



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL BÁSICO  
IESS DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024”

**AUTORES:**

JOVIEL NAVARINO FIGUEROA GIL

EVELYN GISELA VARGAS YANZA

**DIRECTOR:**

DR. C. MARLON GARCÍA

**PARES ACADÉMICOS:**

DR. RICARDO VILLACIS

LIC. GINA ACEBO

**GUARANDA – ECUADOR**

**2024**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL BÁSICO IESS DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024”

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento primeramente a Dios y a mis padres quienes me han guiado día a día a lo largo de mi corta vida, a mis docentes y mentores a lo largo de mi carrera profesional en especial a Dr. Gustavo Barragán, Eco. Rene Villacrés, Ing. Marlon García, Ing. Gina Alarcón e Ing. Alexandra Arguello, su apoyo incondicional, dedicación y paciencia durante este proceso han sido invaluable para mi crecimiento académico y personal. A mis verdaderos amigos Christian, Maryory, Lesly, Anddy, infinitas gracias por siempre estar cerca de mí y darme ánimos cuando más lo necesitaba, y en especial a Janine Paredes, mi amiga, mi compañera de aventuras y de clases, mi agradecimiento total para ella quien jamás me dejó solo cuando tenía dificultades, su presencia incondicional, palabras de aliento, consejos y recuerdos siempre vivirán en mí, gracias por tu alegría, y apoyarme como nunca nadie lo hizo, todos los momentos compartidos junto a ti han sido un verdadero regalo en mi vida. Y, por último, pero no menos importante quiero agradecer a mi compañera de tesis por darme la mano en la realización de este proyecto.

*Joviel Figueroa*

Quiero comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a Dios, cuya gracia y bondad han sido mi luz y fortaleza lo largo de este viaje académico. A mi madre, quien ha sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional, cuya dedicación incansable y aliento han sido pilares fundamentales en mi vida. A mi hijo, Sebastián, cuyo amor, comprensión y paciencia han sido el latido constante en mi corazón. Eres mi gran amor, mi razón de ser, y agradezco infinitamente por ser el motor que impulsa mi camino y por inspirarme a superarme cada día.

A mi querida tía Lourdes, cuya preocupación y aliento han sido un faro de esperanza en el transcurso de mi vida universitaria. A mi excepcional Lic. Yoselin Chávez, quien fue mi ángel guardián en el momento más oscuro de mi vida, brindándome su apoyo incondicional y orientación con su sabiduría y comprensión.

*Evelyn Vargas*

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia quienes han sido pilares fundamentales en mi vida. A mis padres, a mis queridas tías Mónica y María, quienes han sido como segundas madres para mí, y a mi abuelo Carlos, cuyo cariño y preocupación siempre me han acompañado. A mis queridos docentes y mentores por su invaluable contribución a mi formación profesional, más allá de ser docentes ustedes se convirtieron en amigos cercanos, guiándome con sabiduría y alentándome a alcanzar mis metas, a mis amigos de Prácticas Pre-Profesionales; Ing. Eliana Naranjo, Ing. Álvaro Solís, Lic. Bronny Muñoz, les agradezco por compartir conmigo una experiencia tan enriquecedora durante mi formación académica.

A mis amigos incondicionales, más que amigos son hermanos que la vida me ha dado, a mi querida Janine, como no dedicarle este proyecto, si fue quien me motivaba a seguir adelante con sus consejos, con su alegre e irremplazable compañía, su risa a carcajadas que siempre me levantaba el ánimo, no me alcanzará la vida para agradecerle por tantos momentos felices, que sin duda han dejado huellas imborrables en mi corazón. Mi dedicatoria total de este proyecto a mi niña alegre, mi niña creativa, la morra de los plumones, tu legado perdurará en cada paso que dé, en cada sueño que persiga. Siempre estarás presente en mi corazón, en mi alma y en mis pensamientos.

*Joviel Figueroa*

El presente trabajo está dedicado a mi madre, cuyo constante apoyo, sacrificio y dedicación ha sido el pilar que ha sostenido mi camino hacia la excelencia. Gracias a su incansable esfuerzo, he tenido la fortuna de crecer y prosperar.

A mi amado hijo Sebastián quien ilumina mi vida con su amor incondicional y es mi mayor inspiración para alcanzar nuevas metas. Este logro es también tuyo.

A mi familia, cuyo amor y apoyo han sido la fuerza motriz detrás de cada paso en este viaje académico. Su presencia constante ha sido mi mayor fortaleza.

*Evelyn Vargas*

## CERTIFICACION DEL DIRECTOR Y PARES ACADEMICOS



FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

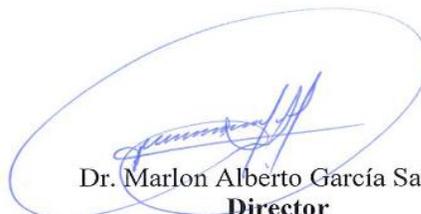
### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

*DR. "MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS", LIC. "GINA MARISOL ACEBO DEL VALLE" y DR. "LUIS RICARDO VILLACIS MONAR"*, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "La Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Básico IESS De La Ciudad De Guaranda, Provincia De Bolívar, Año 2024", desarrollado por Joviel Navarino Figueroa Gil y Evelyn Gisela Vargas Yanza

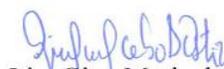
### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024



Dr. Marlon Alberto García Saltos  
**Director**



Lic. Gina Marisol  
Acebo Del Valle  
**Par Académico**



Dr. Luis Ricardo  
Villacís Monar  
**Par Académico**

## DERECHOS DE AUTORIA



**BIBLIOTECA  
GENERAL**

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotros JOVIEL NAVARINO FIGUEROA GIL y EVELYN GISELA VARGAS YANZA portadores de la Cédula de Identidad No 1250038237 y 1726448887 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

**“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL BÁSICO IESS DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024”**, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Joviel Navarino Figueroa Gil



Evelyn Gisela Vargas Yanza

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
CERTIFICACION DEL DIRECTOR Y PARES ACADEMICOS.....	v
DERECHOS DE AUTORIA .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	3
CAPÍTULO I.....	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	4
1.1 Descripción del Problema.....	4
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.3 Preguntas de Investigación .....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Objetivos: General y Específicos .....	8
1.6 Hipótesis.....	8
1.7 Variables (Operacionalización).....	8
CAPÍTULO II .....	11

MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes .....	11
2.2 Marco Científico .....	14
2.2.1 Definiciones de Gestión según autores .....	14
2.2.2 Definiciones de Talento Humano según autores.....	14
2.2.3 Definiciones de la gestión del talento humano según autores.....	15
2.2.4 Importancia de la gestión del talento humano.....	16
2.2.5 Proceso de la gestión del talento humano .....	16
2.2.6 Estrategia de Gestión del Talento Humano.....	18
2.2.7 Desempeño Laboral .....	20
Importancia del Desempeño Laboral .....	20
2.2.8 Evaluación del Desempeño Laboral .....	21
2.2.9 Claves para gestionar el desempeño .....	22
2.3 Marco Conceptual .....	24
2.4 Marco Legal .....	26
2.5 Marco Georreferencial .....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA .....	32
3.1 Tipo de Investigación .....	32
3.1.1 Investigación Bibliográfica o Documental.....	32
3.1.2 Investigación De Campo .....	32
3.1.3 Investigación Descriptiva.....	32

3.2 Enfoque de la investigación .....	33
3.3 Métodos de Investigación.....	33
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	34
3.4.1 Entrevista.....	34
3.4.2 Encuesta .....	34
3.5 Universo, Población y Muestra .....	34
3.6 Procesamiento de la información .....	37
CAPÍTULO IV .....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados .....	38
CAPÍTULO V .....	72
PROPUESTA.....	72
5.1 Título de la propuesta.....	72
5.2 Objetivos de la propuesta .....	72
5.2.1 Objetivo general .....	72
5.2.2 Objetivos específicos .....	72
5.3 Desarrollo de la propuesta.....	73
5.4 Beneficios de la propuesta .....	76
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES .....	84
BIBLIOGRAFÍA .....	85
ANEXOS .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente.....	9
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente.....	10
<b>Tabla 3</b> Población de muestreo .....	35
<b>Tabla 4</b> Población de muestro afiliados .....	35
<b>Tabla 5</b> Tamaño de la muestra .....	36
<b>Tabla 6</b> Opinión de los servidores del hospital sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.....	45
<b>Tabla 7</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el modelo de gestión de Talento Humano existente.....	46
<b>Tabla 8</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal.....	47
<b>Tabla 9</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral.....	48
<b>Tabla 10</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos .....	49
<b>Tabla 11</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre proceso de reclutamiento y selección que experimentó al unirse a la empresa .....	50
<b>Tabla 12</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos .....	51
<b>Tabla 13</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre orientación adecuada durante su incorporación a la empresa .....	52

<b>Tabla 14</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre clima laboral en su departamento de trabajo .....	53
<b>Tabla 15</b> Percepción de escucha y valoración en situaciones problemáticas.....	54
<b>Tabla 16</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre colaboración y el trabajo en equipo .....	55
<b>Tabla 17</b> Opinión sobre sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda .....	56
<b>Tabla 18</b> Opinión sobre políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo.....	57
<b>Tabla 19</b> Opinión sobre carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades .....	58
<b>Tabla 20</b> Opinión sobre implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados .....	59
<b>Tabla 21</b> Opiniones sobre la efectividad del proceso de selección. ....	60
<b>Tabla 22</b> Precepción de transparencia y equidad en contratación del personal .....	61
<b>Tabla 23</b> Opiniones sobre el impacto de las oportunidades de formación en las competencias del personal del hospital .....	62
<b>Tabla 24</b> Percepción del usuario sobre la competencia del personal con formación adicional .....	63
<b>Tabla 25</b> Opiniones sobre la evaluación del rendimiento y equidad en el hospital ..	64
<b>Tabla 26</b> Impacto de la retroalimentación en el desarrollo profesional del personal	65
<b>Tabla 27</b> Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicios hospitalarios .....	66

<b>Tabla 28</b> Percepción sobre la conformidad del desempeño del personal con las expectativas institucionales y necesidades de los pacientes .....	67
<b>Tabla 29</b> Precepción sobre el entorno profesional en el hospital.....	68
<b>Tabla 30</b> Perspectiva del usuario sobre la eficiencia del personal y mejora continua .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ubicación Geográfica de Hospital IESS Básico Guaranda .....	30
<b>Figura 2</b> Opinión de los servidores del hospital sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.....	45
<b>Figura 3</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el modelo de gestión de Talento Humano que aplica actualmente el hospital.....	46
<b>Figura 4</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal.....	47
<b>Figura 5</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral.....	48
<b>Figura 6</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos .....	49
<b>Figura 7</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos .....	50
<b>Figura 8</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos .....	51
<b>Figura 9</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre orientación adecuada durante su incorporación a la empresa.....	52
<b>Figura 10</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre clima laboral en su departamento de trabajo .....	53
<b>Figura 11</b> Percepción de escucha y valoración en situaciones problemáticas .....	54
<b>Figura 12</b> Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre colaboración y el trabajo en equipo .....	55
<b>Figura 13</b> Opinión sobre sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda .....	56

<b>Figura 14</b> Opinión sobre políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo .....	57
<b>Figura 15</b> Opinión sobre carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades .....	58
<b>Figura 16</b> Opinión sobre implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados .....	59
<b>Figura 17</b> Opiniones sobre la efectividad del proceso de selección .....	60
<b>Figura 18</b> Precepción de transparencia y equidad en contratación del personal.....	61
<b>Figura 19</b> Opiniones sobre el impacto de las oportunidades de formación en las competencias del personal del hospital .....	62
<b>Figura 20</b> Percepción del usuario sobre la competencia del personal conformación adicional .....	63
<b>Figura 21</b> Opiniones sobre la evaluación del rendimiento y equidad en el hospital..	64
<b>Figura 22</b> Impacto de la retroalimentación en el desarrollo profesional en evaluaciones de desempeño .....	65
<b>Figura 23</b> Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicios hospitalarios .....	66
<b>Figura 24</b> Percepción sobre la conformidad del desempeño del personal con las expectativas institucionales y necesidades de los pacientes .....	67
<b>Figura 25</b> Precepción sobre el entorno profesional en el hospital .....	68
<b>Figura 26</b> Perspectiva del usuario sobre la eficiencia del personal y mejora continua .....	70

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo A.</b>	Cronograma Tentativo (Gantt).....	89
<b>Anexo B.</b>	Presupuesto .....	91
<b>Anexo C.</b>	Instrumentos de Recolección de Datos .....	92
<b>Anexo D.</b>	Evidencias de Investigación de Campo.....	101
<b>Anexo E.</b>	Carta De Aceptación .....	103
<b>Anexo F.</b>	Certificado del Turnitin.....	104
<b>Anexo G.</b>	Reporte de Solicitud Turnitin.....	105

## INTRODUCCIÓN

La gestión del capital humano emerge como un pilar esencial en el funcionamiento de cualquier entidad organizativa, y cobra una relevancia aún mayor en instituciones de salud como el Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda, en la Provincia de Bolívar. En un entorno dinámico y exigente, como el de la atención médica, el desempeño laboral óptimo de los empleados se convierte en un factor clave para garantizar la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

El presente estudio tiene como objetivo principal explorar la influencia directa que ejerce la gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los colaboradores del Hospital Básico del IESS en Guaranda. Se sumerge en un análisis profundo de las políticas, prácticas y procedimientos asociados a la gestión del talento humano, con el fin de comprender cómo estos aspectos repercuten en la satisfacción, motivación y productividad de los trabajadores de la institución. Esta investigación se plantea como una herramienta de análisis integral, diseñada para arrojar luz sobre los factores clave que inciden en el desempeño laboral dentro del contexto específico del ámbito hospitalario en Guaranda.

A través de esta exploración detallada, se espera obtener valiosas perspectivas que no solo informarán sobre la gestión del talento humano en el hospital, sino que también ayudarán a fortalecer las prácticas existentes, orientándolas hacia la mejora continua. En última instancia, se aspira a elevar la calidad de la atención proporcionada a la comunidad, fortaleciendo así la conexión de confianza y compromiso entre el hospital y aquellos a quienes sirve.

## RESUMEN

El presente trabajo midió el impacto de la gestión del talento en la productividad de los empleados en el hospital base del IESS en Guaranda, provincia de Bolívar. Para lograr este objetivo, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar datos sobre las prácticas de gestión del talento y las percepciones de los empleados sobre el desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la implementación efectiva de estrategias de gestión del talento y la productividad observada en los hospitales.

Los resultados resaltaron la importancia de un enfoque holístico de la gestión de recursos humanos que vaya más allá de simples políticas y tiene como objetivo sugerir ambientes de trabajo que conduzcan al desarrollo profesional y personal de los empleados. Asimismo, también se identificaron áreas específicas de mejora en este ámbito. Para satisfacer estas necesidades, se han propuesto varias estrategias para optimizar los procesos y prácticas de gestión del talento.

Estas estrategias tienen como objetivo incentivar un mayor compromiso de los empleados, aumentar la satisfacción laboral y en definitiva mejorar la calidad de la atención brindada a la población por el servicio del Hospital Básico IESS Guaranda.

**Palabras Clave:** Gestión, Talento humano, Desempeño Laboral, Clima laboral, Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

This paper measured the impact of talent management on employee productivity at the IESS base hospital in Guaranda, Bolivar province. To achieve this objective, qualitative and quantitative methods were used to collect data on talent management practices and employee perceptions of job performance. The results showed a significant correlation between the effective implementation of talent management strategies and the productivity observed in the hospitals.

The results highlighted the importance of a holistic approach to human resource management that goes beyond simple policies and aims to suggest work environments conducive to employees' professional and personal development. Specific areas for improvement in this area were also identified. To meet these needs, several strategies have been proposed to optimize talent management processes and practices.

These strategies aim to encourage greater employee commitment, increase job satisfaction and ultimately improve the quality of care provided to the population by the service of the Hospital Básico IESS Guaranda.

**Key words:** Management, Human talent, Work Performance, Work environment, Job satisfaction.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1 Descripción del Problema

El Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social desempeña un papel fundamental al proporcionar servicios de salud a sus afiliados, ya sean beneficiarios del seguro ordinario o campesino. Dada la importancia del talento humano en el funcionamiento de cualquier organización, resulta crucial evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al desempeño de los trabajadores en la atención de aquellos que acuden a esta institución de salud.

Uno de los desafíos significativos que enfrentan las instituciones del sector público, como el Hospital Básico del IESS en Guaranda, es la posible influencia de factores políticos en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Esta situación puede derivar en la omisión de profesionales altamente calificados, contribuyendo así a una rotación constante de empleados y dificultando la consolidación de un equipo de trabajo estable y comprometido. En este contexto, resulta esencial para la institución desarrollar e implementar estrategias integrales que incentiven y motiven al talento humano mediante diversos mecanismos.

La administración del talento humano se ha descrito como la filosofía, políticas, prácticas y procedimientos relacionados con la dirección y supervisión de las personas dentro de una organización. Este concepto abarca estrategias, decisiones, operaciones y prácticas diseñadas para llevar a cabo una gestión eficaz de los empleados y alcanzar los objetivos organizativos. Uno de los objetivos fundamentales de la gestión de recursos humanos es aportar el máximo valor a los bienes y servicios ofrecidos por la empresa, al mismo tiempo que se busca mejorar la calidad de vida de los empleados.

A nivel macro, el problema se centra en la gestión del talento humano en el contexto más amplio del sistema de salud en el mundo.

La falta de eficacia en la gestión del personal en hospitales y centros de salud puede tener implicaciones significativas en la prestación de servicios de salud a nivel mundial. Si los hospitales no pueden retener, motivar y satisfacer a sus empleados, el sistema de salud en su conjunto puede enfrentar problemas en términos de calidad de atención, eficiencia operativa y satisfacción del usuario. Además, esto puede afectar la percepción pública sobre la calidad de los servicios de salud de los países.

A nivel meso, en el ámbito nacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se presentan desafíos significativos en cuanto a la gestión del talento humano. Las prácticas específicas implementadas en esta área ejercen una influencia directa sobre diversos aspectos fundamentales del entorno laboral, como la dinámica de trabajo, la colaboración entre equipos y la satisfacción de los empleados. Consecuentemente, estas prácticas repercuten de manera sustancial en la calidad de los servicios de salud que el IESS brinda a la comunidad local. En este contexto, las políticas internas del IESS relacionadas con la gestión del talento humano emergen como elementos críticos para el funcionamiento eficiente de los hospitales y centros de atención médica a nivel nacional. Aspectos como los programas de capacitación continua, la gestión efectiva de conflictos laborales y las estrategias de motivación e incentivos para el personal son fundamentales para asegurar que los profesionales de la salud desempeñen sus funciones en un entorno propicio y con altos niveles de compromiso.

A nivel micro, la problemática se centra en los individuos: trabajadores, gerentes, médicos, enfermeras y demás personal del Hospital Básico IESS de Guaranda. Un aspecto crítico que afecta negativamente al ambiente laboral son las prácticas informales o "influencias" en la contratación de personal. La falta de transparencia y equidad en estos procesos puede generar descontento y desmotivación entre los empleados, contribuyendo así a la insatisfacción laboral.

Sin embargo, al realizar una breve observación en esta institución de salud, se puede percibir el malestar de los usuarios y pacientes por la atención recibida. La administración moderna de la gestión del talento humano enfatiza que cada ser humano tiene su propia historia de vida y debe ser tratado con respeto y empatía, de la misma manera en que uno desearía ser tratado.

