**

Semestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

- **PRESUPUESTO**

### **Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 5. Presupuesto actividad 2*

Detalle	Valor
Diseño	\$50
Impresión de materia	\$50
Publicación de anuncios en estafeta	
<b>Total</b>	<b>\$100</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer a los colaboradores la estructura organizacional mediante la reestructuración del organigrama donde se evidencie el orden jerárquico de los puestos de trabajo en la empresa y así llevar una mejor organización en la empresa.

### Área 1. Estructura Organizacional

**Tabla 3.**

*Actividad 3*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicación de una ficha de levantamiento de puestos	las fichas a levantamiento de puestos de trabajo	la ficha de levantamiento de puestos	Establecer las funciones de los puestos correspondiente y estructurar la ficha técnica

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- **Descriptivo de puestos**

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

## FICHA MODELO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



<b>1.1 Puesto:</b>	Gerente	<b>1.2 Categoría del puesto:</b>	Directivo
<b>1.3 Departamento o grupo:</b>	Gerencia	<b>1.4 Código del puesto o n.º de solicitud:</b>	001SPR
<b>1.5 Ubicación:</b>	Zamora	<b>1.6 Necesario viajar:</b>	SI
<b>1.7 Rango o nivel de salario:</b>	\$1000-\$1500	<b>1.8 Tipo de posición:</b>	Tiempo completo
<b>1.9 Contacto de recursos humanos:</b>	072605482	<b>1.10 Fecha de publicación:</b>	Enero 2022
<b>1.11 Formación de solicitantes:</b>	Tercer Nivel	<b>1.12 Expiración de la publicación:</b>	Diciembre 2022
<b>1.13 URL de publicación externa:</b>	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
<b>1.14</b>			
<b>1.15 URL de publicación interna:</b>	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
<b>Fax o correo electrónico:</b> Número de fax o correo electrónico	<b>Correo:</b> Nombre: Centro de Especialidades Médicas Nombre de la empresa SERVIPROM Dirección Av. del ejercito Ciudad y código postal		

### 1.16 Descripción del puesto

#### Rol y responsabilidades

Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.

Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.

Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.

Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.

Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, hacer las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.

Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.

Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.

Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.

Requisitos de cualificación y formación

**Educación: Título universitario en Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Ingeniero Industrial o disciplinas académicas afines y experiencia.**

**Experiencia: Experiencia profesional de tres (3) años.**

**Formación: Conocimiento en manejo de computadores, software de oficina, Preferiblemente especialización financiera.**

**Habilidades: Manejo y administración de personal, capacidad de trabajo en equipo, Facilidad para plantear solución a problemas administrativos, liderazgo.**

Aptitudes deseables

Liderazgo.

Empatía.

Gestión de conflictos.

Manejo de crisis.

Comunicación.

Generación de confianza.

Fortalecimiento de la cultura de la empresa.

Inteligencia emocional.

Notas adicionales

Notas adicionales

Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Impresora

Papel bond

- **Tiempo:**

Semestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

## 1. PRESUPUESTO

**Tabla X.** Presupuesto

**Tabla 10.** Presupuesto actividad 1

Detalle	Valor
Diseñador	\$50,00
Impresiones	\$20,00
<b>Total</b>	<b>\$70,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener y transmitir de forma claro los requisitos del puesto ofertado y atraer los candidatos más idóneos para el puesto de trabajo en la empresa.

### Área 2. Imagen Corporativa

**Tabla 11.** Área 2 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia de nuestros clientes.	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad..	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa

Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Figura 9. Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial

## MENSAJES CLAVES PARA LA FILOSOFIA EMPRESARIAL



Nota: Referencia de la Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## MENSAJES CLAVES PARA LA BUENA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA

Figura 10. Mensajes Claves para la Imagen Corporativa de la Empresa

## MENSAJES CLAVES



Nota: Referencia de la Mensajes Claves para la Imagen Corporativa tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022



- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Impresora

Papel bond

- **Tiempo:**

Semestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores y clientes del Centro de Especialidades Médicas

(SERVIPROM)

- **PRESUPUESTO**

### **Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 12. Presupuesto actividad 1*

Detalle	Valor
Diseño de anuncios en Computadora	50,00
Impresión de anuncios	50,00
Publicidad	80,00
<b>Total</b>	<b>\$180,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Reflejar los objetivos organizacionales hacia los colaboradores para crear el compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.

### **Área 2. Imagen Corporativa**

*Tabla 13. Área 2 Actividad 2*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisfacer las necesidades expectativas del público objetivo.	las Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

*Figura 11. Portafolio de Servicios*

**SERVIPROM .....MEJORANDO TU CALIDAD DE VIDA TE OFRECE**

ATENCION MEDICA CON LOS MEJORES ESPECIALISTAS

DR. JORGE LUIS CUEVA  
ESPECIALISTA EN PEDIATRIA  
DRA. NANCY CASTILLO  
GINECOLOGA- OBSTETRA  
DRA. JIMENA MANCERA  
OTORRINARINGOLOGA  
DRA. MARIA G. ALVAREZ  
MEDICO OCUPACIONAL  
DR. LUIS AGUIRRE  
MEDICINA GENERAL

ADEMAS OFRECE LOS SERVICIOS DE:

Laboratorio Clínico  
Rayosx  
Ecografía Gineco Obstetra  
Electrocardiograma  
Audiometría  
Espirometría  
Cooximetría

**Servicio de Apoyo y Diagnostico**

PARA CITAS COMUNICARSE AL:  
072605482 O  
09947221891

**Portafolio de Servicios**

RECUERDA QUE TU SALUD ES LO MAS IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Dr. Luis Fernando Aguirre  
Gerente propietario

**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS  
*Tu salud es nuestra prioridad*

Nota: Referencia del Portafolio de Servicios tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Impresora

- **Tiempo:**

Trimestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM y público en general

- **PRESUPUESTO**

**Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 14. Presupuesto actividad 2*

Detalle	Valor
Diseño de anuncios en Computadora	\$50,00
Publicidad	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$100,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer los servicios, profesionales de calidad así de apoyo y diagnóstico para un mejor servicio a nuestros clientes.

### Área 2. Imagen Corporativa

*Tabla 15. Área 2 Actividad 3*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones	
Imagen Corporativa	Difundir información de la empresa de manera interna y externa.	la correcta difusión de la empresa y sus directrices interna externa.	Impulsar a una difusión tanto como externa.	Generar un sentido de pertinencia hacia la empresa..	Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa

Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### **INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA SERVIPROM**

Algunos de los métodos más importantes para la difusión de información que puede crear dentro de una empresa son los siguientes:

**El manual del empleado:** se encuentra la información necesaria para que el empleado logre un excelente desempeño en sus funciones como también las condiciones y reglamentos de la empresa.

**Comunicaciones escritas:** los memorandos son un medio útil de transmitir los cambios que se produzcan en las distintas políticas y procedimientos de la empresa que no estén reflejados en el manual del empleado.

**Boletín Informativo:** una pequeña publicación mensual en donde se puede encontrar información de acontecimientos importantes, de reuniones y cambios de puestos de trabajo o novedades de la organización.

**Comunicación electrónica:** el correo electrónico o e-mail es el sistema mediante el cual los distintos empleados de una empresa pueden comunicarse entre sí. Es el medio más rápido para llegar a un gran número de empleados.

**Sistema de sugerencias:** está diseñado con el fin de solicitar y valorar las ideas valiosas de los empleados.

**Formularios y Solicitudes:** Formatos de requisición de compras o de materiales y recursos de uso interno, solicitudes relacionadas con el desempeño laboral, participación en eventos, permisos y vacaciones del personal, etc.

**Foros de Comunicación:** A través de Intranet la empresa puede implementar Foros de Comunicación tanto para grupos de trabajo, comisiones o comités con propósitos específicos como foros abiertos.

CRONOGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE SERVOPROM									
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	NOVIEMBRE				ABRIL			
		SEMANA1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA4	SEMANA1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA4
Difusión Misión visión y valores empresariales	Talento Humano	X							
Difusión de las especialidades medicas	Talento Humano		X						
Difusión del reglamento interno	Talento Humano			X					
Difusión de los servicios médicos y técnicos	Talento Humano				X				
Difusión sobre el personal en función	Talento Humano					X			
Foros de comunicación a nivel externo	Talento Humano						X		
Difusión de los equipos técnicos que disponen para atención	Talento Humano							X	
Difusión de los planes de salud que ofrece la empresa	Talento Humano								X
Difusión de las sucursales que tiene la empresa	Talento Humano								X

Nota: Referencia a la tabla del cronograma de actividades tomada de la fuente de los autores para el año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Sala de Reuniones

Infocus

Presentación Digital

Mesas

Sillas

Redes sociales

Medios impresos

- **Tiempo:**

Trimestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) y público en general

## 1. PRESUPUESTO

### **Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 21. Presupuesto actividad 3*

Detalle	Valor
Difusión redes sociales	\$100,00
Medios impresos	\$50,00
Perifoneo	\$30,00
Cuñas radiales	\$30,00
<b>Total</b>	<b>\$210,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

### Área 3.

#### INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

*Tabla 17. Área 3 Actividad 1*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir la información principal (Reseña histórica, Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales)	Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en cada puesto de trabajo	Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.

Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Realizar un programa de inducción a la empresa para sus nuevos colaboradores.

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

#### INFORMACIÓN PRINCIPAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS SERVIPROM

El Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) se inició en el año 2017, ante la necesidad de las personas, la demanda y la entrada de las empresas mineras a la Provincia de Zamora Chinchipe, surgió la idea y se creó primeramente la Empresa de Seguridad de Salud Ocupacional y laboratorio clínico; la cual inició sus funciones con un médico Ocupacional , un Paramédico y una Laboratorista dando los servicios a empresas locales; con el paso del tiempo se iba incrementando el trabajo en las zonas mineras y ante las frecuentes multas que las entidades correspondientes reguladoras del estado aplicaban a las empresas, aumento considerablemente el trabajo y así mismo se fue ampliando en cuanto a sus servicios, para la satisfacción de los clientes.

- Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

**Misión.** - Proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio

Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.

**Visión.** - Ser la Empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención medica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

**Valores:**

- **Vocación de servicio.** - Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.
- **Responsabilidad.** - Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.
- **Lealtad.** - radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.
- **Trabajo en equipo.** - Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.



### Objetivos Organizacionales.

Su principal objetivo es ser uno de los mejores Centros de especialidades médicas de la zona sur del país, por el cual sus servicios son de calidad, así mismo la empresa cada día va mejorando para poder otorgar mejor atención ya que cuenta con profesionales muy destacados en el ámbito médico, además que existe una buena comunicación interna con nuestros colaboradores lo cual permite seguir forjando un alto nivel de servicio para nuestros clientes .

### PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES SERVIPROM

*Tabla 18. Programa de inducción para la empresa SERVIPROM*

TEMA	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS
Bienvenida	Se dan palabras de bienvenida al nuevo empleado además de dar inicio a la inducción	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca de la historia, filosofía empresarial y objetivos organizacionales	Se da a conocer una breve historia de cómo nació la empresa, su razón social, productos y servicios que ofrece y la filosofía en la que se basan sus decisiones y actividades	Jefe de Talento Humano	Computadora Proyector Lugar adecuado para la emisión de información
Presentación de la estructura de la empresa	Se realiza la presentación y recorrido de todas las áreas de la empresa	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca del reglamento interno de la empresa	Se da a conocer información detallada de las políticas, en los protocolos de salud, seguridad, horarios, beneficios de ley, vestimenta entre otros	Jefe de Talento Humano	Computadora Proyector Diapositivas Lugar adecuado

Entrega de cartilla de bienvenida a la empresa	Se hace la entrega de una cartilla de bienvenida en el cual contiene toda la información de la empresa	Jefe de Talento Humano	Cartilla de bienvenida impresa
Retroalimentación	Se dará paso a responder cualquier interrogante que tenga el nuevo colaborador	Jefe de Talento Humano	Jefe de Talento Humano

Nota: Referencia a la tabla del programa de inducción tomada de la fuente de los autores para el año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Sala de Reuniones

Infocus

Presentación Digital

Mesas

Sillas

- **Tiempo:**

Trimestral

- **A quien va dirigido:**

Nuevos colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

## 2. PRESUPUESTO

### Tabla X. Presupuesto

Tabla 19. Presupuesto actividad 3

Detalle	Valor
Diseño de diapositivas	\$30.00
Medios impresos	\$20.00
Break - coffe	\$20,00
<b>Total</b>	<b>\$70,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer la información más importante de la empresa con la finalidad de llegar a satisfacer las expectativas de los nuevos colaboradores.

### Área 3.

## INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

*Tabla 20. Área 3 Actividad 2*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir actividades de reinducción para la empresa	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente los objetivos establecidos	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.

Nota: Referencia de la tabla al área 3 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

*Figura 12. Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores*



Nota: Referencia de las Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Presentación Digital

- **Tiempo:**

Semestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

## 1. PRESUPUESTO

**Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 21. Presupuesto actividad 2*

Detalle	Valor
Material visual e impreso	\$50,00
Capacitador	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$100,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener información sustentada para realizar efectivamente un proceso de reinducción a los colaboradores de la empresa y dar el respectivo seguimiento en base alguna inquietud o situación que se presentase a lo largo de desempeño laboral dentro de la empresa.

### Área 3.

## INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

*Tabla 22. Área 3 Actividad 3*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Seguimiento y acompañamiento de los colaboradores.	Seguimiento completo de las actividades que se desempeñan dentro de la institución	Incremento en un 100% de colaboradores con una correcta actualización de información en el tema de atención al cliente.	Realizar un flujograma de información de atención al cliente

Nota: Referencia de la tabla al área 3 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **ESTRATEGIA**

Realizar un flujograma de información de atención al cliente

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### Flujograma de información

El acompañamiento laboral es una de las actividades más importantes en el proceso de inducción, ya que ayudara facilitar de manera adecuada la integración del colaborador o del personal que conforma la institución.

Por lo cual serán transmitidas a través de la creación de flujogramas informáticos donde se verá reaccionado la atención al cliente, información general de la empresa, procesos de los diferentes departamentos, capacitaciones, etc.

### FLUJOFRAMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

*Figura 13. Flujograma de información*



Nota: Referencia al flujograma de información tomada de la fuente de los autores de investigación del

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Computadora

Presentación Digital e impreso

**Tiempo:**

Semestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

## 2. PRESUPUESTO

**Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 23. Presupuesto actividad 3*

Detalle	Valor
Material visual e impreso	\$50,00
Diseñador	\$30,00
<b>Total</b>	<b>\$80,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener una buena aceptación de nuestros clientes en base a la información y servicio que brindan nuestros colaboradores con la finalidad de ir fortaleciendo a nuestros colaboradores y por ende el crecimiento de la empresa.

### Área 4.

#### AMBIENTE LABORAL

*Tabla 24. Área 4 Actividad 1*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente Laboral	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar su sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

## **1. ESTRATEGIA**

Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

## **2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo es una de las cualidades más importantes dentro de una compañía. Los empleados de una empresa deben trabajar para alcanzar unos objetivos compartidos, así que un equipo coordinado y complementado será primordial para conseguirlo.

El trabajo en equipo es el camino más eficaz para lograr objetivos, si quieres ir con el mismo ritmo de grandes empresas, realiza periódicamente actividades para empresas para tu equipo de trabajo. Aunque parezca un poco irreal se ha comprobado que impartir conocimiento de forma lúdica es altamente efectivo.

Según estudios, los empleados que reciben formación a través de programas prácticos logran retener cerca del 90% del contenido.

A continuación, daremos a conocer algunas actividades de trabajo en equipo para fortalecer y crear lazos de confianza.

### **¿Qué son las dinámicas de trabajo en grupo y cómo ayudan al equipo?**

Las dinámicas de trabajo en grupo son una serie de actividades interactivas que permiten reforzar determinados aspectos del trabajo en equipo. Cada dinámica incluye diferentes procedimientos sistematizados que se adaptan a las necesidades de las empresas. Para los trabajadores, se trata de una forma amena de interiorizar aspectos relevantes en su día a día.

Para las compañías, es un recurso muy efectivo para evitar disfunciones en los proyectos en equipo, al tiempo que se facilita el trabajo de los colaboradores, además que tiene algunas ventajas como:

- **Mayor coordinación interna**

Las dinámicas de grupo fomentan hábitos de trabajo que facilitan la coordinación dentro de un mismo equipo o departamento. Cada trabajador sabe en todo momento lo que debe hacer porque se ha generado un ambiente propicio para el intercambio de información. Las actividades en equipo plantean situaciones reales de oficina.

- **Fomento de cualidades profesionales**

Cada trabajador cuenta con unas aptitudes específicas que pueden ser desarrolladas por sus compañeros gracias al trabajo en equipo. Las dinámicas de grupo permiten potenciar cualidades como el liderazgo, el carácter resolutivo, la empatía, la prudencia, la flexibilidad, la mentalidad analítica, la disciplina o la responsabilidad corporativa.

- **Superación de dificultades**

Sin duda, la superación de dificultades es uno de los aspectos en los que se observa con mayor nitidez el trabajo con dinámicas de grupo. Estos equipos no se desmoronan ante las dificultades y tampoco dejan solos a sus compañeros frente al peligro.

Dado que todos los integrantes del grupo son responsables de su éxito o fracaso, se trabaja en colaboración para superar cualquier contratiempo y encauzar nuevamente el proyecto.

- **Menores niveles de estrés y competencia sana**



Cuando un trabajador asume muchas responsabilidades en solitario, siempre existe el riesgo de que se vea superado por la situación y sufra trastornos relacionados con el estrés. Las dinámicas de grupo enseñan a repartir la carga entre los miembros, al tiempo que se fomenta una competencia sana entre estos. No se trata tanto de quién trabaja más sino de cómo se puede ser de mayor utilidad para el equipo.

A continuación, daremos a conocer algunas actividades que servirán para fortalecer el trabajo en equipo de la empresa.

### LA BÚSQUEDA DEL TESORO

*Figura 14. Búsqueda del tesoro*



Nota: Referencia a la dinámica búsqueda del tesoro

Duración: 1 hora.

Número de participantes: 2 equipos pequeños o más.

Material necesario: bolígrafo y papel.

**Reglas:** Divide al grupo en equipos de 2 personas o más. Elabora una lista de tareas ridículas para que cada equipo las haga en grupo. Entre las tareas puedes incluir sacarse una autofoto con un extraño, sacar una foto a un edificio u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc. Entrega la lista a cada equipo, junto con un plazo máximo en el que deben completar todas las tareas. Gana quien complete la mayoría de las tareas en el menor tiempo. (Si quieres, puedes crear tu propio sistema de puntuación según la dificultad de las tareas).

