

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio de un sistema de gestión de recursos humanos para el Hospital “San Vicente de Paúl” de la ciudad de Ibarra, constituyó un reto y un esfuerzo constante y creativo, dada la trascendencia en el contexto integral de una institución pública dedicada a ofrecer cobertura de salud a la región norte del Ecuador y el interés formativo que representa para la investigadora en proceso de formación académica. La gestión de recursos humanos en la actualidad, si bien busca innovaciones y transformaciones, ha demostrado profundas debilidades al momento de evaluar sus resultados.-La imagen institucional se ve seriamente afectada por la calidad del desempeño de un personal llamado a atender a los pacientes con calidad y calidez.-Desde la concepción del proyecto de investigación, la recolección de la información que confirmó la existencia del problema, la estructuración del marco teórico y la determinación del marco metodológico, permitieron ir clarificando la situación.- Se comprobó, el peso real de la gestión de recursos humanos como factor esencial de la administración de las instituciones ya sean éstas públicas o privadas y particularmente en el Hospital “San Vicente de Paúl” que ofrece cobertura de servicios de salud a la región norte del país. En esta institución, existen falencias en la administración del talento humano que se reflejan en la calidad de la atención a los pacientes y consecuentemente en la imagen institucional. La percepción de los usuarios de la escasa disposición de servicio al paciente que recibe un trato impersonal e indiferente por parte de los profesionales. Esta coincidencia confirma la necesidad de intervenir en los procedimientos de gestión interna.-Por lo tanto, se impuso la formulación de una propuesta que incorpore un sistema de gestión de recursos humanos orientado a superar las limitaciones existentes en el Hospital “San Vicente de Paúl” de la ciudad de Ibarra, en la provincia de Imbabura. La propuesta no pretende ser la solución inmediata a las limitaciones detectadas sino más bien aspira convertirse en una herramienta alternativa que busca ir superando paulatinamente los posibles errores de gestión, incorporando mecanismos de comunicación formal prácticos, que produzcan efectos positivos en el personal, incrementen su nivel de compromiso con la institución y generen para la comunidad usuaria, una imagen institucional en franco proceso de transformación.

SUMMARY

The study of a human resources management system for the Hospital "San Vicente de Paul" of the city of Ibarra, constituted a challenge and a constant effort and creative, given the significance in the context of a comprehensive public institution dedicated to providing health care coverage to the region north of the Equator and the training interest that represents for the researcher in the process of academic training. The management of human resources in the present, while looking for innovations and transformations, has demonstrated profound weaknesses at the time of assessing their results.- The institutional image is seriously affected by the quality of the performance of a staff called to the care of patients with quality and warmth. -From the conception of the research project, the collection of the information that confirmed the existence of the problem, the structuring of the theoretical framework and the determination of the methodological framework, made it possible to go by clarifying the situation.- It was found, the actual weight of the human resources management as a key factor in the administration of the institutions already be they public or private and particularly at the Hospital "San Vicente de Paul" that offers coverage Health services to the northern region of the country. In this institution, there are shortcomings in the administration of human talent that are reflected in the quality of patient care and consequently in the institutional image. The perception of the users of the poor provision of service to the patient that receives a impersonal and indifferent treatment by professionals. This coincidence confirms the need to intervene in the internal management procedures. -therefore, imposed the formulation of a proposal that incorporates a system of human resources management oriented to overcome the limitations in the existing Hospital "San Vicente de Paul" of the city of Ibarra, in the province of Imbabura. The proposal is not intended to be the immediate solution to the limitations identified but rather aspires to become an alternative tool that seeks to go gradually surmounting the possible management errors, incorporating mechanisms of formal communication skills, to produce positive effects on the staff, increase their level of commitment to the institution and generated for the user community, a corporate image in franco transformation process