En el contexto actual, los hospitales y centros de salud enfrentan una creciente demanda de servicios de calidad para satisfacer las necesidades de la población.

En este escenario, la gestión del talento humano se presenta como un factor crucial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, durante el año 2024.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar?

## **1.3 Preguntas de Investigación**

¿Qué referentes teóricos me permite fortalecer la gestión del talento humano en el Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Básico IESS de La Ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, año 2024”?

¿Qué instrumentos y herramientas me permitirán realizar el diagnóstico sobre la situación Actual en el del Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda, Provincia De Bolívar?

¿Qué estrategias permitirán Fortalecer la gestión del talento humano En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Básico IESS De La Ciudad De Guaranda, provincia De Bolívar, año 2024?

#### **1.4 Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo fundamental mejorar la forma en que se administra el talento humano y su desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda, se reconoce que el factor humano es fundamental para alcanzar los objetivos de cualquier organización. La iniciativa parte de la problemática en los procesos de selección y reclutamiento de personal, donde se presume la existencia de influencias políticas o prácticas informales como “palancas”, este factor plantea desafíos significativos en la gestión de talento humano, ya que puede comprometer un impacto directo en el desempeño laboral de los trabajadores.

El impulso para realizar este proyecto proviene de la necesidad de mejorar la transparencia y equidad en los procesos de contratación, reconociendo que la calidad y eficacia de la gestión del talento humano son fundamentales para alcanzar los objetivos organizativos del hospital. La existencia de prácticas informales en el reclutamiento y contratación puede afectar negativamente la moral y el rendimiento de los empleados, así como la calidad general de los servicios de salud que se ofrecen a la comunidad.

La elaboración del proyecto busca identificar oportunidades de mejora específicas y proponer estrategias concretas que conduzcan a un ambiente laboral positivo, un proceso de contratación transparente y una mejora palpable en la calidad de atención y servicios ofrecidos en el hospital.

Cabe indicar que se cuenta con las facilidades necesarias por parte de los sectores involucrados, lo cual permitirá obtener resultados objetivos en el proceso investigativo. Se ha obtenido la autorización y predisposición de las autoridades del hospital, garantizando así la factibilidad y viabilidad del presente trabajo de investigación.

Esta línea de investigación se erige como un componente esencial para proporcionar perspectivas valiosas sobre las prácticas actuales de gestión de recursos humanos en el ámbito hospitalario. Estos aportes permiten la formulación de estrategias que beneficien tanto al personal del hospital como a los usuarios, mejorando significativamente la calidad de los servicios en el Hospital Básico IESS de Guaranda.

## **1.5 Objetivos: General y Específicos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la incidencia de la Gestión Del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS de la Ciudad De Guaranda, provincia de Bolívar, Año 2024

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico de la Gestión de Talento humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda.
- Fundamentar los referentes teóricos sobre la gestión del Talento humano y El Desempeño Laboral.
- Proponer estrategias que permitan un mejoramiento de la gestión de talento humano, y el desempeño Laboral de los Trabajadores Del Hospital Básico IESS de Guaranda.

## **1.6 Hipótesis**

La Gestión del Talento Humano incide significativamente en el desempeño laboral del Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda

## **1.7 Variables (Operacionalización)**

### **Variable Independiente**

Gestión de talento humano

### **Variable dependiente**

Desempeño laboral

### 1.7.1. Operacionalización de Variables

**Variable Independiente:** Gestión de talento humano

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS /INSTRUMENTOS
La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de actividades relacionadas con las personas en una organización. Incluye procesos como el reclutamiento y selección para atraer individuos con habilidades adecuadas, así como el desarrollo continuo para potenciar las habilidades de los empleados. También incorpora la evaluación del desempeño mediante sistemas que miden y retroalimentan el rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y Selección</li> <li>• Desarrollo y Capacitación</li> <li>• Evaluación del personal</li> </ul>	Competencia Perfil Experiencia Habilidades Aprendizaje Formación Supervisión Monitoreo Seguimiento	¿Cómo es el proceso de selección y reclutamiento del personal de la institución? ¿Cuáles son los programas de desarrollo y capacitación disponibles para mantener actualizados los conocimientos del personal del hospital IESS básico Guaranda? ¿Se lleva a cabo una evaluación del desempeño laboral en el hospital IESS básico Guaranda?	Entrevista a Directivos del Hospital IESS básico Guaranda

*Nota.* Investigación de campo. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable dependiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS /INSTRUMENTOS
El desempeño laboral se caracteriza por la capacidad de los empleados para cumplir con eficacia y calidad sus responsabilidades. La cual se evalúa a través de la calidad del trabajo, que abarca precisión y excelencia, la eficiencia en el uso de recursos y tiempo, y el logro de objetivos establecidos.	• Calidad del Trabajo	Habilidades Conocimiento Satisfacción	¿Considera que la gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos por el hospital?	Encuesta a empleados IESS básico Guaranda
	• Eficiencia	Producción Tiempo Calidad	¿Cree que el desempeño del personal se encuentra alineado con las expectativas del hospital y las necesidades de los pacientes?	
	• Objetivos	Personales Profesionales Laborales	¿Usted cree que el hospital ofrece un entorno favorable para que los empleados logren y superen sus metas profesionales?	

*Nota.* Investigación de campo. Elaborado por: Equipo de trabajo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

A continuación, se presentan diversos estudios de investigación cuyo enfoque se relaciona con las variables a utilizar. Estos estudios se han considerado como evidencia empírica que podría guiar el proceso de investigación, contribuyendo con aspectos científicos y teóricos que indican el nivel alcanzado en el análisis de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en instituciones de salud, tanto públicas como privadas.

El talento se considera un recurso importante en cualquier organización.

Según Alcívar, Alarcón, & Ferri (2020), en su trabajo “Gestión del Talento Humano”, el éxito de una organización se basa en el talento humano. Potenciar este talento a través de la formación redundará en mayor eficiencia, rentabilidad, productividad y competitividad.

Teniendo en cuenta el amplio alcance de la gestión de talento humano, se han tenido en cuenta los siguientes trabajos de investigación:

Biguez & Poaquiza (2023) presentó una tesis titulada “Gestión del talento humano para el mejoramiento de la eficiencia colaborativa del Sindicato de Obreros de Salud Pública de Bolívar”. Los resultados obtenidos mediante la entrevista y Focus Group revelaron deficiencias en la organización, debido a la falta de capacitación, porque muchos empleados pueden desempeñar un papel experimental. Para responder a esta aplicación, se ha propuesto un plan integral de entrenamiento y estimulación. Cada elemento de este plan incluye actividades diseñadas para promover la integración, el trabajo en equipo y la colaboración óptima.

Cueva (2023) expuso el proyecto de investigación titulado “La gestión del talento humano y el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba”.

En este proyecto de investigación se destaca que la situación actual de la gestión del talento no es ideal porque el nivel de desempeño de los empleados no es satisfactorio. Con base en la información recabada, se encontró que las funciones asignadas no se desempeñaron de manera efectiva, no hubo un proceso adecuado de selección y utilización, no se tomaron en cuenta las necesidades personales de los empleados, y hubo falta de comunicación, enfoque asertivo y falta de comprensión.

Estas deficiencias impiden que los empleados realicen bien su trabajo. Para abordar estos temas se han propuesto estrategias como la aplicación de pruebas psicométricas iniciales durante el reclutamiento y selección de empleados, que permitirán evaluar conocimientos, habilidades y tendencias. Además, se sugiere establecer relaciones dinámicas y comunicación entre coordinadores y personal, lo que fomenta el trabajo en equipo. También se sugiere brindar capacitación continua y crear un ambiente de trabajo positivo para potenciar la gestión del talento, lo que a su vez mejorará la productividad en el hospital.

En su tesis “La gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral en el estudio Chávez Tovar”, Santamaría y Damián (2023) sostienen que la empresa debe proporcionar autonomía a sus colaboradores, facilitar su desarrollo profesional y fomentar la generación de nuevas ideas. También se recomienda reorientar los documentos formales que rigen la estructura interna de la empresa para clarificar las funciones y actividades desempeñadas por el personal en la entidad. Además, se sugiere la implementación de talleres o charlas destinados a mejorar las relaciones laborales entre los colaboradores, así como actividades de motivación personal. Asimismo, se propone llevar a cabo supervisiones continuas para evaluar la calidad del servicio ofrecido a los clientes y fortalecer el desempeño de los trabajadores mediante reconocimientos por la destacada labor realizada.

Cajape & Zambrano (2019) abordan el tema "La gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carevagu S.A.". El principal problema identificado en este estudio fue la falta de análisis por parte de los departamentos y empleados de la empresa durante muchos años.

La falta de dichos análisis no permite conocer el desempeño de los empleados, lo que deja a la empresa vulnerable a las amenazas. La gestión del talento se ve obstaculizada por la falta de evaluaciones de desempeño, lo que limita la capacidad de centrarse en corregir las deficiencias existentes. En conclusión, los autores sostienen que es necesario fortalecer varios aspectos para incrementar la productividad de los empleados de esta organización. Las encuestas y entrevistas a los empleados revelaron una necesidad de mejora. Las actividades recomendadas por la empresa incluyen proporcionar a los empleados un horario flexible, brindar capacitación continua a los empleados y promover el desarrollo académico y profesional de los empleados.

## **2.2 Marco Científico**

### ***2.2.1 Definiciones de Gestión según autores***

Para Peña et al. (2022) afirmó que en el ámbito empresarial, la gestión es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados. (pg. 123)

De igual manera Blanco & Vera, (2019) manifiesta que la gestión del talento humano es fundamental para una empresa porque su función es establecer procesos oportunos y eficientes para manipular de manera adecuada a un personal, esto quiere decir que brinda las herramientas necesarias para dirigir a los empleados en busca de cumplir los objetivos de la empresa. También se pueden desarrollar políticas, programas y procedimientos para mejorar la estructura organizacional. (pg.42)

### ***2.2.2 Definiciones de Talento Humano según autores***

Mosquera, (2021) afirma que el talento se caracteriza por el destacado rendimiento que muestra una persona en una o más áreas específicas, lo que la distingue de otras según sus habilidades inherentes. Este concepto implica tener en cuenta una variedad de aspectos relacionados con todas las habilidades que exhibe el individuo. (pg. 231)

Arellano et al. (2021) indican que el talento consiste en una combinación de habilidades que facilitan la ejecución de tareas, las cuales se ven mejoradas por la experiencia acumulada a lo largo de la vida y el conocimiento obtenido de diversas fuentes. Además, el talento permite adaptarse a situaciones nuevas o desafiantes. Asimismo, tener talento puede ser algo que se posea de manera innata o que se adquiera a lo largo del tiempo, ya que todos tenemos la capacidad de aprender y mejorar nuestras habilidades y destrezas con disciplina y constancia.

### ***2.2.3 Definiciones de la gestión del talento humano según autores***

Gaspar (2021) afirma que la gestión del talento humano consiste en: El componente operativo de la empresa, encargado de gestionar eficazmente los recursos humanos y sus habilidades para llevar a cabo sus labores; al realizar una gestión eficiente y cualificada del talento humano se fomenta un buen rendimiento laboral, con el objetivo de que los empleados se comprometan con los objetivos, misión, visión, cultura y políticas empresariales para lograr el éxito corporativo. (pg. 327)

Según Torres (2021), la gestión de talento humano sirve como medio de comunicación entre los empleados y la empresa. Esto significa que la empresa tiene en cuenta las necesidades individuales de sus empleados para apoyar y promover la singularidad de cada uno de ellos. De igual forma, se enfatiza que la gestión del talento se basa en la participación interactiva de los miembros de la empresa que reconocen la importancia del aprendizaje y la motivación personal para alcanzar las metas establecidas en los entornos organizacionales. (pg. 25)

La gestión del talento humano se convierte en un factor importante en el progreso de las empresas, porque su éxito está estrechamente relacionado con la forma en que las personas realizan sus funciones. Por lo tanto, la gestión de talento humano es parte de la estrategia de la capacidad de mejorar el mando y realizar una transformación fundamental en la organización. Su objetivo principal es promover el desarrollo de competencias profesionales tanto a nivel individual como grupal, tratando de contribuir al desarrollo de la organización. (Jalca, 2021)

Desde mi perspectiva, la gestión del talento humano es un factor fundamental para el éxito y desarrollo sostenible de una organización. Esto va más allá de la simple asignación de roles y responsabilidades; Esto implica reconocer, desarrollar y utilizar plenamente las habilidades individuales y el potencial de los empleados. La gestión eficaz del talento se centra no sólo en los objetivos organizacionales sino también en el bienestar y el desarrollo personal de los empleados. Al crear un entorno que valora la diversidad, fomenta el aprendizaje permanente y fomenta la colaboración, se crean unas bases sólidas para la innovación y el progreso colectivo.

#### ***2.2.4 Importancia de la gestión del talento humano***

Mendivel et al. (2020) afirman que, en la actualidad, las empresas han reconocido que el verdadero éxito se alcanza mediante la contribución de empleados talentosos con habilidades diversas. Gestionar el talento implica no solo reclutar a estos empleados, sino también retenerlos, ya que son altamente productivos en sus roles. Por lo tanto, las empresas deben enfocarse no solo en el reclutamiento, sino también en garantizar la estabilidad y la durabilidad de la permanencia de sus empleados talentosos.

#### ***2.2.5 Proceso de la gestión del talento humano***

Para Chiavenato (2009) existen seis procesos básicos de la gestión del talento humano:

- **Reclutamiento y selección de personas** - Es un conjunto de métodos y procedimientos destinados a atraer candidatos calificados para puestos dentro de una organización. Es básicamente un sistema de información a través del cual una organización da a conocer y pone a disposición del mercado de recursos humanos las oportunidades laborales que la organización pretende cubrir para que puedan ser seleccionadas. Luego, la selección busca entre los distintos candidatos aquellos que mejor se adaptan a los puestos disponibles en la organización o a las habilidades requeridas por la organización, de esta manera el proceso de selección tiene como objetivo mantener o mejorar la eficiencia y productividad individual. y eficacia organizacional. (pg. 137)
- **Colocación de las personas.** - La gestión de personas es el primer paso hacia su lugar adecuado en las distintas actividades de la organización. El diseño del lugar de trabajo se convierte en un elemento clave de este proceso porque implica organizar el trabajo de acuerdo con las tareas requeridas para realizar un trabajo en particular. La evaluación del desempeño se presenta como un complemento necesario, proporcionando una evaluación sistemática del desempeño de cada persona en relación con las actividades que realiza, las metas y resultados que se espera alcanzar, así como la

capacidad y el potencial de desarrollo que aporta. Juntos, estos procesos están interconectados para garantizar una gestión eficaz de los recursos humanos dentro de una organización. (pg. 171)

- **Recompensar a las personas.** - Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. La compensación total de un empleado incluye tres elementos principales: salario base (salario mensual o por hora), incentivos (bonificaciones, acciones por desempeño) y beneficios (seguro de vida, seguro médico). No basta con recompensar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque es necesario, pero no suficiente. El mundo ha cambiado y con él también las organizaciones. Hoy en día, las organizaciones más exitosas están avanzando hacia programas de compensación flexibles y diversos que motiven, estimulen y ajusten las personalidades y energías de las personas (pg. 277).
- **Desarrollo de las personas.** - Las organizaciones más exitosas invierten mucho en formación para garantizar resultados garantizados. La capacitación es el proceso de desarrollar las características de los recursos humanos, preparándolos para funcionar de manera más efectiva y contribuir mejor al logro de las metas organizacionales. El objetivo de la formación es influir en el comportamiento de las personas para aumentar su productividad. El desarrollo humano tiene más que ver con la educación y la orientación hacia el futuro que con la ciencia (pg. 365).

- **Retener a las personas.** - El proceso de retención tiene como objetivo mantener a los miembros satisfechos y motivados, al mismo tiempo que les proporciona las condiciones físicas, psicológicas y sociales que les ayuden a permanecer y comprometerse con la organización. Todos estos procedimientos tienen como objetivo garantizar un ambiente de trabajo físico, psicológico y social agradable y seguro, y al mismo tiempo garantizar relaciones sindicales amistosas y cooperativas, porque son factores importantes que determinan la sostenibilidad de las personas en la organización y las motivan aún más. trabajan y logran objetivos organizacionales (pg. 439).
- **Supervisar a las personas.** - La palabra "control" significa monitorear estas actividades y operaciones para asegurar la correcta implementación de los planes y el logro de las metas establecidas. Los procesos de gestión se ocupan de las funciones de lograr objetivos a través de las acciones de las personas en la organización (pg. 504).

### ***2.2.6 Estrategia de Gestión del Talento Humano***

Existen cinco aspectos claves en la estrategia de gestión de talento humano:

- **Descubrir el talento.** - Con frecuencia, el talento de nuestros colaboradores permanece oculto, ejecutando tareas que no les permiten destacar ni mostrar todo su potencial. En este contexto, el departamento de Recursos Humanos y, en particular, los supervisores o mandos intermedios de cada área, desempeñan un papel fundamental. Identificar el talento no es una tarea sencilla, por lo que es crucial contar con mandos intermedios debidamente capacitados en el desarrollo de competencias y la gestión de habilidades directivas (Sánchez, 2021).
- **Utilizar el talento adecuadamente.** - Al identificar el talento, se llega a la fase esencial del proceso, que consiste en situar a cada empleado en el nivel jerárquico más apropiado, evitando que su potencial quede desaprovechado en tareas, funciones o responsabilidades que no se ajusten a su perfil y capacidades.

- Aquellas personas encargadas de planificar el talento deben tener un profundo conocimiento de la estructura y operación de la empresa, permitiéndoles integrar los diversos talentos en distintos roles, niveles jerárquicos y responsabilidades sin comprometer el correcto funcionamiento global de la organización (Sánchez, 2021).
- **Motivar y retener el talento.** - Es crucial retener a los talentos más destacados en la empresa, y esto solo se logra mediante una motivación integral que aborde tanto las necesidades económicas como las de reconocimiento, bienestar y crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Si un empleado no experimenta satisfacción en la empresa, es probable que en algún momento acepte una oferta de otra organización (Sánchez, 2021).
- **Crear nuevos talentos.** - Es esencial mantener a los talentos destacados en la empresa, y esto solo se logra a través de una motivación integral que cubra tanto las necesidades económicas como las de reconocimiento, bienestar, y crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Si un empleado no experimenta satisfacción en la empresa, es probable que eventualmente acepte una oferta de otra organización (Sánchez, 2021).
- **Adaptar la organización al talento de sus miembros.** - En la actualidad, el entorno económico y empresarial se define por la globalización, la interconexión de factores y cambios rápidos. Las empresas necesitan ajustarse a este contexto, lo que a veces implica modificar la manera en que operan para alinearse con el talento de sus empleados. Muchas veces, las rigideces en los sistemas de producción empresariales obstaculizan e incluso impiden que los empleados puedan expresar su talento y creatividad durante la realización de sus tareas (Sánchez, 2021).

### ***2.2.7 Desempeño Laboral***

González & Vilchez, (2021) manifiestan que el desempeño laboral se refiere a cómo los empleados de una empresa llevan a cabo sus responsabilidades asignadas de acuerdo con sus habilidades, conocimientos y capacidades. Esto implica alcanzar los objetivos establecidos utilizando comportamientos y adaptaciones que contribuyan tanto a la organización como a los empleados, evaluando su eficiencia y efectividad para alcanzar las metas propuestas.

El desempeño laboral es el esfuerzo individual dirigido a alcanzar los objetivos fijados, el cual depende de las habilidades y capacidades de las personas y de la percepción del papel que desempeñan.

