



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital
de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

Autora:

Catherinne Gianella Cueva Jara

Tutor:

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara. MDE. PhD.

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTOR

Yo, CATHERINNE GIANELLA CUEVA JARA, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas planteadas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Catherine Gianella Cueva Jara

C.I:0605808922



DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Carrera: Carrera de Ingeniería Comercial

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor: Alexander Fernando Vinueza Jara **Cédula:** 0601605108
Miembro tribunal: Víctor Dante Ayaviri Nina **Cédula:** 1757261878
Miembro tribunal: Patricia Alexandra Chiriboga Zamora **Cédula:** 0604092296

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Cueva Jara

Nombres: Catherinne Gianella

C.I / Pasaporte: 0605808922

Título del Proyecto de Investigación: La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. de Riobamba.

Dominio Científico: Administración

Línea de Investigación: Ciencias Sociales y del Comportamiento

3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	SI	
Resumen	SI	
Introducción	SI	
Objetivos: general y específicos	SI	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	SI	
Metodología	SI	
Resultados y discusión	SI	
Conclusiones y recomendaciones	SI	
Referencias bibliográficas	SI	
Apéndice y anexos	SI	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI (x) / NO () es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9.33 sobre 10 puntos.



Escanea el código QR para obtener más información
**ALEXANDER FERNANDO
VINUEZA JARA**

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara PhD.
TUTOR



Escanea el código QR para obtener más información
**VÍCTOR DANTE
AYAVIRI NINA**

PhD. Víctor Dante Ayaviri Nina PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Escanea el código QR para obtener más información
**PATRICIA ALEXANDRA
CHIRIBOGA ZAMORA**

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora MsC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



CERTIFICACIÓN

Que, **CATHERINNE GIANELLA CUEVA JARA**, con CC: **0605808922**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES SAN JUAN HOSPIESAJ.S.A. DE RIOBAMBA**" que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN**, alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO**, cumple con el 9% reportado en el sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de Marzo de 2023



Firmado electrónicamente por:
**ALEXANDER FERNANDO
VINUEZA JARA**

Ing. Alexander F Vinueza MDE PhD.
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser siempre mi guía, a mis abuelitos que desde cielo iluminan mi camino y quienes anhelaban mi superación personal y profesional. A mis padres por su esfuerzo, comprensión y apoyo incondicional, a mi abuelita por sus consejos sabios, a mis hermanos por motivarme y acompañarme en esta etapa universitaria.

Catherinne Cueva

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y fortaleza en cada momento de mi camino.

A mis padres por ser pilares fundamentales en las metas que me he propuesto.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas para poderme formarme académicamente y profesionalmente.

A mi tutor, Ing. Alexander Vinueza, por guiarme y su aporte académico para llegar a la culminación del este trabajo de investigación.

A la institución Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A., por apertura brindada en el proceso de realización de este proyecto investigación.

Catherinne Cueva

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN DE CONFORMIDAD DE PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN	
CERTIFICACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	15
1.1.1 Formulación del Problema	16
1.1.2 Justificación del Problema	16
1.2. OBJETIVOS	17
1.2.1. General	17
1.2.2. Específicos	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Fundamento teórico	19
2.2.1 La Gestión de Talento Humano	19
2.2.2 Proceso de Gestión del Talento Humano	20
2.2.3 Modelo de Gestión del Talento Humano	21
2.2.4 Estrategia de Gestión del Talento Humano	22
2.3 Desempeño laboral	24
2.3.1 Importancia del Desempeño Laboral	24
2.3.2 Beneficios del Desempeño Laboral	25
2.3.3 Evaluación del Desempeño Laboral	26
2.3.4 Desarrollo de liderazgo y desempeño laboral	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	28
3.1. Método	28
3.2. Tipo de Investigación	28
3.4. Población y Muestra	29
3.4.1. Población	29
3.4.2. Muestra	29

3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	30
3.5.1.	Técnicas	30
3.5.2.	Instrumentos	30
3.5.3.	Técnicas de Procesamiento de la Información	30
3.5.4.	Análisis y Discusión de Resultados	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		31
4.1.	Resultado de la Encuesta	31
4.2.	Resultado de la Entrevista.....	43
4.4.	Comprobación de la hipótesis.....	44
4.5.	Tabla Cruzada	44
4.6.	Discusión de Resultados	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		48
5.1.	Conclusiones	48
5.2.	Recomendaciones	48
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA		49
6.1.	Objetivos de la propuesta.....	49
6.1.1.	Objetivo general	49
6.1.2.	Objetivos específicos.....	49
6.2.	Desarrollo de la propuesta	49
6.3.	Beneficios de la propuesta	50
7.	BIBLIOGRAFÍA	51
8.	ANEXOS	54
	Anexo 1. Encuesta	54
	Anexo 2. Entrevista	56
	Anexo 3. Matriz de consistencia.....	58
	Anexo 4. Operacionalización de Variables	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Muestra	30
Tabla 2.Género	31
Tabla 3.Edad.....	32
Tabla 4.Gestión del Talento Humano.....	33
Tabla 5.Proceso de Selección y Reclutamiento.....	34
Tabla 6. Entorno Laboral.....	35
Tabla 7. Salario.....	36
Tabla 8.Comunicación asertiva	37
Tabla 9.Necesidades Individuales	38
Tabla 10.Capacitaciones para mejorar habilidades y destrezas.....	39
Tabla 11.Cumplimiento de funciones asignadas	40
Tabla 12. Recursos Materiales.....	41
Tabla 13.Rendimiento de actividades laborales	42
Tabla 14.Tabla Cruzada de Gestión de Talento Humano y Entorno Laboral	45
Tabla 15.Prueba Chi cuadrado.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelo de Procesos Gestión de Talento Humano	20
Gráfico 2. Tabla de Distribución del Chi Cuadrado	46

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el objetivo principal de determinar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. de Riobamba. Las instituciones de salud, requieren de un talento humano adecuadamente gestionado, que les permita alcanzar las metas propuestas, en este sentido es fundamental que los profesionales tengan los medios y los instrumentos de aprendizaje para lograr un alto desempeño laboral. La investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo mediante la observación directa de los hechos o fenómenos de estudio. Se construye una hipótesis de demostración o hipótesis Nula y una hipótesis del Investigador o alternativa, además es de carácter descriptivo. En el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A Riobamba, se cuenta 37 personas, que se dividen 12 de personal administrativo y 25 de personal médico que forman parte de la institución. Se aplicó la encuesta para determinar la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y se va dirigida a los trabajadores de la institución. Entre los principales resultados se determina el valor de significancia de p fue menor a 0,05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. La gestión del talento humano si incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba. Como conclusión con relación a la gestión de talento humano que se evidenció en el ámbito laboral no existe una participación activa del personal se procede a diseñar estrategias de la gestión del talento humano que permitan el mejoramiento del desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A.

Palabras clave: Gestión del Talento Humano, Desempeño Laboral, Hospital.

ABSTRACT

This research aimed to determine human talent management and its impact on job performance at the Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. from Riobamba. Health institutions require properly managed human talent, which permits them to achieve the proposed goals. In this sense, professionals must have the means and learning instruments to achieve high work performance. The research was carried out by the hypothetical deductive method by directly observing the study's facts or phenomena. A hypothesis of demonstration or null hypothesis and a hypothesis of the researcher or alternative is constructed. It is also descriptive. In the San Juan Specialty Hospital HOSPIESAJ S.A. Riobamba, there are 37 people, which are divided into 12 administrative personnel and 25 medical personnel that are part of the institution. The survey was applied to determine the human talent department's management and work performance and aimed at the institution's workers. Among the main results, the significance value of p was less than 0.05 is determined; therefore, the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted. Managing human talent affects the work performance of the Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba. In conclusion, concerning the management of human talent that was evidenced in the workplace, there is no active staff participation. The strategies for managing human talent to improve the work performance of the San Juan Specialty Hospital HOSPIESAJ S.A. were designed.

Keywords: Human Talent Management, Work Performance, Hospital.



Reviewed by:

Mgs. Lorena Solis Viteri

ENGLISH PROFESSOR

c.c. 0603356783

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID 19, marcó un antes y un después en los modernos sistemas de salud en el mundo, dejando al descubierto la vulnerabilidad en la capacidad de respuesta de las estructuras operativas de los centros hospitalarios públicos y privados, que se vieron complicadas al concretar las acciones necesarias para atender la cantidad de casos. Sin embargo, se aprendió sobre la marcha, dejando como una de las lecciones más importantes la necesidad de tener un personal adecuadamente seleccionado, profesionalmente preparado y motivado, como la clave del éxito para enfrentar cualquier situación dentro de un centro de salud, ya sea de forma cotidiana o para resolver contingencias (Ruíz, 2020).