**Objetivo:** Se trata de un excelente ejercicio para fomentar el espíritu de equipo que ayuda a romper los grupillos de la oficina al fomentar el trabajo entre personas de otros equipos, departamentos o círculos sociales.

## EL NUDO HUMANO

*Figura 15. El nudo humano*



Nota: Referencia a la dinámica el nudo humano

Duración: 15-30 minutos.

Número de participantes: 8-20 personas.

Material necesario: ninguno.

**Reglas:** Pide a todos que se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Pídeles que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. A continuación, diles que saquen el brazo izquierdo y agarren otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos. Si el grupo es demasiado grande, haz varios círculos pequeños para que los grupos compitan entre ellos.

**Objetivo:** Este juego se basa en gran medida en una buena comunicación y trabajo en equipo. Además, deriva en cantidad de conversaciones divertidas para los ratos libres en el lugar de trabajo.

### EL CUADRADO PERFECTO

*Figura 16. El cuadrado perfecto*



Nota: Referencia a la dinámica el cuadrado perfecto

Duración: 15-30 minutos.

Número de participantes: 5-20 personas.

Material necesario: una cuerda larga con los extremos atados uno al otro y una venda para cada participante.

**Reglas:** Pide a los participantes que se levanten y formen un círculo para sostener la cuerda. A continuación, pide a todos que se pongan la venda en los ojos y dejen la cuerda en el suelo. Pídeles que se alejen un poco del círculo. Luego pídeles que vuelvan e intenten formar un cuadrado con la cuerda sin quitarse la venda de los ojos. Pon un límite de tiempo para que compitan. Para hacerlo incluso más difícil, pide a algunos miembros del equipo que permanezcan en silencio.

**Objetivo:** Este juego se centra en el fomento de unas buenas habilidades de comunicación y liderazgo. Al pedir a algunos de los participantes que no hablen, este juego también requiere confianza entre los miembros del equipo, ya que tendrán que guiar a los demás en la dirección correcta.

PLANIFICACION ACTIVIDADES PARA FORTALECER EL TRABAJO EN EQUIPO						
ACTIVIDAD	EJECUCION	SECUENCIA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	LUGAR	INSUMOS
<b>Registro de Asistencia</b> <b>*Bienvenida</b> <b>Explicación de las actividades a realizarse</b> <b>*Formación de Equipos</b> <b>*Agrupamiento de equipos</b> <b>*Realización de actividades dinámicas</b> <b>*Refrigerio Break</b>  <b>*Culminación de las actividades realizadas con el objetivo de desarrollar habilidades en cada colaborador</b>		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		Registro de Asistencia Tableros esferos
		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
	Una actividad cada 3 meses	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
	Trimestral	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
	En la culminación de cada actividad	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
	Al final de cada actividad se da un mensaje de fortalecimiento de la actividad realizada		Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		

Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Recursos:**

Registro de asistencias

Cuerda

Papel bond

Lápices

Esferos

Medios impresos

- **Tiempo:**

Trimestral

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

- **PRESUPUESTO**

### **Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 28. Presupuesto actividad 3*

Detalle	Valor
Material impreso	\$20,00
Materiales de oficina	\$10,00
Break cofre	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$80,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Obtener un personal con un fortalecimiento en los trabajos de equipo así con refrescar el ambiente laboral a través de estas actividades de esparcimiento motivación laboral.

## **Área 4.**

### **AMBIENTE LABORAL**

*Tabla 26. Área 4 Actividad 2*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones	
Ambiente Laboral	Establecer un cronograma para determinar las actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales.	un para las sociales las	Promover la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los miembros de la organización.	Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa

Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

## 1. ESTRATEGIA

Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### FECHAS CONMEMORATIVAS DENTRO DE LA EMPRESA

Las celebraciones de empresa son una gran oportunidad para reforzar vínculos y mejorar el orgullo de pertenencia de tus empleadas y empleados. Saber cómo celebrar en la empresa estas fechas para conseguir tus objetivos es clave para aprovechar su potencial.

Tus colaboradores son el activo más relevante e importante de la organización, saber cómo celebrar las fechas importantes y aprovecharlas puede reforzar vínculos de compromiso en tu empresa.

Los beneficios de celebrar las fechas especiales, tanto para tu empresa como para los colaboradores, son varios. Te damos algunos ejemplos:

- Se generan lazos de confianza entre los colaboradores y la organización.

Los espacios de celebración permiten motivar a los colaboradores porque generan un momento de festejo y reconocimiento.

- Se fortalece la cultura laboral de la empresa, además genera compromiso organizacional.
- La entrega de beneficios e incentivos ayudará a disminuir los índices de rotación y retener el talento en la empresa.

### ¿Por qué celebrar las fechas especiales en tu empresa?

Celebrar las fechas especiales ayudan a consolidar relaciones de calidad en los equipos, caracterizadas por la confianza, el orgullo de pertenencia y el compañerismo. Esto es clave para la motivación y compromiso de los colaboradores,

Los incentivos no monetarios, tienen un gran impacto, estos son algunos ejemplos:

- Flexibilidad horaria, para que los empleados puedan escoger el turno de trabajo que más les convenga.
- Planes de formación profesional, a través de cursos certificados que les permitan aprender, crecer y mejorar sus perfiles laborales.
- Mensajes de reconocimiento, para el personal sobresaliente puede ser vía correo electrónico, y mención de sus logros durante las reuniones del equipo.
- Días de descanso en su cumpleaños, este es un incentivo muy valorado por los colaboradores y sus familias.
- Vacaciones extras remuneradas, pueden ser otorgadas a fin de año o al cierre de un proyecto.

*Figura 14. Cronograma de fechas conmemorativas*



Nota: Referencia de las Directrices para orientar las actividades del Cronograma de fechas conmemorativas tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

- **Responsable:**

Talento Humano

- **Tiempo:**

Dependiendo de la fecha según el cronograma

- **A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

## 1. PRESUPUESTO

**Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 27. Presupuesto actividad 2*

Detalle	Valor
Diseñador del cronograma de actividades	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$50,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

Crear y mantener espacios de confraternidad y convivencia rescatando fechas especiales dentro de la empresa.

### Área 4.

#### AMBIENTE LABORAL

*Tabla 28. Actividad 3*

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente laboral	Promover un ambiente laboral óptimo mediante diferentes estrategias que fomenten la motivación y la mejora de resultados en la organización.	Propiciar un ambiente laboral sano	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo

Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022



## 1. ESTRATEGIA

Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

*Figura 15. Estrategias de Convivencia en el trabajo*



Nota: Referencia de las Estrategias de Convivencia en el trabajo tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

- **Responsable:**  
Talento Humano
- **Tiempo:**  
Semestral
- **A quien va dirigido:**  
Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

### 3. PRESUPUESTO

#### **Tabla X. Presupuesto**

*Tabla 29. Presupuesto actividad 3*

Detalle	Valor
Diseñador	\$30,00
Medios impresos	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$80,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

### RESULTADOS ESPERADOS

Mantener un entorno Laboral saludable generando ambientes confortables para todos los colaboradores, incrementando el trabajo en equipo y fortaleciendo lazos de convivencia en cada área de trabajo.



ofrece la empresa	Talento Humano						
Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	Talento Humano	X				X	
Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.	Talento Humano		X		X		X
Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores	Talento Humano	X				X	
Realizar un flujograma de procesos	Talento Humano		X			X	X
Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo	Talento Humano			X			X
Diseñar un cronograma de fechas		X				X	

---

<b>conmemorativas de la empresa</b>		
<b>Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral</b>	X	X

---

Nota: Referencia de la tabla del cronograma de ejecución de la propuesta del programa de gestión de talento humano tomada de la fuente de los autores de investigación.

## PRESUPUESTO

*Tabla 37. Presupuesto*

<b>PRESUPUESTO</b>	
Área de intervención – Estructura Organizacional	<b>VALOR</b>
<b>Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo</b>	\$130,00
<b>Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional</b>	\$100,00
<b>Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica</b>	\$ 70,00
<b>Área de intervención – Imagen Corporativa</b>	
	\$180,00
<b>Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa</b>	
<b>Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa</b>	\$100,00
<b>Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa</b>	\$210,00
<b>Área de intervención – INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL</b>	
<b>Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.</b>	\$ 70,00
<b>Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.</b>	\$100,00
<b>Realizar un flujograma de procesos</b>	\$ 80,00
<b>Área de intervención – Ambiente Laboral</b>	
<b>Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.</b>	\$ 80,00
<b>Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa</b>	\$ 50,00
<b>Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral</b>	\$ 80,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1250,00</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de las áreas de intervención para el programa de gestión de talento humano tomada de la fuente de la autora de investigación del año 2022

## RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Mediante la implementación del programa de gestión de talento humano a través de un modelo organizacional, se mejorará las áreas funcionales ya que pueden centrar sus esfuerzos en tratar de cumplir los objetivos planteados así mismo ayudará a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación.
- ✓ La ventaja de contar con un modelo organizacional es que nos permitirá llevar a cabo de una mejor manera las tareas que se deben ejecutar para obtener los resultados deseados ya que sin un diseño organizacional no se tendría un rumbo claro hacia dónde quiere llegar la empresa y de qué manera se debe enfocar para cumplir sus metas.
- ✓ Promover la implementación del programa ya que es esencial en la empresa porque nos permitirá definir los elementos y características de cómo se va a organizar, teniendo la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.
- ✓ Contar con las estrategias necesarias para poder dirigir la fluidez de la gestión de talento humano para que los colaboradores y directivos estén alineados con los objetivos organizacionales de la empresa.
- ✓ Aumentar la productividad organizacional y personal de los colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM), permitiendo tener colaboradores comprometidos, eficientes, participativos y eficientes.

## **10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN**

La presente socialización del Proyecto de Titulación denominado **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÈDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÒN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**, se realizará en la sala de reuniones del Centro de Salud y será dirigido a los directivos de forma presencial.



## 10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO



**Rectora:**

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**Vicerectora Académica:**

Ing. Paulina Martínez, Mgs.

**Secretaria General:**

Tlga. Carla Benítez Torres.

**Revisado y Aprobado por:**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs.

**Autores:**

Est. Fabricio Alberto Aguirre G.

Est. Lilo Javier Calva Rojas.

**Carrera:**

Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano.

Loja-Ecuador, octubre,2022



## Indice de Contenido:

Ficha técnica.....	2
Indice de contenido.....	3
Presentación de la empresa.....	4
Glosario de terminos.....	6
Marco legal.....	7
Diagnóstico de la empresa.....	8
Cuadro comparativo de ventajas y desventajas.....	9
Actividades de propuesta de accion.....	10
Cronogramas de actividades.....	44
Presupuesto.....	45
Resultados esperados.....	46



## Presentación de la empresa:



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

El centro de especialidades médicas (SERVIPROM), es una empresa que presta sus servicios en el Cantón Zamora, así como también en la región sur del país, ofreciendo múltiples servicios, como la revisión médica de varios profesionales en las diferentes áreas de atención especializada, se caracteriza por ser una organización proyectada al servicio y bienestar del cliente creando un ambiente de confianza y seguridad para las personas que utilizan los servicios prestados por la misma, donde sus directivos y socios buscan día a día el adelanto y progreso de la empresa dando su mejor esfuerzo y contingente en cada una de las actividades.

Actualmente se encuentran en la actualización de equipos y sistemas para un servicio técnicamente actualizado y por ende se genera la ampliación de áreas médicas a servicio de la comunidad zamorana.

## Misión

Su misión se centra en proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.

## Visión

Su visión es ser la empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención médica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

## Valores



### Vocación de servicio:

Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.

### Responsabilidad:

Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.



### Lealtad:

Radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

### Trabajo en equipo:

Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.





# Glosario de terminos:

## **Administración de Recursos Humanos:**

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. (Organización, 2015)

## **Análisis de puesto:**

Estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. (Chiavenato, 2009).

## **Beneficio:**

Nos va a permitir retener a los mejores colaboradores brindándoles el mejor clima laboral. (Santana, 2022)

## **Capacitar:**

Preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. (Continental, 2022).

## **Organigrama:**

Es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes. (PRESS, 2022)

## **Desempeño:**

Comportamiento del trabajador encaminado al logro de los objetivos. (Software, Software, Bizneo HR, 2022).

## **Eficacia:**

Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado. (ESERP, 2022).

## **Formación:**

Proceso de capacitación de los recursos humanos de una organización. Constituye una inversión en capital humano. (Gardey, 2008).

## **Grupo de trabajo de jerarquización de puestos:**

Lo integran representantes de los diferentes procesos de la UCR, quienes, convocados en consulta por el responsable dentro de la Oficina de Recursos Humanos, emiten en conjunto un criterio no vinculante sobre la Jerarquización Interna de los puestos. (School, 2022)

## **Talento Humano:**

es aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. (Santos, 2010).

## Marco Legal:

### ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-223

Que, el artículo 137 del citado Reglamento General determina que, para la administración del desarrollo Institucional, las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras Institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos; y que, para el efecto, aplicarán la norma para el diseño, rediseño e Implementación de las estructuras organizacionales que emita el Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 501 de 22 de diciembre de 2018, establece: "El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular el proceso de diseño Institucional, el mismo que incluye la creación, modificación o la supresión de las entidades e Instancias de la Función Ejecutiva, así como los lineamientos para su correcta Implementación";



Que, mediante Resolución del Ministerio del Trabajo Nro. MRL-FI-2010-000033, de 10 de marzo de 2010, publicado en Registro Oficial Suplemento Nro. 152 de 17 de marzo de 2010, se emitió el procedimiento a aplicarse en los procesos de diseño, rediseño e Implementación de estructuras organizacionales;

## Diagnóstico de la Empresa

La situación actual del Centro de especialidades médicas (SERVI-PROM) del cantón Zamora en base a la aplicación de las técnicas de observación, encuesta y entrevista pudimos evidenciar que la mayoría de sus colaboradores no tienen conocimiento sobre la implementación de modelos o estructuras organizacionales dentro de la empresa, creando el desconocimiento de diversos temas y procesos por lo cual no son ejecutados correctamente obteniendo como resultado pérdida de tiempo y dinero.

Además, el no tener muy bien definida su estructura organizacional, existen algunos inconvenientes que se generan con el control, manejo del personal, distribución de funciones y coordinación de tareas en general afectando al desempeño y productividad de los mismos y por ende un retraso en el cumplimiento de sus metas de corto y largo plazo, las mismas que reflejan la buena o mala administración existente.

Así mismo, por parte de los directivos se manifiesta que se tiene algunos inconvenientes en la designación de roles y funciones espec

íficas para el buen funcionamiento de la organización, por ende creen que es necesario la implementación de un modelo o estructura organizacional que fortalezca el desempeño de sus colaboradores; cabe mencionar que la necesidad latente de estos procesos podría ayudar al mejor funcionamiento tanto en la parte administrativa como la de los profesionales médicos.

Por otro lado, con la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa ayudaría en la parte laboral de los colaboradores ya que desarrollarían un coordinado manejo de funciones ya establecidas con nuevas e innovadoras estrategias para aplicarlas con ellos y de esta manera conseguir un buen desempeño y mayor productividad en las actividades encomendadas.

Finalmente, tanto directivos como colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM), consideran de gran importancia la implementación de este programa dentro del mismo, puesto que ayudaría al control, organización y correcto desarrollo de procesos generando así un buen clima laboral y por ende una excelente imagen corporativa.





## Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional.

### Ventajas



Aumento de productividad, eficiencia y eficacia en los colaboradores.



Liderazgo por parte de sus directivos, los mismos que generen un ambiente de confianza, coordinación y responsabilidad.



Su sencillez y claridad: cada empleado sabrá a golpe de vista quién es la persona encargada de qué parte del programa le corresponde.



Los equipos de trabajo se convierten en verdaderos profesionales de lo que realizan.



La facilidad y la buena comunicación interna, así como la transparencia.



Se asegura una visión fresca e innovadora en muchos ámbitos, además de un grado de especialización muy alto.



Contribuye a tener una mayor eficiencia del personal y de los grupos de trabajo.



Alinea los intereses de las personas y grupos de acuerdo a áreas funcionales y también procesos productivos incrementando así la motivación profesional.



Eficiencia y productividad los empleados se agrupan por sus conocimientos y habilidades.



La jerarquía es clara y transparente. Esto reduce el número de canales de comunicación.



Esto aumenta la moral y la ética laboral, ya que hay más seguridad laboral.



Conlleva a una mejor planificación de las labores y sistemas productivos.

### Desventajas



A los empleados les puede resultar aburrido repetir la misma tarea una y otra vez, y perder el entusiasmo con el tiempo.



Si la estructura no se maneja bien, un empleado puede desanimarse si se promueve sobre él a un compañero de menor rendimiento.



Una de las principales debilidades de la estructura o modelo organizacional es el hecho de que puede haber una cooperación insuficiente entre los diferentes departamentos y problemas de gestión.



## PROPUESTA DE ACCIÓN MATRIZ DEL PROGRAMA/CRONOGRAMA



AREA A INTERVENIR	OBJETIVO ESTATÉGICO	INDICADORES	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Plantear una estructura organizacional que genere orden en la empresa identificando y clasificando las áreas de gestión.	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	A corto plazo	Infografía de clasificación de roles	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Replanteamiento del organigrama funcional	Reestructuración organizacional de los puestos de trabajo	Reorganizar las áreas de trabajo y actualizar los puestos que existen en la organización	Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	A corto plazo	Organigrama	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicación de una ficha de levantamiento de puestos	Estructurar la ficha de levantamiento de puestos de trabajo	Establecer las funciones de los puestos	Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	A corto plazo	Ficha técnica de puesto de trabajo	Gerente Jefe Administrativo y TH
IMAGEN CORPORATIVA	Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad.	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	A corto plazo	Infografía y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisficer las necesidades y expectativas del público objetivo.	Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	A corto plazo	Portafolio de servicios. Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Difundir la información de la empresa de manera interna y externa.	Impulsar a una correcta difusión de la empresa y sus directrices tanto interna como externa.	Generar un sentido de pertenencia hacia la empresa.	Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	A corto plazo	Cronograma de difusión Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
INDUCCIÓN REINDUCCIÓN DEL PERSONAL	Y Definir la información principal (Reseta histórica,	la Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en	Realizar un programa de inducción a la empresa para su	A corto plazo	Evidencias documentales,	Gerente Jefe Administrativo y TH

## PROPUESTA DE ACCIÓN MATRIZ DEL PROGRAMA/CRONOGRAMA

	Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales )		cada puesto de trabajo	nuevos colaboradores.			
	Definir actividades de reintroducción para la empresa	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente los objetivos establecidos	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reintroducción para los colaboradores.	A corto plazo	Evidencias documentales	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Seguimiento y acompañamiento de los colaboradores.	Establecer flujogramas de procesos de las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de mejorar el compromiso de los colaboradores	Optimizar los procesos que realiza el Centro de especialidades médicas SERVIPROM	Realizar un flujograma de procesos	A corto plazo	Flujogramas y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
AMBIENTE LABORAL	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar su sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.	A corto plazo	Materiales para las actividades, Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Establecer un cronograma para determinar las actividades sociales que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Propiciar la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los miembros de la organización.	Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.
	Definir lineamientos de comportamiento para mejorar el desempeño laboral del colaborador	Propiciar un ambiente de confianza dentro de la empresa para el colaborador.	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.