#### **Importancia del Desempeño Laboral**

El reconocimiento de la relevancia del rendimiento laboral está creciendo como un medio para alcanzar niveles más altos de productividad, eficiencia y competitividad. Las organizaciones desempeñan un papel crucial en la sociedad al producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las personas, y en este contexto, el objetivo es obtener un rendimiento mejorado por parte de los colaboradores.

La búsqueda de un rendimiento laboral mejorado por parte de los colaboradores no solo está dirigida a la optimización de procesos internos, sino que también tiene un impacto directo en la imagen y reputación de la organización. Las organizaciones exitosas reconocen que un equipo comprometido y altamente productivo no solo beneficia internamente, sino que también proyecta una imagen positiva hacia sus clientes.

### ***2.2.8 Evaluación del Desempeño Laboral***

Según Torres I., (2019) la evaluación del desempeño laboral de los empleados es un proceso técnico que realizan los supervisores inmediatos de manera completa, sistemática y continua. Este proceso incluye la evaluación de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral de los empleados en relación con sus responsabilidades y el cumplimiento de sus funciones, considerando factores como la puntualidad, la cantidad y la calidad de los servicios prestados.

(Chiavenato, 2009) sugiere que “el desempeño laboral es el esfuerzo individual dirigido a alcanzar los objetivos fijados, el cual depende de las habilidades y capacidades de las personas y de la percepción del papel que desempeñan”.

Según Redobrán, (2019 citado por Farias, Zambrano, Macias, & Farias, 2021) el desempeño laboral se define como la relación entre el desempeño del trabajo realizado y los resultados alcanzados, que contribuye al beneficio de la organización. Este desempeño depende no sólo de la persona que desempeña las funciones de acuerdo con el cargo sino también de la voluntad de sacrificar los intereses personales por el bien colectivo. Para lograr un desempeño alto y exigente, es sumamente importante tener en cuenta la voluntad de superar la adversidad, incluyendo factores como la creatividad, la iniciativa, el liderazgo y la innovación (pg. 970).

#### **¿Para qué se evalúa?**

Para integrar el desarrollo humano en el trabajo desde lo individual, y articularlo con la gestión y el mejoramiento organizacional, buscando reconocer la importancia de gestionar el aprendizaje y el conocimiento en la organización, con el ánimo de presentar los factores claves para administrar el desempeño a partir de cada uno de los puestos de trabajo diseñados, para definir requerimientos de desempeño para los cargos y establecer los componentes necesarios para su diseño y así, cubrir los aspectos necesarios para determinar el diseño de un modelo de gestión del conocimiento que se enfoque en cerrar brechas mediante acciones de formación (Lobo, 2017).

### ***2.2.9 Claves para gestionar el desempeño***

(Lobo, 2017) presenta claves que ha tomado en cuenta para gestionar un cambio organizacional en proyectos en los que ha estado involucrado, los cuales son:

- Involucrar a las personas con la estrategia.
- Reconocer a las personas el trabajo bien hecho.
- Evaluar objetivamente las contribuciones individuales.
- Crear un canal de comunicación entre responsable y colaborador.
- Estimular a las personas para conseguir actuaciones eficaces.
- Informar a las personas sobre cómo lo están haciendo.
- Establecer un estilo de dirección participativo.
- Mejorar las actuaciones individuales. (pg. 18)

Según Lobo (2017) un enfoque sistémico en la gestión del cambio es beneficioso cuando una organización necesita adaptarse a nuevos desafíos y componentes. Este enfoque implica que los miembros de la organización aprendan progresivamente nuevos comportamientos y habilidades a medida que se implementan cambios paso a paso. Se busca fortalecer las expectativas y herramientas de comunicación, así como fomentar la aceptación del cambio y el compromiso de los colaboradores en cada etapa del proceso. (pg. 18)

Es importante mencionar que la motivación es esencial para el éxito en cualquier gestión, y quienes motivan también deben estar motivados. Cualquier esquema de promoción o reconocimiento debe adaptarse a las necesidades y expectativas de los trabajadores, y antes de establecerlo, es necesario evaluar los recursos disponibles. La motivación se basa en diversos factores que influyen en el comportamiento humano hacia objetivos específicos en una situación dada.

Muchas organizaciones dedican gran parte de sus recursos y tiempo a la formación para cerrar brechas en las habilidades de los empleados, centrándose principalmente en sus debilidades. A nivel individual, tendemos a enfocarnos en mejorar nuestras debilidades a través de estudios y prácticas. No siempre es necesario contar con recursos financieros para promover y reconocer resultados. Algunas empresas se centran únicamente en ascensos y recompensas monetarias, pero esto no siempre

garantiza la satisfacción o el rendimiento óptimo. Por otro lado, hay empresas que emplean gestos simbólicos, como el reconocimiento público, pero pueden carecer de un trato justo hacia sus empleados en general. (Lobo, 2017)

En conclusión, la gestión del cambio requiere un enfoque sistémico que fomente el aprendizaje progresivo y la aceptación del cambio entre los miembros de la organización. La motivación juega un papel crucial en este proceso, tanto para los líderes como para los empleados, y debe adaptarse a las necesidades individuales y las expectativas de cada uno. Si bien la formación para cerrar brechas de habilidades es importante, no siempre se necesita un gran gasto financiero para promover el rendimiento y la satisfacción laboral. Es fundamental considerar gestos simbólicos de reconocimiento, pero también mantener un trato justo y equitativo en el lugar de trabajo para asegurar el compromiso y la productividad a largo plazo.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Gestión**

En el sector empresarial, la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización mediante la ejecución de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, la capacidad de coordinar y dirigir las actividades, así como las diversas actividades que se desarrollan dentro de la organización. las empresas ayudan a prevenir problemas y alcanzar las metas establecidas. (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022, pg. 123).

### **Talento Humano**

Mosquera, (2021) afirma que el talento se caracteriza por el destacado rendimiento que muestra una persona en una o más áreas específicas, lo que la distingue de otras según sus habilidades inherentes. Este concepto implica tener en cuenta una variedad de aspectos relacionados con todas las habilidades que exhibe el individuo. (pg. 231)

### **Desempeño Laboral**

Según Redobrán, (2019 citado por Farias, Zambrano, Macias, & Farias, 2021) el desempeño laboral se define como la relación entre el desempeño del trabajo realizado y los resultados alcanzados, que contribuye al beneficio de la organización. Este desempeño depende no sólo de la persona que desempeña las funciones de acuerdo con el cargo sino también de la voluntad de sacrificar los intereses personales por el bien colectivo. Para lograr un desempeño alto y exigente, es sumamente importante tener en cuenta la voluntad de superar la adversidad, incluyendo factores como la creatividad, la iniciativa, el liderazgo y la innovación (pg. 970).

### **Entorno Laboral**

Un factor importante en todas las empresas es el entorno laboral, que indica cómo se desempeña la organización en términos de las interacciones laborales entre sus empleados. Un entorno positivo genera un ambiente armonioso tanto para los empleados como para la misma organización, mientras que un clima negativo puede causar pérdidas, gastos, conflictos o incluso la bancarrota de la empresa. El clima organizacional se define como un conjunto de factores medibles que describen cómo los empleados ven su entorno de trabajo, y si es bueno o malo, tiene un impacto en la motivación, los comportamientos, la productividad y el rendimiento de los empleados. Existe una gran cantidad de investigación sobre el clima organizacional a nivel nacional e internacional. (Aldaz, 2022).

### **Eficiencia**

La eficiencia se demuestra en el profesionalismo de un empleado competente que desempeña con confianza sus funciones y desempeña un papel clave en la organización. La colaboración efectiva brinda tranquilidad a los líderes de equipo que se sienten seguros al delegar tareas en lo que se refiere al uso efectivo de los recursos disponibles y la capacidad de lograr objetivos en el menor tiempo posible. Esto conduce a una optimización en las funciones realizadas (Dagoberto, 2019).

## **2.4 Marco Legal**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Capítulo Segundo**

##### **Sección Octava Trabajo y seguridad social**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (pg. 29)

### **LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP**

#### **Título V**

##### **De la Administración Técnica del Talento Humano.**

#### **CAPITULO 1**

##### **Sistema Integrado De Desarrollo Del Talento Humano Del Sector Público**

El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) del 2016 establece el concepto del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano en el sector público como un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos destinados a validar y fomentar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de los servidores públicos para potenciar su desarrollo (pg. 28).

El Artículo 54 especifica que este sistema está compuesto por los subsistemas de planificación del talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección del personal, formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación de desempeño (pg. 29).

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

En el contexto del Código de Trabajo, el Artículo 45 destaca las responsabilidades tanto de los empleadores como de los trabajadores, estableciendo directrices específicas en el Capítulo IV. Desde una perspectiva de consideración y respeto, se enfatiza la importancia del manejo adecuado del personal a través de registros de datos.

## **LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP**

### **TITULO IV**

#### **De la Gestión Del Talento Humano de las Empresas Publicas**

Art. 16.- Órgano De Administración del Sistema del Talento Humano. - La Administración del Talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente.

Art. 17.- Nombramiento, contratación y optimización del Talento Humano. - La designación y contratación de personal de las empresas públicas se realizará a través de procesos de selección que atiendan los requerimientos empresariales de cada cargo y conforme a los principios y políticas establecidas en esta Ley, la Codificación del Código del Trabajo y las leyes que regulan la administración pública. Para los casos de directivos, asesores y demás personal de libre designación, se aplicarán las resoluciones del Directorio.

Art. 19.- Modalidades de designación y contratación del Talento Humano. -

Las modalidades de vinculación de los servidores públicos y obreros de las empresas públicas son las siguientes:

1. Nombramiento para personal de libre designación y remoción, quienes no tendrán relación laboral.

Su régimen observará las normas contenidas en el capítulo II del Título III de esta Ley:

2. Nombramiento para servidores públicos, expedido al amparo de esta Ley y de la normativa interna de la Empresa Pública.

3. Contrato individual de trabajo, para los obreros, suscritos al amparo de las disposiciones y mecanismos establecidos en la Codificación del Código del Trabajo y en el contrato colectivo que se celebre.

Art. 20.- Principios que orientan la administración del talento humano de las empresas públicas. - Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa.

2. Definición de estructuras ocupacionales, que respondan a las características de especificidad por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.

3. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

4. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios.

5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas.

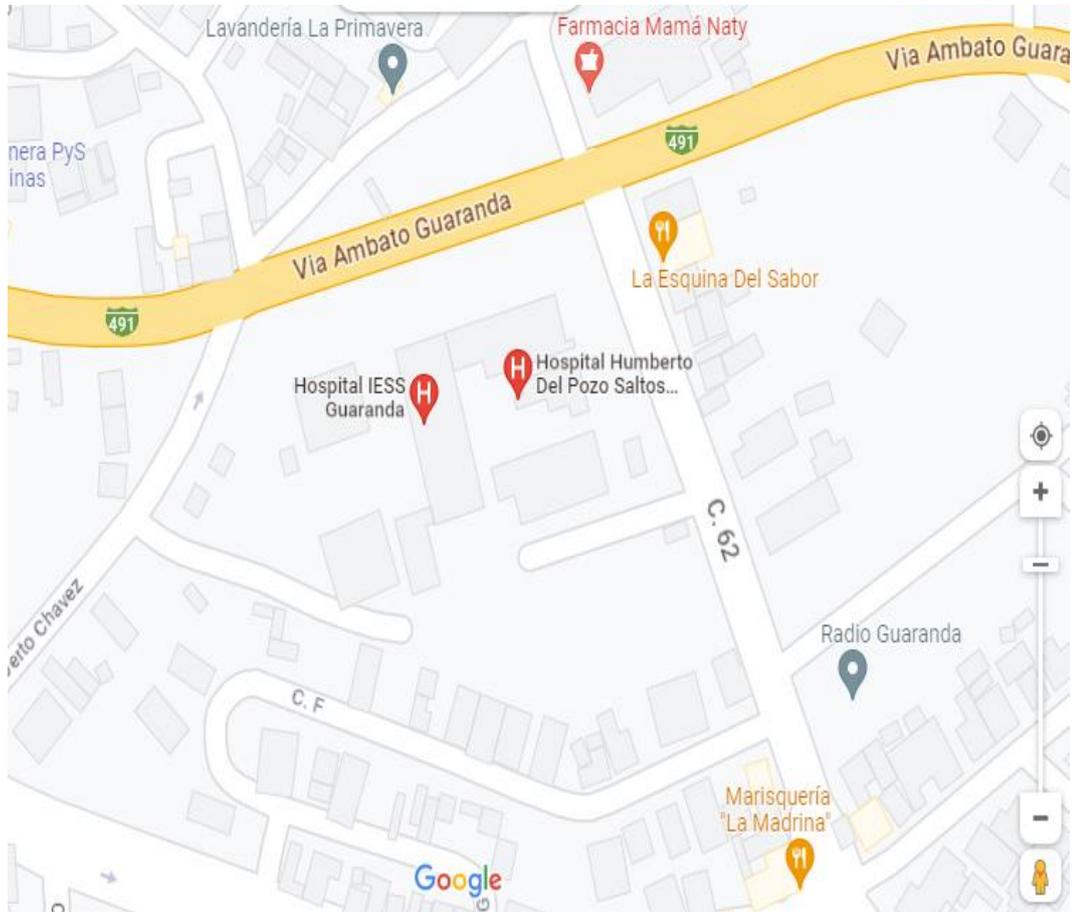
6. Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Directorio de la empresa pública como estratégica y sensible a los intereses de ésta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado.

7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley.

## 2.5 Marco Georreferencial

### Figura 1

#### *Ubicación Geográfica de Hospital IESS Básico Guaranda*



*Nota.* Localización del campo de estudio tomado de Google Maps.

#### **Ubicación Geográfica:**

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Bolívar
- **Ciudad:** Guaranda
- **Sector:** Norte de la ciudad

**Coordenadas Geográficas:**

- **Latitud:** -1.581721326153328° S
- **Longitud:** -78.9989284259880°

**Población Atendida:**

- Afiliados
- Jubilados
- Pensionistas

**Infraestructura:**

**Capacidad Planeada:** La infraestructura original fue construida para albergar 70 camas.

**Camas Habilitadas:** Actualmente, se han habilitado 70 camas, lo que representa el 40 % de la capacidad programada.

## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

##### ***3.1.1 Investigación Bibliográfica o Documental***

La implementación de este estudio se fundamentó en una exhaustiva revisión de la información previa existente, obtenida a partir de diversas fuentes confiables. Se consultaron libros especializados, revistas científicas, lecturas académicas, repositorios de bibliotecas virtuales y tesis de grado que abordan temáticas relacionadas con la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el ámbito organizacional. Además, se hizo uso de los recursos disponibles en línea, como internet, cuando fue necesario acceder a información actualizada y complementaria.

##### ***3.1.2 Investigación De Campo***

El enfoque de investigación seleccionado se justifica por su carácter sistemático y riguroso, permitiendo el estudio de los hechos en el entorno real donde ocurren los eventos. Esta elección permitió establecer un contacto directo con la realidad del Hospital Básico IESS de Guaranda, mediante la aplicación de técnicas como encuestas, entrevistas y cuestionarios. Estas herramientas facilitaron la recopilación de información precisa y contextualizada, necesaria para comprender de manera profunda la situación actual de la organización en cuanto a la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral. Cabe destacar que el componente principal de esta investigación fue el trabajo de campo, el cual se llevó a cabo directamente en las instalaciones del Hospital Básico IESS de Guaranda.

##### ***3.1.3 Investigación Descriptiva***

La investigación propuesta tuvo un enfoque descriptivo, ya que se buscó analizar los datos relacionados con la gestión del talento humano y el desempeño laboral tal como se presentan en el entorno del Hospital Básico IESS de Guaranda en este sentido, la investigación se orientó a caracterizar la interrelación de fenómenos presentes en las relaciones laborales del personal de la institución.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Este estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuali-cuantitativo con un paradigma crítico. Este enfoque permitió explorar la realidad presente en la institución mediante la encuesta, examinando la incidencia de la gestión de talento humano con el desempeño laboral.

La investigación cualitativa permitió discernir las distintas perspectivas, criterios de las personas encuestadas (personal y usuarios), las entrevistas al representante legal y designado para esta institución del IESS. La información recolectada permitió establecer una relación directa que tiene la gestión del talento humano en esta entidad pública, con relevante información determinamos opiniones y conclusiones.

La investigación cuantitativa permitió extraer la opinión de los funcionarios y los usuarios, datos numéricos y estadísticos del censo del 2023 que ayudaron a encontrar información relevante del tema de estudio y el análisis de la variable independiente e independiente.

### **3.3 Métodos de Investigación**

La investigación se llevó a cabo mediante el método hipotético deductivo, dentro de un proceso investigativo que inicia con la proposición de premisas. Este enfoque se utilizó para demostrar lo planteado en la hipótesis y sigue un razonamiento lógico que va desde lo general hacia lo particular.

En el trabajo de estudio se realizó el método deductivo que permitió analizar la gestión de talento humano en diferentes organizaciones a nivel de Sudamérica, nacional y provincial, con la finalidad de establecer parámetros y nuevos modelos en la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral en las entidades.

El método inductivo se dio por medio de las encuestas a la población muestral, la que permitió determinar el nivel de influencia que tiene la Gestión de Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

En el proceso de investigación y recopilación de datos, se aplicaron diversas técnicas, entre las cuales se incluyeron:

#### ***3.4.1 Entrevista***

Se llevó a cabo un proceso de comunicación directa con actores clave que tienen una relación jerárquica con el objeto de estudio. Durante estas entrevistas, se utilizaron cuestionamientos específicos para obtener observaciones y oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de talento humano y el desempeño laboral de la institución.

#### ***3.4.2 Encuesta***

Se empleó la técnica de encuesta, ampliamente utilizada en investigaciones, para obtener información completa y relevante. Se diseñó un cuestionario con preguntas directas, simples y necesarias que buscaban recopilar criterios e información detallada sobre la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad. La encuesta se utilizó como herramienta para obtener datos exhaustivos y comprender diversos aspectos relacionados con la temática de estudio.

### **3.5 Universo, Población y Muestra**

En esta investigación la población estudiada fue:

- Directivos: 2
- Servidores administrativos: 60
- Afiliados Activos: 12449

En el Hospital Básico IESS de Guaranda, se dispone de un total de 320 personas, distribuidas en 60 integrantes del personal administrativo que conforman la plantilla de la institución.

**Tabla 3***Población de muestreo*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
Directivos	2	Entrevista
Servidores administrativos del Hospital Básico IESS de Guaranda	60	Encuesta
<b>Total</b>	<b>62</b>	

*Nota.* Datos obtenidos en la Dirección Provincial del IESS

En el estudio de Directivos y Servidores administrativos, la selección de la muestra no sigue un método probabilístico, ya que se basó en un grupo reducido de la población, compuesto por los antes mencionados, se consideró el universo total de 60 empleados administrativos, y 2 Directivos.

**Tabla 4***Población de muestro afiliados*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
Afiliados activos del Hospital Básico IESS de Guaranda	12449	Encuesta
<b>Total</b>	<b>12449</b>	

*Nota.* Datos obtenidos del departamento de Estadística Hospital IESS Guaranda.

En el caso de los usuarios se consideró un universo de 12449 personas entre ellas: Afiliados Activos habilitados (afiliados, pensionistas, jubilados, seguro social campesino), a los cuales se les aplicó técnicas de investigación, en este caso encuestas a los Afiliados y Empleados, y las entrevistas dirigidas específicamente a los directivos del Hospital Básico IESS Guaranda.