La institucionalidad de la salud está orientada a cumplir un rol trascendente en la sociedad, pues es a través de ella que se vela por la calidad de vida de los habitantes y se da cumplimiento al Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador (2008). En este contexto, se puede considerar que un baluarte fundamental es la vocación de servicios que es propio de la profesión médica y las áreas laborales relacionadas, más allá de la institución que representen, la calidad de infraestructura en la que laboren o la tecnología con la que cuenten, sin embargo, estos atributos humanitarios no son suficientes, concomitante con ellos está el ser humano integral con necesidades y aspiraciones (Meléndez, Cortés, Cabrera & Rojas, 2020).

Por lo expuesto, las instituciones de salud, requieren de un talento humano adecuadamente gestionado, que les permita alcanzar las metas propuestas, en ese sentido es fundamental que los profesionales tengan los medios y los instrumentos de aprendizaje para lograr un alto desempeño laboral a través de la adquisición de capacidades técnicas, integración de equipo y compromiso de calidad y calidez con los pacientes (Ubilla, Barreno, Freire & Sánchez, 2019).

En el contexto de un servicio de calidad, se busca reorientar la propuesta de gestión del talento humano en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A Riobamba, iniciando con un diagnóstico situacional que identifique las posibles falencias en las relaciones laborales, ya sean de carácter funcional, operativas o relacional, concretada la línea de base, analizar las posibles alternativas de reorganización del personal en la búsqueda de un desempeño laboral adecuado y ajustado a las necesidades y requerimientos de los clientes del centro de salud y ajustados a la filosofía institucional, en ese sentido el propósito de esta investigación es demostrar que existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal que labora en el HOSPIESAJ S.A. y que es susceptible de ser mejorada.

Para desarrollar el presente trabajo investigativo se realizaron los capítulos que se mencionan a continuación:

Capítulo I se describe la introducción, planteamiento del problema, formulación de la problemática, justificación y objetivos investigativos.

Capítulo II se desarrolla el Marco teórico acorde a las variables de estudio junto con los antecedentes de investigaciones previas.

Capítulo III se encuentra la metodología de la investigación que permite identificar que métodos, y técnicas se van a utilizar para el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo IV se describen los resultados encontrados mediante el instrumento de recopilación de datos empleados.

En el Capítulo V se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de estudio.

1.1.Planteamiento del problema

El Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A, de la ciudad de Riobamba, demostrando durante su larga trayectoria con un alto nivel de responsabilidad frente a su tarea de brindar las mejores condiciones de infraestructura, tecnología y calidad de atención. Alcanzar un nivel de reconocimiento, es una tarea permanente que implica esfuerzos sustanciales por parte de la administración del hospital y compromiso de las personas que laboran desde sus diferentes cargos y responsabilidades.

A pesar de que el Hospital efectúa los procedimientos pertinentes para la selección del personal, se evidencia un inadecuado manejo de la gestión del talento humano, por lo que, para la realización de esta investigación se ha considerado esta atenuante como factor que influye en el desempeño laboral. Este factor está vinculado a los cambios que el Hospital debe realizar cada cierto periodo de tiempo para elevar su calidad de servicio y que es necesario para consolidar los adecuados procesos de servicio.

La gestión de recursos humanos ha sido definida como la filosofía, las políticas, prácticas y procedimientos relacionados con la gestión y dirección de las personas dentro de la organización. Este concepto tan amplio incluye estrategias, decisiones, operaciones y prácticas para hacer una gestión efectiva de los empleados y conseguir de este modo los objetivos organizacionales. Uno de los principales objetivos de la gestión de recursos humanos es añadir el máximo valor a los bienes y servicios que proporciona la empresa, junto con la mejora de la calidad de vida de los empleados (Ataypoma Quispe & Inga Melgar, 2018).

En este contexto, los últimos tres años han implicado la reorganización de los procesos de atención a los pacientes, ya que se han generado en el colectivo ciudadano cambios importantes con respecto a la forma de percibir la calidad en los servicios de salud, requiriéndose subir los estándares de atención y buscar alternativas diferenciadas de presentarlos, situación que se ve reflejada en una mayor exigencia de las capacidades del talento humano y, por lo tanto, en el desempeño laboral.

Bajo esta perspectiva es importante reconocer que la afectación al desempeño laboral está ligado a un alto nivel de desgaste de las capacidades relacionales de los trabajadores, a puntos críticos que se constituyen en grandes obstáculos de los procesos laborales, y al bajo empoderamiento de la gestión del talento humano ante las reales necesidades del personal en la institución, desde la perspectiva individual, y el que se cuente con verdaderos profesionales y mano de obra calificada que ayudaran a mejorar el desempeño laboral en situaciones institucionales, que influyen de una u otra manera en el nivel de compromiso de los trabajadores con la institución, con su trabajo y calidad de servicio que prestan a los pacientes.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A Riobamba?

1.1.2 Justificación del Problema

En la actualidad el tema de los recursos humanos ha sido de gran importancia que tienen los talentos humanos en la toma de decisiones en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, además que las organizaciones, consideran que los recursos humanos tengan competencias, que les permitan ser más competitivos e innovadores en sus actividades laborales. El talento humano relacionado con el desempeño laboral es uno de los mayores desafíos emergentes en el mundo, las empresas e instituciones necesitan reclutar, retener y fortalecer el talento con mejor planificación.

La presente investigación consiste en analizar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. del cantón Riobamba; a través de este análisis se puede determinar el verdadero valor del talento humano dentro de una organización, la importancia de la gestión de talento humano para los trabajadores y en qué medida beneficia éste para que pueda mejorar en su desempeño laboral, así poder optimizar los recursos generando resultados positivos en bien de la organización y del mismo trabajador porque éstas aportan a la experiencia de la misma persona.

La investigación tuvo la finalidad de profundizar respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores y personal del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. del cantón Riobamba, para lo cual se planteó algunas estrategias que darán solución a los distintos problemas con los que cuenta el hospital, con el único propósito de mejorar el desempeño laboral del personal de dicha institución privada.

1.2.OBJETIVOS

1.2.1.General

- Determinar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. de Riobamba.

1.2.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano que permita conocer el nivel de desempeño laboral del personal.
- Evaluar la gestión del talento humano vinculada al desempeño laboral y su participación activa del personal.
- Diseñar estrategias de la gestión del talento humano que permitan el mejoramiento del desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se proponen a continuación varios trabajos de investigación cuyo contenido está relacionado con las variables en estudio, se han considerado como elementos empíricos que permitirían orientar el proceso de investigación, aportando con aspectos científicos y teóricos que demuestren en qué grado de investigación se encuentra el análisis de la gestión del talento humano, vinculada al desempeño laboral en instituciones de salud públicas y privadas.

En un trabajo de investigación, realizado sobre el desempeño del personal de salud en los hospitales públicos en Latinoamérica en los años 2015 al 2020, reportan que el desempeño del personal de salud está significativamente relacionado con la satisfacción de los pacientes en los centros de salud. En este trabajo se establece que el 88% de las investigaciones revisadas emplearon instrumentos de recolección de información vinculados con el desempeño laboral. Ya que este aspecto presenta dependencia y se relaciona con aspectos como, la gestión del talento humano, la rotación del personal y la seguridad y salud ocupacional influyendo positivamente, mientras que aspectos como el estrés, la presión laboral, los riesgos de salud y una influencia negativa del entorno inciden significativamente (Caballero & Estrada, 2021).

En revisión sistemática sobre eventos adversos, EA y gestión del talento humano en el contexto hospitalario en Latinoamérica, (Araujo, Guerrero, Matabanchoy & Bastidas, 2021) determinan los factores más frecuentes que desencadenan los eventos adversos y como estos influyen significativamente en el talento humano en el contexto de las instituciones sanitarias. Los eventos adversos, son el resultado de la conjunción de múltiples situaciones que tiene relación tanto con la gestión de los recursos humanos, como con el desempeño del personal, incluyendo en el contexto inclusive las acciones de actores como los pacientes y sus familias.

Con respecto a la gestión del talento humano y el clima organizacional (Ávalos & Malca, 2020), abordan la problemática en el departamento de enfermería de un Hospital de la ciudad de Lima en Perú, en una población de 370 enfermeras, utilizando la técnica de la encuesta, se propusieron dos cuestionarios, para determinar el nivel de desempeño laboral para establecer los niveles de la gestión del talento humano. Se asegura que existía una correlación directa y moderada entre los datos obtenidos en la encuesta de gestión de talento humano y los datos obtenidos en la encuesta de desempeño laboral y clima organizacional.

Sobre gestión talento humano y desempeño laboral (Asencios, 2017) plantea un trabajo con el propósito de determinar la relación existente entre estas dos variables, sobre una muestra de 100 servidores con denominación administrativa, a los que se les aplica una encuesta.