## Actividades de Propuesta de Acción

A continuación, se plantean el desarrollo de las estrategias propuestas:

### Área 1. Estructura Organizacional

Tabla 1  
Área de intervención 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Plantear una estructura organizacional que genere orden en la empresa identificando y clasificando las áreas de gestión	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva.	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

**Estrategia** Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo.

### 2. Actividades desarrolladas.

Es importante considerar que cada área o departamento desarrolla funciones específicas. Puesto que cada una cuenta con un conjunto de trabajadores que realizan actividades que son similares y responden a necesidades concretas dentro de la organización.

Cabe destacar que cada departamento ayuda a que la empresa alcance los objetivos y las metas que se propone. Por lo general, una empresa tiene al menos cinco áreas funcionales. Entre ellas encontramos el área de gerencia, de talento humanos, médica, de finanzas y de marketing.

### CLASIFICACIÓN DE ÁREAS DE DESEMPEÑO LABORAL



Figura 1.  
Clasificación de las áreas de la empresa

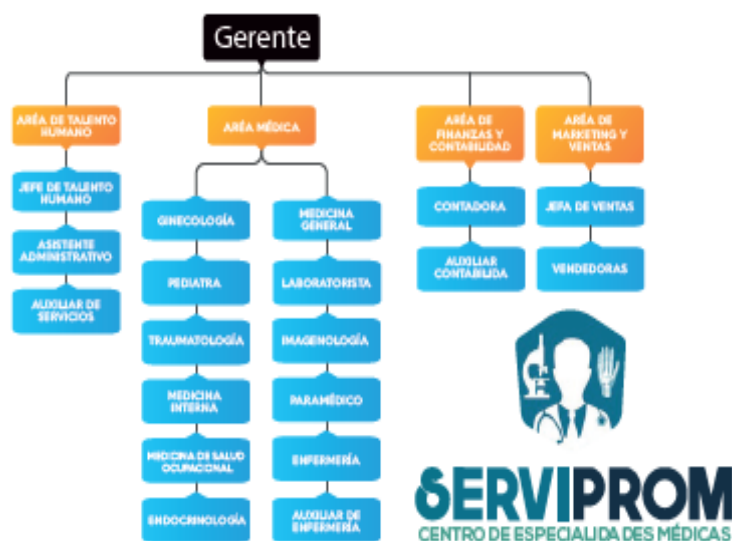
Áreas funcionales

**Estrategia** Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional.

**Actividades desarrolladas.**

### REPLANTEAMIENTO DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÓDICAS SERVIPROM

**Figura 3. Replanteamiento del Organigrama Empresarial**



*Nota: Referencia de la figura Organigrama Empresarial SERVIPROM tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

El organigrama de una empresa es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma. Este esquema brinda información esencial sobre las estructuras departamentales y la organización de una empresa para comprenderla de un vistazo.

El proceso de reestructura organizacional ayuda a rediseñar su organización para mantener la competitividad. Esta decisión puede estar basada en orientar su crecimiento hacia nuevos mercados, en el aumento de resultados óptimos en ciertas áreas de la compañía o en un cambio de estrategia de negocios.

La reestructuración implica una verificación de las metas de la organización, el replanteamiento de sus procesos de trabajo, una metodología cuidadosa para definir cuáles puestos deben eliminarse o fusionarse y un plan de administración detallado para asegurarse de que la transformación genere resultados satisfactorios con el paso del tiempo.

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Publicidad, Sitio Web  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto  
 Presupuesto actividad 1

Tabla 5. Presupuesto actividad 2

Detalle:	Valor:
Diseño	\$50
Impresión de materia	\$50
Publicación de anuncios en estafeta	---
<b>Total:</b>	<b>\$100</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer a los colaboradores la estructura organizacional mediante la reestructuración del organigrama donde se evidencie el orden jerárquico de los puestos de trabajo en la empresa y así llevar una mejor organización en la empresa.

### Área 1. Estructura Organizacional

Tabla 3  
 Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicación de una ficha de levantamiento de puestos	Estructurar la ficha de levantamiento de puestos de trabajo.	Establecer las funciones de los puestos.	Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica

*Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

## Estrategia

Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional.

### Actividades desarrolladas.

•Descriptivo de puestos

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

## FICHA MODELO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

1.1 Puesto:	Gerente	1.2 Categoría del puesto:	Directivo
1.3 Departamento o grupo:	Gerencia	1.4 Código del puesto o n.º de solicitud:	001SPR
1.5 Ubicación:	Zamora	1.6 Necesario viajar:	SI
1.7 Rango o nivel de salario:	\$1000-\$1500	1.8 Tipo de posición:	Tiempo completo
1.9 Contacto de recursos humanos:	072605482	1.10 Fecha de publicación:	Enero 2022
1.11 Formación de solicitantes:	Tercer Nivel	1.12 Expiración de la publicación:	Diciembre 2022
1.13 URL de publicación externa:	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
1.14			
1.15 URL de publicación interna:	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
<b>Fax o correo electrónico:</b> Número de fax o correo electrónico	<b>Correo:</b> Nombre: Centro de Especialidades Médicas Nombre de la empresa SERVIPROM Dirección Av. del ejercito Ciudad y código postal		

1.16 Descripción del puesto			
<p>Rol y responsabilidades</p> <p>Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</p> <p>Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</p> <p>Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</p> <p>Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</p> <p>Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, hacer las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</p> <p>Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</p> <p>Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</p> <p>Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.</p> <p>Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.</p> <p>Requisitos de cualificación y formación</p> <p><b>Educación:</b> Título universitario en Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Ingeniero Industrial o disciplinas académicas afines y experiencia.</p> <p><b>Experiencia:</b> Experiencia profesional de tres (3) años.</p> <p><b>Formación:</b> Conocimiento en manejo de computadores, software de oficina, Preferiblemente especialización financiera.</p> <p><b>Habilidades:</b> Manejo y administración de personal, capacidad de trabajo en equipo, Facilidad para plantear solución a problemas administrativos, liderazgo.</p> <p>Aptitudes deseables</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Empatía.</p> <p>Gestión de conflictos.</p> <p>Manejo de crisis.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Generación de confianza.</p> <p>Fortalecimiento de la cultura de la empresa.</p> <p>Inteligencia emocional.</p> <p>Notas adicionales</p> <p>Notas adicionales</p>			
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora



**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Impresora, Papel bond  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto  
 Presupuesto actividad 1

Tabla 10. Presupuesto actividad 1

Detalle:	Valor:
Diseño	\$50
Impresiones	\$20
<b>Total: \$70</b>	



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*



## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener y transmitir de forma clara los requisitos del puesto ofertado y atraer los candidatos más idóneos para el puesto de trabajo en la empresa.



### Área 2. Imagen Corporativa

Tabla 11. Área 2 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial.	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia de nuestros clientes.	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad.	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Estrategia** Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa.

### Actividades desarrolladas.

Figura 9. Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial



Referencia de la Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

## MENSAJES CLAVES PARA LA BUENA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA

Figura 10. Mensajes Claves para la Imagen Corporativa de la Empresa

### MENSAJES CLAVES



Nota: Referencia de la Mensajes Claves para la Imagen Corporativa tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Impresoras, Papel bond  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**  
 Tabla X. Presupuesto  
 Tabla 12. Presupuesto actividad 1

Detalle:	Valor:
Diseño de anuncios en computadora	\$50
Impresiones de anuncios	\$50
Publicidad	\$80
<b>Total:</b>	<b>\$180</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Reflejar los objetivos organizacionales hacia los colaboradores para crear el compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.

### Área 2. Imagen Corporativa

Tabla 13 Área 2 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisfacer las necesidades y expectativas del público objetivo.	Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

*Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

**Actividades desarrolladas.**  
**PORTAFOLIO DE SERVICIOS**  
 Figura 11. Portafolio de Servicios



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

SERVIPROM...  
MEJORANDO  
TU CALIDAD DE VIDA  
TE OFRECE:

ATENCIÓN MÉDICA  
CON LOS MEJORES  
ESPECIALISTAS

DR. JORGE LUIS  
CUEVA ESPECIALISTA  
EN PEDIATRÍA.  
DRA. NANCY CASTILLO  
GINECÓLOGA-OSTETRA  
DRA. JIMENA MANCERA  
OTORRINOLARINGÓLOGA  
DRA. MARÍA G. ÁLVAREZ  
MÉDICO OCUPACIONAL  
DR. LUIS AGUIRRE  
MÉDICO GENERAL

PARA CITAS  
COMUNICARSE AL:  
0726054820  
09947221891



ADEMÁS OFRECE LOS  
SERVICIOS DE:

## SERVICIOS DE APOYO, Y DIAGNÓSTICO

### LABORATORIO CLÍNICO

- RAYOS X
- ECOGRAFÍA
- ELECTROCARDIOGRAMA
- AUDIOMETRÍA
- ESPERIMETRÍA

RECUERDA QUE  
TU SALUD ES LO  
MAS IMPORTANTE  
PARA NOSOTROS

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

*Nota: Referencia del Portafolio de Servicios tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

Dr. Luis Fernando  
Gerente Propietario

### Área 3. INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

Tabla 17. Área 3 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir la información principal (Reseña histórica, Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales)	Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en cada puesto de trabajo	Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.

Nota: : Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

#### Estrategia

Realizar un programa de inducción a la empresa para sus nuevos colaboradores.

#### Actividades desarrolladas.

##### INFORMACIÓN PRINCIPAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS SERVIPROM.

El Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) se inició en el año 2017, ante la necesidad de las personas, la demanda y la entrada de las empresas mineras a la Provincia de Zamora Chinchipe, surgió la idea y se creó primeramente la Empresa de Seguridad de Salud Ocupacional y laboratorio clínico; la cual inició sus funciones con un médico Ocupacional , un Paramédico y una Laboratorista dando los servicios a empresas locales; con el paso del tiempo se iba incrementando el trabajo en las zonas mineras y ante las frecuentes multas que las entidades correspondientes reguladoras del estado aplicaban a las empresas, aumento considerablemente el trabajo y así mismo se fue ampliando en cuanto a sus servicios, para la satisfacción de los clientes.

•Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

**Misión.** - Proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.



**Visión.** - Ser la Empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención medica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

### Valores

**Vocación de servicio.** - Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.

**Responsabilidad.** - Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

**Lealtad.**- radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

**Trabajo en equipo.** - Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.



## Objetivos Organizacionales.

Su principal objetivo es ser uno de los mejores Centros de especialidades médicas de la zona sur del país, por el cual sus servicios son de calidad, así mismo la empresa cada día va mejorando para poder otorgar mejor atención ya que cuenta con profesionales muy destacados en el ámbito médico, además que existe una buena comunicación interna con nuestros colaboradores lo cual permite seguir forjando un alto nivel de servicio para nuestros clientes .

### PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES SERVIPROM

TEMA	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS
Bienvenida	Se da palabras de bienvenida al nuevo empleado además de dar inicio a la inducción	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca de la historia, filosofía empresarial y objetivos organizacionales	Se da a conocer una breve historia de cómo nació la empresa, su razón social, productos y servicios que ofrece y la filosofía en la que se basan sus decisiones y actividades	Jefe de Talento Humano	Computador Proyector Lugar adecuado para la emisión de información
Presentación de la estructura de la empresa	Se realiza la presentación y recorrido de todas las áreas de la empresa	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca del reglamento interno de la empresa	Se da a conocer información detallada de las políticas, en los protocolos de salud, seguridad, horarios, beneficios de ley, vestimenta entre otros	Jefe de Talento Humano	Computador Proyector Dispositivos Lugar adecuado
Entrega de cartilla de bienvenida a la empresa	Se hace la entrega de una cartilla de bienvenida en el cual contiene toda la información de la empresa	Jefe de Talento Humano	Cartilla de bienvenida impresa
Retretalimantación	Se da un paso a responder cualquier interrogante que tenga el nuevo colaborador	Jefe de Talento Humano	Jefe de Talento Humano

Nota : Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Responsable:**  
Talento Humano

**Tiempo:**  
Trimestral

**Recursos:**  
Computador  
Sala de reuniones  
Infocus  
Presentación digital  
Mesas  
Sillas



**A quien va dirigido:**  
Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**1. Presupuesto:**  
Tabla X. Presupuesto  
Tabla 19. Presupuesto actividad 3

<b>Detalle:</b>	<b>Valor:</b>
Diseño de diapositivas	\$30
Medios impresos	\$20
Break-Coffe	\$20
<b>Total:</b>	<b>\$70</b>

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer la información más importante de la empresa con la finalidad de llegar a satisfacer las expectativas de los nuevos colaboradores.

### Área 1. INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

Tabla 20.  
Área 3 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir actividades de reinducción para la empresa.	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente los objetivos establecidos	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.

Nota: : Referencia de la tabla al área 3 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Estrategia** Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa.

#### Actividades desarrolladas.

Figura 12. Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores



Nota: : Referencia de las Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022



**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Presentación Digital  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 21. Presupuesto actividad 2

Detalle:	Valor:
Material visual impreso	\$50
Capitador	\$50
<b>Total:</b>	<b>\$100</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

### RESULTADOS ESPERADOS

Obtener información sustentada para realizar efectivamente un proceso de reinducción a los colaboradores de la empresa y dar el respectivo seguimiento en base alguna inquietud o situación que se presentase a lo largo de desempeño laboral dentro de la empresa.

### Área 3.

#### INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

Tabla 22. Área 3 Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir actividades de reinducción para la empresa.	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente las objetivos establecidas	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.

*Nota: Referencia de la tabla al área 3 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

### Estrategia

Realizar un flujograma de información de atención al cliente.

**Actividades desarrolladas.**

**Flujograma de información**

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener una buena aceptación de nuestros clientes en base a la información y servicio que brindan nuestros colaboradores con la finalidad de ir fortaleciendo a nuestros colaboradores y por ende el crecimiento de la empresa.



### Área 4. AMBIENTE LABORAL

Tabla 24. Área 4 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente Laboral	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar su sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado.	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

#### Actividades desarrolladas.

##### TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es una de las cualidades más importantes dentro de una compañía. Los empleados de una empresa deben trabajar para alcanzar unos objetivos compartidos, así que un equipo coordinado y complementado será primordial para conseguirlo.

El trabajo en equipo es el camino más eficaz para lograr objetivos, si quieres ir con el mismo ritmo de grandes empresas, realiza periódicamente actividades para empresas para tu equipo de trabajo. Aunque parezca un poco irreal se ha comprobado que impartir conocimiento de forma lúdica es altamente efectivo.

Según estudios, los empleados que reciben formación a través de programas prácticos logran retener cerca del 90% del contenido.

A continuación, daremos a conocer algunas actividades de trabajo en equipo para fortalecer y crear lazos de confianza.

## LA BÚSQUEDA DEL TESORO

Figura 14. Búsqueda del tesoro



*Nota: Referencia a la dinámica búsqueda del tesoro.*

Duración: 1 hora.

Número de participantes: 2 equipos pequeños o más.

Material necesario: bolígrafo y papel.



**Reglas:** Divide al grupo en equipos de 2 personas o más. Elabora una lista de tareas ridículas para que cada equipo las haga en grupo. Entre las tareas puedes incluir sacarse una autofoto con un extraño, sacar una foto a un edificio u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc. Entrega la lista a cada equipo, junto con un plazo máximo en el que deben completar todas las tareas. Gana quien complete la mayoría de las tareas en el menor tiempo. (Si quieres, puedes crear tu propio sistema de puntuación según la dificultad de las tareas).

**Objetivo:** Se trata de un excelente ejercicio para fomentar el espíritu de equipo que ayuda a romper los grupillos de la oficina al fomentar el trabajo entre personas de otros equipos, departamentos o círculos sociales.



**PLANIFICACION ACTIVIDADES PARA FORTALECER EL TRABAJO EN EQUIPO**

ACTIVIDAD	EJECUCION	SECUENCIA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	LUGAR	INSUMOS
Registro de Asistencia		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		Registro de Asistencia
*Bienvenida						Tableros esferos
Explicación de las actividades a realizarse		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
*Formación de Equipos	Una actividad	Trimestral				
*Agrupamiento de equipos	cada 3 meses		Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
*Realización de actividades dinámicas	En la culminación de cada actividad	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		
*Refrigerio Break	Al final de cada actividad					
*Culminación de las actividades realizadas con el objetivo de desarrollar habilidades en cada colaborador	se da un mensaje de fortalecimiento de la actividad realizada	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

**Responsable:**

Talento Humano

**Recursos:**

Registro de asistencias  
Cuerda  
Papel bond  
Lápices  
Esferos  
Medios impresos

**Tiempo:**

Trimestral

**A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**1. Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 21. Presupuesto actividad 3

**Detalle:**

Material impreso

**Valor:**

\$20

Materiales de oficina

\$10

Break coffe

\$50

**Total: \$80**



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener un personal con un fortalecimiento en los trabajos de equipo así con refrescar el ambiente laboral a través de estas actividades de esparcimiento motivación laboral.

### Área 4. AMBIENTE LABORAL

Tabla 26 Área 4 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente Laboral	Establecer un cronograma para determinar las actividades sociales que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Promover la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los miembros de la organización.	Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa.

### Actividades desarrolladas.

#### FECHAS CONMEMORATIVAS DENTRO DE LA EMPRESA.

Las celebraciones de empresa son una gran oportunidad para reforzar vínculos y mejorar el orgullo de pertenencia de tus empleadas y empleados. Saber cómo celebrar en la empresa estas fechas para conseguir tus objetivos es clave para aprovechar su potencial.