### Tamaño de la muestra

El cálculo de la muestra se hizo en base a la siguiente fórmula de muestreo de población finita, puesto que nuestra población corresponde al número de afiliados activos en el hospital Básico IESS Guaranda:

**Tabla 5**

*Tamaño de la muestra*

	Descripción		
<b>n=</b>	Tamaño de muestra		?
<b>N=</b>	Población		12449
<b>Z=</b>	Nivel de Confiabilidad		95% (1.96)
<b>P=</b>	Probabilidad de ocurrencia	de	0,50
<b>Q=</b>	Probabilidad de no ocurrencia	de no	0,50
<b>E=</b>	Error máximo		(0.05) %

*Nota.* Elaboración Propia

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12449}{0.05^2 (12449 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{11956}{32,08}$$
$$n = 372$$

Se aplicaron 372 encuestas a los Usuarios del IESS básico Guaranda.

### **3.6 Procesamiento de la información**

#### **Guía de Entrevista**

Se utilizó una guía de entrevista como herramienta para indagar y comprender la percepción de la realidad en torno a la gestión del talento humano, específicamente en relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad. Las entrevistas fueron dirigidas al director administrativo y al jefe del área de talento humano, con el objetivo de obtener una visión integral de las opiniones y experiencias relacionadas con este aspecto crucial de la organización.

#### **Cuestionario de Encuestas**

Se desarrolló un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, el cual fue aplicado tanto al personal de la institución como a los usuarios de la misma. El propósito fundamental de este cuestionario era evaluar la efectividad de la gestión del talento humano en todos los grupos de trabajo dentro del IESS Básico Guaranda. La elección de preguntas cerradas facilitó la recopilación de datos cuantitativos, permitiendo obtener información específica y precisa sobre la percepción de los empleados y usuarios en relación con la gestión del talento humano en la institución.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

##### Entrevista a Director Administrativo

PREGUNTA	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
¿Cuál es su edad?	56 años	
¿Cuál es su formación académica y especialización?	Título de tercer nivel. Abogado en Derecho Civil y Procedimiento Civil.  Lic. Administración de Empresas	
¿Cuál es su ocupación actual en el Hospital Básico IESS Guaranda?	Director Administrativo (Representante Legal)	
¿Cómo describiría el proceso de selección y contratación en el Hospital Básico IESS Guaranda?	Procesos que se realizan conforme con la Norma Vigente y con la plataforma Socio Empleo.	Al ser un Hospital del IESS sigue los procedimientos y requisitos establecidos por las leyes y regulaciones relacionadas con el empleo y contratación en el sistema de salud. Además, que utilizan la herramienta de Socio Empleo por el cual les facilita ofertar puestos de trabajo.
¿Cómo es el proceso de selección y	Se realizan invitaciones por medio de las redes	El hospital utiliza plataformas de redes

<p><b>reclutamiento del personal del Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>sociales para convocar dicho proceso.</p>	<p>sociales para anunciar las oportunidades laborales lo que permite tener mayor alcance público atrayendo así candidatos locales y de otras provincias interesados en trabajar en el hospital.</p>
<p><b>¿El Hospital Básico IESS Guaranda cuenta con un modelo de gestión del talento humano?</b></p>	<p>Si, pues existe un modelo de gestión del talento humano a nivel nacional. Es decir, este modelo es utilizado por todos los hospitales del Ecuador el cual es enviado desde la matriz de la ciudad de Quito.</p>	<p>El hospital tiene un modelo de gestión del talento humano el cual sigue pautas y directrices establecida a nivel nacional para todos los hospitales del Ecuador, este modelo proviene de la matriz ubicada en la ciudad de Quito.</p>
<p><b>¿Podría compartir información sobre incidentes específicos relacionados con el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Cómo se abordaron y resolvieron dichos incidentes?</b></p>	<p>Existen incidentes tales como atrasos y fugas dentro del horario laboral. Los cuales son resueltos mediante la Ley LOSEP, Art. 42 el cual se refiere a faltas leves en la que habrá una imposición de sanciones de amonestación verbal, amonestación escrita o sanción pecuniaria administrativa o multa.</p>	<p>En el Hospital Básico IESS Guaranda existen incidentes relacionados con el desempeño laboral del personal, específicamente atrasos y fugas durante el horario laboral los cuales se aplican medidas disciplinarias de acuerdo con la LOSEP.</p>
<p><b>¿Cómo describe usted el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>Mejor que aceptable, eficiente.</p>	<p>El director Administrativo indica que considera que el desempeño laboral del personal del hospital es positivo, puesto que le describe como superior a lo aceptable y destacando la eficiencia en la ejecución de sus funciones.</p>

<p><b>¿Cuentan con un plan de capacitación que asegure la actualización constante de los conocimientos del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>La institución tiene capacitación en diversas áreas, como funcionarios.</p>	<p>En el hospital si cuentan con un plan de capacitación para el personal indicando así que están tomando medidas para mejorar y actualizar constantemente los conocimientos del personal de diversas áreas y funciones.</p>
<p><b>¿Considera que este plan de capacitación se encuentra enfocado en la realidad de las exigencias de los usuarios en la actualidad?</b></p>	<p>Considero que debería revisarse, el área administrativa se preocupa por el bienestar de todos los conocimientos del personal.</p>	<p>Se sugiere que el plan de capacitación debería ser revisada puesto que es necesario garantizar que el personal se encuentre informado y actualizado en sus conocimientos. Además, que el área administrativa se preocupa por este factor importante.</p>
<p><b>¿Considera que el desempeño laboral del personal de apoyo del hospital impacta en la calidad asistencial del Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>Claro que sí, puesto que como todos son necesarios se debe de trabajar en equipo para una buena calidad asistencial.</p>	<p>Se considera que el desempeño laboral en el hospital tiene un impacto directo en la calidad asistencial puesto que todos los miembros incluyendo el personal de apoyo, son necesarios para brindar una atención de calidad, y destaca la importancia del trabajo colaborativo para lograr este objetivo.</p>
<p><b>¿Se lleva a cabo la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Y cada que tiempo se la realiza?</b></p>	<p>Si, tanto empleado como a directores y viceversa. Esta se realiza cada año.</p>	<p>En el hospital si lleva a cabo la evaluación de desempeño laboral lo que indica que se aseguran que tanto los directores como los empleados estén cumpliendo con sus responsabilidades y contribuyendo al</p>

		funcionamiento eficiente del hospital. Cabe mencionar que esto se evalúa una vez al año.
<b>¿Qué efectos tiene la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b>	Tener conocimiento del desempeño de sus funciones y tener un mejor rendimiento y productividad.	La evaluación de desempeño laboral en el hospital tiene un efecto positivo puesto que proporciona información sobre cómo están realizando sus funciones de tal manera que puedan trabajar en áreas identificadas para mejorar su productividad.
<b>¿Qué estrategias se implementan para motivar al personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas Motivacionales.</li> <li>• Capacitaciones de atención al usuario.</li> </ul>	Se menciona que en el hospital se implementan dos estrategias principales para fortalecer el compromiso y la motivación de los empleados las cuales son charlas motivacionales y capacitaciones de atención al usuario.

## Entrevista a Jefe de Área De Talento Humano

PREGUNTA	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
¿Cuál es su edad?	3 años	
¿Cuál es su formación académica y especialización?	Ing. Administración de Empresas	
¿Cuál es su ocupación actual en el Hospital Básico IESS Guaranda?	Responsable de Talento Humano	
¿Cómo describiría el proceso de selección y contratación en el Hospital Básico IESS Guaranda?	Excelente	El proceso de selección y contratación en el hospital es considerado como excelente a pesar de que la respuesta es breve y general se podría relacionar que no existe ninguna dificultad en dicho proceso.
¿Cómo es el proceso de selección y reclutamiento del personal del Hospital Básico IESS Guaranda?	En base a la norma técnica del Ministerio de Trabajo	El proceso de selección y reclutamiento en el hospital se lleva acuerdo con la normativa técnica establecida por el Ministerio de Trabajo lo que evita tener posibles problemas legales y asegurar que se respeten los derechos de los trabajadores.
¿El Hospital Básico IESS Guaranda cuenta con un modelo de gestión del talento humano?	Si, pues existe un modelo de gestión del talento humano a nivel nacional.	El hospital si cuenta con un modelo de gestión de talento humano el cual está alineado a nivel nacional en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Lo que señala que el hospital está siguiendo y aplicando este modelo en particular.
¿Podría compartir información sobre	Existen incidentes tales como atrasos y	En el hospital existen incidentes relacionados con el desempeño

<p><b>incidentes específicos relacionados con el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Cómo se abordaron y resolvieron dichos incidentes?</b></p>	<p>fugas dentro del horario laboral. Los cuales son resueltos mediante el Régimen Disciplinario LOSEP y según ello se sanciona según dicha falta cometida.</p>	<p>laboral del personal específicamente en atrasos y fugas dentro del horario laboral. Estos incidentes se resuelven a través del “Régimen Disciplinario LOSEP” y se aplican sanciones según sea la falta cometida.</p>
<p><b>¿Cómo describe usted el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>Existe personal que necesita mejorar su desempeño laboral.</p>	<p>El desempeño laboral del personal en el hospital según el entrevistado existe empleados cuyo rendimiento laboral necesita mejorar, esto quiere decir que no todos los miembros del personal están cumpliendo con las expectativas o estándares esperados en sus funciones laborales.</p>
<p><b>¿Cuentan con un plan de capacitación que asegure la actualización constante de los conocimientos del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b></p>	<p>Si existe, pero no se ejecuta puesto que no hay el presupuesto necesario que cubra dichas capacitaciones.</p>	<p>En teoría, si existe un plan de capacitación en el hospital. Sin embargo, la ejecución de este plan se ve limitada por la falta de presupuesto esto podría tener implicaciones en la calidad y actualización de conocimientos del personal.</p>
<p><b>¿Considera que este plan de capacitación se encuentra enfocado en la realidad de las exigencias de los usuarios en la actualidad?</b></p>	<p>Sí, porque el plan de capacitación yo las realice de acuerdo a las necesidades, pero no se ejecutó.</p>	<p>El plan de capacitación si se encuentra diseñado y alineado con las necesidades actuales de los usuarios. Sin embargo, a pesar de que el plan se diseñó de manera adecuada, no pudo ejecutarse debido a restricciones financieras.</p>
<p><b>¿Considera que el desempeño laboral del personal de apoyo del hospital impacta en la calidad asistencial del</b></p>	<p>Claro que sí, puesto que todos son necesarios.</p>	<p>El desempeño laboral del personal de apoyo si tiene un impacto en el hospital puesto que cada miembro del personal juega un papel crucial y</p>

<b>Hospital Básico IESS Guaranda?</b>		esencial para el funcionamiento eficiente del hospital.
<b>¿Se lleva a cabo la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Y cada que tiempo se la realiza?</b>	Si, se realiza una vez al año el cual se evalúa desde el 1 de febrero al 31 de Dic y se reporta hasta el 9 de febrero.	La evaluación de desempeño en el hospital se realiza anualmente, con un periodo de evaluación que abarca desde el 01 de febrero hasta el 31 de diciembre, y los resultados se informan antes del 9 de febrero del siguiente año. Este proceso permite evaluar y gestionar el rendimiento de su personal de manera regular.
<b>¿Qué efectos tiene la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b>	Cuando obtienen la calificación de insuficiente se desvincula del hospital y también se toman correcciones.	La evaluación de desempeño laboral en el hospital tiene consecuencias significativas puesto que si un empleado recibe una calificación de desempeño laboral considerada como “insuficiente” será desvinculado del hospital, es decir, se quedará sin empleo. Además de la posible desvinculación, se toman correcciones de tal manera que su desempeño mejore.
<b>¿Qué estrategias se implementan para motivar al personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo en el Hospital Básico IESS Guaranda?</b>	Integraciones semestrales.	Para motivar al personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo el hospital tiene como estrategia las integraciones semestrales los cuales se refiere a actividades que buscan integrar y unir al personal del hospital.

## 4.2 ENCUESTA

### ENCUESTA AL PERSONAL

#### 1. ¿Considera que el hospital IESS Básico Guaranda realiza adecuadamente el proceso de reclutamiento y selección de personal?

**Tabla 6**

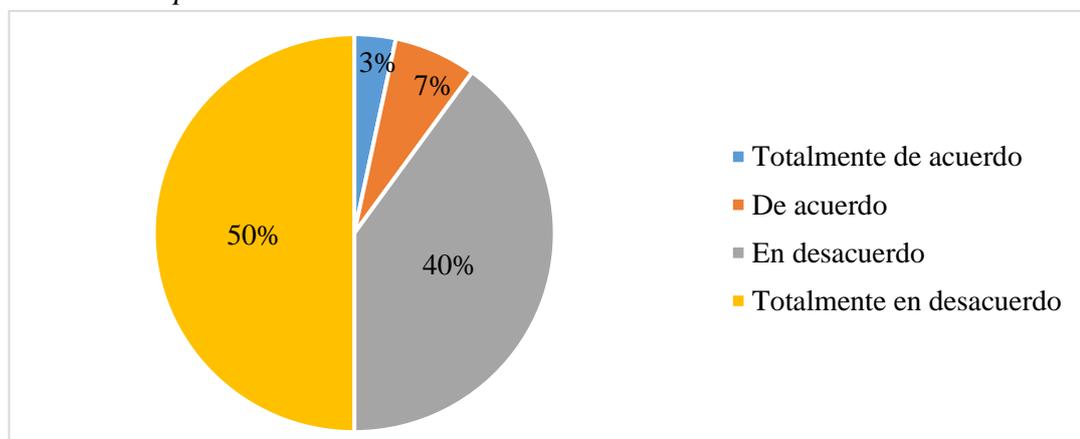
*Opinión de los servidores del hospital sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal*

Opciones	Números	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3
De acuerdo	4	7
En desacuerdo	24	40
Totalmente en desacuerdo	30	50
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 2**

*Opinión de los servidores del hospital sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### Análisis

Una vez expresada cada una de sus opiniones y evaluaciones se pudo evidenciar que 9 de cada 10 miembros considerados como personal en el Hospital IESS Guaranda, rechazan el proceso de reclutamiento y selección de personal, y esto depende de varios factores, incluyendo la cultura organizacional, las políticas internas, así como también influencias políticas o presión de poderes.

**2. ¿Está usted de acuerdo con el modelo de gestión de Talento Humano que aplica actualmente el hospital IESS básico Guaranda?**

**Tabla 7**

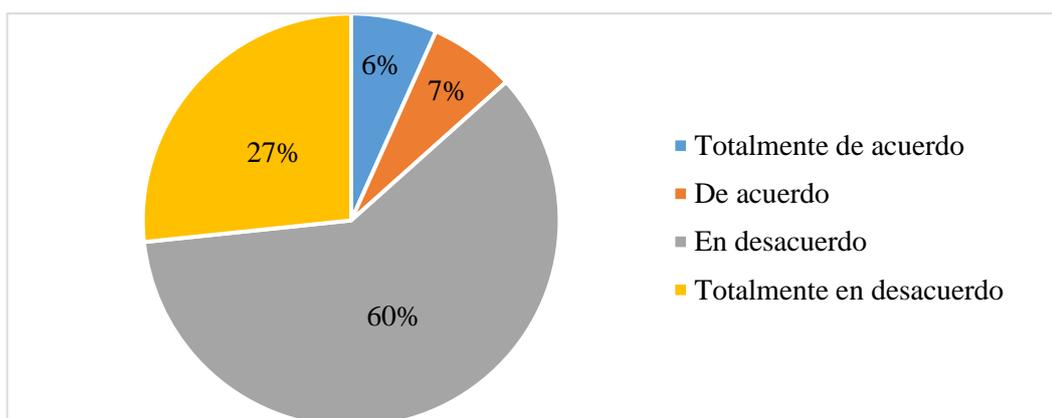
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el modelo de gestión de Talento Humano existente*

Opciones	Números	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	7
De acuerdo	4	7
En desacuerdo	36	60
Totalmente en desacuerdo	16	27
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 3**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el modelo de gestión de Talento Humano existente*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis:**

Los resultados manifiestan que más del 80% de encuestados no están conformes con el modelo de Talento Humano que aplica actualmente el hospital IESS básico Guaranda. Este porcentaje tan alto muestra una preocupación generalizada, los motivos detrás de este fuerte desacuerdo podrían incluir percepciones de injusticia, o deficiencias en la implementación del modelo, puesto que el éxito de un modelo de gestión de Talento Humano es subjetivo y puede depender de diversos factores.

**3. ¿Considera usted que se da preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal dentro de la entidad?**

**Tabla 8**

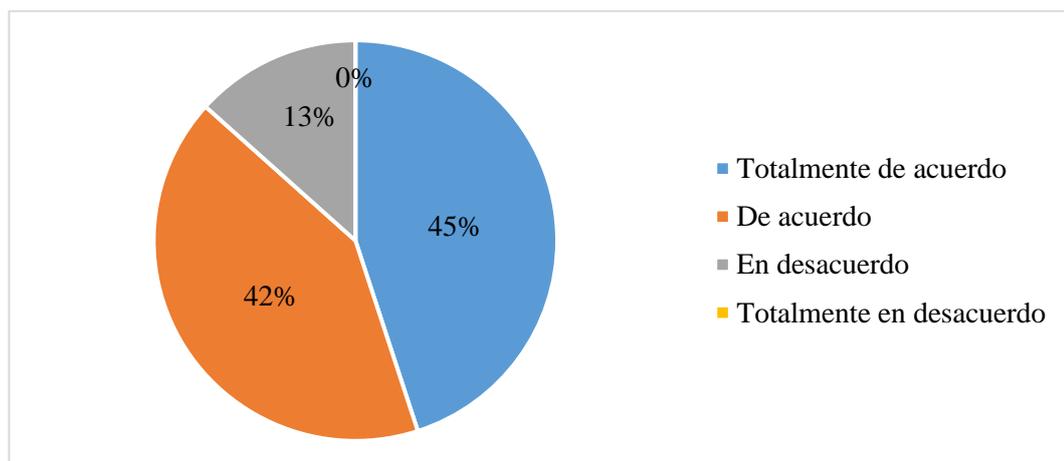
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal*

Opciones	Números	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	45
De acuerdo	25	42
En desacuerdo	8	13
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 4**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis:**

Los resultados revelaron que 8 de cada 10 empleados de la entidad de salud, afirman que efectivamente a la hora de reclutar y seleccionar personal se dan preferencias a tendencias políticas. Es posible que se generen dudas sobre la imparcialidad del proceso, lo cual otorga desprestigio a la imagen del hospital.

#### 4. ¿Existe un manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral del personal en hospital IESS básico Guaranda?