Se estableció que la gestión del talento humano, la admisión de personal, el desarrollo de capacidades y la competencia del personal tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral, al igual que, el nivel de capacidades esto significa que, aunque existe una vinculación, esta no es suficiente y se requiere trabajar en el fortalecimiento de los procesos de gestión laboral. Para promover un mejor desempeño.

Sobre el desempeño laboral, vinculado al clima de la organización (Ruiz, 2021), realiza un estudio en el personal de un estamento vinculado al sector de la salud con el propósito de determinar la vinculación existente entre estas variables y observar si este factor está relacionado de forma directa con la productividad, y el cumplimiento de metas y objetivos. A una muestra 110 funcionarios, se les aplica una encuesta, a través de la cual se obtiene datos que indican que existe una correlación directa, pero escasamente significativa entre la gestión del talento humano y el clima organizacional, esta información lleva a concluir a los investigadores el resultado se debe a los insuficientes niveles de percepción que los encuestados tienen de las variables, el 25% y el 22,1% de los trabajadores dan un puntaje bajo el clima organizacional y a gestión de talento humano que se da en la institución, aseguran los investigadores que los datos obtenidos reflejan la situación general de la institucionalidad en el sistema de salud y aseguran que será una información importante para definir estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano en el área.

2.2 Fundamento teórico

2.2.1 La Gestión de Talento Humano

La gestión de recursos humanos se define como un proceso estratégico que se organiza metódicamente y se utiliza para aumentar el personal, atraer talento, desarrollar capacidades que lo ayuden a crecer a su nivel óptimo y establecer relaciones de trabajo en vista de las metas de la organización (Martínez, Vega, Pintado & Guzmán, 2018). La gestión de recursos humanos se define como un proceso estratégico que se organiza metódicamente y se utiliza para aumentar el personal, atraer talento, desarrollar capacidades que lo ayuden a crecer a su nivel óptimo y establecer relaciones de trabajo en vista de las metas de la organización (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

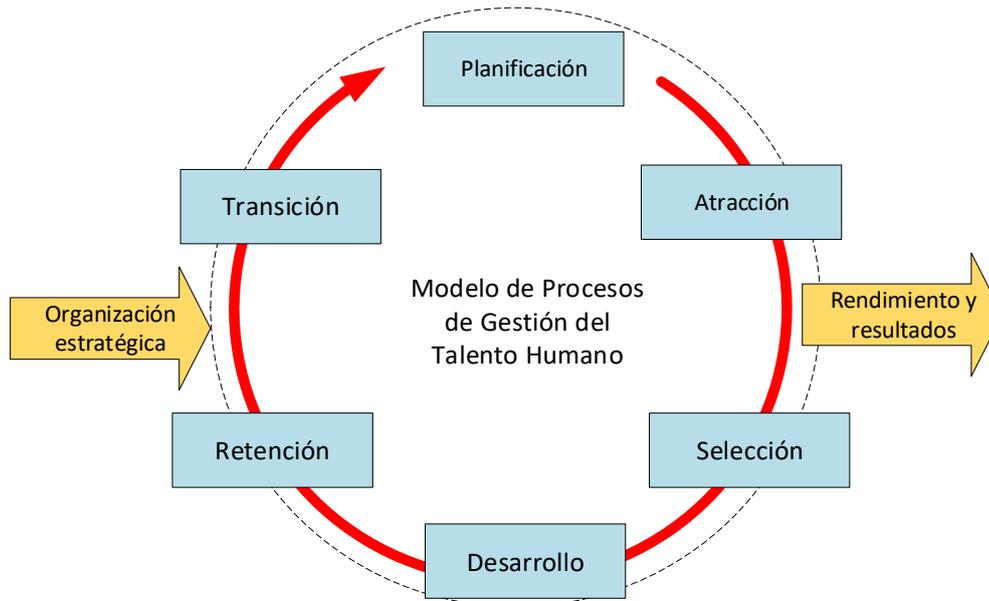
Esta definición ilumina la naturaleza general de la gestión del talento: cómo impregna todos los aspectos de los recursos humanos en el lugar de trabajo al tiempo que garantiza que la organización logre sus objetivos. Por lo tanto, es un proceso de atraer a las personas adecuadas y capacitarlas para realizar el negocio en general.

Hay muchos elementos e hilos bajo el paraguas de la gestión del talento que deben trabajar juntos para garantizar el éxito de la organización. Por ejemplo, analizando la escasez actual y futura de talento adecuado, identificando el grupo de talentos adecuado y los candidatos más adecuados, atrayéndolos y luego aprovechando sus habilidades y fortalezas existentes mientras los ayuda a desarrollarse en varios puntos de contacto. Son muy importantes porque se apoyan mutuamente (Barrios, Olivera & Figueroa, 2020), toda la estructura se derrumbaría incluso si un subproceso no estuviera sincronizado.

2.2.2 Proceso de Gestión del Talento Humano

Si bien a menudo es cíclico en lugar de una progresión lineal genérica de eventos, se podría considerar el proceso de gestión del talento, comenzando con el reconocimiento de la necesidad de talento y la manera como llenar este vacío, o en última instancia, aumentar y optimizar las habilidades, los rasgos y la experiencia de los nuevos y antiguos empleados. Como se puede observar en el gráfico 1.

Gráfico 1. Modelo de Procesos Gestión de Talento Humano



Fuente: (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019)

Elaborado por: Catherine Cueva

a) Planificación: Como todo proceso con un resultado determinado, la planificación es el primer paso en el proceso de gestión del talento. Implica lo siguiente: identificar dónde se encuentran las brechas: el requisito de capital humano, formular descripciones de trabajo para los roles clave necesarios para ayudar a guiar el abastecimiento y la selección y desarrollar un plan de fuerza laboral para iniciativas de reclutamiento (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

b) Atracción: según el plan, el siguiente paso natural es decidir si los requisitos de talento deben completarse desde dentro de la organización o desde fuentes externas. De cualquier manera, el proceso implicaría atraer un flujo saludable de solicitantes. Las fuentes externas habituales incluyen portales de empleo, redes sociales y referencias. Los grupos de talentos que deben aprovecharse deben identificarse con anticipación para mantener el proceso lo más fluido y eficiente posible. Aquí es donde entra en juego el tipo de marca de empleador que la organización ha creado para sí misma, porque eso decide la calidad de las aplicaciones que ingresan (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

c) Selección: Esto implica el uso de una serie de pruebas y verificaciones para encontrar la combinación adecuada para el trabajo: la combinación ideal entre la persona y la organización. Las pruebas escritas, las entrevistas, los debates grupales y las pruebas psicométricas, junto con un análisis en profundidad de toda la información disponible sobre el candidato en las plataformas de acceso público, ayudan a obtener una imagen completa de la persona. Hoy en día, existen soluciones de software y habilitadas para IA que los reclutadores pueden usar para hojear una gran cantidad de CV para enfocarse en las opciones más adecuadas y encontrar el candidato ideal (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

d) Desarrollo: Muchas organizaciones hoy en día operan con la idea de contratar por actitud y capacitación por habilidades. Esto tiene sentido porque si bien desearía una predisposición para ciertos conjuntos de habilidades, es la persona que está contratando y no el CV. Desarrollar empleados para ayudarlos a crecer con la organización y capacitarlos en la experiencia necesaria para contribuir al éxito comercial también genera lealtad y mejora el compromiso de los empleados. Esto comienza con un programa de incorporación efectivo para ayudar al empleado a adaptarse al nuevo rol, seguido de una amplia oportunidad para mejorar las habilidades, la aptitud y la competencia, al mismo tiempo que permite el crecimiento a través de esquemas de asesoramiento, entrenamiento, tutoría y rotación laboral (Molina, Zuñiga & Alfaro, 2018)

e) Retención: Para que cualquier organización sea verdaderamente exitosa y sostenible, el talento debe ser retenido de manera efectiva. La mayoría de las organizaciones intentan retener a su mejor talento a través de promociones e incrementos, ofreciendo oportunidades de crecimiento, fomentando la participación en proyectos especiales y la toma de decisiones, capacitación para roles más evolucionados y programas de recompensas y reconocimiento (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

f) Transición: La gestión eficaz del talento se centra en una transformación y evolución colectiva de la organización a través del crecimiento de los empleados individuales. Esto implica hacer que cada empleado sienta que es parte de un todo más grande. Proporcionar beneficios de jubilación, realizar entrevistas de salida y una planificación eficaz de la sucesión pueden parecer puntos profesionales no relacionados, pero son todas herramientas de transición que permiten el viaje compartido (Robles, Serrano, Gaibor, Gil & Fernandez, 2017).