Tus colaboradores son el activo más relevante e importante de la organización, saber cómo celebrar las fechas importantes y aprovecharlas puede reforzar vínculos de compromiso en tu empresa.

Los beneficios de celebrar las fechas especiales, tanto para tu empresa como para los colaboradores, son varios. Te damos algunos ejemplos:

- Se generan lazos de confianza entre los colaboradores y la organización. Los espacios de celebración permiten motivar a los colaboradores porque generan un momento de festejo y reconocimiento.
- Se fortalece la cultura laboral de la empresa, además genera compromiso organizacional.
- La entrega de beneficios e incentivos ayudará a disminuir los índices de rotación y retener el talento en la empresa.



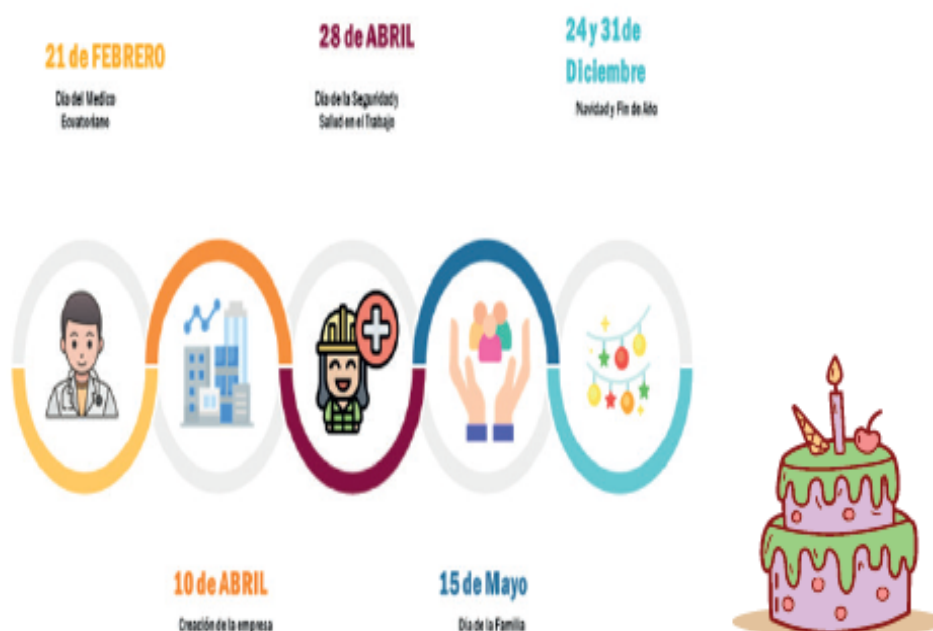
### ¿Por qué celebrar las fechas especiales en tu empresa?

Celebrar las fechas especiales ayudan a consolidar relaciones de calidad en los equipos, caracterizadas por la confianza, el orgullo de pertenencia y el compañerismo. Esto es clave para la motivación y compromiso de los colaboradores,

Los incentivos no monetarios, tienen un gran impacto, estos son algunos ejemplos:

- Flexibilidad horaria, para que los empleados puedan escoger el turno de trabajo que más les convenga.
- Planes de formación profesional, a través de cursos certificados que les permitan aprender, crecer y mejorar sus perfiles laborales.
- Mensajes de reconocimiento, para el personal sobresaliente puede ser vía correo electrónico, y mención de sus logros durante las reuniones del equipo.
- Días de descanso en su cumpleaños, este es un incentivo muy valorado por los colaboradores y sus familias.
- Vacaciones extras remuneradas, pueden ser otorgadas a fin de año o al cierre de un proyecto.

Figura 14. Cronograma de fechas conmemorativas



*Nota: Referencia de las Directrices para orientar las actividades del Cronograma de fechas conmemorativas tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora Presentación Digital  
**Tiempo:** Dependiendo de la fecha según el cronograma

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 27. Presupuesto actividad 2

**Detalle:** Diseñador del cronograma de actividades  
**Valor:** \$50  
**Total:** \$50



**Área 4. AMBIENTE LABORAL**

Tabla 28. Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente laboral	Promover un ambiente laboral óptimo mediante diferentes estrategias que fomenten la motivación y la mejora de resultados en la organización.	Propiciar un ambiente laboral sano.	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo.

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo.

**Actividades desarrolladas.**  
**Figura 15. Estrategias de Convivencia en el trabajo.**

ESTRATEGIAS DE CONVIVENCIA EN EL TRABAJO



*Nota: Referencia de las Estrategias de Convivencia en el trabajo tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

## CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

Tabla 36. Cronograma actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO - MES											
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	Talento Humano	X			X			X				X	
Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	Talento Humano		X					X					
Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	Talento Humano		X										
Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	Talento Humano			X						X			
Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	Talento Humano				X								
Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	Talento Humano	X								X			
Realizar un programa de inducción a la empresa para ex nuevos colaboradores	Talento Humano			X			X				X		
Establecer directrices que orienten las actividades de readaptación para los colaboradores	Talento Humano	X								X			
Realizar un flujoograma de procesos	Talento Humano			X				X				X	
Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo	Talento Humano				X						X		
Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa			X							X			
Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral				X							X		



Nota: Referencia de la tabla del cronograma de ejecución de la propuesta del programa de gestión de talento humano tomada de la fuente de los autores de investigación.



## PRESUPUESTO

Tabla 37. Presupuesto

Área de intervención – Estructura Organizacional	VALOR
Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	\$130,00
Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	\$100,00
Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	\$ 70,00
Área de intervención – Imagen Corporativa	
Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	\$180,00
Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	\$100,00
Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	\$210,00
Área de intervención – INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL	
Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.	\$ 70,00
Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.	\$100,00
Realizar un flujograma de procesos	\$ 80,00
Área de intervención – Ambiente Laboral	
Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.	\$ 80,00
Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa	\$ 50,00
Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	\$ 80,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1250,00</b>



RESULTADOS ESPERADOS



- Mediante la implementación del programa de gestión de talento humano a través de un modelo organizacional, se mejorará las áreas funcionales ya que pueden centrar sus esfuerzos en tratar de cumplir los objetivos planteados así mismo ayudará a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación.
- La ventaja de contar con un modelo organizacional es que nos permitirá llevar a cabo de una mejor manera las tareas que se deben ejecutar para obtener los resultados deseados ya que sin un diseño organizacional no se tendría un rumbo claro hacia dónde quiere llegar la empresa y de qué manera se debe enfocar para cumplir sus metas.
- Promover la implementación del programa ya que es esencial en la empresa porque nos permitirá definir los elementos y características de cómo se va a organizar, teniendo la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.
- Contar con las estrategias necesarias para poder dirigir la fluidez de la gestión de talento humano para que los colaboradores y directivos estén alineados con los objetivos organizacionales de la empresa.
- Aumentar la productividad organizacional y personal de los colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM), permitiendo tener colaboradores comprometidos, eficientes, participativos y eficientes.



46

## 10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

**Figura 28:**

*Entrega del Brochure*



Entrega impresa del Brochure del Programa de Gestión de Talento Humano para los colaboradores de SERVIPROM.

## 11 CONCLUSIONES

- Mediante la recopilación de la información bibliográfica utilizada durante el presente proceso de investigación permitió mejorar la estructura organizacional estableciendo un sistema de roles que ayudaran a mejorar el manejo de la organización con la finalidad de trabajar juntos de forma óptima y alcanzar las metas fijadas en la planificación.
- La aplicación de los instrumentos de evaluación, como lo son encuesta y entrevista realizada a todos los colaboradores de la empresa, manifestaron su acuerdo favorable para la implementación de un Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas(SERVIPROM).
- La propuesta de Implementación de un Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas(SERVIPROM), sirvió para focalizar esfuerzos hacia los objetivos y metas planteadas para el crecimiento de toda la organización.
- Por tal motivo podemos asegurar que los resultados obtenidos mediante la socialización del Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional permitieron dar a conocer dar a conocer al personal que labora en la empresa las tareas a ejecutarse para la obtención de los resultados planteados, con el fin de que los integrantes de la organización se acoplen a los requerimientos programados para mejorar los roles designados a cada uno de ellos.

## 12 RECOMENDACIONES

- Es recomendable la utilización de información bibliográfica verídica y actualizada para poder mejorar la estructura organizacional y así establecer un sistema de roles para mejorar el manejo de la empresa y así alcanzar las metas trazadas por Centro de Especialidades Médicas(SERVIPROM).
- Se recomienda realizar instrumentos de evaluación tales como encuestas, test o entrevistas que faciliten la información de los colaboradores con la finalidad de implantar y organizar de forma adecuada el recurso humano que requiere la empresa haciendo conocer las funciones que cada uno de ellos desempeña para una mejora continua dentro de la organización.
- Se recomienda al Centro de Especialidades Médicas(SERVIPROM). implemente el Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional con la finalidad de mantener una estructura bien planificada y conseguir una buena estructura, para ello se tiene que conocer bien al personal, cuáles son sus capacidades, sus habilidades y sus conflictos y así crecer exponencialmente, y lograr en mayoría la realización de todos sus proyectos, además de que hacen que todos los trabajadores consigan hacer un trabajo más eficiente.
- Por último, es indispensable la socialización para conocimiento de los colaboradores de la implementación del Programa de Gestión de Talento Humano a través de un Modelo Organizacional, que defina con claridad la cadena de mandos, el margen de control y los canales de comunicación, contribuyendo a que los esfuerzos se dirijan a conseguir el objetivo de la empresa.

## 13 BIBLIOGRAFÍA

- Aloy, J. A. ( 2005). *Comunicacion Interna en la Empresa*. En J. A. Aloy, *Comunicacion Interna en la Empresa*. Barcelona: (Oberta UOC Publishing, SL),.
- Ambato, U. T. (marzo de 2013). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4654>
- Anonimo. (29 de 11 de 2011). *Wikipedia*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Factibilidad>
- Anonimo. (2014). *Real Academia de Ingeniería de España*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Real Academia de Ingeniería de España: <https://es.wikipedia.org/wiki/Realimentaci%C3%B3n>
- Anonimo. (17 de 8 de 2017). *REBOL*. Recuperado el 21 de 4 de 2022, de <https://www.acceso360.com/5-consecuencias-de-una-mala-comunicacion-interna/#:~:text=Se%20generan%20conflictos%20y%20situaciones,su%20comunicaci%C3%B3n%2C%20reputaci%C3%B3n%20e%20imagen>.
- Anonimo. (s.f.). *Questionpro*. Obtenido de Clima Laboral:Qué es y cómo medirlo: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- APD, R. (05 de enero de 2021). *Importancia del Capital Humano*. Obtenido de Importancia del Capital Humano: <https://www.apd.es/importancia-del-capital-humano-en-una-empresa/>
- APD, R. (08 de marzo de 2022). <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>. Obtenido de <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>: <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>
- Arellano, R. (2003). *Dorland's Medical Dictionary*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Dorland's Medical Dictionary: <https://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>
- Barone, S. (2009). Las estructuras organizacionales: cultura, principios y modelos para la innovación. En BaroneSabina2009, *Las estructuras organizacionales: cultura, principios y modelos para la innovación*. Editorial Corripio.
- Beaney, M. (2012). *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de The Stanford Encyclopedia of Philosophy: <https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Book, P. M. (2010). *Conocimiento en Recursos Humanos*. Obtenido de Conocimiento en Recursos Humanos: <https://www.itmplatform.com/es/blog/las-10-areas-de-conocimiento-6-gestion-de-los-recursos-humanos-del-proyecto/>
- Brandoline, A. (2009). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires, La Crujia, Brasil: Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM. Recuperado el 31 de 5 de 2022, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buelvas, C. (14 de 9 de 2014). *Ekos* . Recuperado el 27 de 4 de 2022, de Ekos: [kosnegocios.com/articulo/comunicacion-en-las-empresas-ecuatorianas#:~:text=Tras%20la%20evolución%20de%20la,liderazgo%20en%20el%20entorno%20competitivo](https://kosnegocios.com/articulo/comunicacion-en-las-empresas-ecuatorianas#:~:text=Tras%20la%20evolución%20de%20la,liderazgo%20en%20el%20entorno%20competitivo).
- Calderon, N. P. (2017). Plan de Comunicacion Interna. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10331/NOMBERTO%20VERA-PEREZ%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Chavez, J. C. (2015). *Epistemología y metodología*. Mexico D. F: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 31 de 5 de 2022
- Chiavenato. (15 de 07 de 2009). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos:  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Continental, U. (2022). *Programa de Especialización en Gestión del Talento para la Transformación Digital*. Obtenido de Programa de Especialización en Gestión del Talento para la Transformación Digital:  
[https://mktposgrado.ucontinental.edu.pe/programa-especializacion-gestion-talento-transformacion-digital?utm\\_campaign=MOFU%20-%20Solicita%20informaci%C3%B3n&utm\\_source=ppc&utm\\_term=talento%20humano%20y%20recursos%20humanos&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc](https://mktposgrado.ucontinental.edu.pe/programa-especializacion-gestion-talento-transformacion-digital?utm_campaign=MOFU%20-%20Solicita%20informaci%C3%B3n&utm_source=ppc&utm_term=talento%20humano%20y%20recursos%20humanos&utm_source=adwords&utm_medium=ppc)
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34292015000400014](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014)
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Dimagi. (2 de 2020). *kionetworks*. Obtenido de kionetworks:  
<https://www.kionetworks.com/blog/aplicaciones/tecnicas-y-beneficios-de-recoleccion-de-datos-digitales#:~:text=La%20recolecti%C3%B3n%20de%20datos%20es,todos%20los%20campos%20de%20estudio.>
- Dutta, P. (01 de 02 de 2018). <https://www.cuidatudinero.com/13084840/consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos>. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13084840/consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos>:  
<https://www.cuidatudinero.com/13084840/consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos>
- Economipedia. (2022). *Departamento de Recursos Humanos*. Obtenido de Departamento de Recursos Humanos:  
<https://economipedia.com/definiciones/departamento-de-recursos-humanos.html>
- Ecuador, D. &. (2022). <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/careers/articles/proceso-reclutamiento-y-seleccion.html>. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/careers/articles/proceso-reclutamiento-y-seleccion.html>:  
<https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/careers/articles/proceso-reclutamiento-y-seleccion.html>

- Egas, E. Y. (25 de 1 de 2018). *Revista Espacio*. Recuperado el 21 de 4 de 2022, de Revista Espacio:  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Enciclopedia. (2022). <https://concepto.de/organizacion/>. Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>: <https://concepto.de/organizacion/>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- ESERP. (2022). *Masters en Management* . Obtenido de Masters en Management : <https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/>
- Española, R. A. (2019). <https://dle.rae.es/coordinar>. Obtenido de <https://dle.rae.es/coordinar>: <https://dle.rae.es/coordinar>
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- EVALUAR. (22 de 09 de 2021). <https://blogs.evaluar.com/que-estan-haciendo-las-grandes-empresas-en-rrh>. Obtenido de <https://blogs.evaluar.com/que-estan-haciendo-las-grandes-empresas-en-rrh>: <https://blogs.evaluar.com/que-estan-haciendo-las-grandes-empresas-en-rrh>
- Fabbri, M. S. (1998). *Técnicas de Investigación- La Observación*. Instituto Ciencias Humanas, 1-3.
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de [www.profesionalreview.com](http://www.profesionalreview.com): <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- Funciones de los Recursos Humanos*. (11 de enero de 2018). Obtenido de Funciones de los Recursos Humanos: CARGO: conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.
- García-Romeral, E. G. (18 de octubre de 2013). *TITANIA COMPAÑÍA EDITORIAL*. Obtenido de TITANIA COMPAÑÍA EDITORIAL: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gardey, J. P. (2008). <https://definicion.de/formacion/>. Obtenido de <https://definicion.de/formacion/>: <https://definicion.de/formacion/>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. [www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html).
- Gómez, A. P. (2004). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Gómez, O. (22 de 8 de 2012). *Wikipedia*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Fidelizaci%C3%B3n>
- Guzman, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. Mexico: Red tercer milenio. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicaci](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicaci)

- on\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653538816&Signature=ZuO8WFEE2IABdE~jnxwLbe710ii5wVDtawHaWT8Fuzh8Ky5swgH5X8eQ1Ymom-VKLLGGwb7oL2wq5PEvIgcNmu1D-oLyUMYGv-5k2hPXvDSqjlxospw
- Guzman, V. (2012). Vanessa Guzman . (ISBN 978-607-733-062-2). Recuperado el 23 de 5 de 2022, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653371436&Signature=JNjwiA3HrXQTIJO~5W19PcJJwS87svMaA1HKO70CrgIDlqAiy8b3hWgDmJghHrK7dMIEk~jQFb18u5NbgWrF3A1JD5viVkiiZtGQaZHqGwr0iGan2Fj](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653371436&Signature=JNjwiA3HrXQTIJO~5W19PcJJwS87svMaA1HKO70CrgIDlqAiy8b3hWgDmJghHrK7dMIEk~jQFb18u5NbgWrF3A1JD5viVkiiZtGQaZHqGwr0iGan2Fj)
- Hectony, C. (12 de 10 de 2012). *Modelo de Gestion Comunicacional*. Recuperado el 21 de 4 de 2022
- Humanos, R. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: <https://orh.ucr.ac.cr/glosario-de-terminos/>
- inicio, P. d. (03 de marzo de 2021). *IBM Cúram Social Program Management*. Obtenido de IBM Cúram Social Program Management: <https://www.ibm.com/docs/es/spm/7.0.1?topic=activities-start-process-end-process>
- Integratec. (07 de 01 de 2022). *Integratec*. Obtenido de ¿Qué es el Clima Laboral? Y 10 pasos para mejorarlo este 2022: <https://www.integratec.com/blog/que-es-clima-laboral.html>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK)
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/encuentro2007/02\\_auspicios\\_publicaciones/actas\\_diseno/articulos\\_pdf/049A7.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf)
- Martin, J. S. (2005). *La estructura del metodo Fenomenologico*. Editorial UNED.
- Martínez, A. (19 de julio de 2022). <https://conceptodefinicion.de/funcion/>. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/funcion/>
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- MG, F. (2003). *IA eNCUESTA*. aCADEMIA EDU.
- Michael. (15 de 1 de 2020). <https://recursoshumanos.tv/blog-de-la-semana/importancia-de-la-construccion-de-un-nuevo-modelo-organizacional/>. Obtenido de <https://recursoshumanos.tv/blog-de-la-semana/importancia-de-la-construccion-de-un-nuevo-modelo-organizacional/>



- semana/importancia-de-la-construccion-de-un-nuevo-modelo-organizacional/: <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/desarrollo-profesional-y-retenci%C3%B3n-de-talento/creando-nuevos-modelo>
- Millan, G. O. (Mayo 2015). Hermenéutica analógica, verdad y método. . *Diánoia*, 155-163.
- MINDO. (2016). Metodos Fenomenologico. En mindo, *Metodos Fenomenologico* (pág. 1). Lima.
- Mir, L. (s.f.). *RRHH Digital*. Obtenido de RRHH Digital: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/136868/el-liderazgo-empresarial-importancia-y-caracteristicas>
- Morales, L. R. (2015). Metodos de Diseño. 1-6.
- Murillo, J. (2006). La entrevista. *Torrecilla*, 1-6.
- Namakforoosh", M. N. (2005). Metodología de la investigación. En NAMAUFOROSH, *Metodología de la investigación* (pág. 528). Mexico: Limusa.
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de [http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE\\_La\\_transformacion\\_digital\\_del\\_sector\\_educacion-1.pdf](http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf)
- Organización, E. d. (22 de Abril de 2015). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/administracion-de-recursos-humanos/>
- P. M. (2018). La ciencia de la Investigación. En P. M. John, *La ciencia de la Investigación*. Colombia: Printed in Colombia.
- Pérez, M. (agosto de 2021). <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>: <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>
- PRESS, U. (15 de 01 de 2022). <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/human-capital/articles/10-tendencias-gestion-RRHH.html>. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/human-capital/articles/10-tendencias-gestion-RRHH.html>: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/human-capital/articles/10-tendencias-gestion-RRHH.html>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Raffino., M. E. (25 de Septiembre de 2020). *concepto.de/entrevista*. Obtenido de [concepto.de/entrevista](https://concepto.de/entrevista/): <https://concepto.de/entrevista/>
- Ramirez, A. (17 de 3 de 2017). *ESPOK*. Recuperado el 21 de 4 de 2022, de <https://www.expoknews.com/causas-de-una-mala-comunicacion-interna/>
- Ramirez, M. M. (2014). *RRAAE*. Recuperado el 21 de 4 de 2022, de RRAAE: [https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNL\\_bde3beed35aa3ee8548a1a5ddacffe49](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNL_bde3beed35aa3ee8548a1a5ddacffe49)
- Ramos, E. (2008). Metodos y Tecnicas de Investigacion. *Gestiopolis*, 20.
- Rivera, A. G. (2002). De la direccion por valores. En I. G. Rivera, *e la direccion por valores* (pág. 1.45). Deloitte& Touche.

- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Romero, M. (2002). Tendencias Organizacionales de las Empresas. *Revista Venezolana de la Gerencia*, 7-19.
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Saenz, C. L. (s.f.). *Pinterest*. Recuperado el 30 de 5 de 2022, de Pinterest: <https://www.pinterest.es/pin/499336677438475555/>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Santana, C. (2022). *Beneficios en Recusros Humanos*. Obtenido de Beneficios en Recusros Humanos: <https://blog.acsendo.com/las-ventajas-de-gestionar-el-talento-humano>
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del talento humano*. Obtenido de Gestión del talento humano: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- School, E. B. (2022). <https://www.esneca.com/blog/tipos-jerarquia-empresarial/>. Obtenido de <https://www.esneca.com/blog/tipos-jerarquia-empresarial/>: <https://www.esneca.com/blog/tipos-jerarquia-empresarial/>
- Significados. (2013). *Significados: descubre y entiende diversos temas del conocimiento humano*. Obtenido de Significados: descubre y entiende diversos temas del conocimiento humano.: <https://www.significados.com/colaboracion/>
- Silva Suárez, M. (2008). *Real Academia de Ingeniería*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Real Academia de Ingeniería: <https://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica>
- Software, B. H. (2022). *Software, Bizneo HR*. Obtenido de Software, Bizneo HR: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Soledad, M. (2020). *Técnicas de Observación*. España: MS Fabbri.
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de [academicimpact.un.org](https://academicimpact.un.org): <https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- UNIVERSIA. (18 de 01 de 2021). *Modelos Organizacionales en la actualidad*. Obtenido de Modelos Organizacionales en la actualidad: <https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/que-modelos-organizacionales-se-emplean-en-la-actualidad.html>
- Vega, N. V. (2017). *PROYECTO DE TITULACION*. FACULTAD DE DISEÑO. Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos\\_tecnicas\\_investigacion.php](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php)
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.
- Westreicher, G. (6 de 8 de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

- Westreicher, G. (7 de 8 de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 20 de 7 de 2022, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Whinsay, A. (s.f.). *Pinteres*. Recuperado el 24 de 5 de 2022, de Pinteres: [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)
- Wikcionario:Esbozo. (04 de julio de 2017). *Categoría:Wikcionario*. Obtenido de Categoría:Wikcionario: <https://es.wiktionary.org/wiki/autorizar>
- WordReference. (2020). *WordReference*. Obtenido de WordReference: <https://www.wordreference.com/definicion/controlar>

## 14 ANEXOS

### 14.1 PRESUPUESTO

**Tabla 26**

*Presupuesto*

<b>RUBROS</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO</b>				
Proceso de Titulación (matrícula)	Unidad	2	\$ 986.00	\$1972.00
Pen drive				
Impresiones	Hojas	170	\$ 0.05 b/n 0.25 color	\$ 14.50
Anillado	Unidad	3	\$ 15.00	\$ 45.00
Suministros de Of.	Unidad	10	\$ 5.00	\$50.00
Empastado	Unidad	2	\$ 30.00	\$ 60.00
Internet (6 meses)	Mensual	12	\$ 22.00	\$ 264.00
Hojas valoradas	Unidad	8	\$ 2.00	\$ 16.00
<b>SERVICIOS VARIOS</b>				
Transporte	Unidad	30	\$ 10	\$300.00
Alimentación	Valor total	30	\$ 2.50	\$ 75.00
Llamadas telefónicas de coordinación	Valor total			\$ 10.00
Productos finales	Varios	3	\$ 50	\$150.00
Diseñador	Valor total	1	\$150.00	\$150.00
Imprevistos	Unidad	6	\$ 50	\$180.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1187.80</b>	<b>\$3486.50</b>

Nota: Referencia a la tabla del presupuesto general para realizar el proyecto de investigación para el año 2022

## CRONOGRAMA

Tabla 27.

Cronograma

N°	Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización ante los estudiantes investigadores del Reglamento Especial de Titulación ISTS. Socialización del cronograma de titulación.	x																											
2	Refuerzo en problema a trabajar en base a las líneas de investigación.		x																										
3	Identificación del problema.			x																									
4	Planteamiento del tema.				x																								
5	Elaboración de justificación.					x																							
6	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos.						x																						
7	Elaboración del marco institucional y marco teórico.							x																					
8	Elaboración del marco institucional y marco teórico.								x																				
9	Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.									x																			
10	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.										x																		



22	Desarrollo de investigación y propuesta de acción	X			
23	Desarrollo de investigación y propuesta de acción		X		
24	Elaboración de conclusiones y recomendaciones.			X	
25	Revisión integral del proyecto Revisión del esquema de la investigación en base al Manual de Titulación del ITSS.				X
26	Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera en sus correos institucionales y al Academicok ISTS				X

Nota: Referencia a la tabla del cronograma para la ejecución del proyecto de investigación para el Centro de especialidades Médicas SERVIPROM en el año 2022

## 14.2 OFICIO SOLICITUD A LA EMPRESA



Zamora, 24 de junio del 2022

Doctor  
Luis Fernando Aguirre Aguirre  
**GERENTE DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS (SERVIPROM)**  
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitamos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **“PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÈDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÒN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022”** el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó a los estudiantes **Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles**, con C.I 1900506120 y **Lilo Javier Calva Rojas** con C.I.1103856587, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,

Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**



Recibido  
L.F.A.N.  
2022



## 14.3 OFICIO DE ACEPTACION PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO



Zamora, 15 de septiembre de 2022

Ingeniero  
 Jackson Michael Quevedo J  
 Director del Proyecto de tesis  
 Señores  
 Fabricio Alberto Aguirre Gonzales  
 Lilo Javier Calva Rojas

Presente-  
 De mi consideración.

En respuesta al oficio presentado por ustedes solicitando se dé el espacio correspondiente para realizar la socialización planteada para la exposición del proyecto de tesis, autorizo se realice la misma el día miércoles 21 de septiembre a las 18h00 en las instalaciones del Centro de especialidades médicas SERVIPROM, dejando asentado que los directivos de la empresa participaran de dicho evento,

Aclarando que la razón de la fecha autorizada es por motivo de que los directivos se encuentran realizando unos trámites de carácter interno en la ciudad de Quito

Particular que informo para los fines legales correspondientes.

Atentamente

Dr. Luis Fernando Aguirre A.  
 GERENTE GENERAL DE SERVIPROM

cc: Archivo

## 14.4 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 13 de Julio del 2022  
Of. N° 431 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). AGUIRRE GONZALES FABRICIO ALBERTO  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. JACKSON MICHAEL QUEVEDO JUMBO.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing- Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**



VICERRECTORADO ACADÉMICO

---

Loja, 13 de Julio del 2022  
Of. N° 350 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). CALVA ROJAS LILO JAVIER  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. JACKSON MICHAEL QUEVEDO JUMBO.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



## 14.5 OFICIO DE SOLICITUD PARA SOCIALIZACION



Zamora, 12 de septiembre de 2022

Dr. Luis Fernando Aguirre Aguirre  
**GERENTE DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS SERVIPROM**

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la fecha, hora y responsable para el proceso de socialización de los resultados finales del tema investigación denominado **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**, ejecutado por los estudiantes Lilo Javier Calva Rojas y Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles, y mismos que necesitan de su previa autorización para coordinar dicha actividad.

De esta manera queremos contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

**DIRECTOR DEL PROYECTO**

Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles

**ESTUDIANTE RESPONSABLE**

## 14.6 OFICIO DE RESPUESTA PARA SOCIALIZACION



Zamora, 15 de septiembre de 2022

Ingeniero  
 Jackson Michael Quevedo J  
 Director del Proyecto de tesis  
 Señores  
 Fabricio Alberto Aguirre Gonzales  
 Lilo Javier Calva Rojas

Presente-  
 De mi consideración.

En respuesta al oficio presentado por ustedes solicitando se dé el espacio correspondiente para realizar la socialización planteada para la exposición del proyecto de tesis, autorizo se realice la misma el día miércoles 21 de septiembre a las 18h00 en las instalaciones del Centro de especialidades médicas SERVIPROM, dejando asentado que los directivos de la empresa participaran de dicho evento,

Aclarando que la razón de la fecha autorizada es por motivo de que los directivos se encuentran realizando unos trámites de carácter interno en la ciudad de Quito

Particular que informo para los fines legales correspondientes.

Atentamente

  
  
 Dr. Luis Fernando Aguirre A.  
 GERENTE GENERAL DE SERVIPROM  
 cc: Archivo

## 14.7 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

**DR. LUIS FERNANDO AGUIRRE AGUIRRE, GERENTE GENERAL DE SERVIPROM, a petición de la parte interesada y en forma legal.**

### **CERTIFICO:**

En respuesta al oficio presentado en el cual el Ing. Jackson Quevedo Mgs. Solicita la autorización para que los estudiantes Fabricio Alberto Aguirre Gonzáles con C.I 1900506120 y Lilo Javier Calva Rojas con C.I 1103856587, se autorice el levantamiento de información para realizar el proceso de investigación denominado **PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022**, a los directivos del Centro de atención médica; mismo que una vez analizado se pone a su conocimiento que queda aprobado, por lo cual se brindará la apertura necesaria para realizar dicho proyecto antes mencionado.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que estime conveniente.

**Atentamente:**

**Dr. Luis Fernando Aguirre Aguirre**  
**GERENTE GENERAL DE SERVIPROM**

## 14.8 CERTIFICACION DE ABSTRACT



CERTF. N° 016-KC-ISTS-2022  
Loja, 21 de Octubre de 2022


La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño., **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

**C E R T I F I C A:**

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de los señores **AGUIRRE GONZALES FABRICIO ALBERTO** y **CALVA ROJAS LILO JAVIER** en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2022 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

**English is a piece of cake!**

  
**Checked by:**  
 Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
 ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño.  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

## 14.9 ENCUESTA APLICADA



### ENCUESTA

Estimado reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información sobre nuestro proyecto de titulación denominado, **Programa de Gestión De Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora Provincia ee Zamora Chinchipe para el año 2022**, cuyo objetivo es mantener una estructura bien planificada que nos sirve para enfocar esfuerzos hacia los objetivos planteados por la empresa y que todos los departamentos crezcan en la misma dirección. Es de vital importancia la mayor confiabilidad y transparencia del mismo ya que los datos proporcionales serán utilizados con fines académicos.

#### Edad

Menos de 21 años ( )    22 a 30 años ( )    31 a 40 años ( )  
 )  
 41 a 50 años ( )    50 o más años ( )

#### Género

Masculino ( )    Femenino ( )    Otros ( )

#### Nivel de Educación

Bachillerato ( )    Tecnológico ( )    Universitario ( )  
 )



Maestría ( ) Doctorado ( ) Ninguno ( )  
)

**Departamento o área que pertenece**

Administrativo ( ) Médica ( ) Otros ( )

**Tiempo de empleabilidad**

1 a 11 meses ( ) 1 a 2 años ( ) 3 a 4 años ( ) 5 años a mas ( )  
)

**1. ¿Conoce usted a que se refieren los Modelos Organizacionales dentro de una empresa?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

**2. ¿Conoce usted si la empresa tiene implementado alguna estructura o modelo Organizacional?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

**3. ¿Tiene conocimiento sobre los beneficios de la implementación de un Modelo Organizacional en la empresa?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

**4. ¿Cree usted que la empresa lleva un plan de Manejo Organizacional con su personal?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

**5. ¿Le gustaría que la empresa aplique un programa de modelos organizacionales para su mejor organización?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

- 6. ¿Piensa usted que es necesario una difusión de la estructura organizacional de la empresa?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

- 7. ¿A su parecer cada que tiempo le gustaría conocer los modelos organizacionales implementados en la empresa?**

Trimestral ( ) Semestral ( ) Anual ( ) Cada 2 años o más ( )

- 8. ¿Sabía usted que la implantación de un modelo organizacional acorde a la empresa ayudaría al desenvolvimiento del personal de la misma?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

- 9. ¿Considera usted que al momento de implementar un modelo organizacional dentro de la empresa se tienen que recabar las opiniones del personal que trabaja en la misma?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

- 10. ¿Le gustaría a usted que el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) exponga en un lugar visible el organigrama estructural de la misma?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

- 11. ¿Usted cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales dentro de la empresa?**

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

**12. ¿Cuál de estos elementos cree usted que es necesario se considere para la aplicación de un programa de un modelo organizacional a implementarse en el Centro de Especialidades Médicas?**

Sistemas de planificación y control ( )      Filosofía empresarial ( )  
 Manual de información ( )      Formalización del comportamiento ( )  
 Organigrama Estructural ( )      Especialización del cargo ( )

**13. ¿Usted cree que es factible la implementación de un programa de modelos organizacionales dentro de la empresa?**

Si ( )      No ( )      Tal vez ( )

**14. ¿Piensa usted que al implementar una estructura organizacional dentro de la empresa facilitara el manejo de la organización entre los empleados y directivos?**

Si ( )      No ( )      Tal vez ( )

**15. ¿Considera usted que al implementar un programa de un modelo Organizacional en el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) sería de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa?**

Si ( )      No ( )      Tal vez ( )

**16. ¿Por qué medio de comunicación le gusta gustaría conocer la propuesta de implementación Programa de Gestión de Talento Humano A Través De Un Modelo Organizacional Para El Centro De Especialidades Médicas (SERVIPROM)?**

Personalizado ( )      Virtual ( )      Redes Sociales ( )  
 Medios Impresos ( )      Presencial ( )

**Gracias por su Colaboración**

## 14.10 ENTREVISTA APLICADA



### ENTREVISTA

Estimado reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. El motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial la aplicación de una entrevista con preguntas abiertas con el fin de levantar la información para el proyecto de información para el proyecto de investigación denominado, **Programa de Gestión De Talento Humano a través de un Modelo Organizacional para el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) en el Cantón Zamora Provincia de Zamora Chinchipe para el año 2022**

✓ Nombres y Apellidos:

-----  
 ----

✓ Cargo en la organización:

-----  
 ----

✓ Tiempo de empleabilidad:

-----  
 ----

✓ Cantidad de personal a su cargo:

-----  
 ----

**1. ¿Usted a tenido algún inconveniente con la estructura organizacional vigente en el Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)?**

-----  
-----  
-----  
-----

**2. Según su criterio ¿Cree usted que es necesario implementar un programa con un Modelo Organizacional que nos permita brindar un orden y nos permita seguir una misma dirección dentro del Centro de Especialidades Médicas?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**3. ¿Conoce usted la importancia de un Modelo Organizacional actualizado, implementado en las empresas?**

-----  
-----  
-----  
-----

**4. ¿Cree usted que el Centro de Especialidades Médicas debería realizar frecuentes actualizaciones en base a su estructura organizacional? ¿Porque?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

5. **¿Cuál es su punto de vista sobre la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa? ya que este nos ayudaría a la interacción de ideas relacionadas con el personal, la organización y el ambiente plasmadas en un organigrama**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

6. **¿Cree usted que en el Centro de Especialidades Médicas sería de gran ayuda la implementación de un programa de Gestión de Talento humano con la aplicación de un Modelo Organizacional que nos ayude a propiciar el crecimiento y desarrollo de las empresas? ¿Porque?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**7. ¿Cree usted que es factible realizar la socialización con el equipo de trabajo para la implementación del programa de Gestión de Talento humano a través de un Modelo Organizacional? ¿Porque?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**8. ¿Qué le gustaría a usted que contenga un programa para la implementación de un modelo organizacional que será aplicado dentro del Centro de especialidades Médicas?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**9. En base a su experiencia y trato con el personal que labora en el Centro de Especialidades Médicas, ¿Qué medio de comunicación considera usted factible para dar a conocer la propuesta de implementación de un Modelo Organizacional dentro de la empresa en mención?**

-----  
-----  
-----  
-----

**Gracias por Colaboración**

## 14.11 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

**Tabla 28**

*Plan de Socialización*


Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
2022/9/21	Presentación Power Point Infocus	Socializar Proyecto de Investigación sobre Propuesta de Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo Organizacional	Dar a conocer la importancia, beneficios y objetivo de un programa de gestión de Talento Humano		Miércoles	14h30	

Nota: Referencia de la tabla del plan de socialización del Programa de Gestión de Talento Humano para el Centro de Especialidades Médicas SERVIPROM tomado de la fuente de la autora de investigación del año 2022

El día miércoles 21 de septiembre del 2022 a las 14h30pm se realizó la socialización de la propuesta de acción del presente proyecto de titulación de forma presencial. Se contó con la presencia del personal directivo de la empresa, en la misma se menciona la conformidad y aceptación con la propuesta planteada, además de quedar interesados de la culminación e implementación del Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo Organizacional para la empresa.





