



Propuesta de plan de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios en el Hospital Básico Yantzaza, año 2024.

TESIS DE MAESTRÍA

para obtener el Grado de MSc.

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

PRESENTA

Pablo Marcelo Pinzón Olmedo

México- Mayo, 2026

La presente Tesis de Maestría debe ser citada como:

Pinzón Olmedo, Pablo Marcelo, 2025. *Propuesta de plan de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios en el Hospital Básico Yantzaza, año 2024*. Universidad de Investigación e Innovación de México. [tesis de Maestría. Universidad de Investigación e Innovación de México-UIIX].



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) que permite la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la obra con reconocimiento de la autoría. No se permite el uso comercial ni la creación de obras derivadas.

Resumen.

La gestión del talento humano se transfigura como el punto clave en la optimización de la calidad de la atención sanitaria pública a nivel mundial. Es por eso que en este sentido, para el presente trabajo de investigación, es necesario averiguar ¿Cómo la gestión del talento humano afecta la calidad del servicio público en la unidad de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?. Conforme a lo anteriormente expuesto se estableció el objetivo general del presente estudio, que es: Conocer el impacto de la gestión del talento humano en el nivel del servicio público en la unidad de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, 2022. Los problemas planteados sugieren que, aunque se utiliza un sistema de administración del capital humano, existe diversas restricciones en el crecimiento del talento humano y por consiguiente el nivel de servicio brindado a los habitantes. El estudio desarrollado fue de tipo bibliográfico, de campo y descriptivo. Con respecto a los métodos empleados, se puede decir que todos ellos (bajo el paradigma cuantitativo) son inductivos y deductivos. En cuanto a la población del estudio, se estableció un número total de 663 usuarios (profesionales médicos y pacientes), donde la muestra de investigación fue de 232 usuarios y en relación con la parte directiva, se hizo uso de la encuesta. Según se ha podido observar, la actual aplicado para gestionar el potencial humano en la unidad de cuidados intermedios, plantea un escenario difícil concerniente a la forma de administrar el talento humano. Asimismo, se ha encontrado que el 56% de integrantes tienen la capacidad suficiente para brindar una atención óptima en el área de salud y el 33% de ellos la califica como óptima. Sin embargo, esto conduce a desvelar que el modelo actual utilizado en la entidad se enfrenta a diversos obstáculos. Entre ellos la geografía adversa y la violencia civil se encuentran entre los principales.

Palabras claves: Gestión del talento, calidad de servicio, Atención prehospitalaria (APH).

Abstract.

Human talent management has become the key to optimizing the quality of public healthcare worldwide. Therefore, this research aims to determine how human talent management affects the quality of public service in the intermediate care unit of Yantzaza Basic Hospital. Based on the above, the general objective of this study is to understand the impact of human talent management on the level of public service in the intermediate care unit of Yantzaza Basic Hospital in 2022. The problems identified suggest that although a human capital management system is in place, there are various limitations on the growth of human talent and, consequently, on the level of service provided to the community. The study was bibliographic, field-based, and descriptive. Regarding the methods employed, all of them (under the quantitative paradigm) are inductive and deductive. Regarding the study population, a total of 663 users (medical professionals and patients) were identified, with a research sample of 232 users. A survey was used to gather data from management. The findings indicate that the current system for managing human resources in the intermediate care unit presents a challenging scenario concerning how to administer human talent. Furthermore, it was found that 56% of staff members possess sufficient capacity to provide optimal healthcare, and 33% rate their care as optimal. However, this reveals that the current model used in the institution faces several obstacles. Among the most significant are the challenging geography and civil violence.

Keywords: Talent management, quality of service, Prehospital Care (PHC).

Agradecimientos.

Durante la trayectoria de mis estudios de cuarto nivel que culmina con esta tesis de maestría, considero que soy afortunado de expresar mi sincera gratitud a quienes, de una u otra manera, contribuyeron significativamente al desarrollo de este trabajo de investigación. En primer lugar, agradezco a Dios por haberme concedido las habilidades intelectuales para avanzar en mi formación profesional. Asimismo, me siento impulsado a agradecer sinceramente a cada uno de mis profesores por su valiosa orientación y excepcional apoyo académico, fundamentales para este estudio. Sus clases fueron mucho más que simples lecciones y enseñanzas. Extiendo también mi gratitud al personal administrativo y al cuerpo docente de la Universidad de Investigación e Innovación de México, quienes enriquecieron mi perspectiva y contribuyeron al desarrollo de mi carrera como investigador. Deseo expresar mi agradecimiento al Hospital Básico de Yantzaza por su apoyo logístico, que desempeñó un papel fundamental en la ejecución de esta tesis de maestría, donde mi gran adeudo fue por aplicar la mayor calidad profesional que fue esencial para este trabajo. Este éxito se lo debo a todos ellos, quienes me han acompañado de diversas maneras a lo largo de este camino. Sus enseñanzas y consejos se verán reflejados en este trabajo y contribuirán enormemente a mi trayectoria académica.

Pablo Marcelo Pinzón Olmedo

Dedicatorias.