2.2.3 Modelo de Gestión del Talento Humano

A lo largo de los años, se han creado múltiples modelos para la gestión del talento creados por organizaciones que han sentido que finalmente han descifrado el código del modelo perfecto. Sin embargo, lo que pasa con la gestión del talento es que debe transformarse para adaptarse a las últimas tendencias de la gestión del talento humano, las tecnologías digitales y las expectativas de los empleados (Mori & Bardales, 2020)

De acuerdo a Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth (2019), se propone un modelo estratégico integrado de la gestión del talento humano, que parece ser el más relevante en la actualidad. Los componentes principales del modelo son:

Adquirir: marca de empleador, reclutamiento, incorporación.

Evaluar: análisis de talento, planificación de la sucesión y evaluaciones.

Desarrollar: planificación de la fuerza laboral, cultura en el trabajo, prácticas de compromiso y retención.

Implementar: alineación de objetivos, planificación de trayectorias profesionales, aprendizaje y desarrollo, y gestión del rendimiento (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

Esta estructura de componentes es cíclica y continúa en un bucle sostenido teniendo en cuenta el clima interno dentro de la organización y el entorno externo en el que opera. El punto a tener en cuenta aquí es que ningún modelo de algo tan dinámico como la gestión del talento es inamovible. Debe poder adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, las expectativas de talento en evolución y el ritmo establecido por los cambios dentro de la industria.

2.2.4 Estrategia de Gestión del Talento Humano

La gestión del talento es más que una lista de requisitos a seguir: es una estrategia que requiere una implementación cuidadosa, una revisión periódica y una mejora continua. (Sanabria, 2018). Las siguientes son las seis estrategias principales de gestión del talento que sirven como pilares de las funciones de las personas:

a) Descripciones de trabajo detalladas: las descripciones de trabajo detalladas y bien informadas ayudan a los proveedores, el software de adquisiciones y los candidatos a comprender mejor los roles de trabajo. Las descripciones de trabajo amplias solo confundirán a todas las partes involucradas en el proceso de adquisición de talento y crearán una avalancha de aplicaciones irrelevantes. La información que debe ser parte de la descripción del trabajo incluye lo siguiente:

- Título del trabajo y ubicación deberes generales.
- Habilidades requeridas.
- Líneas de reporte.
- Herramientas y equipos utilizados.
- Salario y beneficios.

Con estos, los candidatos pueden tomar una decisión informada sobre si postularse o no y los proveedores obtienen CV que se ajustan mejor a sus necesidades (Ojeda & Cagua, 2017).

b) Ajuste persona-organización: Un empleado que no encaja en la cultura organizacional no puede ser ni el más feliz ni el más sosteniblemente productivo. Si bien la cultura puede ser difícil de definir con palabras, prevalece en las acciones y es bastante fácil de entender si un candidato encajaría bien o no. Debe haber cierto grado de superposición entre los valores personales y organizacionales para que cada empleado se sienta como en casa en la organización. Si no hay un ajuste cómodo entre el individuo y la organización, la mayor parte del tiempo, el esfuerzo y el esfuerzo se dedicarán a tratar de encajar. Contratar al candidato de P-O adecuado puede mejorar drásticamente las oportunidades de compromiso de los empleados, la satisfacción de los empleados y el rendimiento general. (Mori & Bardales, 2020).

c) Colaborar-entrenar-evolucionar: Una estrategia importante para que la gestión del talento sea más efectiva es crear una cultura de entrenamiento, tutoría y colaboración. La retroalimentación constructiva ayuda a los empleados a desarrollar y aumentar sus habilidades y experiencia. Por lo tanto, gestionar el talento también consiste en prepararlos para el futuro de la organización: estar preparados para los cambios que se avecinan y poder confiar unos en otros (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

d) Premiar y reconocer el derecho: El proceso de recompensa y reconocimiento es una parte importante de la estrategia para motivar, involucrar y administrar mejor a los empleados. Va más allá de los incentivos financieros y los planes de bonificación. Las investigaciones muestran que los empleados a menudo esperan que los programas de R&R los motiven con "recompensas" que son más personales para ellos. Esta es una gran oportunidad para que las organizaciones demuestren a sus empleados que se les cuida como individuos y como parte integral de la organización (Avalos & Malca, 2020).

e) Oportunidades de mejora continua: La gestión del talento debe contextualizarse con el futuro que las organizaciones imaginan para sí mismas. Por lo tanto, los empleados deben estar equipados con las herramientas adecuadas para maximizar su potencial. Para la mejora continua de la organización, es necesario dar a sus empleados espacios y oportunidades para el desarrollo continuo. Además, asegura que las competencias acumuladas en la organización se renueven y mejoren (Ramírez, Espíndola, Ruíz & Hugueth, 2019).

La gestión del talento implica la planificación de trayectorias profesionales estratégicas que sean significativas para cada empleado. Todos trabajamos mejor cuando sabemos hacia dónde vamos y cuál es nuestra próxima parada profesional. No se trata de promesas vacías de promoción, sino de crear un camino profesional discutiéndolo con los empleados, asegurándose de que se relacionen con él y crean que es realista, mientras les brinda todas las herramientas que necesitan para hacer realidad el camino. Una hoja de ruta a seguir también puede mejorar las tasas de retención porque los empleados saben qué esperar y qué deben hacer, y luego pueden trabajar juntos de manera efectiva para que esto suceda.

2.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo, alcanzando sus metas laborales y cumpliendo con sus compromisos laborales Cuello, Fructus & Panduro (2020) académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, también forma parte de la gestión de recursos humanos. Es un criterio importante para los resultados y el éxito de la organización. John P. Campbell (1990), describe el desempeño laboral como una variable a nivel individual, o algo que hace una sola persona. Esto lo diferencia de constructos más amplios como el desempeño organizacional o el desempeño nacional, que son variables de más alto nivel. Hay varias características clave en la conceptualización del desempeño laboral de Campbell que ayudan a aclarar qué significa desempeño laboral.

Los líderes empresariales deben comprender los beneficios clave del desempeño de los empleados para poder desarrollar métodos de evaluación de empleados coherentes y objetivos. Ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la organización y las posibles deficiencias de gestión. Las empresas pueden utilizar una variedad de procesos, herramientas y técnicas de gestión del desempeño para monitorear el desempeño y motivar a los empleados. Un sistema de gestión del desempeño efectivo requiere compromiso y dedicación no solo de RRHH, sino también de los gerentes y empleados (Indacochea, Porraspita, & Ganchozo, 2018).

2.3.1 Importancia del Desempeño Laboral

En la actualidad el planeta se encuentra expuesto a varios cambios por la innovación y la tecnología a este fenómeno se lo conoce como globalización, el mundo de los negocios está compuesto por millares de organizaciones donde eminentemente todas necesitan ser dirigidas de manera eficiente y eficaz, siguiendo una visión y misión direccionadas de acuerdo con un plan estratégico. En este contexto la capacitación es una de las herramientas más usadas por las empresas, porque permiten la mejora laboral ya que mediante ella los empleados son sometidos a una modalidad en forma de instrucción, por lo cual se manifiesta que la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, que esta direccionado a la mejorar continua de las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.

Esta herramienta permite desarrollar habilidades y destrezas que están designadas directamente en el ámbito profesional, lo cual posibilita que los empleados optimicen recursos lo que significa que tendrían un mejor desempeño laboral en su puesto de trabajo (Velásquez, 2019). Además, la capacitación fomenta el trabajo colaborativo en las empresas por que mediante a ella se permite la mejora de las habilidades de los colaboradores ya que tiene como finalidad que el empleado conceptúe por sí mismo nuevo conocimiento basado en conocimientos previos, mediante apoyo e interacción con otros miembros del equipo.

Mediante la capacitación personal la empresa puede implementar un modelo de universidad corporativo como lo indica Garzón (2019), ya que será el carril principal el cual guíe al desarrollo competitivo de los colaboradores en la organización, porque crea oportunidades para adquirir nuevos conocimientos que promoverán el crecimiento personal y profesional de los participantes en la empresa, permitiendo así un excelente clima laboral donde exista armonía, apoyo y respeto entre ellos. Sánchez & García (2019) teniendo en cuenta esto se puede relacionar que la satisfacción laboral se encuentra conexas con los conocimientos adquiridos por los individuos en la empresa. Esta experiencia se transforma en perspicacia del empleado, permitiendo así tener mejor rendimiento laboral el cual beneficiara a la organización.