**Tabla 9**

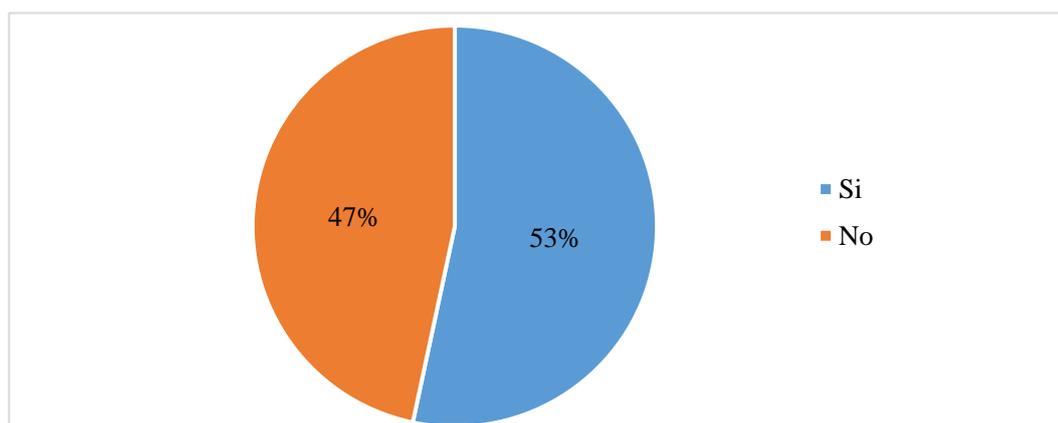
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	32	53
No	28	47
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 5**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre el manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

#### **Análisis**

El análisis destacó que la mayoría de los participantes han identificado la presencia de un manual específico destinado a la gestión de incidentes relacionados con el rendimiento laboral del personal. Sin embargo, es importante señalar que una minoría de los participantes ha expresado que no hay un manual diseñado para abordar este tipo de situaciones. Este contraste en las respuestas sugiere la necesidad de evaluar la consistencia y la accesibilidad de las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de rendimiento laboral dentro de la institución.

**5. ¿Existe un plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos del personal del hospital IESS básico Guaranda?**

**Tabla 10**

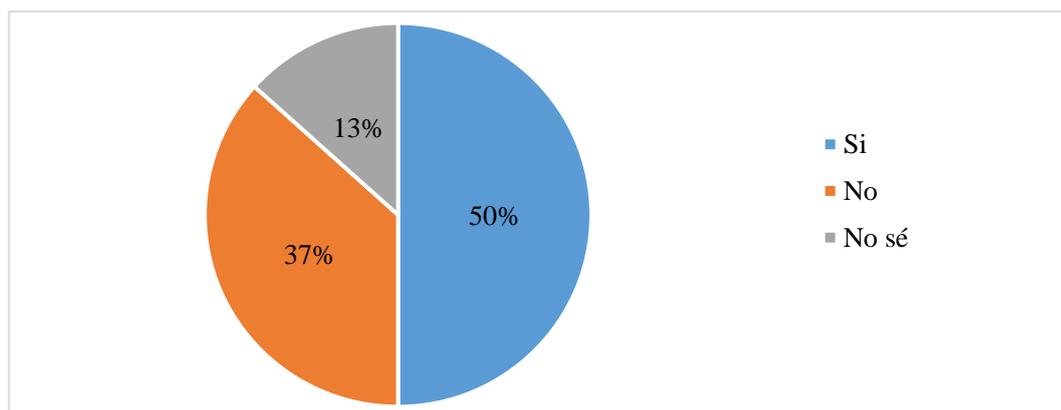
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	30	50
No	22	37
No sé	8	13
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 6**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Se evidenció que se llevan a cabo capacitaciones dirigidas al personal del Hospital, sin dejar de lado que solo la mitad considera esta actividad o han sido participe de aquellas, así mismo 3 de cada 5 encuestados, menciona no haber participado en alguna actividad que refuerce sus conocimientos y habilidades, por otra parte, una minoría que no deja de ser importante, ni si quiera se ha enterado o está al tanto de que en la entidad existen programas de capacitaciones.

**6. ¿Está satisfecho/a con el proceso de reclutamiento y selección que experimentó al unirse a la empresa?**

**Tabla 11**

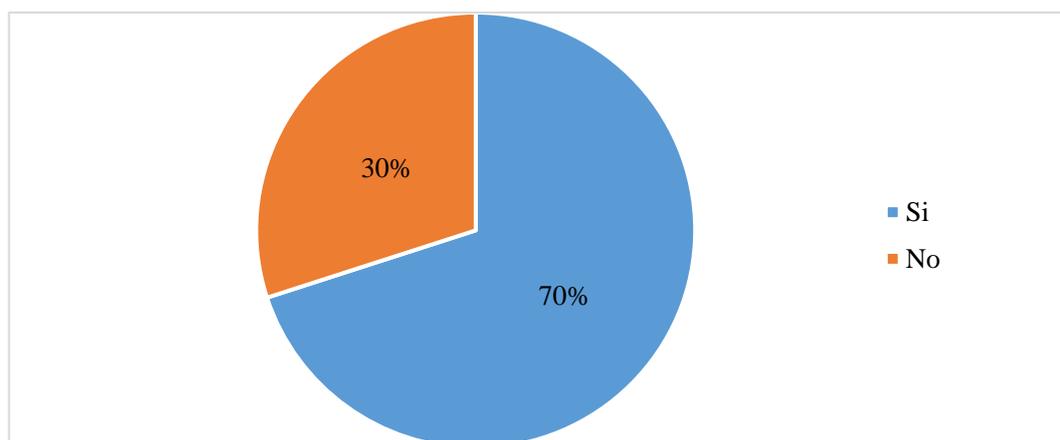
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre proceso de reclutamiento y selección que experimentó al unirse a la empresa*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	42	70
No	18	30
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 7**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Una gran mayoría se sintió satisfecha de cómo se llevó a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal, esto da cuenta que la entidad da facilidades, y existe una buena comunicación en cada etapa desde la presentación de la solicitud hasta las entrevistas finales. Sin dejar de lado que ciertos encuestados, no están de acuerdo con esta de afirmación. Esto puede deberse a diversas razones ya sea por falta de transparencia, discriminación, ineficiencia o experiencias negativas durante el proceso de contratación.

**7. ¿Considera que las descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos son claros y precisos?**

**Tabla 12**

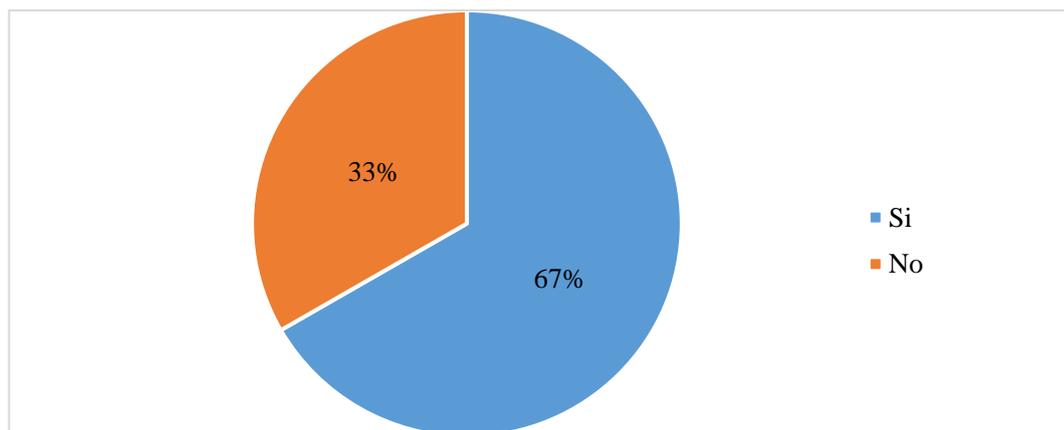
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	40	67
No	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 8**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis:**

Una vez aplicada la encuesta podemos sintetizar que más del 60% consideró que son claros y precisos los requisitos para los puestos en el Hospital Básico IESS Guaranda. Este grupo podría sentirse bien informado y tener una comprensión clara de sus roles y responsabilidades. La parte restante de los participantes indica todo lo contrario y aunque es un minoritario es un porcentaje significativo, a su vez esto podría generar problemas como malentendidos en las funciones del trabajo, expectativas no cumplidas y descontento entre los mismos.

## 8. ¿Recibió una orientación adecuada durante su incorporación a la empresa?

**Tabla 13**

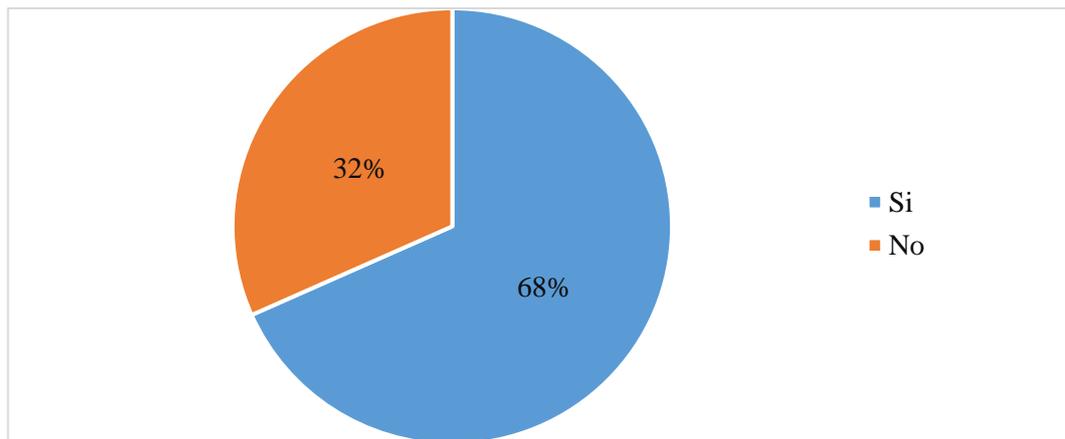
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre orientación adecuada durante su incorporación a la empresa*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	41	68
No	19	32
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 9**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre orientación adecuada durante su incorporación a la empresa*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

El análisis revela que 6 de cada 10 encuestados confirman que se les proporcionó la orientación necesaria para integrarse de manera efectiva, asegurando una comprensión clara de su papel dentro de la entidad de salud. Destacando así la importancia de ofrecer una guía sólida para facilitar una transición rápida y una comprensión completa de las responsabilidades asignadas.

## 9. ¿Cómo describiría el clima laboral en su departamento de trabajo?

**Tabla 14**

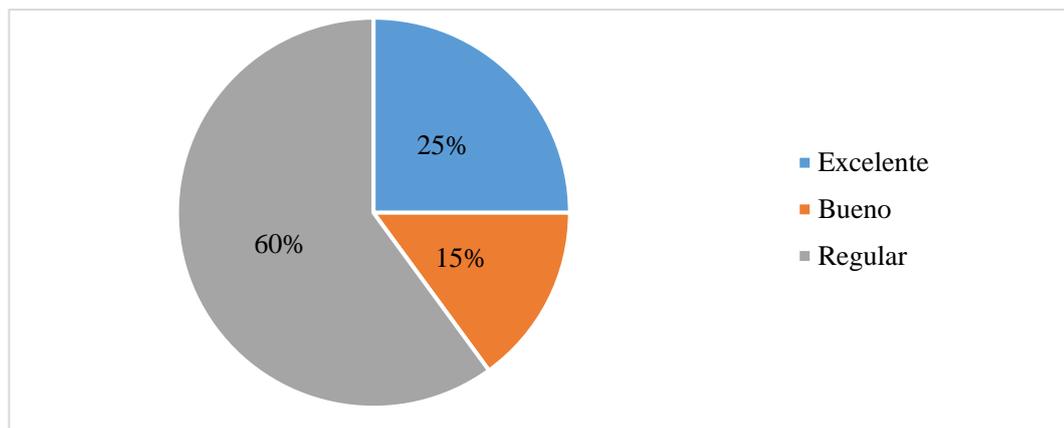
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre clima laboral en su departamento de trabajo*

Opciones	Números	Porcentaje
Excelente	15	25
Bueno	9	15
Regular	36	60
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 10**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre clima laboral en su departamento de trabajo*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

El análisis revela un clima laboral regular en el IESS de Guaranda y sus diferentes departamentos, según las opiniones de los encuestados. Esto se podría deber a una carga de trabajo elevada, exigencias de los directivos y una tendencia a realizar actividades de manera individual en el entorno hospitalario. A pesar de ello, un grupo considerable de empleados percibió su departamento como bueno o excelente, señalando un ambiente laboral favorable en esas áreas. Para mejorar, se sugiere abordar la carga de trabajo, fomentar la colaboración y replicar las mejores prácticas de los departamentos con evaluaciones positivas.

**10. ¿Se siente escuchado/a y valorado/a por sus superiores y compañeros de trabajo al momento que se presenta un problema?**

**Tabla 15**

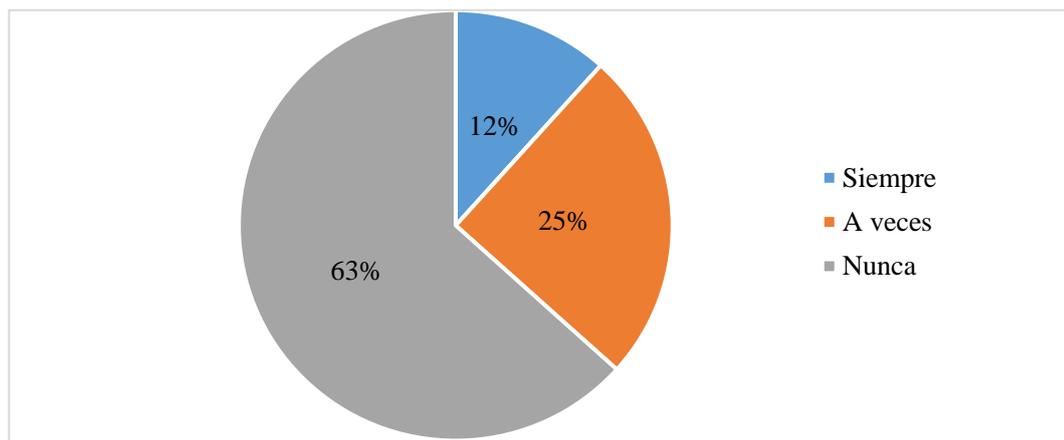
*Percepción de escucha y valoración en situaciones problemáticas*

Opciones	Números	Porcentaje
Siempre	7	12
A veces	15	25
Nunca	38	63
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 11**

*Percepción de escucha y valoración en situaciones problemáticas*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados destacan que la mayoría de los participantes encuestados no se sienten escuchados y valorados cuando se presenta un problema. Este resultado señaló una preocupación en cuanto a la comunicación y el apoyo en el entorno laboral. Por otro lado, un grupo minoritario de los encuestados siente que siempre es escuchado y valorado por sus superiores y compañeros de trabajo al presentar un problema.

## 11. ¿El hospital Básico IESS fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?

**Tabla 16**

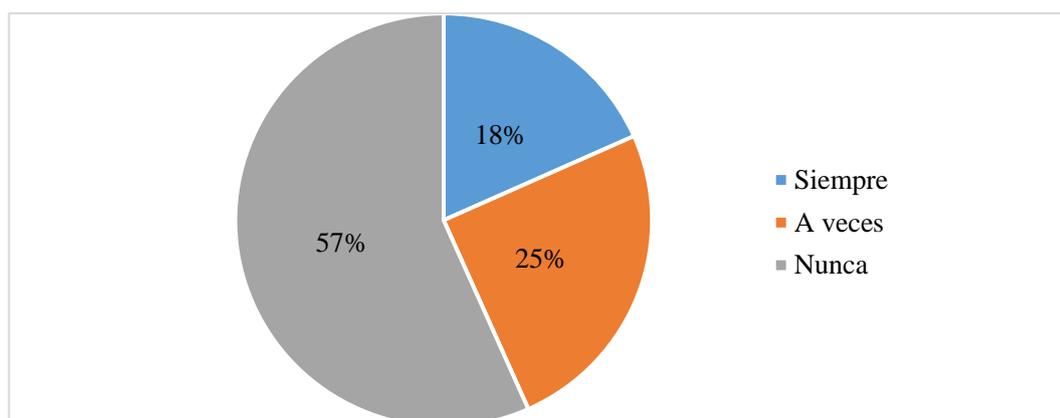
*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre colaboración y el trabajo en equipo*

Opciones	Números	Porcentaje
Siempre	11	18
A veces	15	25
Nunca	34	57
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 12**

*Opinión de los servidores del IESS Guaranda sobre colaboración y el trabajo en equipo*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

Los resultados proporcionados muestran que la mayoría de encuestados sintieron que el hospital nunca fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, esto puede indicar que hay oportunidades para mejorar en este aspecto. Por otro lado, un grupo pequeño de los encuestados sienten que la empresa siempre fomenta la colaboración lo cual podría indicar una falta de consistencia en la promoción de colaboración y el trabajo en equipo.

## 12. ¿Cómo evaluaría los sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda?

**Tabla 17**

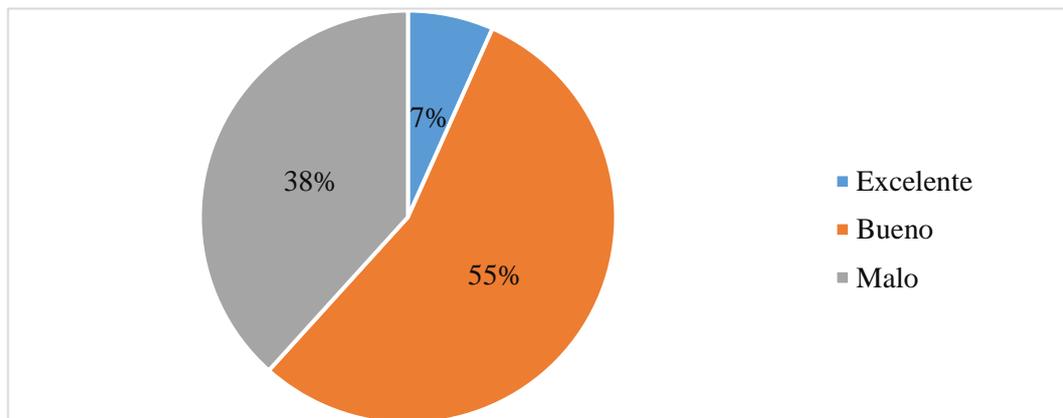
*Opinión sobre sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda*

Opciones	Números	Porcentaje
Excelente	4	7
Bueno	33	55
Malo	23	38
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 13**

*Opinión sobre sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

Los resultados detallan que la más de la mitad de los encuestados mencionaron que la comunicación interna en el hospital IESS Guaranda es percibida tanto buena como mala, reflejando una diversidad de percepciones y resaltando la necesidad de mejorar continuamente los sistemas de comunicación.

### 13. ¿Existen políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo?

**Tabla 18**

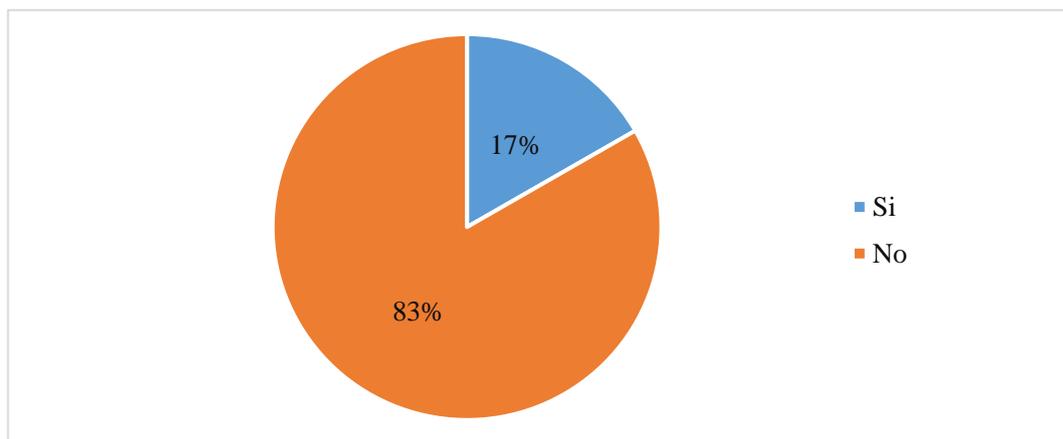
*Opinión sobre políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo*

Opciones	Números	Porcentaje
Si	10	17
No	50	83
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 14**

*Opinión sobre políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

#### **Análisis**

Los resultados obtenidos detallan que la mayoría de participantes tienen como perspectiva que el hospital presenta limitaciones significativas en cuanto a la flexibilidad de sus horarios laborales. Esta situación presenta una preocupación puesto que la ausencia de espacios adecuados para el descanso del personal puede tener repercusiones directas en el bienestar físico y su actitud hacia los usuarios. Sin embargo, existió un pequeño grupo en donde manifestaron que si existen políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo.