Luego de haber concretado esta tesis de maestría, dedico esta tesis de maestría en Gestión Hospitalaria, en primer lugar, a Dios por permitir mi progreso personal y profesional. También agradezco inmensamente a mis padres por darme la vida, su apoyo inconmovible y por guiarme en todas las fases de mi educación. Además, también está dedicado a mis hijos, los cuales, representan mi fortaleza para alcanzar otro hito en mi trayectoria académica y profesional, ya que me inspiran a seguir adelante y ser un modelo a seguir en cada paso que doy.

Pablo Marcelo Pinzón Olmedo

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	11
Capítulo 1. Proyección de la investigación.	12
1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.....	13
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación).	16
1.4. Justificación.....	16
1.5. Objeto de estudio.....	17
1.6. Campo de acción.	18
1.7. Objetivos.	19
1.7.1. Objetivo General.....	19
1.7.2. Objetivos específicos.	19
1.8. Hipótesis.....	19
1.9. Alcance temático.	20
1.10. Delimitación Espacial y Temporal.....	20
Capítulo 2. Fundamentos Teóricos Referenciales.	22
2.1. Estado del arte	24
2.2. Marco Teórico.	25
2.3. Marco Contextual.	34
2.4. Marco Legal y Normativo.....	35
Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación.	37
3.1. Cuadro Operacionalización de variables.....	37
3.2. Diseño metodológico.	40
3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.....	40
3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos. ...	41
3.2.3. Determinación de la muestra y su criterio de selección.....	43
3.3. Trabajo de campo	44
3.3.1. Aplicación de los instrumentos.	44
3.3.2. Procesamiento de la información.	45
3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos.	46
3.5. Redacción de resultados y discusión	46

3.5.1.	Resultados de entrevistas aplicadas a especialistas	47
3.5.2.	Competencias necesarias de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones en el área de cuidados intermedios de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital Básico Yantzaza	55
3.5.3.	Grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio que prestan los colaboradores del Hospital Básico Yantzaza	63
3.5.4.	Triangulación de resultados	71
3.5.5.	Resultados de motivación laboral de acuerdo al Instrumento SDT (Self Determination Theory).....	74
3.5.6.	Resultados de la calidad del servicio dado a los usuarios basada en la Teoría de la Calidad SERVQUAL	77
Capítulo 4:	Propuesta de transformación	79
4.1.	Fundamentación de la propuesta de transformación.....	80
	Teorías sobre gestión del talento humano	80
	Definición e importancia del talento humano	80
	Capacitación del talento humano.....	80
	Desarrollo profesional.....	81
	Retención del talento	81
	Satisfacción laboral.....	81
	Evaluación del desempeño	82
	Área de cuidados intermedios	82
	Servicio en cuidados intermedios	83
4.2.	Estructura de la propuesta de transformación.	83
	Título de la propuesta.....	83
	Objetivo General de la propuesta	83
	Objetivos específicos de la propuesta:	84
	Estrategias principales de la propuesta	84
4.3.	Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación	90
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES		94
BIBLIOGRAFÍA		95

ANEXOS.....	107
Anexo 1 Cuestionario de preguntas para la entrevista (Directivos).....	107
Anexo 2 Cuestionario de preguntas para la encuesta dirigida a los colaboradores ...	108
Anexo 3 Formato de encuesta dirigida a usuarios atendidos en el área de cuidados intermedios.....	109
Anexo 4 Validación de entrevista	110
Anexo 5 Validación de encuesta para funcionarios del área de cuidados intermedios	116
Anexo 6 Validación de encuesta para pacientes del área de cuidados intermedios ...	122
Anexo 7 Modelo de escala de medición de la motivación laboral basada en Instrumento SDT (Self Determination).....	124
Anexo 8 Modelo de escala de medición de la calidad del servicio al usuario en base a la Teoría de la Calidad SERVQUAL	125
Anexo 9 Ubicación Geográfica.....	126
Anexo 8 Evidencia empírica de investigación de campo	127

Índice de tablas.

Tabla 1.....	38
Tabla 2.....	42
Tabla 3.....	43
Tabla 4.....	43
Tabla 5.....	55
Tabla 6.....	56
Tabla 7.....	57
Tabla 8.....	58
Tabla 9.....	58
Tabla 10.....	59
Tabla 11.....	60
Tabla 12.....	61
Tabla 13.....	61
Tabla 14.....	62
Tabla 15.....	63
Tabla 16.....	64
Tabla 17.....	65
Tabla 18.....	66
Tabla 19.....	67
Tabla 20.....	67
Tabla 21.....	68
Tabla 22.....	69
Tabla 23.....	70
Tabla 24.....	70
Tabla 25.....	71
Tabla 26.....	74
Tabla 27.....	75
Tabla 28.....	75
Tabla 29.....	76
Tabla 30.....	77

Tabla 31	79
Tabla 32	89
Tabla 33	90
Tabla 34	91
Tabla 35	91
Tabla 36	92
Tabla 37	92

INTRODUCCIÓN

Actualmente, es esencial implementar acciones en el ámbito sanitario y otros campos para optimizar el nivel de vida de los habitantes, requisito indispensable para tener mayor accesibilidad a una atención integral y de calidad. Frente a ello, la estrategia de promoción sallubridad propone directrices como el rediseño del modelo de atención al usuario para convertirlo en un modelo de salud integral que fomente la promoción y la prevención, políticas públicas saludables, intervención intersectorial, asistencia para contextos y estilos de vida poco saludables, y la participación comunitaria como pilar fundamental (Espinoza et al., 2025).