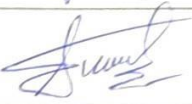




## 14.12 REGISTRO DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO





# SERVIPROM

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

REGISTRO DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (SERVIPROM) EN EL CANTÓN ZAMORA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE PARA EL AÑO 2022

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	FIRMA
Luis Fernando Aguirre A.	1300452762	
Liliana G. Ramoiz O.	1104210727	
Josy Magaly Troya Ch.	110525658-8	
Rosa Emil Pajo R.	1300386223	
Ribeiro M. J. L.	1104562323	
Pablo Espinoza	1104322663	
Mara Gabriela Alvarado	1300062377	

Dr. Luis Fernando Aguirre Aguirre  
GERENTE GENERAL DE SERVIPROM

## 14.13 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

### FASE 1

*Figura 29:*

*Recopilación de información bibliográfica*



*Figura 30*

*Investigación de temas para la realización del proyecto*



Nota: Referencia de la figura de la recopilación de información bibliográfica para el programa de gestión de talento humano del Centro de especialidades médicas SERVIPROM en el año 2022

**FASE 2***Figura 31**Entrevista al Gerente de la empresa**Figura 32**Entrevista a la Sub Gerente de la empresa*

Nota: Referencia a la figura de la entrevista realizada a los directivos de SERVIPROM para el año 2022

## SOCIALIZACIÓN

**Figura 34**

*Socialización del proyecto de investigación*



**Figura 35**

*Socialización Directivos de la empresa*



Nota: Referencia a la figura a la socialización realizada a los directivos de SERVIPROM para el año 2022

## ENTREGA DE RESULTADOS



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento*

**TH**  
TALENTO HUMANO  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**Rectora:**

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**Vicerectora Académica:**

Ing. Paulina Martínez, Mgs.

**Secretaria General:**

Tlga. Carla Benítez Torres.

**Revisado y Aprobado por:**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs.

**Autores:**

Est. Fabricio Alberto Aguirre G.

Est. Lilo Javier Calva Rojas.

**Carrera:**

Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano.

Loja-Ecuador, octubre,2022



## Indice de Contenido:

Ficha técnica.....	2
Indice de contenido.....	3
Presentación de la empresa.....	4
Glosario de terminos.....	6
Marco legal.....	7
Diagnóstico de la empresa.....	8
Cuadro comparativo de ventajas y desventajas.....	9
Actividades de propuesta de accion.....	10
Cronogramas de actividades.....	44
Presupuesto.....	45
Resultados esperados.....	46



## Presentación de la empresa:



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

El centro de especialidades médicas (SERVIPROM), es una empresa que presta sus servicios en el Cantón Zamora, así como también en la región sur del país, ofreciendo múltiples servicios, como la revisión médica de varios profesionales en las diferentes áreas de atención especializada, se caracteriza por ser una organización proyectada al servicio y bienestar del cliente creando un ambiente de confianza y seguridad para las personas que utilizan los servicios prestados por la misma, donde sus directivos y socios buscan día a día el adelanto y progreso de la empresa dando su mejor esfuerzo y contingente en cada una de las actividades.

Actualmente se encuentran en la actualización de equipos y sistemas para un servicio técnicamente actualizado y por ende se genera la ampliación de áreas médicas a servicio de la comunidad zamorana.

## Misión

Su misión se centra en proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.

## Visión

Su visión es ser la empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención médica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.



## Valores



### Vocación de servicio:

Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.

### Responsabilidad:

Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.



### Lealtad:

Radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

### Trabajo en equipo:

Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.





# Glosario de terminos:

## **Administración de Recursos Humanos:**

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. (Organización, 2015)

## **Análisis de puesto:**

Estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. (Chiavenato, 2009).

## **Beneficio:**

Nos va a permitir retener a los mejores colaboradores brindándoles el mejor clima laboral. (Santana, 2022)

## **Capacitar:**

Preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. (Continental, 2022).

## **Organigrama:**

Es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes. (PRESS, 2022)

## **Desempeño:**

Comportamiento del trabajador encaminado al logro de los objetivos. (Software, Software, Bizneo HR, 2022).

## **Eficacia:**

Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado. (ESERP, 2022).

## **Formación:**

Proceso de capacitación de los recursos humanos de una organización. Constituye una inversión en capital humano. (Gardey, 2008).

## **Grupo de trabajo de jerarquización de puestos:**

Lo integran representantes de los diferentes procesos de la UCR, quienes, convocados en consulta por el responsable dentro de la Oficina de Recursos Humanos, emiten en conjunto un criterio no vinculante sobre la Jerarquización Interna de los puestos. (School, 2022)

## **Talento Humano:**

es aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. (Santos, 2010).

## Marco Legal:

### ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-223

Que, el artículo 137 del citado Reglamento General determina que, para la administración del desarrollo Institucional, las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras Institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos; y que, para el efecto, aplicarán la norma para el diseño, rediseño e Implementación de las estructuras organizacionales que emita el Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 501 de 22 de diciembre de 2018, establece: "El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular el proceso de diseño Institucional, el mismo que incluye la creación, modificación o la supresión de las entidades e Instancias de la Función Ejecutiva, así como los lineamientos para su correcta Implementación";



Que, mediante Resolución del Ministerio del Trabajo Nro. MRL-FI-2010-000033, de 10 de marzo de 2010, publicado en Registro Oficial Suplemento Nro. 152 de 17 de marzo de 2010, se emitió el procedimiento a aplicarse en los procesos de diseño, rediseño e Implementación de estructuras organizacionales;

## Diagnóstico de la Empresa

La situación actual del Centro de especialidades médicas (SERVI-PROM) del cantón Zamora en base a la aplicación de las técnicas de observación, encuesta y entrevista pudimos evidenciar que la mayoría de sus colaboradores no tienen conocimiento sobre la implementación de modelos o estructuras organizacionales dentro de la empresa, creando el desconocimiento de diversos temas y procesos por lo cual no son ejecutados correctamente obteniendo como resultado pérdida de tiempo y dinero.

Además, el no tener muy bien definida su estructura organizacional, existen algunos inconvenientes que se generan con el control, manejo del personal, distribución de funciones y coordinación de tareas en general afectando al desempeño y productividad de los mismos y por ende un retraso en el cumplimiento de sus metas de corto y largo plazo, las mismas que reflejan la buena o mala administración existente.

Así mismo, por parte de los directivos se manifiesta que se tiene algunos inconvenientes en la designación de roles y funciones espec

íficas para el buen funcionamiento de la organización, por ende creen que es necesario la implementación de un modelo o estructura organizacional que fortalezca el desempeño de sus colaboradores; cabe mencionar que la necesidad latente de estos procesos podría ayudar al mejor funcionamiento tanto en la parte administrativa como la de los profesionales médicos.

Por otro lado, con la implementación de un modelo organizacional dentro de la empresa ayudaría en la parte laboral de los colaboradores ya que desarrollarían un coordinado manejo de funciones ya establecidas con nuevas e innovadoras estrategias para aplicarlas con ellos y de esta manera conseguir un buen desempeño y mayor productividad en las actividades encomendadas.

Finalmente, tanto directivos como colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM), consideran de gran importancia la implementación de este programa dentro del mismo, puesto que ayudaría al control, organización y correcto desarrollo de procesos generando así un buen clima laboral y por ende una excelente imagen corporativa.



## Programa de Gestión de Talento Humano a través de un modelo organizacional.

### Ventajas



Aumento de productividad, eficiencia y eficacia en los colaboradores.



Liderazgo por parte de sus directivos, los mismos que generen un ambiente de confianza, coordinación y responsabilidad.



Su sencillez y claridad: cada empleado sabrá a golpe de vista quién es la persona encargada de qué parte del programa le corresponde.



Los equipos de trabajo se convierten en verdaderos profesionales de lo que realizan.



La facilidad y la buena comunicación interna, así como la transparencia.



Se asegura una visión fresca e innovadora en muchos ámbitos, además de un grado de especialización muy alto.



Contribuye a tener una mayor eficiencia del personal y de los grupos de trabajo.



Alinea los intereses de las personas y grupos de acuerdo a áreas funcionales y también procesos productivos incrementando así la motivación profesional.



Eficiencia y productividad los empleados se agrupan por sus conocimientos y habilidades.



La jerarquía es clara y transparente. Esto reduce el número de canales de comunicación.



Esto aumenta la moral y la ética laboral, ya que hay más seguridad laboral.



Conlleva a una mejor planificación de las labores y sistemas productivos.

### Desventajas



A los empleados les puede resultar aburrido repetir la misma tarea una y otra vez, y perder el entusiasmo con el tiempo.



Si la estructura no se maneja bien, un empleado puede desanimarse si se promueve sobre él a un compañero de menor rendimiento.



Una de las principales debilidades de la estructura o modelo organizacional es el hecho de que puede haber una cooperación insuficiente entre los diferentes departamentos y problemas de gestión.



## PROPUESTA DE ACCIÓN MATRIZ DEL PROGRAMA/CRONOGRAMA



AREA A INTERVENIR	OBJETIVO ESTATÉGICO	INDICADORES	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Plantear una estructura organizacional que genere orden en la empresa identificando y clasificando las áreas de gestión.	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	A corto plazo	Infografía de clasificación de roles	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Replanteamiento del organigrama funcional	Restructuración organizacional de los puestos de trabajo	Reorganizar las áreas de trabajo y actualizar los puestos que existen en la organización	Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	A corto plazo	Organigrama	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicación de una ficha de levantamiento de puestos	Estructurar la ficha de levantamiento de puestos de trabajo	Establecer las funciones de los puestos	Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	A corto plazo	Ficha técnica de puesto de trabajo	Gerente Jefe Administrativo y TH
IMAGEN CORPORATIVA	Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad.	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	A corto plazo	Infografía y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisficer las necesidades y expectativas del público objetivo.	Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	A corto plazo	Portafolio de servicios. Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Difundir la información de la empresa de manera interna y externa.	Impulsar a una correcta difusión de la empresa y sus directrices tanto interna como externa.	Generar un sentido de pertinencia hacia la empresa.	Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	A corto plazo	Cronograma de difusión Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
INDUCCIÓN REINDUCCIÓN DEL PERSONAL	Y Definir la información principal (Reseta histórica,	la Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en	Realizar un programa de inducción a la empresa para su	A corto plazo	Evidencias documentales,	Gerente Jefe Administrativo y TH

## PROPUESTA DE ACCIÓN MATRIZ DEL PROGRAMA/CRONOGRAMA

	Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales )		cada puesto de trabajo	nuevos colaboradores.			
	Definir actividades de reintroducción para la empresa	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente los objetivos establecidos	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reintroducción para los colaboradores.	A corto plazo	Evidencias documentales	Gerente Jefe Administrativo y TH
	Seguimiento y acompañamiento de los colaboradores.	Establecer flujogramas de procesos de las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de mejorar el compromiso de los colaboradores	Optimizar los procesos que realiza el Centro de especialidades médicas SERVIPROM	Realizar un flujograma de procesos	A corto plazo	Flujogramas y medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH
<b>AMBIENTE LABORAL</b>	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.	A corto plazo	Materiales para las actividades, Medios impresos	Gerente Jefe Administrativo y TH.
	Establecer un cronograma para determinar las actividades sociales que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Propiciar la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los miembros de la organización.	Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.
	Definir lineamientos de comportamiento para mejorar el desempeño laboral del colaborador	Propiciar un ambiente de confianza dentro de la empresa para el colaborador.	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	A corto plazo	Evidencias documentales, instrumentales y/o audiovisuales intrínsecos al objetivo.	Jefe Administrativo y TH.



## Actividades de Propuesta de Acción

A continuación, se plantean el desarrollo de las estrategias propuestas:

### Área 1. Estructura Organizacional

Tabla 1  
Área de intervención 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Plantear una estructura organizacional que genere orden en la empresa identificando y clasificando las áreas de gestión	Mejorar la armonía organizacional. Cumplir los roles de manera efectiva.	Organizar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.	Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022

**Estrategia** Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo.

### 2. Actividades desarrolladas.

Es importante considerar que cada área o departamento desarrolla funciones específicas. Puesto que cada una cuenta con un conjunto de trabajadores que realizan actividades que son similares y responden a necesidades concretas dentro de la organización.

Cabe destacar que cada departamento ayuda a que la empresa alcance los objetivos y las metas que se propone. Por lo general, una empresa tiene al menos cinco áreas funcionales. Entre ellas encontramos el área de gerencia, de talento humanos, médica, de finanzas y de marketing.

### CLASIFICACIÓN DE ÁREAS DE DESEMPEÑO LABORAL



Figura 1.  
Clasificación de las áreas de la empresa





### **1. Gerencia**

El área de gerencia está relacionada con el proceso de operación general de la empresa. En ella se definen los objetivos, se toman las decisiones más importantes y desde ahí se dirigen todas las operaciones de la organización. Dado que es la responsable de que todo funcione bien, se relaciona directamente con todas las otras áreas y las controla.

### **2. Talento Humano**

Por su parte, el área de talento humano tiene a su cargo los procesos de búsqueda, selección y reclutamiento del personal que la empresa necesita para ocupar los puestos de trabajo. Es decir, tiene que ver con todo lo relacionado con las contrataciones y remuneración del personal.

Adicionalmente tiene que ver todo lo que concierne a las tareas de tipo administrativo, la comunicación interna, la capacitación y los aspectos legales del personal a cargo.

### **3. Área Médica**

En cambio, el área médica cumple las funciones de diagnosticar y tratar enfermedades, lesiones y demás trastornos de salud. Prescribir tratamientos, medicamentos, cirugías, dietas y/o ejercicios de rehabilitación, según el diagnóstico y condición del paciente. Solicitar exámenes de laboratorio, ultrasonidos, ecocardiogramas, electrocardiogramas, rayos X, entre otros.

### **4. Área de finanzas o contabilidad**

Ahora bien, finanzas se encarga de llevar el registro contable de todas las operaciones que realiza la empresa. Tiene a su cargo todos los movimientos de dinero que se producen dentro y fuera de la empresa. En otras palabras, esta área es responsable de los recursos monetarios y financieros que posee la empresa.

Tiene al cargo el pago de los empleados y proveedores, debe realizar informes financieros y cuentas; sin olvidar el pago de los impuestos. Además, toma decisiones de inversión de la empresa, considerando en qué se debe invertir y buscando el mejor momento para hacerlo.

## 5. Área de Marketing y ventas

Ahora bien, finanzas se encarga de llevar el registro contable de todas las operaciones que realiza la empresa. Tiene a su cargo todos los movimientos de dinero que se producen dentro y fuera de la empresa. En otras palabras, esta área es responsable de los recursos monetarios y financieros que posee la empresa.

Tiene al cargo el pago de los empleados y proveedores, debe realizar informes financieros y cuentas; sin olvidar el pago de los impuestos. Además, toma decisiones de inversión de la empresa, considerando en qué se debe invertir y buscando el mejor momento para hacerlo.



## CATEGORIZACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.

Dentro de este proceso, no hay que dejar de lado el análisis, descripción, clasificación y valoración de puestos, ya que es una actividad relevante en la Gestión del Talento Humano, contribuye a establecer políticas salariales y valor en el mercado laboral. Tanto el análisis como la descripción de puestos, constituyen una herramienta básica, determina el sistema de valoración de puestos que se vaya a emplear en una organización. Sin el análisis de puestos, no resultaría posible la realización de la valoración, procedimiento mediante el que se pretende determinar el valor relativo de los distintos puestos que componen una organización.

A continuación, daremos a conocer los pasos a seguir para realizar la categorización de puestos en la empresa:

### •Recolección de la información de puestos

Para recabar la información se puede hacer uso de varios métodos, por lo que la decisión final valora ventajas y desventajas, es decir, las informaciones que permiten recoger, tiempo de aplicación, costes, entre otros. No existe un formulario único para la recopilación de la información, es importante que el analista de puestos, identifique el método, estrategias y la forma de recopilación, de manera tal que le posibilite cumplir con los objetivos del análisis de puestos.

### •Análisis de puestos

El análisis de puestos, es un proceso sistemático que se encuentra presente en cada una de las empresas, implica conocer cada puesto, dependiendo de la información recolectada y analizada, se identifican los requerimientos, deberes y responsabilidades, además permite realizar correcciones y confeccionar perfiles. Para poner en práctica un análisis de puestos en una empresa, es fundamentalmente cuando se crean puestos nuevos, se modifican los mismos cuando existen nuevas tecnologías, así como la actualización del sistema de compensación y el salario. Además, tiene como finalidad verificar y certificar el correcto establecimiento de toda la información referente tanto a las funciones, tareas, acciones o movimientos a realizar (descripción del cargo) y a los requisitos o exigencias que se deben cumplir con el mismo (especificaciones del cargo).

Existen seis pasos para determinar el proceso de obtención de información para el análisis de puestos:

**Figura 2.**

*Proceso para obtener información para el análisis de puestos  
Clasificación de las áreas de la empresa*

*Nota: Referencia de la figura del Proceso para obtener información para el análisis de puestos*



## •Asignación de puestos

La asignación es ubicar una nueva plaza en el grupo ocupacional y a la clase que corresponde, donde ésta se realiza de manera directa, o sea al clasificar a la persona trabajadora, con base en sus estudios académicos, experiencia, educación no formal y rendimiento o desempeño en el puesto de trabajo, se asignaría a una clase referente a estos aspectos, como por ejemplo; si es un profesional se clasifica en el grupo o rango profesional y si es administrativo se ubicaría en ese mismo rango y luego se clasifica en la clase correspondiente.

<b>Responsable:</b> Talento Humano	<b>Recursos:</b> Computadora Impresoras	<b>Tiempo:</b> Trimestral
---------------------------------------	---	------------------------------

### A quien va dirigido:

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

### 3. Presupuesto:

Tabla 2.