#### 14. ¿Cómo evaluaría la carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades?

**Tabla 19**

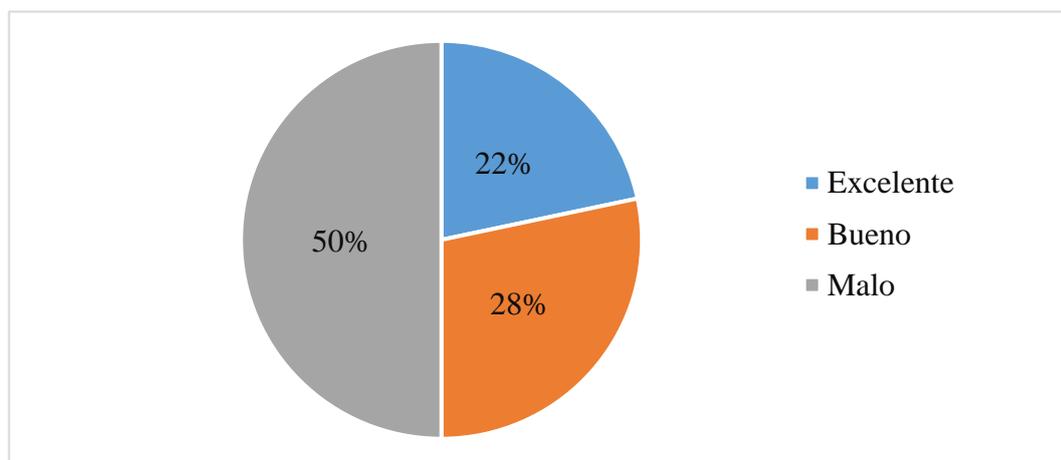
*Opinión sobre carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades*

Opciones	Números	Porcentaje
Excelente	13	22
Bueno	17	28
Malo	30	50
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 15**

*Opinión sobre carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

#### **Análisis**

Los resultados detallan que la mayoría de los participantes consideran la carga de trabajo como desfavorable en relación con sus responsabilidades y habilidades. Y por otro lado 2 de cada 10 de los participantes evalúan la carga de trabajo como excelente, señalando así la posibilidad de requerir una revisión y ajuste en la asignación de tareas y responsabilidad para mejorar el rendimiento laboral.

**15. ¿Se implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados?**

**Tabla 20**

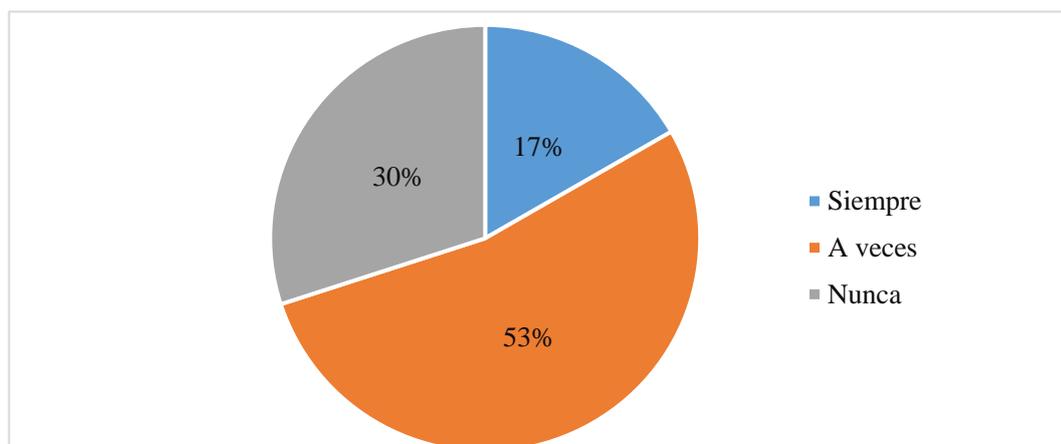
*Opinión sobre implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados*

Opciones	Números	Porcentaje
Siempre	10	17
A veces	32	53
Nunca	18	30
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 16**

*Opinión sobre implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Más de la mitad de los encuestados coincidieron que a veces existen iniciativas para garantizar la igualdad y el trato generalizado para todos, entre ellos destacan la diversidad e inclusión, y esto se refleja en varias prácticas y políticas en el lugar de trabajo, como antes mencionaba su director Administrativo. Sin embargo, es importante que se asegure que esté al alcance todo y se realice de manera más seguida.

## ENCUESTA A LOS USUARIOS

1. ¿Cree usted que el proceso de selección de personal en el hospital ha sido exitoso en asegurar que los trabajadores sean adecuados para sus respectivas funciones?

**Tabla 21**

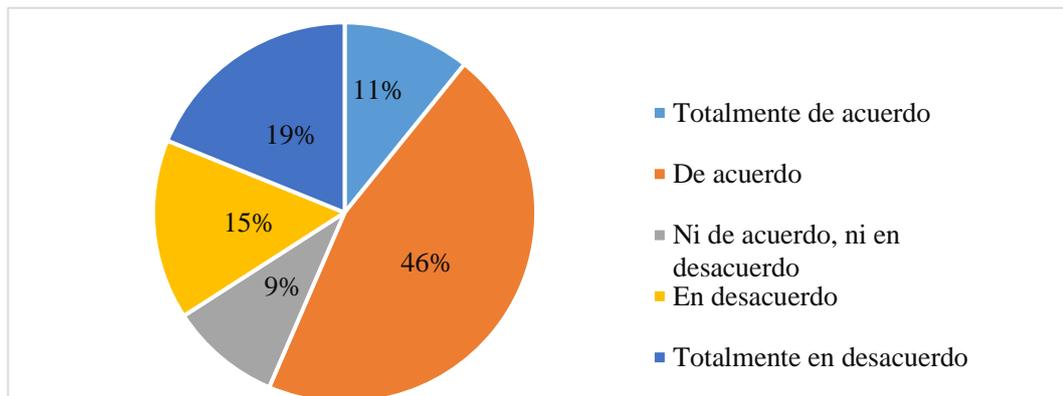
*Opiniones sobre la efectividad del proceso de selección.*

Opciones	Numero	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	40	11
<b>De acuerdo</b>	170	46
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	35	9
<b>En desacuerdo</b>	57	15
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	70	19
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 17**

*Opiniones sobre la efectividad del proceso de selección*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### Análisis

Los resultados manifiestan que la mayoría de usuarios percibieron que el proceso de selección ha sido exitoso en asegurar que los trabajadores sean adecuados para sus respectivas funciones, lo cual indica la eficacia del proceso de selección. Sin embargo, una proporción notable de los participantes no percibieron esta percepción de éxito de dicho proceso. Lo cual sugiere una mejora en las áreas potenciales con respecto al proceso de reclutamiento.

## 2. ¿Usted piensa que existe la transparencia y equidad en los procedimientos de contratación del personal del hospital?

**Tabla 22**

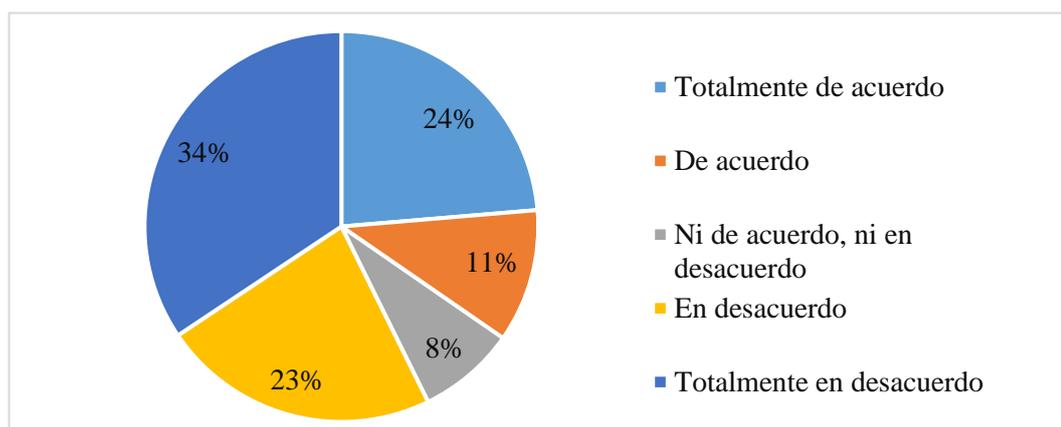
*Precepción de transparencia y equidad en contratación del personal*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	4
<b>De acuerdo</b>	34	9
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	55	15
<b>En desacuerdo</b>	88	24
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	180	48
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 18**

*Precepción de transparencia y equidad en contratación del personal*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

Los resultados demuestran que la mayoría de los participantes no percibieron que haya transparencia y equidad en los procedimientos de contratación del personal del hospital. Destacando así una preocupación significativa que indica una falta de confianza en la equidad y claridad del proceso de contratación. No obstante, se identificó un grupo minoritario de participantes que sí perciben la transparencia y equidad en los procedimientos de contratación.

**3. ¿Considera que las oportunidades de formación proporcionadas por el hospital han contribuido en el desarrollo de las competencias del personal?**

**Tabla 23**

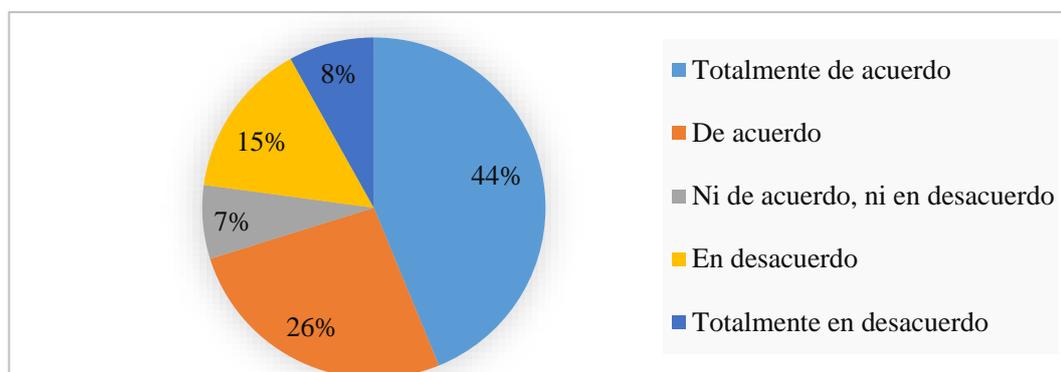
*Opiniones sobre el impacto de las oportunidades de formación en las competencias del personal del hospital*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	163	44
<b>De acuerdo</b>	98	26
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	26	7
<b>En desacuerdo</b>	55	15
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	30	8
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 19**

*Opiniones sobre el impacto de las oportunidades de formación en las competencias del personal del hospital*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos una porción significativa de los participantes indicó una percepción positiva de la eficacia de las oportunidades de formación proporcionadas por el hospital. Por otro lado, un grupo minoritario consideraron que estas oportunidades no contribuyen al desarrollo de las competencias del personal. Estos hallazgos señalan la necesidad de mejorar en la planificación y ejecución de los programas de formación.

4. ¿Desde su perspectiva como usuario, nota que el personal que ha recibido formación adicional demuestra un nivel más alto de competencia y habilidades al brindar servicios en comparación con aquellos que no han recibido capacitación adicional?

**Tabla 24**

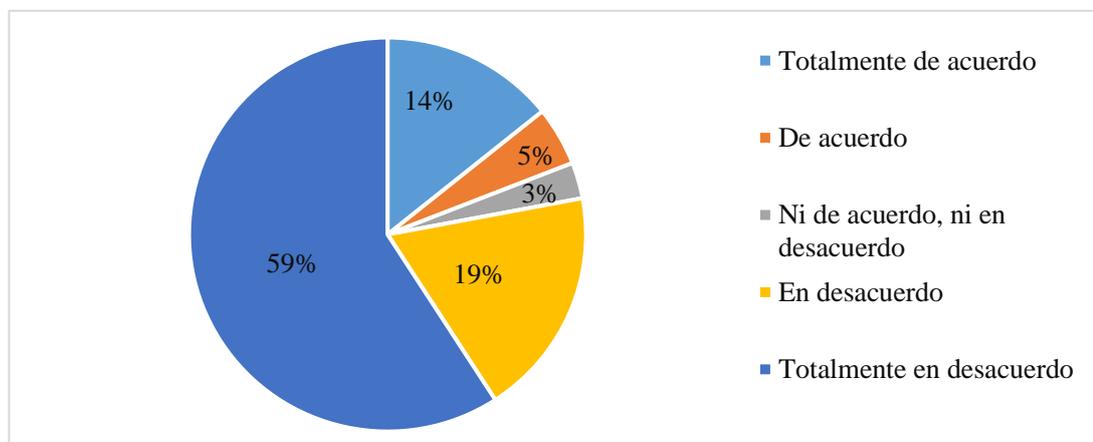
*Percepción del usuario sobre la competencia del personal con formación adicional*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	53	14
<b>De acuerdo</b>	18	5
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	11	3
<b>En desacuerdo</b>	70	19
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	220	59
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 20**

*Percepción del usuario sobre la competencia del personal con formación adicional*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

### **Análisis**

La mayoría de los participantes percibieron aspectos negativos en las competencias y habilidades del personal, lo que deja a simple vista una falta de formación adicional. Es necesario mejorar el reconocimiento e incentivar la formación para tener un impacto positivo en la atención a los usuarios.

**5. ¿Cree que los procedimientos de evaluación del rendimiento en el hospital son equitativos y reflejan las habilidades de los trabajadores?**

**Tabla 25**

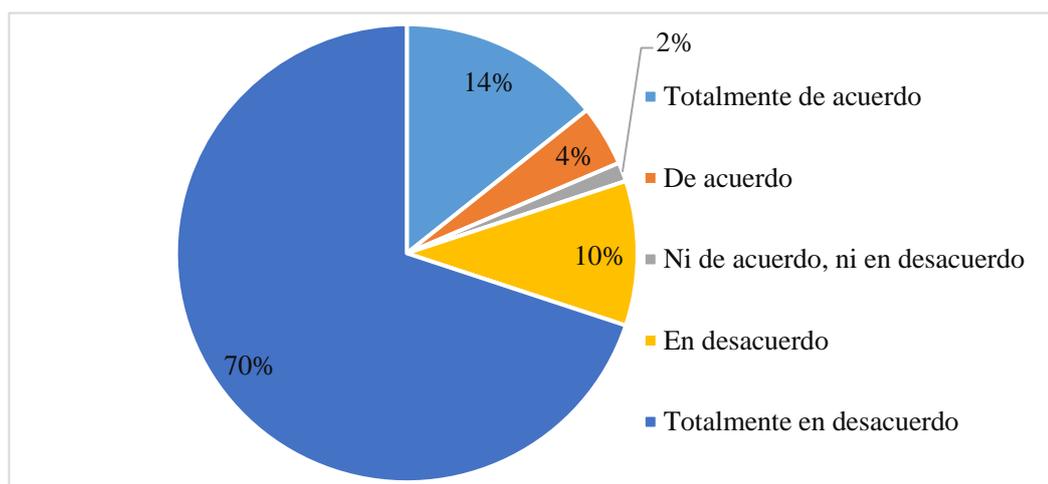
*Opiniones sobre la evaluación del rendimiento y equidad en el hospital*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	53	14
<b>De acuerdo</b>	16	4
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	5	1
<b>En desacuerdo</b>	38	10
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	260	70
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 21**

*Opiniones sobre la evaluación del rendimiento y equidad en el hospital*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados detallan que una mayoría significativa de participantes opinan que la evaluación de rendimiento en el hospital no es equitativa y tampoco refleja adecuadamente las habilidades del personal. Este hallazgo indicó que el proceso de evaluación deja mucho que desear y no garantiza transparencia. Por otra parte, existe una minoría de participantes que sostiene expresamente que la evaluación es equitativa y que refleja con precisión las habilidades del personal, planteando así inquietudes sobre el objetivo del sistema de evaluación.

**6. ¿Opina usted que la retroalimentación brindada durante las evaluaciones de desempeño resulta beneficiosa para el desarrollo profesional del personal?**

**Tabla 26**

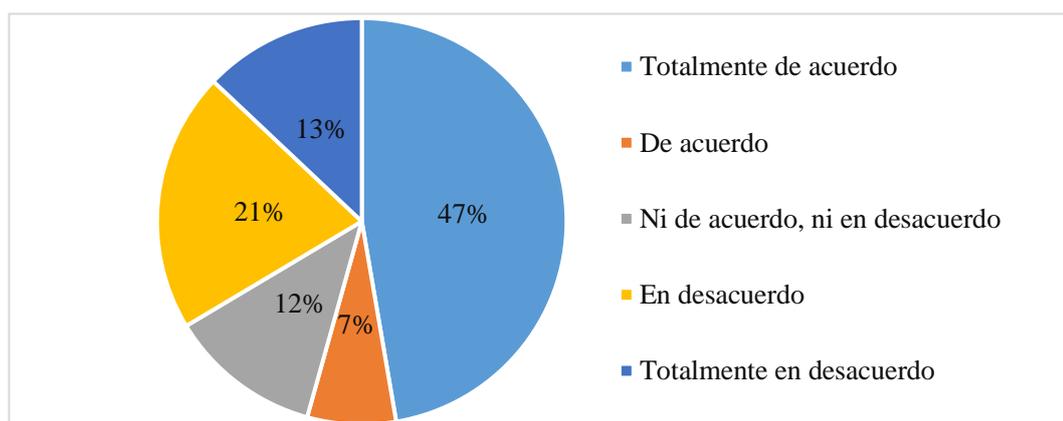
*Impacto de la retroalimentación en el desarrollo profesional del personal*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	176	47
<b>De acuerdo</b>	26	7
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	45	12
<b>En desacuerdo</b>	77	21
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	48	13
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 22**

*Impacto de la retroalimentación en el desarrollo profesional del personal*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados indicaron que la mayoría de los participantes percibieron la retroalimentación proporcionada durante las evaluaciones de desempeño como un elemento efectivo para el desarrollo profesional del personal. Este hallazgo destaca una percepción general positiva hacia la utilidad de la retroalimentación en el crecimiento y mejora profesional. Por otro lado, una minoría de participantes no comparte la opinión de que esta retroalimentación sea beneficiosa en el proceso de evaluación, indicando posiblemente sugerencias de mejora en la implementación de la evaluación de desempeño.

