

RESUMEN

El mencionado Proyecto de Titulación denominado “MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL DISTRITO DE SALUD N. 22 D01 SACHA, DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2013”, tiene como finalidad realizar un Estudio sobre los procesos de Gestión del Talento Humano, importantes para brindar los servicios del Distrito de Salud en el cantón Joya de Los Sachas, para lo cual se elaboró un diagnóstico situacional actual en las cuales se establecieron los factores externos e internos de las diferentes unidades y las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que existen a través de la matriz FODA. Se realizó también un estudio de mercado en el que se determinó el requerimiento urgente de capacitación a las unidades de salud que están ligadas con la atención del usuario, el Modelo de Gestión para fortalecer estas unidades y prestar un mejor servicio de salud a los clientes internos y externos. Finalmente se realizó una evaluación del desempeño e indicadores de gestión.

PALABRAS CLAVES: SERVICIOS DE SALUD, MODELO DE GESTIÓN, TALENTO HUMANO, PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, EVALUACION DE DESEMPEÑO.

ABSTRACT

The present Titling Project called "MODEL OF HUMAN TALENT MANAGEMENT AND QUALITY SERVICE DISTRICT HEALTH N. 22D01SACHA, JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCE OF FORELLANA, YEAR 2013", aims at developing an analysis of the processes of Human Resource management which are essential to have a grasp of the services provided by the District in Los Sachas. A current situational diagnosis has been carried out by assessing internal and external influencing factors upon the different district units; as well as, by determining the existing strengths, weaknesses, opportunities and threats by means of the matrix SWOT. A market study was also carried out finding out the necessity of urgent training for the health units which are related to the user's attention and thereby the necessity to strengthen such units and provide better health service to internal and external customers. Finally, a performance evaluation and management indicators was performed.

KEYWORDS: HEALTH SERVICES, MODEL MANAGEMENT, HUMAN TALENT, TRAINING PROGRAM, PERFORMANCE EVALUATION.