2.3.2 Beneficios del Desempeño Laboral

Los principales beneficios para las instituciones mediante el procesamiento de evaluar la empresa para perfeccionar continuamente entre personal de la empresa y los líderes, se tienden a dar seguimiento al rendimiento para tomar las decisiones futuras más propicias y promoverse un entorno laboral productivo. A continuación, se detalla algunos de los beneficios:

- **Formación y desarrollo profesional:** los empleados se sienten más motivados en su desarrollo personal y profesional, por lo que es muy importante fomentar la formación para mejorar su desempeño con el fin de prevenir riesgos psicosociales. Los beneficios son autoestima, satisfacción laboral, mejores resultados laborales, promoción (Cuello, Fructus & Panduro, 2020).
- **Establecimiento de metas:** las metas son una buena manera de motivar a los empleados porque las metas deben establecerse dentro de un cierto período de tiempo después de que se establezcan, luego de lo cual los empleados se sienten seguros de lograr esas metas y desafíos. Estos deben ser objetivos medibles que pueden ser desafiantes para los empleados, pero alcanzables.
- **Conformidad o ambiente de trabajo:** Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo porque nos hace hacer bien nuestro trabajo. La idoneidad de un trabajador para un trabajo implica la participación de una persona en el trabajo particular que tiene suficientes conocimientos, habilidades y experiencia para realizar el trabajo de manera segura, y, además, esta persona tiene la motivación e interés en las características del trabajo.
- **Herramientas motivadoras:** empresas, empleados y finanzas. El dinero es un factor de motivación para los empleados, y si trabajas con un propósito, eso también debe tenerse en cuenta.

- Reconocimiento del trabajo: El reconocimiento del trabajo realizado es una de las técnicas más importantes. Los empleados a menudo se quejan de que hicieron un trabajo particularmente bueno, pero el jefe no lo reconoce. Sin embargo, se comete el primer error. Tal situación desmotiva inmediatamente incluso a los mejores empleados. Decirle a un empleado que ha hecho un buen trabajo o que está satisfecho con él no solo le pagará algo, sino que lo motivará a trabajar porque se siente útil y valorado.
- Implicación de los empleados: Cuando los empleados se implican en la gestión y planificación de sus tareas, podrán sentirse más seguros y sentirse parte de la empresa. Quién mejor para planificarlo que el trabajador, ya que es él quien realiza el trabajo y por tanto puede proponer mejoras o modificaciones más efectivas.

2.3.3 Evaluación del Desempeño Laboral

El modelo de Campbell surgió de la necesidad de medir el desempeño laboral de manera holística y es considerado uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño, ya que es un marco multidimensional que tiene como objetivo permitir que los componentes clave midan el desempeño y así ayudar a formular un enfoque estratégico que elementos describen la estructura básica de toda la ejecución del trabajo (Indacochea, Porraspita, & Ganchozo, 2018).

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Entre estos principios podríamos destacar las siguientes:

- a) La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa.
- b) Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo.
- c) Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño.
- d) Requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores.
- e) El papel del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras (p.15).

2.3.4 Desarrollo de liderazgo y desempeño laboral

La investigación ha demostrado que los gerentes más experimentados valoran el desempeño contextual en mayor medida que los gerentes menos experimentados (Cuello, Fructus & Panduro, 2020). Con el tiempo, los gerentes obtienen una mejor apreciación de cómo se relaciona el desempeño de las tareas con el contexto organizacional general. Los gerentes pueden aprender a enfocarse más en comportamientos que contribuyan a la conexión social y promuevan un clima de trabajo positivo (Medina, Andino & Analuiza, 2019).

Las organizaciones pueden implementar iniciativas de capacitación gerencial que animen a los gerentes menos experimentados a adquirir conocimientos sobre cómo el desempeño contextual y de tareas se vinculan con la misión de la organización. Estas ganancias en el conocimiento pueden afectar las medidas de gestión del desempeño, como las calificaciones de evaluación y la toma de decisiones gerenciales. En conclusión, los requerimientos de desempeño laboral, manifiestan la necesidad de incluir tanto el desempeño de tareas como el contextual para la selección, la gestión del desempeño y la capacitación de los empleados. La inclusión del desempeño contextual brinda a las organizaciones una ventaja competitiva sostenida porque está vinculado a la misión general de la organización.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método

En la investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo, considerando que se enmarca en un proceso investigativo que parte de la proposición de premisas (León & González, 2020) que sirvió para demostrar lo propuesto en la hipótesis.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que a través del instrumento aplicado se analizó la experiencia laboral del personal del Hospital de Especialidades San Juan, además permitió recopilar la información necesaria para realización del análisis estadístico.

Para esta investigación se aplicó el método hipotético deductivo, ya que lo propuesto en la hipótesis siendo comprobado. El método hipotético deductivo sigue los siguientes pasos:

Observación: se centró en la observación directa de los hechos o fenómenos de estudio. En esta investigación es la gestión del talento humano y desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba.

Formulación de la hipótesis: Se propuso, en base a los resultados obtenidos, se realizó una afirmación a demostrada, en este caso. Se construyó una hipótesis de demostración o hipótesis Nula y una hipótesis del Investigador o alternativa.

Conclusiones: Posterior al análisis estadístico y obtenidos los resultados, se realizó generalizaciones a manera de conclusiones y recomendaciones.

Verificación: Luego se realizó una toma de información y se contrastó los resultados obtenidos, en este caso la prueba para muestras independientes de Chi Cuadrado de Pearson, que posibilitó la demostración o rechazo de la hipótesis nula.

3.2. Tipo de Investigación

- **Investigación descriptiva**

La investigación propuesta es de carácter descriptivo, considerando que se trató de analizar los datos de la gestión del talento humano y el desempeño laboral tal cual como se presentan en el entorno del Hospital HOSPIESAJ S.A., por lo que esta investigación estuvo orientada a caracterizar la interrelación de fenómenos que se dan en las relaciones laborales del personal.

- **Investigación explicativa**

Se estableció que la investigación avance al nivel de explicativa, debido a lo obtenido mediante un diagnóstico se determinó las relaciones causales para explicar las razones por las que se presentó los problemas laborales dentro del Hospital de Especialidades San Juan.

- **Investigación Propositiva**

En el trabajo de investigación se indagó en los procesos de desempeño laboral de los trabajadores por medio de la transformación de las estrategias de la gestión del talento humano.

- **Investigación de Campo**

La información requerida para la investigación se recolectó en las instalaciones del Hospital HOSPIESAJ S.A.; es decir, que se realizó el estudio en el lugar de los hechos.

3.3. Diseño

- **No Experimental**

El diseño de investigación que se utilizó es no experimental, debido a que no se consideró la manipulación de variables, se observó a la gestión del talento humano como causa y sus efectos en el desempeño laboral del personal que labora en el Hospital HOSPIESAJ S.A.

- **Correlacional**

Se analizó la relación que existe entre las variables de estudio; variable independiente es la Gestión del Talento Humano y la variable dependiente el Desempeño Laboral, las cuales fueron cuantificadas en base a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el Hospital HOSPIESAJ S.A.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

En el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A Riobamba, se cuenta 37 personas, que se dividen 12 de personal administrativo y 25 del personal médico que forman parte de la institución.

3.4.2. Muestra

Esta investigación, la selección de la muestra es no probabilística, porque se trabajó con un tamaño de la población reducida conformada por los empleados, por lo cual, se toma en consideración el universo que es de 37 empleados entre personal administrativo y personal médico.

Tabla 1.Muestra

Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A	
Personal Administrativo	12
Personal Médico	25
Total	37

Fuente: Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

3.5.Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La recolección de la información se realizó recurriendo a la técnica de la encuesta, que permitió el acceso a la información de forma simultánea a varios sujetos.

Encuesta: Se aplicó la encuesta para determinación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y que fue dirigida a los trabajadores de la institución.

Entrevistas: Se aplicó la respectiva entrevista al asistente administrativo de la institución, para verificación de los procesos de gestión del talento humano y como se realizó la evaluación del desempeño laboral.

3.5.2. Instrumentos

Cuestionario de Encuesta, Guía de entrevista.

3.5.3. Técnicas de Procesamiento de la Información

La información se procesó utilizando el software de estadística SPSS en su versión 25, que permitió la presentación de la información ordenada y correctamente tabulada en tablas y figuras.

3.5.4. Análisis y Discusión de Resultados

El análisis y la interpretación de datos se realizó después de obtención de los resultados de las encuestas y entrevistas que se obtuvo del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ.S.A., se consiguió establecer estrategias que mejoren el desempeño laboral de la institución. La hipótesis planteada se utilizó el estadístico Chi-Cuadrado para muestras independientes, mediante el software estadístico SPSS.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultado de la Encuesta

La presente encuesta fue aplicada a los 37 trabajadores permanentes del personal administrativo y médico del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A.

Pregunta 1: Género

Tabla 2. Género

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	12	32%
FEMENINO	25	68%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherinne Cueva

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al personal del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. de Riobamba se determinó que el 68% son de género femenino y el 32% masculino. Los resultados muestran que la población femenina tiene un mayor porcentaje que labora dentro del Hospital que labora dentro de personal administrativo y médico.