Presupuesto actividad 1

Detalle:	Valor:
Publicidad	\$100
Diseño Gráfico	\$30
Publicación de anuncios en estafeta	----
<b>Total:</b>	<b>\$130</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer la actualización de las áreas de trabajo dentro de la empresa y los pasos a seguir para una buena categorización de puestos para los colaboradores que facilitaran la alineación de los objetivos de la empresa hacia la organización.

### Área 1. Estructura Organizacional

Tabla 3  
Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Replanteamiento del organigrama funcional.	Reestructuración organizacional de los puestos de trabajo.	Reorganizar las áreas de trabajo y actualizar los puestos que existen en la organización.	Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional

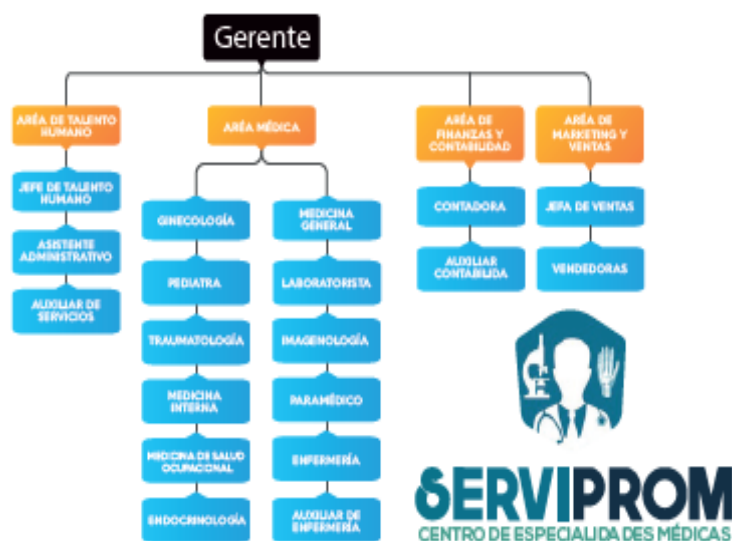
*Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022*

**Estrategia** Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional.

**Actividades desarrolladas.**

### REPLANTEAMIENTO DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÓDICAS SERVIPROM

**Figura 3. Replanteamiento del Organigrama Empresarial**



*Nota: Referencia de la figura Organigrama Empresarial SERVIPROM tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

El organigrama de una empresa es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma. Este esquema brinda información esencial sobre las estructuras departamentales y la organización de una empresa para comprenderla de un vistazo.

El proceso de reestructura organizacional ayuda a rediseñar su organización para mantener la competitividad. Esta decisión puede estar basada en orientar su crecimiento hacia nuevos mercados, en el aumento de resultados óptimos en ciertas áreas de la compañía o en un cambio de estrategia de negocios.

La reestructuración implica una verificación de las metas de la organización, el replanteamiento de sus procesos de trabajo, una metodología cuidadosa para definir cuáles puestos deben eliminarse o fusionarse y un plan de administración detallado para asegurarse de que la transformación genere resultados satisfactorios con el paso del tiempo.

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Publicidad, Sitio Web  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto  
 Presupuesto actividad 1

Tabla 5. Presupuesto actividad 2

Detalle:	Valor:
Diseño	\$50
Impresión de materia	\$50
Publicación de anuncios en estafeta	---
<b>Total:</b>	<b>\$100</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer a los colaboradores la estructura organizacional mediante la reestructuración del organigrama donde se evidencie el orden jerárquico de los puestos de trabajo en la empresa y así llevar una mejor organización en la empresa.

### Área 1. Estructura Organizacional

Tabla 3  
 Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Estructura Organizacional	Definir las funciones de los colaboradores a través de la aplicación de una ficha de levantamiento de puestos	Estructurar la ficha de levantamiento de puestos de trabajo.	Establecer las funciones de los puestos.	Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica

*Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

## Estrategia

Identificar las áreas y jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional.

### Actividades desarrolladas.

•Descriptivo de puestos

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

## FICHA MODELO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

1.1 Puesto:	Gerente	1.2 Categoría del puesto:	Directivo
1.3 Departamento o grupo:	Gerencia	1.4 Código del puesto o n.º de solicitud:	001SPR
1.5 Ubicación:	Zamora	1.6 Necesario viajar:	SI
1.7 Rango o nivel de salario:	\$1000-\$1500	1.8 Tipo de posición:	Tiempo completo
1.9 Contacto de recursos humanos:	072605482	1.10 Fecha de publicación:	Enero 2022
1.11 Formación de solicitantes:	Tercer Nivel	1.12 Expiración de la publicación:	Diciembre 2022
1.13 URL de publicación externa:	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
1.14			
1.15 URL de publicación interna:	<a href="https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=">https://www.google.com/search?q=SERVIPROM&amp;tbm=</a>		
<b>Fax o correo electrónico:</b> Número de fax o correo electrónico	<b>Correo:</b> Nombre: Centro de Especialidades Médicas Nombre de la empresa SERVIPROM Dirección Av. del ejercito Ciudad y código postal		

1.16 Descripción del puesto			
<p>Rol y responsabilidades</p> <p>Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</p> <p>Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</p> <p>Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</p> <p>Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</p> <p>Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, hacer las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</p> <p>Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</p> <p>Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</p> <p>Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.</p> <p>Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.</p> <p>Requisitos de cualificación y formación</p> <p><b>Educación:</b> Título universitario en Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Ingeniero Industrial o disciplinas académicas afines y experiencia.</p> <p><b>Experiencia:</b> Experiencia profesional de tres (3) años.</p> <p><b>Formación:</b> Conocimiento en manejo de computadores, software de oficina, Preferiblemente especialización financiera.</p> <p><b>Habilidades:</b> Manejo y administración de personal, capacidad de trabajo en equipo, Facilidad para plantear solución a problemas administrativos, liderazgo.</p> <p>Aptitudes deseables</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Empatía.</p> <p>Gestión de conflictos.</p> <p>Manejo de crisis.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Generación de confianza.</p> <p>Fortalecimiento de la cultura de la empresa.</p> <p>Inteligencia emocional.</p> <p>Notas adicionales</p> <p>Notas adicionales</p>			
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora



**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Impresora, Papel bond  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto  
 Presupuesto actividad 1

Tabla 10. Presupuesto actividad 1

Detalle:	Valor:
Diseño	\$50
Impresiones	\$20
<b>Total: \$70</b>	



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*



## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener y transmitir de forma clara los requisitos del puesto ofertado y atraer los candidatos más idóneos para el puesto de trabajo en la empresa.



### Área 2. Imagen Corporativa

Tabla 11. Área 2 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Fortalecer la Imagen Corporativa de la empresa a través de la difusión masiva de la filosofía empresarial.	Difundir la información correcta y eficaz para de la imagen corporativa de la empresa y así dar una buena percepción a la audiencia de nuestros clientes.	Garantizar la solidez de una imagen corporativa bien consolidada con la finalidad de permanecer con el paso del tiempo, ya que los clientes progresivamente se irán familiarizando con esta identidad.	Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa

Nota: Referencia de la tabla al área de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Estrategia** Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa.

### Actividades desarrolladas.

Figura 9. Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial



Referencia de la Mensajes Claves para la Filosofía Empresarial tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

## MENSAJES CLAVES PARA LA BUENA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA

Figura 10. Mensajes Claves para la Imagen Corporativa de la Empresa

### MENSAJES CLAVES



Nota: Referencia de la Mensajes Claves para la Imagen Corporativa tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Impresoras, Papel bond  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**  
 Tabla X. Presupuesto  
 Tabla 12. Presupuesto actividad 1

Detalle:	Valor:
Diseño de anuncios en computadora	\$50
Impresiones de anuncios	\$50
Publicidad	\$80
<b>Total:</b>	<b>\$180</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Reflejar los objetivos organizacionales hacia los colaboradores para crear el compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.

### Área 2. Imagen Corporativa

Tabla 13 Área 2 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Imagen Corporativa	Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa a través un portafolio de servicios.	Promover los diferentes servicios para conocimiento de nuestros clientes.	Satisfacer las necesidades y expectativas del público objetivo.	Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

*Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

**Actividades desarrolladas.**  
**PORTAFOLIO DE SERVICIOS**  
 Figura 11. Portafolio de Servicios



**SERVIPROM**  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

SERVIPROM...  
MEJORANDO  
TU CALIDAD DE VIDA  
TE OFRECE:

ATENCIÓN MÉDICA  
CON LOS MEJORES  
ESPECIALISTAS

DR. JORGE LUIS  
CUEVA ESPECIALISTA  
EN PEDIATRÍA.  
DRA. NANCY CASTILLO  
GINECÓLOGA-OSTETRA  
DRA. JIMENA MANCERA  
OTORRINOLARINGÓLOGA  
DRA. MARÍA G. ÁLVAREZ  
MÉDICO OCUPACIONAL  
DR. LUIS AGUIRRE  
MÉDICO GENERAL

PARA CITAS  
COMUNICARSE AL:  
0726054820  
09947221891



ADEMÁS OFRECE LOS  
SERVICIOS DE:

## SERVICIOS DE APOYO, Y DIAGNÓSTICO

### LABORATORIO CLÍNICO

- RAYOS X
- ECOGRAFÍA
- ELECTROCARDIOGRAMA
- AUDIOMETRÍA
- ESPERIMETRÍA

RECUERDA QUE  
TU SALUD ES LO  
MAS IMPORTANTE  
PARA NOSOTROS

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

*Nota: Referencia del Portafolio de Servicios tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

Dr. Luis Fernando  
Gerente Propietario

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora Impresoras  
**Tiempo:** Trimestral

**A quien va dirigido:**  
 Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**  
 Tabla X. Presupuesto  
 Tabla 14. Presupuesto actividad 2

Detalle:	Valor:
Diseño de anuncios en computadora	\$50
Publicidad	\$50
<b>Total:</b>	<b>\$100</b>



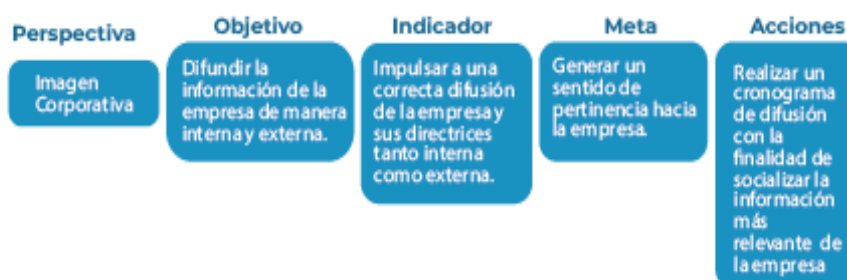
*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 1 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer los servicios, profesionales de calidad así de apoyo y diagnóstico para un mejor servicio a nuestros clientes.

### Área 2. Imagen Corporativa

Tabla 15 Área 2 Actividad 3



*Nota: Referencia de la tabla al área 2 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa.

### Actividades desarrolladas.

#### INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA SERVIPROM

Algunos de los métodos más importantes para la difusión de información que puede crear dentro de una empresa son los siguientes:



**El manual del empleado:** se encuentra la información necesaria para que el empleado logre un excelente desempeño en sus funciones como también las condiciones y reglamentos de la empresa.

**Comunicaciones escritas:** los memorandos son un medio útil de transmitir los cambios que se produzcan en las distintas políticas y procedimientos de la empresa que no estén reflejados en el manual del empleado.

**Boletín Informativo:** una pequeña publicación mensual en donde se puede encontrar información de acontecimientos importantes, de reuniones y cambios de puestos de trabajo o novedades de la organización.

**Comunicación electrónica:** el correo electrónico o e-mail es el sistema mediante el cual los distintos empleados de una empresa pueden comunicarse entre sí. Es el medio más rápido para llegar a un gran número de empleados.

**Sistema de sugerencias:** está diseñado con el fin de solicitar y valorar las ideas valiosas de los empleados.

**Formularios y Solicitudes:** Formatos de requisición de compras o de materiales y recursos de uso interno, solicitudes relacionadas con el desempeño laboral, participación en eventos, permisos y vacaciones del personal, etc.

**Foros de Comunicación:** A través de Intranet la empresa puede implementar Foros de Comunicación tanto para grupos de trabajo, comisiones o comités con propósitos específicos como foros abiertos.

CRONOGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE SERVOPROM									
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	NOVIEMBRE				ABRIL			
		SEMANA1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA4	SEMANA1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA4
Difusión Misión visión y valores empresariales	Talento Humano	X							
Difusión de las especialidades médicas	Talento Humano		X						
Difusión del reglamento interno	Talento Humano			X					
Difusión de los servicios médicos y técnicos	Talento Humano				X				
Difusión sobre el personal en función	Talento Humano					X			
Foros de comunicación a nivel externo	Talento Humano						X		
Difusión de los equipos técnicos que disponen para atención	Talento Humano							X	
Difusión de los planes de salud que ofrece la empresa	Talento Humano								X
Difusión de los acuerdos que tiene la empresa	Talento Humano								X

Nota : Referencia a la tabla del cronograma de actividades tomada de la fuente de los autores para el año 2022.

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computador  
 Sala de reuniones  
 Infocus  
 Presentación digital  
 Mesas  
 Sillas  
 Redes sociales  
 Medios impresos  
**Tiempo:** Trimestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**1. Presupuesto:**  
 Tabla X. Presupuesto  
 Tabla 21. Presupuesto actividad 3

Detalle:	Valor:
Diseño redes sociales	\$100
Medios impresos	\$50
Perifoneo	\$30
Cuñas radiales	\$30
<b>Total: \$210</b>	

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

### Área 3. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL

Tabla 17. Área 3 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir la información principal (Reseña histórica, Filosofía empresarial, Objetivos organizacionales)	Mayor productividad laboral dentro de la empresa.	Colaboradores comprometidos con las actividades asignadas en cada puesto de trabajo	Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.

Nota: : Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

#### Estrategia

Realizar un programa de inducción a la empresa para sus nuevos colaboradores.

#### Actividades desarrolladas.

##### INFORMACIÓN PRINCIPAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS SERVIPROM.

El Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM) se inició en el año 2017, ante la necesidad de las personas, la demanda y la entrada de las empresas mineras a la Provincia de Zamora Chinchipe, surgió la idea y se creó primeramente la Empresa de Seguridad de Salud Ocupacional y laboratorio clínico; la cual inició sus funciones con un médico Ocupacional , un Paramédico y una Laboratorista dando los servicios a empresas locales; con el paso del tiempo se iba incrementando el trabajo en las zonas mineras y ante las frecuentes multas que las entidades correspondientes reguladoras del estado aplicaban a las empresas, aumento considerablemente el trabajo y así mismo se fue ampliando en cuanto a sus servicios, para la satisfacción de los clientes.

•Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

**Misión.** - Proporcionar con un enfoque ético, científico y de investigación, servicios de Atención Médica, Asesoría y Capacitación en el área de la Medicina, Laboratorio Clínico, Seguridad y Salud en el Trabajo, para conservar y mantener la integridad de los pacientes; de tal manera poder coadyuvar a las empresas en la disminución de los costos derivados, de los accidentes y enfermedades de trabajo, así como en el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad laboral.





**Visión.** - Ser la Empresa de atención médica, asesoría de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, que aporte de la mejor manera al cuidado e integridad de las personas y poder satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de cuidado de salud de la comunidad brindando a toda la comunidad la mejor atención medica basada en la evidencia científica y contenido ético, acompañando al paciente y su familia.

### Valores

**Vocación de servicio.** - Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.

**Responsabilidad.** - Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

**Lealtad.**- radica en obtener el máximo rendimiento y talento de los empleados a partir de la alineación de objetivos personales y profesionales de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

**Trabajo en equipo.** - Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.



## Objetivos Organizacionales.

Su principal objetivo es ser uno de los mejores Centros de especialidades médicas de la zona sur del país, por el cual sus servicios son de calidad, así mismo la empresa cada día va mejorando para poder otorgar mejor atención ya que cuenta con profesionales muy destacados en el ámbito médico, además que existe una buena comunicación interna con nuestros colaboradores lo cual permite seguir forjando un alto nivel de servicio para nuestros clientes .

### PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES SERVIPROM

TEMA	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS
Bienvenida	Se da palabras de bienvenida al nuevo empleado además de dar inicio a la inducción	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca de la historia, filosofía empresarial y objetivos organizacionales	Se da a conocer una breve historia de cómo nació la empresa, su razón social, productos y servicios que ofrece y la filosofía en la que se basan sus decisiones y actividades	Jefe de Talento Humano	Computador Proyector Lugar adecuado para la emisión de información
Presentación de la estructura de la empresa	Se realiza la presentación y recorrido de todas las áreas de la empresa	Jefe de Talento Humano	Ninguno
Dar conocimiento acerca del reglamento interno de la empresa	Se da a conocer información detallada de las políticas, en los protocolos de salud, seguridad, horarios, beneficios de ley, vestimenta entre otros	Jefe de Talento Humano	Computador Proyector Dispositivos Lugar adecuado
Entrega de cartilla de bienvenida a la empresa	Se hace la entrega de una cartilla de bienvenida en el cual contiene toda la información de la empresa	Jefe de Talento Humano	Cartilla de bienvenida impresa
Retretalimantación	Se da paso a responder cualquier interrogante que tenga el nuevo colaborador	Jefe de Talento Humano	Jefe de Talento Humano

Nota : Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Responsable:**  
Talento Humano

**Tiempo:**  
Trimestral

**Recursos:**

Computador  
Sala de reuniones  
Infocus  
Presentación digital  
Mesas  
Sillas



**A quien va dirigido:**  
Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**1. Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 19. Presupuesto actividad 3

**Detalle:**

Diseño de diapositivas

**Valor:**

Medios impresos

\$30

Break-Coffe

\$20

**Total: \$70**

Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.

## RESULTADOS ESPERADOS

Dar a conocer la información más importante de la empresa con la finalidad de llegar a satisfacer las expectativas de los nuevos colaboradores.

### Área 1. INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

Tabla 20.  
Área 3 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir actividades de reinducción para la empresa.	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente los objetivos establecidos	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.

Nota: : Referencia de la tabla al área 3 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.

**Estrategia** Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa.

Actividades desarrolladas.

Figura 12. Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores



Nota: : Referencia de las Directrices para orientar las actividades de reinducción en los colaboradores tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Presentación Digital  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 21. Presupuesto actividad 2

Detalle:	Valor:
Material visual impreso	\$50
Capacitador	\$50
<b>Total:</b>	<b>\$100</b>



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 2 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

### RESULTADOS ESPERADOS

Obtener información sustentada para realizar efectivamente un proceso de reinducción a los colaboradores de la empresa y dar el respectivo seguimiento en base alguna inquietud o situación que se presentase a lo largo de desempeño laboral dentro de la empresa.