**7. ¿Considera que la gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos por el hospital?**

**Tabla 27**

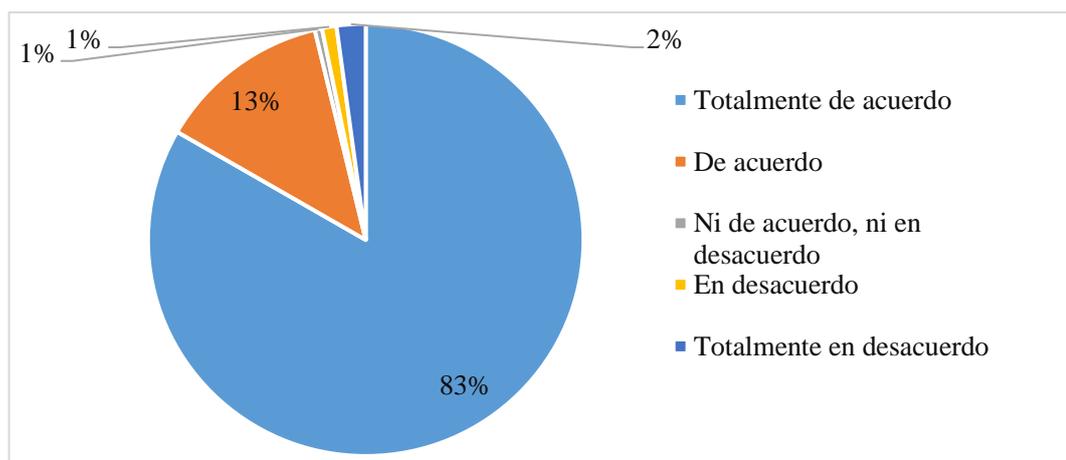
*Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicios hospitalarios*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	310	83
<b>De acuerdo</b>	48	13
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	2	1
<b>En desacuerdo</b>	4	1
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	2
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 23**

*Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicios hospitalarios*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados manifestaron que hay un considerable grupo de participantes que considera la idea de que la gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos por el hospital. Señalando así que existe una percepción positiva y generalizada de la importancia de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios. Por otro lado, existe un grupo minoritario el cual indican que no tiene una posición clara sobre la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios.

**8. ¿Cree que el desempeño del personal se encuentra alineado con las expectativas del hospital y las necesidades de los usuarios?**

**Tabla 28**

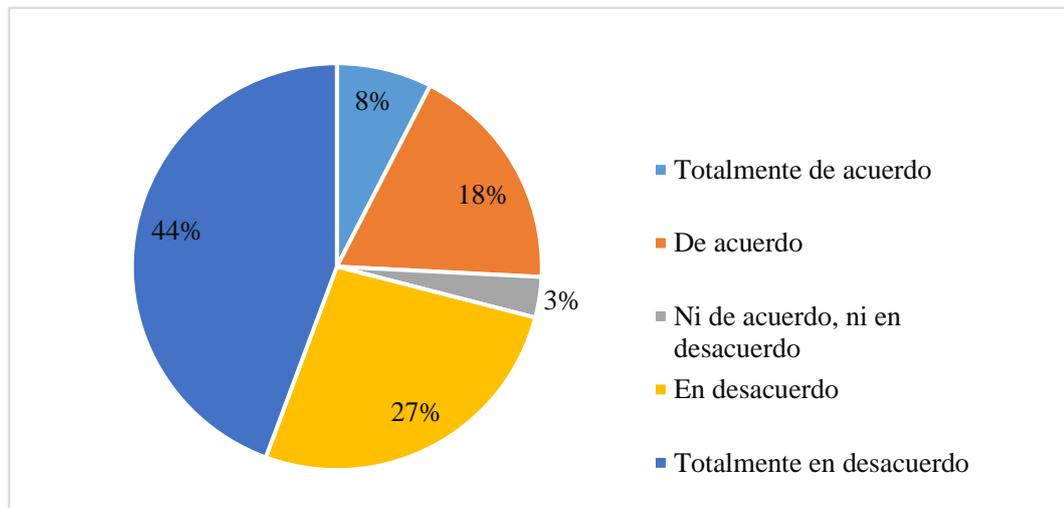
*Percepción sobre la conformidad del desempeño del personal con las expectativas institucionales y necesidades de los pacientes*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	8
<b>De acuerdo</b>	68	18
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	12	3
<b>En desacuerdo</b>	99	27
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	165	44
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 24**

*Percepción sobre la conformidad del desempeño del personal con las expectativas institucionales y necesidades de los pacientes*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados detallaron la existencia de un gran grupo de participantes cuya percepción indicaron que el desempeño del personal no se encuentra alineado con las expectativas del hospital y las necesidades de los usuarios. Esto sugiere una preocupación significativa en cuanto a las diferencias entre las expectativas institucionales y la realidad del desempeño laboral.

**9. ¿Usted cree que el hospital ofrece un entorno favorable para que los empleados logren y superen sus metas profesionales?**

**Tabla 29**

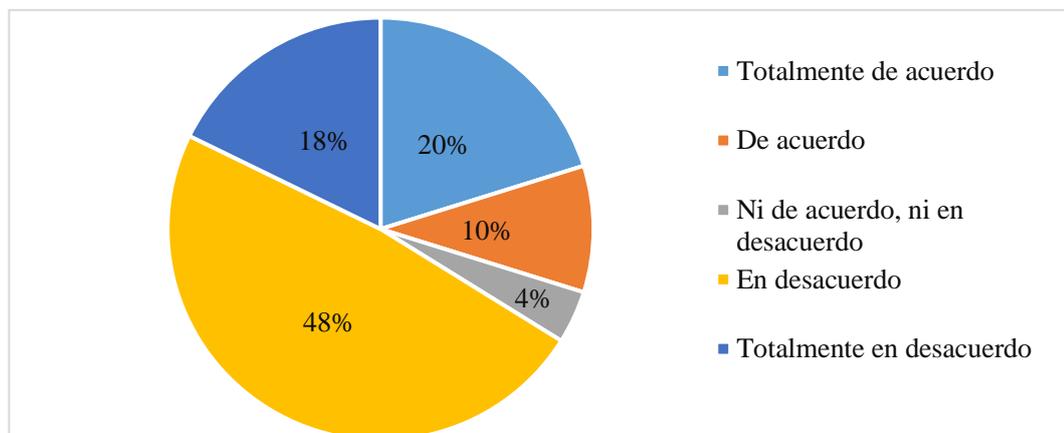
*Precepción sobre el entorno profesional en el hospital*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	75	20
<b>De acuerdo</b>	36	10
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	15	4
<b>En desacuerdo</b>	180	48
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	66	18
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 25**

*Precepción sobre el entorno profesional en el hospital*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis**

Los resultados obtenidos revelaron una percepción mayoritaria entre los participantes, los cuales no ven al hospital como un entorno favorable para que los empleados logren y superen sus metas profesionales. Este hallazgo puede indicar una preocupación sobre las condiciones y oportunidades profesionales dentro del hospital.

Por otro lado, se destaca un grupo que, aunque no es mayoritario, sostiene la opinión opuesta. Estos participantes creen que el hospital ofrece un entorno favorable para que los empleados logren y superen sus metas profesionales. Este grupo podría considerarse como una fuente potencial para identificar aspectos que permitan una experiencia laboral más gratificante y un desarrollo profesional más favorable dentro del hospital.

**10. ¿Desde su perspectiva como usuario del hospital, nota que el personal trabaja de manera adecuada para cumplir con los objetivos, contribuyendo de esta manera a la constante mejora de los servicios brindados?**

**Tabla 30**

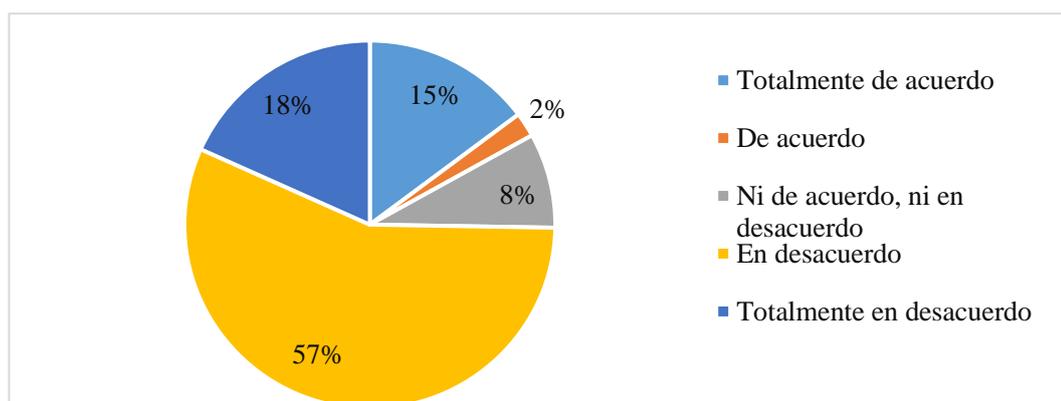
*Perspectiva del usuario sobre la eficiencia del personal y mejora continua*

Opciones	Números	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	55	15
<b>De acuerdo</b>	8	2
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	31	8
<b>En desacuerdo</b>	210	56
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	68	18
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Figura 26**

*Perspectiva del usuario sobre la eficiencia del personal y mejora continua*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Análisis:**

Los resultados indicaron que un grupo considerable de participantes que no percibe que el personal esté trabajando de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos, afectando a la mejora continua de los servicios del hospital. Esta percepción puede señalar ineficiencia del desempeño laboral del personal. Sin embargo, existe otro grupo minoritario de participantes que consideran que el personal está trabajando de manera adecuada para cumplir con los objetivos, contribuyendo de esta manera a la constante mejora de los servicios brindado.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En base a los resultados obtenidos, se revelaron una serie de desafíos significativos en la gestión del talento humano del Hospital IESS Guaranda. Desde el proceso de reclutamiento y selección hasta la evaluación del desempeño, se evidenciaron deficiencias que impactaron directamente en la satisfacción y rendimiento de los empleados.

La insatisfacción generalizada con el proceso de reclutamiento señaló la necesidad de una revisión a fondo, mientras que las limitaciones presupuestarias que afectaron la ejecución del plan de capacitación plantearon preocupaciones sobre el desarrollo continuo del personal. Además, la falta de conocimiento del modelo de gestión de talento humano a nivel organizacional emergió como una preocupación clave, sugiriendo la necesidad de una mayor comunicación y claridad en la implementación de las políticas internas.

Asimismo, la falta de escucha y valoración entre los empleados sugirió un déficit en la comunicación interna, afectando el ambiente laboral. La percepción general de que el desempeño no se alineaba con los objetivos del hospital destacó una desconexión crítica entre las expectativas institucionales y la realidad laboral.

Abordar estos desafíos de manera integral fue crucial para mejorar la satisfacción del personal, fortalecer la coordinación interna y, en última instancia, elevar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Título de la propuesta**

Estrategias de mejoramiento para la Gestión Del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital IESS Básico Guaranda.

#### **5.2 Objetivos de la propuesta**

##### ***5.2.1 Objetivo general***

- Establecer estrategias eficaces para el mejoramiento de la Gestión Del Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS Guaranda.

##### ***5.2.2 Objetivos específicos***

- Identificar estrategias orientadas a mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Básico IESS Guaranda a partir de teorías y enfoques sugeridos por expertos en el ámbito.
- Plantear estrategias efectivas para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda mediante iniciativas de capacitación y el uso de recursos gratuitos.

### **5.3 Desarrollo de la propuesta**

Para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Básico IESS Guaranda, se sugiere las siguientes estrategias basadas en teorías y enfoques sugeridos por expertos en el ámbito:

#### **1. Mejorar las actuaciones individuales:**

**Enfoque basado en la teoría de la mejora continua de Edward Deming:** Esta estrategia se alinea con la idea de que el rendimiento individual puede ser mejorado a través de un enfoque sistemático de identificación de áreas de mejora y aplicación de acciones correctivas y de desarrollo personalizado.

#### **2. Crear un canal de comunicación entre responsable y colaborador:**

**Teoría de la comunicación organizacional de Chester Bernard:** Esta estrategia se basa en la premisa de que una comunicación efectiva entre el supervisor y el empleado es fundamental para la colaboración, la resolución de problemas y el éxito organizacional.

#### **3. Políticas de Flexibilidad Laboral:**

**Teoría del equilibrio trabajo-vida personal de Jeffrey Greenhaus:** Esta estrategia reconoce la importancia de proporcionar flexibilidad en el trabajo para permitir que los empleados equilibren sus responsabilidades laborales y personales, lo que puede mejorar su satisfacción y compromiso laboral.

#### **4. Estimular a las personas para conseguir actuaciones eficaces:**

**Teoría de la motivación de Frederick Herzberg:** Esta estrategia se relaciona con la idea de que la motivación intrínseca de los empleados puede ser estimulada al proporcionarles desafíos significativos, reconocimiento por sus logros y oportunidades de crecimiento y desarrollo.

## **5. Promover la imparcialidad y transparencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal**

**Enfoque basado en competencias de Richard Boyatzis:** Este enfoque se centra en identificar y evaluar las competencias necesarias para desempeñar un puesto de trabajo específico. Al promover la imparcialidad y transparencia, se asegura que todas las decisiones de reclutamiento y selección estén basadas en criterios objetivos y relacionados con las competencias requeridas para el puesto.

### **Acciones de las estrategias seleccionadas:**

- Implementar programas de reconocimiento y recompensas que satisfagan las necesidades de reconocimiento y autorrealización de los empleados:

Esto se logrará a través de un programa de reconocimiento en donde se destacará al mejor empleado del año. Esto incluirá premios simbólicos, como una placa conmemorativa, una tarjeta de regalo o la oportunidad de participar en eventos especiales. La selección del “Mejor Empleado” puede basarse en la nota más alta de la evaluación del desempeño laboral anual. Cabe mencionar, que es importante que el reconocimiento sea público y visible para todo el hospital.

- Crear oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro del hospital para satisfacer las necesidades de autorrealización y crecimiento personal:

Se logrará al respaldar la asistencia de los empleados a conferencias, seminarios y eventos profesionales pertinentes a sus áreas de especialización, como talento humano, administración y finanzas. Esta iniciativa les permitirá mantenerse al día con las últimas tendencias y mejores prácticas en sus respectivos campos laborales.

- Establecer un canal centralizado de comunicación para anuncios oficiales y comunicados relevantes del hospital incentivando la participación activa a través de la aplicación WhatsApp:

Se cumplirá estableciendo un grupo de WhatsApp interno el cual será un espacio de fácil acceso para todos los empleados y estará configurado de manera que solo

los administradores puedan enviar mensajes para mantener información precisa y controlada.

- Definir períodos de descanso flexible para el bienestar mental y físico de los empleados:

Se logrará al ofrecer flexibilidad en la gestión de los períodos de descanso durante la jornada laboral, donde se pueden incluir actividades como ejercicios de respiración, estiramientos o caminatas cortas, permitiendo así que los empleados tomen descansos breves según sus necesidades individuales.

- Fomentar un ambiente laboral positivo, comunicación abierta y la transparencia en todos los niveles de organización:

Se logrará promoviendo un estilo de liderazgo participativo mediante una cultura de confianza en el cual los líderes estén abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los empleados sin temor a represalias. Esto fomentará la participación activa del personal en la toma de decisiones y la resolución de problemas relacionados con su trabajo.

- Establecer comités de selección que estén compuestos por diferentes miembros del equipo, representando diferentes áreas y perspectivas dentro del hospital:

Se logrará mediante la selección de un equipo diverso de representantes de cada área, con experiencia en sus respectivos campos, para definir los roles y responsabilidades de los miembros del comité de selección. Es crucial que posean un profundo entendimiento de las políticas de contratación del hospital para guiar el proceso de selección de manera imparcial y efectiva, evitando preferencias políticas.

## **5.4 Beneficios de la propuesta**

### **1. Mejorar las actuaciones individuales:**

- Implementar programas de reconocimiento y recompensas: Estos programas son esenciales para elevar la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando los empleados son reconocidos y recompensados por sus contribuciones, se sienten valorados y motivados a esforzarse aún más en sus tareas. Esto no solo impulsa el desempeño individual, sino que también fomenta un ambiente laboral positivo y colaborativo. Además, el reconocimiento y las recompensas pueden reforzar el sentido de pertenencia y satisfacción laboral, lo que a su vez aumenta la retención de talento y reduce la rotación de personal.
- Crear oportunidades de desarrollo profesional: Al brindar a los empleados oportunidades de crecimiento tanto personal como profesional, se promueve la adquisición de nuevas habilidades y competencias. Esto permite a los empleados ampliar su conocimiento y experiencia, lo que les capacita para asumir roles de mayor responsabilidad y desempeñarse de manera más efectiva en sus funciones actuales. Asimismo, el desarrollo profesional también fomenta un sentido de progreso y satisfacción personal, lo que contribuye a la moral y la motivación de los empleados. Un equipo con habilidades mejoradas y actualizadas puede adaptarse mejor a los cambios en el entorno laboral y contribuir de manera más significativa al logro de los objetivos del hospital.

### **2. Crear un canal de comunicación entre responsable y colaborador:**

- Establecer un canal centralizado para comunicaciones: Al implementar un sistema centralizado de comunicación interna, se mejora la eficiencia y la efectividad de la transmisión de información en todo el hospital. Este canal puede ser una plataforma digital, como un sistema de gestión de comunicaciones internas o una intranet, donde se puedan compartir noticias, actualizaciones, políticas y procedimientos importantes de manera rápida y accesible para todos los empleados.

La centralización de la información reduce la confusión y la duplicación de esfuerzos, garantizando que todos estén al tanto de las últimas novedades y directrices, así mismo fomentar la participación activa de los empleados facilita la comunicación bidireccional entre los responsables y los colaboradores, se promueve un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y escuchados. Esto no solo mejora la moral y la satisfacción laboral, sino que también crea un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos del hospital. Los colaboradores se sienten más motivados a contribuir con ideas, sugerencias y soluciones a los desafíos organizacionales, lo que puede llevar a una mejora continua en los procesos y en la calidad de la atención.

### **3. Políticas de Flexibilidad Laboral:**

- Definir opciones flexibles y apoyo para el bienestar: Proporcionar recursos y programas de apoyo para el bienestar físico y mental de los empleados es crucial para mantener una fuerza laboral saludable y comprometida. Esto puede incluir acceso a programas de ejercicio físico, asesoramiento psicológico, talleres de manejo del estrés, y actividades de promoción de la salud. Al ofrecer estos recursos, se les brinda a los empleados las herramientas necesarias para gestionar el estrés, mejorar su salud y aumentar su resiliencia. Un empleado que se siente física y mentalmente saludable es más capaz de desempeñarse en su trabajo de manera efectiva y mantener un alto nivel de compromiso.

### **4. Estimular a las personas para conseguir actuaciones eficaces:**

- Fomentar un ambiente laboral positivo y comunicación abierta: Un ambiente laboral positivo y una comunicación abierta pueden mejorar la moral, la cohesión del equipo y la colaboración, lo que puede conducir a un mayor rendimiento individual y organizacional, cuando los empleados se sienten valorados y apreciados, están más motivados y comprometidos con su trabajo. Esto crea un círculo virtuoso donde el apoyo mutuo y la camaradería fortalecen la cohesión del equipo, lo que a su vez aumenta la productividad y la eficiencia.

Un equipo unido es más capaz de superar desafíos y alcanzar objetivos comunes, lo que beneficia tanto a los empleados como al hospital en su conjunto. Así mismo una comunicación abierta y transparente es esencial para construir relaciones sólidas y de confianza entre los miembros del equipo, también evita malentendidos y conflictos, ya que se fomenta la claridad y la franqueza en las interacciones.