Pregunta 2: Edad

Tabla 3.Edad

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOR A 20	3	8%
21 A 40	28	76%
MAYOR A 41	6	16%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado, el 76% tiene la edad entre 21 a 40 años, el 16% son mayores de 41 años y tan solo el 8% son menores a 20 años. Es evidente que la mayoría de los encuestados estén en el rango de edad 21 a 40 años antes descrito, debido a que se encuentran en la edad adecuada para desempeñarse de forma eficiente, demostrando sus habilidades y destrezas.

Pregunta 3: ¿Considera usted que el modelo de Gestión de Talento Humano que se emplea en Hospital de Especialidades San Juan ayuda a perfeccionar el desempeño laboral?

Tabla 4. *Gestión del Talento Humano*

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	5%
CASI SIEMPRE	2	5%
A VECES	3	8%
CASI NUNCA	17	46%
NUNCA	13	35%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

Con base a los resultados obtenidos podemos observar que el 46% considera que casi nunca el modelo de Gestión de Talento Humano ayuda a perfeccionar el desempeño laboral, el 35% manifiesta que nunca, seguido de un 8% que indican a veces, enseguida con un 5% menciona que casi siempre y por ultimo 5% menciona que siempre. Tener un óptimo y adecuado modelo de gestión permite crear estrategias que motiven a los empleados, ayudando a mejorar el desempeño laboral y la productividad. Mediante la investigación realizada se pudo determinar que la mayoría de los empleados consideran que el modelo de gestión implementado no está siendo completamente efectivo.

Pregunta 4: ¿Usted está de acuerdo con el proceso de reclutamiento y selección del personal para su posterior contratación en Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 5. *Proceso de Selección y Reclutamiento*

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	15	41%
A VECES	22	59%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada, el 59% menciona que a veces está de acuerdo con el proceso de reclutamiento y selección, mientras que el 41% restante casi siempre está de acuerdo. Es evidente que los resultados muestran que la mayor parte considera no frecuente el adecuado proceso por lo que es fundamental realizar un adecuado proceso de selección del personal, ya que esto determinara una buena o mala productividad por parte del personal.

Pregunta 5: ¿Cómo calificaría el entorno laboral en su área de trabajo en el Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 6. Entorno Laboral

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	1	3%
BUENO	2	5%
REGULAR	5	14%
MALO	15	41%
MUY MALO	14	38%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

Con base a los resultados obtenidos podemos observar que el 41% califican al entorno laboral como malo, seguido del 38% que tiene un criterio de muy malo, enseguida el 14% lo califica de regular, mientras que un 5% manifiesta que bueno y tan solo un 3% tiene una percepción de muy bueno. Mediante la encuesta realizada se pudo determinar que el mayor porcentaje del personal recibe un trato malo, en este sentido es necesario promover una adecuada comunicación y compañerismo para alcanzar un propicio ambiente laboral.

Pregunta 6: ¿Considera que los salarios son acordes al desempeño laboral que efectúan en el Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 7. Salario

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	27%
A VECES	26	70%
CASI NUNCA	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherinne Cueva

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada se pudo determinar que 70% considera que a veces los salarios están de acuerdo al desempeño laboral, el 27% menciona que casi siempre y el 3% considera que casi nunca. La remuneración para los empleados debe ser un valor fijo además de reconocimientos por el desempeño laboral, de esta manera se motiva al trabajador logrando una adecuada productividad. De acuerdo a la investigación los trabajadores un mínimo porcentaje indica que no se reconoce el buen desempeño del personal.

Pregunta 7: ¿Cree usted que en el Hospital de Especialidades San Juan motiva una comunicación asertiva entre coordinadores y trabajadores?

Tabla 8. Comunicación asertiva

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	12	32%
A VECES	24	65%
CASI NUNCA	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada, el 65% considera que a veces motiva una comunicación asertiva entre coordinadores y trabajadores, el 32% menciona que casi siempre y el 3% considera que casi nunca existe una motivación en la comunicación. Mediante la investigación realizada se pudo determinar que en ocasiones el hospital motiva a mantener una adecuada comunicación entre el personal sin importar la jerarquía, creando un buen ambiente laboral, confianza y trabajo en equipo.

Pregunta 8: ¿Considera usted que los coordinadores del Hospital de Especialidades San Juan satisface las necesidades individuales de los empleados?

Tabla 9. Necesidades Individuales

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	6	16%
A VECES	28	76%
CASI NUNCA	3	8%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

Con base a los resultados obtenidos se pudo determinar que el 76% considera que a veces las funciones realizada por los coordinadores satisface las necesidades individuales de los empleados, el 16% casi siempre y el restante 8% menciona que casi nunca lo hace. Mediante el análisis de los datos se pudo determinar que los coordinadores deben buscar estrategias que garanticen satisfacer todas las necesidades del personal.

Pregunta 9: ¿Usted logra mejorar sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas en el Hospital de Especialidades San Juan para alcanzar un óptimo desempeño laboral?

Tabla 10. Capacitaciones para mejorar habilidades y destrezas

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	11	30%
A VECES	20	54%
CASI NUNCA	6	16%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 54% considera que a veces las capacitaciones permiten mejorar las habilidades y destrezas, el 30% menciona que casi siempre y el restante 16% indica que no es suficiente para tener un adecuado desempeño laboral. Realizar una capacitación constante y adecuada al personal mejora el nivel de eficiencia y nivel de productividad del personal será lo más favorable para desempeño de sus actividades laborales.

Pregunta 10: ¿Considera usted que cumple eficazmente con las funciones asignadas, sin problemas, dentro de Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 11. *Cumplimiento de funciones asignadas*

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	11	30%
A VECES	26	70%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada, el 70% considera que a veces se cumplen eficazmente las funciones asignadas y el 30% casi siempre. Para una adecuada productividad y eficiencia en el hospital, el personal debe cumplir las funciones asignadas y establecidas previamente, de acuerdo a la investigación realizada la mayor parte del personal manifestaron que se existe una falta de cumplimiento en las funciones.

Pregunta 11: ¿Usted utiliza adecuadamente los recursos materiales para el desarrollo del trabajo en el Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 12. Recursos Materiales

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	27%
A VECES	27	73%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherine Cueva

Análisis e interpretación

Con base a los resultados obtenidos se pudo determinar que el 73% a veces utiliza los recursos materiales para realizar sus funciones en el trabajo mientras que el 27% casi siempre lo realiza. Utilizar adecuadamente los recursos materiales permite realizar el trabajo de una manera eficiente y de forma más rápida, logrando una mejor productividad, mediante los datos obtenidos se pudo determinar que la mayoría de los encuestados ocasionalmente utilizan los recursos materiales.

Pregunta 12: ¿Considera usted es eficiente en el rendimiento de sus actividades laborales que ejecuta en el Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 13. Rendimiento de actividades laborales

VALIDACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	3%
CASI SIEMPRE	17	46%
A VECES	19	51%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A

Elaborado por: Catherinne Cueva

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 51% considera que a veces es eficiente el rendimiento en sus actividades laborales, el 46% menciona que casi siempre mientras que el 3% indica que su rendimiento es eficaz. Mediante el análisis de los resultados se pudo determinar que, en su mayoría, a veces el rendimiento es eficiente, por tal razón es conveniente crear estrategias que permitan al empleador ser más productivo y reducir los errores laborales.

4.2. Resultado de la Entrevista

La entrevista fue realizada a la asistente administrativa del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A., cuyos resultados se presentan a continuación.

1.- ¿De qué manera calificaría usted el modelo gestión de talento humano aplicado actualmente en la institución?

R// Regular

2.- ¿Usted como asistente administrativo, se involucra en el proceso de selección y reclutamiento del personal de la institución?

R// Si se me involucro en el proceso de selección y reclutamiento del personal según los requerimientos que necesitan la institución.

3.- ¿Usted como asistente administrativo, está satisfecho con el desempeño laboral del personal administrativo y médico de la institución?

R// Si, pero no lo suficiente porque actualmente algunos factores están interfiriendo en que el desempeño laboral de los trabajadores no sea muy bueno y eso influye internamente en la institución y la calidad de los servicios que prestamos a los pacientes.

4.- ¿Usted como asistente administrativo evidencia un entorno laboral adecuado dentro del personal de la institución?

R// Si se evidencia un ambiente adecuado, pero a veces por la falta comunicación influye en que los trabajadores no haya una coordinación efectiva.

5.- ¿Considera usted que los trabajadores tienen un proceso de motivación para su rendir eficientemente en las actividades laborales dentro de la institución?

R// Si se da un proceso de motivación, pero no es muy frecuente dentro de las actividades laborales de la institución.

6.- ¿Considera usted que los beneficios que recibe los trabajadores son los más propios de acuerdo a sus funciones asignadas en la institución?

R// Si se les otorga los beneficios, pero no siempre de acuerdo a las necesidades individuales de los trabajadores.