### Área 3.

#### INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL

Tabla 22. Área 3 Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Inducción y Reinducción del personal	Definir actividades de reinducción para la empresa.	Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente las objetivos establecidas	Incremento de colaboradores motivados a ejecutar eficientemente sus funciones establecidas	Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.

*Nota: Referencia de la tabla al área 3 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Realizar un flujograma de información de atención al cliente.

**Actividades desarrolladas.**

**Flujograma de información**

El acompañamiento laboral es una de las actividades más importantes en el proceso de inducción, ya que ayudara facilitar de manera adecuada la integración del colaborador o del personal que conforma la institución. Por lo cual serán transmitidas a través de la creación de flujogramas informáticos donde se verá reaccionado la atención al cliente, información general de la empresa, procesos de los diferentes departamentos, capacitaciones, etc.

#### FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Figura 13. Flujograma de información.



*Nota: Referencia al flujograma de información tomada de la fuente de los autores de investigación.*

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora, Presentación Digital e impreso  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 23. Presupuesto actividad 3

Detalle:	Valor:
Material visual impreso	\$50
Diseñador	\$30
<b>Total:</b>	<b>\$80</b>

*Nota: Referencia al flujograma de información tomada de la fuente de los autores de investigación.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener una buena aceptación de nuestros clientes en base a la información y servicio que brindan nuestros colaboradores con la finalidad de ir fortaleciendo a nuestros colaboradores y por ende el crecimiento de la empresa.



### Área 4. AMBIENTE LABORAL

Tabla 24. Área 4 Actividad 1

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente Laboral	Promover actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo.	Aumentar su sensación de bienestar y capacidad de trabajar en equipo.	Importancia de contar con un ambiente laboral adecuado.	Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 1 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.

### Actividades desarrolladas.

#### TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es una de las cualidades más importantes dentro de una compañía. Los empleados de una empresa deben trabajar para alcanzar unos objetivos compartidos, así que un equipo coordinado y complementado será primordial para conseguirlo.

El trabajo en equipo es el camino más eficaz para lograr objetivos, si quieres ir con el mismo ritmo de grandes empresas, realiza periódicamente actividades para empresas para tu equipo de trabajo. Aunque parezca un poco irreal se ha comprobado que impartir conocimiento de forma lúdica es altamente efectivo.

Según estudios, los empleados que reciben formación a través de programas prácticos logran retener cerca del 90% del contenido.

A continuación, daremos a conocer algunas actividades de trabajo en equipo para fortalecer y crear lazos de confianza.

## ¿Qué son las dinámicas de trabajo en grupo y cómo ayudan al equipo?

Las dinámicas de trabajo en grupo son una serie de actividades interactivas que permiten reforzar determinados aspectos del trabajo en equipo. Cada dinámica incluye diferentes procedimientos sistematizados que se adaptan a las necesidades de las empresas. Para los trabajadores, se trata de una forma amena de interiorizar aspectos relevantes en su día a día.



Para las compañías, es un recurso muy efectivo para evitar disfunciones en los proyectos en equipo, al tiempo que se facilita el trabajo de los colaboradores, además que tiene algunas ventajas como:

### •Mayor coordinación interna

Las dinámicas de grupo fomentan hábitos de trabajo que facilitan la coordinación dentro de un mismo equipo o departamento. Cada trabajador sabe en todo momento lo que debe hacer porque se ha generado un ambiente propicio para el intercambio de información. Las actividades en equipo plantean situaciones reales de oficina.

### •Fomento de cualidades profesionales

Cada trabajador cuenta con unas aptitudes específicas que pueden ser desarrolladas por sus compañeros gracias al trabajo en equipo. Las dinámicas de grupo permiten potenciar cualidades como el liderazgo, el carácter resolutivo, la empatía, la prudencia, la flexibilidad, la mentalidad analítica, la disciplina o la responsabilidad corporativa.

### •Superación de dificultades

Sin duda, la superación de dificultades es uno de los aspectos en los que se observa con mayor nitidez el trabajo con dinámicas de grupo. Estos equipos no se desmoronan ante las dificultades y tampoco dejan solos a sus compañeros frente al peligro.

Dado que todos los integrantes del grupo son responsables de su éxito o fracaso, se trabaja en colaboración para superar cualquier contratiempo y encauzar nuevamente el proyecto.

### •Menores niveles de estrés y competencia sana

Cuando un trabajador asume muchas responsabilidades en solitario, siempre existe el riesgo de que se vea superado por la situación y sufra trastornos relacionados con el estrés. Las dinámicas de grupo enseñan a repartir la carga entre los miembros, al tiempo que se fomenta una competencia sana entre estos. No se trata tanto de quién trabaja más sino de cómo se puede ser de mayor utilidad para el equipo.

A continuación, daremos a conocer algunas actividades que servirán para fortalecer el trabajo en equipo de la empresa.

## LA BÚSQUEDA DEL TESORO

Figura 14. Búsqueda del tesoro



*Nota: Referencia a la dinámica búsqueda del tesoro.*

Duración: 1 hora.

Número de participantes: 2 equipos pequeños o más.

Material necesario: bolígrafo y papel.



**Reglas:** Divide al grupo en equipos de 2 personas o más. Elabora una lista de tareas ridículas para que cada equipo las haga en grupo. Entre las tareas puedes incluir sacarse una autofoto con un extraño, sacar una foto a un edificio u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc. Entrega la lista a cada equipo, junto con un plazo máximo en el que deben completar todas las tareas. Gana quien complete la mayoría de las tareas en el menor tiempo. (Si quieres, puedes crear tu propio sistema de puntuación según la dificultad de las tareas).

**Objetivo:** Se trata de un excelente ejercicio para fomentar el espíritu de equipo que ayuda a romper los grupillos de la oficina al fomentar el trabajo entre personas de otros equipos, departamentos o círculos sociales.





## EL NUDO HUMANO

Figura 15. El nudo humano



*Nota: Referencia a la dinámica el nudo humano.*

Duración: 15-30 minutos.

Número de participantes: 8-20 personas.

Material necesario: ninguno.

**Reglas:** Pide a todos que se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Pídeles que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. A continuación, diles que saquen el brazo izquierdo y agarren otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos. Si el grupo es demasiado grande, haz varios círculos pequeños para que los grupos compitan entre ellos.

**Objetivo:** Este juego se basa en gran medida en una buena comunicación y trabajo en equipo. Además, deriva en cantidad de conversaciones divertidas para los ratos libres en el lugar de trabajo.



## EL CUADRADO PERFECTO

Figura 16. El cuadrado perfecto



*Nota: Referencia a la dinámica el cuadrado perfecto.*

Duración: 15-30 minutos.

Número de participantes: 5-20 personas.

Material necesario: una cuerda larga con los extremos atados uno al otro y una venda para cada participante.

**Reglas:** Pide a los participantes que se levanten y formen un círculo para sostener la cuerda. A continuación, pide a todos que se pongan la venda en los ojos y dejen la cuerda en el suelo. Pídeles que se alejen un poco del círculo. Luego pídeles que vuelvan e intenten formar un cuadrado con la cuerda sin quitarse la venda de los ojos. Pon un límite de tiempo para que compitan. Para hacerlo incluso más difícil, pide a algunos miembros del equipo que permanezcan en silencio.

**Objetivo:** Este juego se centra en el fomento de unas buenas habilidades de comunicación y liderazgo. Al pedir a algunos de los participantes que no hablen, este juego también requiere confianza entre los miembros del equipo, ya que tendrán que guiar a los demás en la dirección correcta.



**PLANIFICACION ACTIVIDADES PARA FORTALECER EL TRABAJO EN EQUIPO**

ACTIVIDAD	EJECUCION	SECUENCIA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	LUGAR	INSUMOS
Registro de Asistencia		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		Registro de Asistencia
*Bienvenida						Tableros esferos
Explicación de las actividades a realizarse		Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
*Formación de Equipos	Una actividad	Trimestral				
*Agrupamiento de equipos	cada 3 meses		Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM	Áreas externas al lugar de la empresa	
*Realización de actividades dinámicas	En la culminación de cada actividad	Trimestral	Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		
*Refrigerio Break	Al final de cada actividad					
*Culminación de las actividades realizadas con el objetivo de desarrollar habilidades en cada colaborador	se da un mensaje de fortalecimiento de la actividad realizada		Talento Humano	Todo el Personal de SERVIPROM		



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

**Responsable:**

Talento Humano

**Recursos:**

Registro de asistencias  
Cuerda  
Papel bond  
Lápices  
Esferos  
Medios impresos

**Tiempo:**

Trimestral

**A quien va dirigido:**

Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**1. Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 21. Presupuesto actividad 3

**Detalle:**

Material impreso

Materiales de oficina

Break coffe

**Total: \$80**

**Valor:**

\$20

\$10

\$50



*Nota: Referencia de la tabla del presupuesto de la actividad 3 tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022.*

## RESULTADOS ESPERADOS

Obtener un personal con un fortalecimiento en los trabajos de equipo así con refrescar el ambiente laboral a través de estas actividades de esparcimiento motivación laboral.

### Área 4. AMBIENTE LABORAL

Tabla 26 Área 4 Actividad 2

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente Laboral	Establecer un cronograma para determinar las actividades sociales que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Promover la unión entre los miembros de la organización.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los miembros de la organización.	Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 2 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa.

### Actividades desarrolladas.

#### FECHAS CONMEMORATIVAS DENTRO DE LA EMPRESA.

Las celebraciones de empresa son una gran oportunidad para reforzar vínculos y mejorar el orgullo de pertenencia de tus empleadas y empleados. Saber cómo celebrar en la empresa estas fechas para conseguir tus objetivos es clave para aprovechar su potencial.

Tus colaboradores son el activo más relevante e importante de la organización, saber cómo celebrar las fechas importantes y aprovecharlas puede reforzar vínculos de compromiso en tu empresa.

Los beneficios de celebrar las fechas especiales, tanto para tu empresa como para los colaboradores, son varios. Te damos algunos ejemplos:

- Se generan lazos de confianza entre los colaboradores y la organización. Los espacios de celebración permiten motivar a los colaboradores porque generan un momento de festejo y reconocimiento.
- Se fortalece la cultura laboral de la empresa, además genera compromiso organizacional.
- La entrega de beneficios e incentivos ayudará a disminuir los índices de rotación y retener el talento en la empresa.



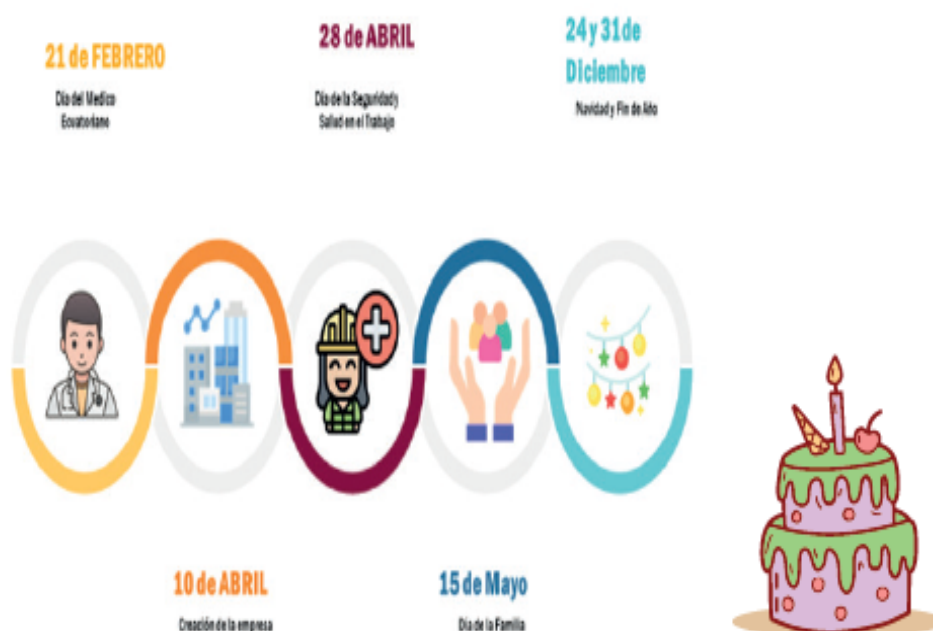
### ¿Por qué celebrar las fechas especiales en tu empresa?

Celebrar las fechas especiales ayudan a consolidar relaciones de calidad en los equipos, caracterizadas por la confianza, el orgullo de pertenencia y el compañerismo. Esto es clave para la motivación y compromiso de los colaboradores,

Los incentivos no monetarios, tienen un gran impacto, estos son algunos ejemplos:

- Flexibilidad horaria, para que los empleados puedan escoger el turno de trabajo que más les convenga.
- Planes de formación profesional, a través de cursos certificados que les permitan aprender, crecer y mejorar sus perfiles laborales.
- Mensajes de reconocimiento, para el personal sobresaliente puede ser vía correo electrónico, y mención de sus logros durante las reuniones del equipo.
- Días de descanso en su cumpleaños, este es un incentivo muy valorado por los colaboradores y sus familias.
- Vacaciones extras remuneradas, pueden ser otorgadas a fin de año o al cierre de un proyecto.

Figura 14. Cronograma de fechas conmemorativas



*Nota: Referencia de las Directrices para orientar las actividades del Cronograma de fechas conmemorativas tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

**Responsable:** Talento Humano  
**Recursos:** Computadora Presentación Digital  
**Tiempo:** Dependiendo de la fecha según el cronograma

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

**Presupuesto:**

Tabla X. Presupuesto

Tabla 27. Presupuesto actividad 2

**Detalle:** Diseñador del cronograma de actividades  
**Valor:** \$50  
**Total:** \$50



**Área 4. AMBIENTE LABORAL**

Tabla 28. Actividad 3

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Acciones
Ambiente laboral	Promover un ambiente laboral óptimo mediante diferentes estrategias que fomenten la motivación y la mejora de resultados en la organización.	Propiciar un ambiente laboral sano.	Generar un ambiente de trabajo positivo, agradable y estimulante.	Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo.

*Nota: Referencia de la tabla al área 4 de actividad 3 tomado de la fuente de los autores de investigación en el año 2022.*

**Estrategia** Diseñar estrategias de convivencia en el trabajo.

**Actividades desarrolladas.**  
**Figura 15. Estrategias de Convivencia en el trabajo.**

ESTRATEGIAS DE CONVIVENCIA EN EL TRABAJO



*Nota: Referencia de las Estrategias de Convivencia en el trabajo tomada de la fuente de los autores de investigación del año 2022*

**Responsable:** Talento Humano  
**Tiempo:** Semestral

**A quien va dirigido:** Colaboradores del Centro de Especialidades Médicas (SERVIPROM)

### 3. Presupuesto:

Tabla X. Presupuesto

Tabla 29. Presupuesto actividad 3

<b>Detalle:</b>	<b>Valor:</b>
Diseñador	\$30
Medios impresos	\$50
<b>Total: \$80</b>	



## RESULTADOS ESPERADOS

Mantener un entorno Laboral saludable generando ambientes confortables para todos los colaboradores, incrementando el trabajo en equipo y fortaleciendo lazos de convivencia en cada área de trabajo.



## CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

Tabla 36. Cronograma actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO - MES											
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	Talento Humano	X			X			X				X	
Identificar las áreas	Talento Humano		X					X					
Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	Talento Humano												
Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	Talento Humano		X										
Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	Talento Humano			X						X			
Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	Talento Humano				X								
Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	Talento Humano	X								X			
Realizar un programa de inducción a la empresa para ex nuevos colaboradores	Talento Humano			X			X				X		
Establecer directrices que orienten las actividades de readacción para los colaboradores	Talento Humano	X								X			
Realizar un flujoograma de procesos	Talento Humano			X				X				X	
Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo	Talento Humano				X						X		
Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa	Talento Humano		X							X			
Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	Talento Humano			X							X		



Nota: Referencia de la tabla del cronograma de ejecución de la propuesta del programa de gestión de talento humano tomada de la fuente de los autores de investigación.



## PRESUPUESTO

Tabla 37. Presupuesto

Área de intervención – Estructura Organizacional	VALOR
Clasificar las áreas de desempeño laboral, así como categorizar los puestos de trabajo	\$130,00
Identificar las áreas Jerarquizar los puestos por medio de un replanteamiento del organigrama institucional	\$100,00
Levantar la información correspondiente y estructurar la ficha técnica	\$ 70,00
Área de intervención – Imagen Corporativa	\$180,00
Diseñar mensajes claves para la promoción de la imagen corporativa	\$100,00
Diseñar un portafolio de servicios que ofrece la empresa	\$210,00
Realizar un cronograma de difusión con la finalidad de socializar la información más relevante de la empresa	\$ 80,00
Área de intervención – INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL	
Realizar un programa de inducción a la empresa para su nuevos colaboradores.	\$ 70,00
Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores.	\$100,00
Realizar un flujograma de procesos	\$ 80,00
Área de intervención – Ambiente Laboral	
Realizar actividades de fortalecimiento de trabajo de equipo por intermedio de salidas de campo.	\$ 80,00
Diseñar un cronograma de fechas conmemorativas de la empresa	\$ 50,00
Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral	\$ 80,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1250,00</b>



## RESULTADOS ESPERADOS



- Mediante la implementación del programa de gestión de talento humano a través de un modelo organizacional, se mejorará las áreas funcionales ya que pueden centrar sus esfuerzos en tratar de cumplir los objetivos planteados así mismo ayudará a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación.
- La ventaja de contar con un modelo organizacional es que nos permitirá llevar a cabo de una mejor manera las tareas que se deben ejecutar para obtener los resultados deseados ya que sin un diseño organizacional no se tendría un rumbo claro hacia dónde quiere llegar la empresa y de qué manera se debe enfocar para cumplir sus metas.
- Promover la implementación del programa ya que es esencial en la empresa porque nos permitirá definir los elementos y características de cómo se va a organizar, teniendo la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.
- Contar con las estrategias necesarias para poder dirigir la fluidez de la gestión de talento humano para que los colaboradores y directivos estén alineados con los objetivos organizacionales de la empresa.
- Aumentar la productividad organizacional y personal de los colaboradores del Centro de especialidades médicas (SERVIPROM), permitiendo tener colaboradores comprometidos, eficientes, participativos y eficientes.