- Incentivar la participación activa de los empleados: Al involucrar a los empleados en la toma de decisiones y la resolución de problemas, se puede aprovechar su experiencia y conocimientos, lo que puede resultar en mejores decisiones y soluciones más efectivas cuando los empleados sienten que sus opiniones y contribuciones son valoradas, están más dispuestos a comprometerse con los objetivos y valores de la organización, lo que fortalece la cultura organizacional y la cohesión del equipo.
- Mejorar la satisfacción laboral y la retención de talento: La participación activa de los empleados contribuye a una mayor satisfacción laboral al proporcionar un sentido de propósito y autonomía en el trabajo. Los empleados que se sienten escuchados y valorados tienden a estar más satisfechos en sus roles, lo que a su vez aumenta la retención de talento y reduce los costos asociados con la rotación de personal. Además, los empleados que participan activamente en la toma de decisiones tienen una mayor sensación de control sobre su entorno laboral, lo que puede mejorar su bienestar psicológico y emocional.

#### **5. Promover la imparcialidad y transparencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal**

- Formar comités de selección que estén compuestos por diferentes miembros del equipo, representando diferentes áreas y perspectivas dentro del hospital: Se garantiza una evaluación más objetiva y equitativa de los candidatos, ya que se consideran diversas perspectivas y opiniones durante el proceso de selección, la inclusión de miembros de diferentes áreas y perspectivas ayuda a garantizar que el proceso de selección sea imparcial y justo.

Al considerar diversas opiniones, se reducen los sesgos individuales y se evita la preferencia por candidatos basada en criterios subjetivos. Esto asegura que los candidatos sean evaluados en función de sus habilidades, experiencia y competencias relevantes para el puesto, en lugar de factores no relacionados con el desempeño laboral.

- Fomento de la colaboración y el consenso: Los diferentes puntos de vista pueden enriquecer la discusión y ayudar a identificar aspectos importantes que pueden haber sido pasados por alto por un único evaluador. Además, la necesidad de llegar a un consenso entre los miembros del comité promueve la toma de decisiones basada en el acuerdo y la negociación, lo que puede conducir a una selección más sólida y respaldada por el equipo.

### Matriz de Estrategias

Estrategias	Acciones	Plazo de Inicio	Lugar	Recursos Materiales y Talento Humano	Responsable	Meta	Indicador	Años		
								2024	2025	2026
1. Mejorar las actuaciones individuales	Implementar programas de reconocimiento y recompensas que satisfagan las necesidades de reconocimiento y autorrealización de los empleados.	may-24	Hospital IESS Guaranda	Presupuesto, placa de reconocimiento, ceremonias de tarjeta de regalo.	Directivos	Aumentar el índice de satisfacción del personal	Motivación de personal	100%		
	Crear oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro del hospital para satisfacer las necesidades de auto realización y crecimiento personal.	may-24	Hospital IESS Guaranda	Salas de reuniones, recursos de aprendizaje, mentores.	Jefe de talento humano	Aumentar la participación del personal en programas de desarrollo profesional	Porcentaje de empleados participantes	50%	25%	25%

2. Crear un canal de Comunicación entre responsable y colaborador	Establecer un canal centralizado para anuncios oficiales y comunicados relevantes del hospital incentivando la participación activa a través de canales de comunicación de WhatsApp.	may-24	Hospital IESS Guaranda	Dispositivos móviles, conexión a Internet, administrador del canal.	Administrador del Canal	Alcanzar una comunicación eficiente y oportuna de anuncios y comunicados importantes.	Número de miembros activos en el canal	100%		
3. Políticas de Flexibilidad Laboral	Definir períodos de descanso flexibles para el bienestar mental y físicos de los empleados.	jun-24	Hospital IESS Guaranda	Folletos informativos, equipamiento para ejercicios.	Jefe de talento humano	Reducir el índice de estrés laboral	Satisfacción del Empleado	50%	25%	25%

4. Estimular a las personas para conseguir actuaciones eficaces	Fomentar un ambiente laboral positivo, comunicación abierta y la transparencia en todos los niveles de la organización.	jun-24	Hospital IESS Guaranda	Salas de reuniones, herramientas de comunicación.	Directivos	Fomentar la participación en reuniones de equipo	Índice de participación	50%	25%	25%
5. Promover la imparcialidad y transparencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal	Establecer comités de selección que estén compuestos por diferentes miembros del equipo, representando diferentes áreas y perspectivas dentro del hospital.	jul-24	Hospital IESS Guaranda	Salas de reuniones, manual de contratación y selección del personal, acceso a datos y sistemas.	Jefe de talento humano	Monitorear y evitar irregularidades o desviación del proceso	Número de denuncias recibidas sobre irregularidades	50%	50%	

## CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico de la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS De La Ciudad De Guaranda se pudo evidenciar brechas significativas entre las perspectivas de las autoridades, el personal y los usuarios en torno a la gestión del talento humano. Si bien se siguen procedimientos establecidos, existen deficiencias en los procesos de reclutamiento, capacitación, comunicación interna, motivación y desarrollo profesional del personal. Esto genera insatisfacción, desmotivación y una percepción de que el desempeño laboral no cumple con las expectativas del hospital y las necesidades de los usuarios.
- Tras realizar un diagnóstico en la entidad y fundamentar los referentes teóricos relacionados con los desafíos encontrados, se lograron proponer estrategias de mejora enfocadas en la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital IESS Básico Guaranda. Este proceso permitió plantear soluciones fundamentadas teóricamente y alineadas con las necesidades específicas de la institución, con el objetivo de optimizar la gestión del personal y contribuir a la prestación de servicios de calidad.
- La aplicación de las estrategias propuestas para el mejoramiento de la gestión del talento humano y el desempeño laboral brindará al Hospital Básico IESS de Guaranda soluciones integrales respaldadas por teorías y prácticas reconocidas. Estas estrategias abordan aspectos clave como los procesos de reclutamiento, capacitación, comunicación interna, motivación y desarrollo profesional, con el objetivo de optimizar el entorno laboral, aumentar la productividad y fomentar la prestación de servicios de calidad. Su implementación exitosa impulsará el desarrollo del talento humano y el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere la implementación de un proceso de reclutamiento y selección fundamentado en criterios objetivos y competencias técnicas, con el objetivo de evitar cualquier influencia política. Esta medida garantizará la atracción y retención del personal más capacitado para el hospital, lo que a su vez contribuirá a una mayor estabilidad laboral y satisfacción de los usuarios.
- Es recomendable continuar explorando y actualizando los referentes teóricos relacionados con la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Se enfatiza la importancia de identificar modelos y prácticas exitosas que puedan adaptarse a las necesidades específicas del Hospital Básico IESS de Guaranda. Esto facilitará una mejor comprensión de los desafíos existentes y permitirá la implementación de estrategias efectivas.
- Se propone establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante de las estrategias implementadas para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el hospital. Este enfoque permitirá identificar cuáles iniciativas son más efectivas y qué ajustes son necesarios para maximizar su impacto en la institución. Asimismo, se sugieren acciones destinadas a mejorar tanto el bienestar físico como emocional de los empleados, y a fomentar su participación activa en la toma de decisiones y la solución de problemas. Esto puede contribuir a aumentar su satisfacción laboral y su compromiso con la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, M., Alarcón, C., & Ferrin, H. (2020). Talento Humano y la Gestión del Conocimiento en las Microempresas. *PODIUM*, 71-88. Obtenido de PODIUM: <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.6>
- Aldaz. (2022). Vista de Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260>
- Arellano, J., Reyes, W., & Matos, E. (2021). Talento humano y gestión estratégica para la acreditación de facultades de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *SCIÉENDO*, 56-54. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.005>
- Blanco, & Vera. (2019). Modelo de Gestión del talento humano en las pymes del sector de servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-25.pdf>
- Cajape, K., & Zambrano, M. (2019). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carevagu S.A. [Tesis de Ingeniería, Universidad de Guayaquil ]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45682>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Código de Trabajo. (2005). *Del contrato individual de trabajo*. Consejo de Educación Superior. Obtenido de [www.ces.gob.ec](http://www.ces.gob.ec)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Capítulo segundo: Derechos del buen vivir*. Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec>
- Cueva, C. (2023). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba. [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Institucional, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10717/1/Cueva%20Jara%2c%20C.%282023%29%20La%20Gesti%20c3%20b3n%20del%20Talento%20Humano%20y%20el%20Desempe%20c3%20b1o%20Laboral%20del%20Hospital%20de%20Especialidades%20San%20Juan%20HOSPIESAJ.S.A.%20de%20Riobamba..pdf>
- Dagoberto, T. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Gestión, Organizaciones y Negocios*, 4-9. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/1701/01%20ESTRATE;jsessionid=133F47B874E73BD11CCE5ADF9CC5CCFF?sequence=1>

- Farias, Á., Zmbrano, L., Macias, M., & Farias, O. (2021). Gestión del Talento Humano y su influencia en el clima laboral en empresas de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 966-79. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/prINTERfriendly/3310/html>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2019). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*.
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 318-329. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592%20(1).pdf)
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Redalyc*, 54-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64673386003>
- Jalca, X. (Noviembre de 2021). Metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional en. *Polo del Conocimiento*, 185-297. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/185/297>
- Jara, C. C. (2023). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba. [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10717>
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2009). *De la Gestión del Talento humano de las Empresas Públicas*. Ministerio de Telecomunicaciones. Obtenido de [www.telecomunicaciones.gob.ec](http://www.telecomunicaciones.gob.ec)
- Ley orgánica de servicio público – LOSEP – Ecuador. (2010). *De la administración técnica del talento humano*. Superintendencia de Bancos . Obtenido de [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)
- Lobo, C. (2017). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sanchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mosquera, Z. (Noviembre de 2021). Concepción del talento desde una visión integradora. *Educare*, 231--245. Obtenido de <http://portal.amelica.org/amei/>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (Junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120-131. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>

- Sánchez, R. (2021). *Estrategias de gestión de talento humano para fortalecer las habilidades directivas del personal de la empresa confecciones acuario la elegancia del buen vestir- túcume 2020*. [Tesis de contador, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8439/S%C3%A1nchez%20Suclupe%20Rodolfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santamaría, B., & Damian, V. (2023). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el estudio Chávez Tovar S.A.C, Chiclayo, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10736>
- Torres, I. (2019). *La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

# ANEXOS

**Anexo A. Cronograma Tentativo (Gantt)**

Actividades	Mes	Sep. - Oct			Nov – Dic			Ene				Feb - Mar			Abr	May-Jun	
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Preinscripción con denuncia de tema tentativo																	
Entrega Solicitud de carta de aceptación del IESS																	
Actualización de Documentos																	
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director																	
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.																	
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto																	
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos																	
Corrección de elementos del anteproyecto																	
Presentación del Anteproyecto.																	
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos																	
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones																	
Corrección de observaciones de proyecto final																	



*Anexo B. Presupuesto*

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>Suministros</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>Impresiones</b>	Unidad	50	0,15	7,50
<b>Copias</b>	Unidad	80	0,10	8,00
<b>Esferos</b>	Paquete	1	3,50	3,50
<b>Folder</b>	Unidad	1	3,00	3,00
<b>Carpetas</b>	Unidad	5	1,00	5,00
<b>Internet</b>	Horas	12	4,00	48,00
<b>Perforadora</b>	Unidad	1	5,00	5,00
<b>Grapas</b>	Paquete	1	2,00	2,00
<b>Grapadora</b>	Unidad	1	5,00	5,00
<b>Empastado</b>	Unidad	1	20,00	20,00
<b>Anillado</b>	Unidad	1	3,00	3,00
<b>Encuesta</b>	Unidad	400		
<b>Energía</b>	Horas	12	3,00	36,00
<b>Transporte</b>	Unidad	5	1,50	7,50
<b>Total</b>				<b>153,5</b>

**Nota.** Investigación de campo. Elaborado por: Equipo de trabajo

*Anexo C. Instrumentos de Recolección de Datos*

*Encuesta Dirigida a los Usuarios*

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Realizar una encuesta a modo de diagnóstico a los usuarios del Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda.

**Instrucciones:** Por favor, conteste cada una de las preguntas de manera imparcial, asegurándose de que la información recopilada sea confidencial y destinada exclusivamente para el avance de la investigación. Agradecemos sinceramente su colaboración.

- 1. ¿Cree usted que el proceso de selección de personal en el hospital ha sido exitoso en asegurar que los trabajadores sean adecuados para sus respectivas funciones?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 2. ¿Usted piensa que existe la transparencia y equidad en los procedimientos de contratación del personal del hospital?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 3. ¿Considera que las oportunidades de formación proporcionadas por el hospital han contribuido en el desarrollo de las competencias del personal?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo

- 4. ¿Desde su perspectiva como usuario, nota que el personal que ha recibido formación adicional demuestra un nivel más alto de competencia y habilidades al brindar servicios en comparación con aquellos que no han recibido capacitación adicional?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 5. ¿Cree que los procedimientos de evaluación del rendimiento en el hospital son equitativos y realmente reflejan las habilidades de los trabajadores?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Opina usted que la retroalimentación brindada durante las evaluaciones de desempeño resulta beneficiosa para el desarrollo profesional del personal?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Considera que la gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos por el hospital?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo

- 8. ¿Cree que el desempeño del personal se encuentra alineado con las expectativas del hospital y las necesidades de los pacientes?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 9. ¿Usted cree que el hospital ofrece un entorno favorable para que los empleados logren y superen sus metas profesionales?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 10. ¿Desde su perspectiva como usuario del hospital, nota que el personal trabaja de manera adecuada para cumplir con los objetivos, contribuyendo de esta manera a la constante mejora de los servicios brindados?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cuestionario de encuesta al personal Administrativo**

**Objetivo:** Realizar una encuesta a modo de diagnóstico al personal Administrativo del Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda.

- 1. ¿Considera que el hospital IESS básico Guaranda realiza adecuadamente el proceso de reclutamiento y selección de personal?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 2. ¿Está usted de acuerdo con el modelo de gestión de Talento Humano que aplica actualmente el hospital IESS básico Guaranda?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 3. ¿Considera usted que se da preferencias a tendencias políticas al momento de reclutar y seleccionar personal dentro de la entidad?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 4. ¿Existe un manual para abordar incidentes relacionados con el desempeño laboral del personal en hospital IESS básico Guaranda?**
  - a) SI
  - b) NO

- 5. ¿Existen un plan de capacitación disponible para mantener actualizados los conocimientos del personal del hospital IESS básico Guaranda?**
- a) SI
  - b) NO
  - c) NO SÉ
- 6. ¿Está satisfecho/a con el proceso de reclutamiento y selección que experimentó al unirse a la empresa?**
- a) SI
  - b) NO
- 7. ¿Considera que las descripciones de trabajo y los requisitos para los puestos son claros y precisos?**
- a) SI
  - b) NO
- 8. ¿Recibió una orientación adecuada durante su incorporación a la empresa?**
- a) SI
  - b) NO
- 9. ¿Cómo describiría el clima laboral en su departamento de trabajo?**
- a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
- 10. ¿Se siente escuchado/a y valorado/a por sus superiores y compañeros de trabajo al momento que se presenta un problema?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 11. ¿El Hospital Básico IESS fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

**12. ¿Cómo evaluaría los sistemas de comunicación interna que utiliza el hospital IESS básico Guaranda?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Malo

**13. ¿Existen políticas o programas que faciliten la flexibilidad en el horario de trabajo?**

- a) SI
- b) NO

**14. ¿Cómo evaluaría la carga de trabajo en relación con sus responsabilidades y capacidades?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Malo

**15. ¿Se implementan iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cuestionario de entrevista a directivos**

**Objetivo:** Realizar una entrevista a modo de diagnóstico a los directivos del Hospital Básico IESS de la ciudad de Guaranda, así como a los integrantes de la dirección del Talento Humano de la entidad antes mencionada.

1. ¿Cuál es su edad actual?

-----

2. ¿Cuál es su formación académica y especialización?

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

3. ¿Cuál es su ocupación actual en el Hospital Básico IESS Guaranda?

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

4. ¿Cómo describiría el proceso de selección y contratación en el Hospital Básico IESS Guaranda?

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

5. ¿Cómo es el proceso de selección y reclutamiento del personal del Hospital Básico IESS Guaranda?

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

6. ¿El Hospital Básico IESS Guaranda cuenta con un modelo de gestión de talento humano?

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

7. **¿Podría compartir información sobre incidentes específicos relacionados con el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Cómo se abordaron y resolvieron dichos incidentes?**

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

8. **¿Cómo describe usted el desempeño laboral del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?**

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

9. **¿Cuentan con un plan de capacitación que asegure la actualización constante de los conocimientos del personal en el Hospital Básico IESS Guaranda?**

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

10. **¿Considera que este plan de capacitación se encuentra enfocado en la realidad de las exigencias de los pacientes en la actualidad?**

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

11. **¿Considera que el desempeño laboral del personal de apoyo del hospital impacta en la calidad asistencial del Hospital Básico IESS Guaranda?**

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

12. **¿Se lleva a cabo la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda? ¿Y cada qué tiempo se la realiza?**

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

**13. ¿Qué efectos tiene la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Básico IESS Guaranda?**

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

**14. ¿Qué estrategias se implementan para motivar al personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo en el Hospital Básico IESS Guaranda?**

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

*Anexo D. Evidencias de Investigación de Campo*

*Encuesta a trabajadores del Hospital*



*Nota.* Encuesta a trabajadores del Hospital. Elaborado por: Equipo de trabajo.

*Encuesta a Usuarios*



*Nota.* Encuesta a los usuarios. Elaborado por: Equipo de trabajo.

*Entrevista a Director Administrativo*



*Nota.* Entrevista a Director Administrativo. Elaborado por: Equipo de trabajo.

**Anexo E. Carta De Aceptación**



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL BÁSICO GUARANDA

Guaranda, 28 de noviembre del 2023

Para: **Figueroa Gil Joviel Navarino**  
**Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar**

**Evelyn Gisela Vargas Yanza**  
**Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar**

En atención al oficio S/N de fecha 14 de noviembre de 2023, suscrito por su persona en calidad de estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, en cual en su parte pertinente manifiesta textualmente que solicita de la manera más comedida se le permita realizar un Proyecto de Investigación con el Tema **“La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, Año 2024”**.

Por tal motivo, esta institución acepta la realización de dicho proyecto especificado anteriormente y se brindara la información que sea requerida.

Además deberá presentar los siguientes documentos en la Unidad de Talento Humano:

- Hoja de vida del estudiante.
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada.
- Compromiso de confidencialidad.

Atentamente,

  
Mgs. **Max Jiménez Zúñiga**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**  
**HOSPITAL BÁSICO GUARANDA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>cargo</b>	<b>firmo</b>  <b>INC. JIMÉNEZ DOMÍNGUEZ</b> <b>RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO</b> <b>IESS HOSPITAL IESS GUARANDA</b>
-----------------------	--------------	--

*Anexo F. Certificado del Turnitin*



FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

*Anexo F. Certificado del Turnitin*

**DR. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL BÁSICO IESS DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024**”, presentado por JOVIEL NAVARINO FIGUEROA GIL y EVELYN GISELA VARGAS YANZA, estudiantes de la carrera de **Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **Turnitin** reflejando un **porcentaje de similitud de 6%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 9 de Abril de 2024

**Atentamente,**

Dr. Marlon García Saltos

**Director**

## Anexo G. Reporte de Solicitud Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>TESIS Terminada IESS 2023.pdf</b>	<b>Joviel Figueroa y Evelyn Vargas</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>22195 Words</b>	<b>137229 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>120 Pages</b>	<b>1.3MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Apr 1, 2024 3:13 PM GMT-5</b>	<b>Apr 1, 2024 10:05 PM GMT-5</b>

### ● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- Base de datos de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Fuentes excluidas manualmente
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de trabajos entregados



DR. Marlon Garcia  
CF: 0200724714

Resumen