7.- ¿Considera usted que las capacitaciones dadas anteriormente, son las adecuadas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución?

R// Si son adecuadas las capacitaciones, pero es necesario que las capacitaciones se han mas continuas y en espacios de tiempo que no estén laborando los trabajadores.

8.- ¿Se realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores cada cierto tiempo en la institución?

R// Si se realiza evaluaciones anuales del desempeño laboral al personal administrativo y médico.

4.3. Hipótesis

Hipótesis nula: La gestión del talento humano no incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba.

Hipótesis alternativa: La gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba.

4.4. Comprobación de la hipótesis

La prueba de Chi Cuadrado se aplica con la finalidad de identificar la relatividad entre las variables de estudio.

Fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

x^2 : Chi cuadrado

Σ : Sumatoria

f_0 : Frecuencia observada

f_e : Frecuencia esperada

Criterios de aceptación del Chi Cuadrado

- Si el valor de significancia $p < 0.05$ se acepta la hipótesis.
- Si el valor de significancia $p > 0.05$, se rechaza la hipótesis.

4.5 Tabla Cruzada

Mediante las tablas cruzadas se posibilita a conocer el comportamiento e información de frecuencias observadas entre las variable dependiente e independiente, en este caso se utilizó las variables: ¿Considera usted que el modelo de Gestión de Talento Humano que se emplea en Hospital de Especialidades San Juan ayuda a perfeccionar el desempeño laboral? *
¿Cómo calificaría el entorno laboral en su área de trabajo en el Hospital de Especialidades San Juan?

Tabla 14.Tabla Cruzada de Gestión de Talento Humano* Entorno Laboral

		Entorno Laboral					Total	
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo		
Gestión de Talento Humano	Siempre	Recuento	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	5,4%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	5,4%
	A veces	Recuento	0	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,1%	8,1%
	Casi Nunca	Recuento	0	0	0	10	7	17
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	27,0%	18,9%	45,9%
	Nunca	Recuento	1	2	5	5	0	13
		% del total	2,7%	5,4%	13,5%	13,5%	0,0%	35,1%
Total	Recuento	1	2	5	15	14	37	
	% del total	2,7%	5,4%	13,5%	40,5%	37,8%	100,0%	

Fuente: SPSS

Elaborado por: Catherine Cueva

La tabla cruzada con relación a la gestión talento Humano y el entorno laboral que se determina en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba se identifica que un porcentaje mayor a la mitad de la población de estudio califica como un entorno laboral malo debido a que no existe una buena gestión de talento humano.

Tabla 15.Prueba Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31.140 ^a	16	< .013
Razón de verosimilitud	38.444	16	< .001
Asociación lineal por lineal	14.926	1	< .000
N de casos válidos	37		

Fuente: SPSS

Elaborado por: Catherine Cueva

Se muestra que la prueba de Chi-Cuadrado se obtuvo un valor alfa de 31.140 y con valor de significancia de 0,013 siendo menor a 0,05.

Tabla de distribución del Chi Cuadrado

Gráfico 2. Tabla de Distribución del Chi Cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110

Fuente: (López, 2019)

Elaboración: (López, 2019)

Nivel de confianza: 95%

Grados de libertad: 16

Valor crítico:26.2962

Criterios de decisión según el valor crítico

- $X^2 >$ valor crítico. Se acepta Hipótesis Alternativa.
- $X^2 <$ valor crítico. Se rechaza Hipótesis Nula.

X^2 calculado (31.140) $>$ X^2 tabla (26.2962).

Se muestra que el valor de Chi-Cuadrado calculado es mayor al valor de Chi- Cuadrado de la tabla de distribución de frecuencias siendo que al comprobar la hipótesis con los resultados dados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. La gestión del talento humano si incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A de Riobamba.

4.6 Discusión de Resultados

En base a los resultados obtenidos se evidenció muchas deficiencias en la organización lo que no beneficia al desarrollo de las actividades laborales y al cumplimiento de metas propuestas. Al no proveer confianza en los empleados, por tener un entorno laboral no aceptable para realizar las actividades laborales y no existir comunicación entre los coordinadores como trabajadores llevando a no cumplir con los objetivos de área administrativa y médica.

Se puede detectar la insatisfacción con el proceso de reclutamiento y selección personal, las necesidades individuales, compensaciones salariales y el entorno laboral; por ello se puede identificar que no hay una coordinación efectiva promueva a que los trabajadores mejoren su rendimiento tanto es así estaría afectando a los situaciones internas y externas que podrían influenciar en la optimización de los servicios que buscan los usuarios.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se concluye que en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A la situación actual en el manejo de la gestión de talento humano no es el adecuado puesto que se conoció la falta de un buen nivel desempeño laboral del personal, por medio información recolectada se determinó no cuenta con un rendimiento eficiente de las funciones asignadas, no tiene proceso pertinente de selección y reclutamiento, no son atendidas las necesidades individuales del personal, la falta de comunicación asertiva, y el entorno laboral no tan favorable, con estos inconvenientes no se llega alcanzar un favorecedor desempeño de los trabajadores.
- Se evidenció en el ámbito laboral no existe una participación activa del personal del Hospital de Especialidades San Juan, puesto que hay factores que afectan en desarrollo de las actividades individuales y colectivas, por ello debe haber una constante valoración respecto al personal administrativo y médico.
- Se propone estrategias con el fin de mejorar la gestión del talento humano que reforzara al desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A., permitiendo que las actividades se han eficientes para mejorar los resultados y cumplir con los objetivos institucionales del hospital.

5.2 Recomendaciones

- Se manejará un talento humano adecuado mantendrá al hospital con rendimiento eficiente de parte del personal, prevaleciendo la responsabilidad y el orden una para brindar los servicios más óptimos a los usuarios.
- El coordinador y el personal se deberá trabajar en conjunto para que los factores negativos disminuyan y exista una participación activa de los trabajadores, al desarrollar sus funciones asignadas en un ambiente laboral estable.
- Se recomienda aplicar estrategias propuestas para ayudar a fortalecer el trabajo del personal, mediante evaluaciones constantes; para determinar si se deben mejorar los trabajadores perfeccionando sus conocimientos, habilidades y destrezas.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA

Proponer estrategias en base a la gestión del talento humano con el propósito de reforzar el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A de Riobamba.

6.1.Objetivos de la propuesta

6.1.1. Objetivo general

- Mejorar adecuadamente la gestión de talento humano y desempeño laboral de trabajadores del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A de Riobamba.

6.1.2. Objetivos específicos

- Describir las estrategias que se ajuste para mejorar el desempeño laboral del personal del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. a través de un óptimo modelo de gestión de talento humano.
- Evidenciar estrategias que permitan dar soluciones propicias en relación a la gestión de talento humano y desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan.

6.2. Desarrollo de la propuesta

En el área de recursos humanos en ocasiones existe dificultad para satisfacer las necesidades del personal, por lo que es importante entender cómo motivar a los empleados. Por lo tanto, el marco estratégico que debe gestionar RRHH en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A debe ser flexible y, sobre todo, ajustarse a medida que cambian los empleados. A continuación, se describen algunas estrategias:

- Reclutamiento y selección del personal, se utilizará inicialmente una prueba psicotécnica dependiendo de dichos resultados se pasará a la fase medición de conocimientos, habilidades y destrezas para quienes superen dichas pruebas se los contratará.
- La comunicación asertiva, deberá existir una relación dinámica y comunicativo entre los coordinadores y trabajadores, para escuchar las opiniones y dudas que surgen en sus funciones asignadas siendo capaz trabajar en conjunto de forma efectiva y reduciendo los errores y ayudando logrando así los objetivos de la institución.
- La capacitación será constante, pudiendo ayudar al trabajador a realizar mejoramiento continuo de sus acciones y evitar fallas; y usando esta técnica, al preguntar en qué temas les gustaría capacitarse motivará al personal a asistir a estos cursos.
- Propiciar un ambiente laboral positivo que se permita motivar a los empleados con eventos recreativos que disminuyan las preocupaciones y el estrés, y consolide el trabajo en equipo de las áreas de la institución.

6.3.Beneficios de la propuesta

La propuesta presenta beneficios tanto para la institución como para el personal. Entre los beneficios para el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A se tiene:

- Los logros de estas propuestas se proyectarán a la gestión de talento humano y el desempeño laboral a mejorar el rendimiento cualitativo y cuantitativo en las actividades que realizan los trabajadores del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A.
- En base a la misma se pretende disminuir los factores negativos que afecta en el desempeño laboral, gestión de talento humano, porque influyen en los objetivos del hospital respecto a los servicios que presta a los usuarios.
- Permite que exista una igualdad del desempeño laboral de cada área y un talento humano propicio que van en conjunto, fomentando potencializar la productividad dando soluciones dinámicas y eficientes en sus labores habituales del trabajo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, O., Guerrero, P., Matabanchoy, S., & Bastidas, F. (2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. *Universidad Y Salud*, 23(3), 351-365. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/6293>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93. Lexis. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwilvqmH-KL2AhVcSjABHSjqAB4QFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fjuridico%2Fpdfs%2Fmesicic4_ecu_const.pdf&usg=AOvVaw0sQShi2Llw-MyD2IVirbGH
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima, 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo. http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_143b93fd174fc3909c833c128bd68cb4
- Ataypoma Quispe, D., & Inga Melgar, B. E. (2018). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local (UGEL) en la provincia de Huancavelica – periodo 2018*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. doi:<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ffc9a7e3-8df7-42a0-9936-a7f4c7e4296f/content>
- Aválos, O., & Malca, L. (2020). *Gestión del talento humano y el clima organizacional en el departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima-2020*. Lima: Universidad Nacional del Callao. <http://209.45.55.171/handle/20.500.12952/5734>
- Barrios, K., Olivera, E., & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55-62. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200055&script=sci_arttext&tlng=en
- Caballero, L., & Estrada, R. (2021). *El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020*. Lima: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27028>

- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel psychology*, 43(2), 313-575.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill .
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Garzón, M. (. (2019). Propuesta de modelo de universidad corporativa. *Revista Científica Visión de Futuro*, 1-19.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959548001/357959548001.pdf>
- Indacochea, Á., Porraspita, A., & Ganchozo, I. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@ lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 9(2), 147-158. Retrieved from <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/758>
- López, A. N. (2019). Tabla Distribucion Chi-Cuadrado *Scribd*.
<https://es.scribd.com/document/634496509/TABLA-DISTRIBUCION-CHI-CUADRADO>
- Martínez, M., Vega , S., Pintado, E., & Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/movil/>
- Medina, G., Andino, G., & Analuiza, C. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre-ESPOCH FADE*, 14, 22-30.
<https://core.ac.uk/download/pdf/287191546.pdf>
- Meléndez, F., Cortés, J., Cabrera, M., & Rojas, E. (2020). ¿Por qué convertirse en médico?: la motivación de los estudiantes para elegir medicina como carrera profesional. *Educación Médica*, 21(1), 45-48.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131930018X>
- Molina, I., Zúñiga, C., & Alfaro, P. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas. *CICAG*, 16(1), 20-42.
<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929>
- Mori, O., & Bardales, M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

- Ojeda, M., & Cagua, A. (2017). Gestión de talento humano basado en competencias: una perspectiva latinoamericana. *Revista Carácter*, 5(1), Digital.
https://www.academia.edu/download/64847364/Gestion_de_talento_humano_basado_en_competencias_u.pdf
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000600167&script=sci_arttext
- Robles, R., Serrano, H., Serrano, G., Gaibor, F., Gil, M., & Fernández, A. (2017). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), Digital.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002017000300018&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ruíz, K. (2020). Coronavirus 2020: Situación de Enfermería en México. 10(19). *CuidArte*, 10(19), 1-9. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=98561>
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Lima: Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Sánchez, P., & García, J. (Agosto de 2020). *Diseño teórico de la investigación*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- Ubilla, A., Barreno, R., Freire, O., & Sanchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Velásquez, A. (2019). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554768004.pdf>

8. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Ingeniería Comercial

Instrucciones: La presente encuesta está dirigida al personal del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. de Riobamba. Por favor, responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los datos obtenidos son confidenciales y de uso exclusivo para el desarrollo investigativo. Muchas gracias por su colaboración.

Objetivo: Determinar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. de Riobamba.

1. Género

- a) Masculino ()
b) Femenino ()

2. Edad

- a) Menor a 20 ()
b) 21 a 40 ()
c) Mayor a 41 ()

3. ¿Considera usted que el modelo de Gestión de Talento Humano que se emplea en Hospital de Especialidades San Juan ayuda a perfeccionar el desempeño laboral?

- a) Siempre ()
b) Casi siempre ()
c) A veces ()
d) Casi nunca ()
e) Nunca ()

4. ¿Usted está de acuerdo con el proceso de reclutamiento y selección del personal para su posterior contratación en Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Siempre ()
b) Casi siempre ()
c) A veces ()
d) Casi nunca ()
e) Nunca ()

5. ¿Cómo calificaría el entorno laboral en su área de trabajo en el Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Muy Bueno ()
b) Bueno ()
c) Regular ()
d) Malo ()
e) Muy Malo ()

6. ¿Considera que los salarios son acordes al desempeño laboral que efectúan en el Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Siempre ()
b) Casi siempre ()

- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

7. ¿Cree usted que en el Hospital de Especialidades San Juan motiva una comunicación asertiva entre coordinadores y trabajadores?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

8. ¿Considera usted que los coordinadores del Hospital de Especialidades San Juan satisface las necesidades individuales de los empleados?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

9. ¿Usted logra mejorar sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas en el Hospital de Especialidades San Juan para alcanzar un óptimo desempeño laboral?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

10. ¿Considera usted que cumple eficazmente con las funciones asignadas, sin problemas, dentro de Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

11. ¿Usted utiliza adecuadamente los recursos materiales para el desarrollo del trabajo en el Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

12. ¿Considera usted es eficiente en el rendimiento de sus actividades laborales que ejecuta en el Hospital de Especialidades San Juan?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Anexo 2. Entrevista

Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Ingeniería Comercial

Instrucciones: La presente entrevista está dirigida al asistente administrativo del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. de Riobamba. Por favor, responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los datos obtenidos son confidenciales y de uso exclusivo para el desarrollo investigativo. Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿De qué manera calificaría usted el modelo gestión de talento humano aplicado actualmente en la institución?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy Malo ()

2. ¿Usted como asistente administrativo, se involucra en el proceso de selección y reclutamiento del personal de la institución?

- a) Si ()
- b) No ()

Porque.....

3. ¿Usted como asistente administrativo, está satisfecho con el desempeño laboral del personal administrativo y médico de la institución?

- a) Si ()
- b) No ()

Porque.....

4. ¿Usted como asistente administrativo evidencia un entorno laboral adecuado dentro del personal de la institución?

- a) Si ()
- b) No ()

Porque.....

5. ¿Considera usted que los trabajadores tienen un proceso de motivación para rendir eficientemente en las actividades laborales dentro de la institución?

- a) Si ()
- b) No ()

Porque.....

6. ¿Considera usted que los beneficios que recibe los trabajadores son los más propicios de acuerdo a sus funciones asignadas en la institución?

a) Si ()

b) No ()

Porque.....
.....

7. ¿Considera usted que las capacitaciones dadas anteriormente, son las adecuadas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución?

a) Si ()

b) No ()

Porque.....

8. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores cada cierto tiempo en la institución?

a) Si ()

b) No ()

Porque.....

Anexo 3. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba?	Determinar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba.	La gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba.
Problemas Derivados	Objetivos específicos	
¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano sobre el nivel de desempeño laboral del HOSPIESAJ S.A. Riobamba?	Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano que permita conocer el nivel de desempeño laboral del personal.	
¿De qué manera se gestiona el talento humano del HOSPIESAJ S.A. Riobamba, vinculado a la participación activa del personal?	Evaluar la gestión del talento humano vinculada al desempeño laboral y su participación activa del personal.	
¿Qué estrategias de gestión del talento humano contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral en el HOSPIESAJ S.A. Riobamba?	Diseñar estrategias de la gestión del talento humano que permitan el mejoramiento del desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A.	

Elaborado por: Catherinne Cueva

Anexo 4. Operacionalización de Variables

Gestión del Talento Humano

Concepto	Categoría	Indicador	Instrumento
La gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos, poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”(Chiavenato, 2009).	Reclutamiento y selección	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de valoración del reclutador. • Nivel de retención de reclutados. • Nivel satisfacción con el proceso de reclutamiento. 	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario.</p>
	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel eficacia de los programas de aprendizaje. • Frecuencia de capacitación. • Grado de habilidades y destrezas. 	<p>Entrevista</p> <p>Guía de entrevista.</p>
	Recompensa y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción salarial. • Frecuencia de responsabilidad de competencias asignadas. • Nivel de resultados de los trabajadores. 	

Elaborado por: Catherinne Cueva

Desempeño Laboral

Concepto	Categoría	Indicador	Instrumento
Según (Chiavenato,2009) el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con su gran labor y satisfacción laboral.	Eficacia Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Indicador de iniciativa y compromiso.• Nivel de productividad.• Nivel del entorno laboral.	Encuesta Cuestionario.
	Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Indicador de satisfacción de los trabajadores.• Nivel de rendimiento individual.• Nivel de motivación laboral	Entrevista Guía de entrevista.

Elaborado por: Catherinne Cueva