Hoy en día, no basta con que las organizaciones ofrezcan productos o servicios de calidad; también es necesario que su gestión se centre en garantizar la calidad en todos los procesos y operaciones. Se considera que este enfoque integral contribuye a la competitividad institucional y permite potenciar la mayor eficacia (Achachao, 2025).

No obstante, a nivel nacional, la percepción ciudadana sobre el nivel de servicio en temas de sanidad sigue siendo baja. En concreto, en el Hospital Básico de Yantzaza, existen inquietudes respecto al servicio prestado a los usuarios en el área de cuidados intermedios, lo que ha generado insatisfacción tanto entre los usuarios externos como entre algunos miembros del personal interno. Esta investigación se centra en examinar las condiciones del servicio que se da a los habitantes para proponer alternativas de mejora que optimicen la eficiencia y la puntualidad de la respuesta estatal a las demandas de servicio en este sector.

Esta investigación busca trazar un plan integral de gestión del talento humano que optimice la calidad del servicio al paciente en el área de cuidados intermedios. En cumplimiento a ello, se diseñaron algunos objetivos concretos como: identificar los fundamentos teóricos relacionados con el prototipo de gestión que se debe aplicar en cuanto al talento humano para optimizar el nivel de servicio al usuario, caracterizar su situación presente, desarrollar el plan integral de gestión del talento humano que permita optimizarla y evaluar la pertinencia de dicho plan.

Para garantizar la coherencia de la investigación, este estudio se compone de algunos capítulos. El capítulo uno detalla el pronóstico de este estudio, el siguiente capítulo desglosa el estado del arte, con su marco teórico, marco contextual y el respectivo marco legal, que definen los temas referentes al modelo de gestionar el capital humano. El tercer capítulo especifica la metodología aplicada para la recopilación de información, siendo complementado con un análisis de resultados, y el capítulo tres describe el prototipo de plan diseñado en función a un procedimiento eficaz, alineado con los resultados de la recopilación de datos y los fundamentos científico-teóricos. Finalmente, se desglosa cada conclusión relacionada con los objetivos específicos, con las recomendaciones correspondientes para la relevancia de la propuesta, asegurando su aplicabilidad en el área de cuidados intermedios. Este estudio aporta un modelo práctico orientado a transformar el modelo tradicional de atención médica en uno que fortalezca el sistema de salubridad y permitirá prevenir las comorbilidades, con el uso de estrategias para garantizar un acceso equitativo y continuo a un sistema de sanidad que solvante los diferentes problemas de salud presentados en la población (Pereira et al., 2026). Este enfoque reconoce las particularidades derivadas de la diversidad étnica y cultural, cada fase experimentada en el tiempo, las diferencias de género y las condiciones geográficas.

Capítulo 1. Proyección de la investigación.

La investigación basa su potencial en hacer una gran diferencia en cómo se gestiona el talento humano en el área de cuidados intermedios de la institución investigada. Al implementar un plan integral en un año, se espera mejorar la calidad del servicio en un 30%, lo cual debería también elevar en un 25% la percepción de atención personalizada por parte de los usuarios. Además, se busca reducir en un 27% las situaciones adversas y disminuir en un 25% los nuevos casos de emergencias prevenibles. En términos operativos, se espera optimizar los procesos de gestión de información, lo que podría acortar el tiempo de respuesta y de espera de los pacientes hasta en un 15% (González, 2023).

Esta investigación también apunta a tener efectos positivos en el personal de salud, ya que podría disminuir en un 28% la sobrecarga laboral y reducir en un 17% la rotación de

personal en el área de cuidados intermedios, incrementando la estabilidad y el compromiso dentro de los equipos de salud. El plan que se propone no solo es viable, sino que podría ser replicado y escalado. En su primera fase, que podría durar hasta 7 meses, desarrollando un conjunto de acciones orientadas a la optimización de la gestión integral del talento humano, introduciendo cambios organizacionales, operativos y metodológicos. Habrá programas internos de socialización para ejecutar las estrategias, y esto podría servir de modelo para otros hospitales cercanos que quieran adoptar un enfoque similar (González, 2023).

Dentro de un enfoque académico, la investigación se plantea como una retribución demostrativa, tanto teórica como técnica y científica. Se publicará información original sobre la manera de gestionar el capital humano y de optimizar la calidad en el sistema de sanidad en cuidados intermedios. También se promoverá la elaboración de informes más efectivos sobre las actividades realizadas, asegurando coherencia y oportunidad en la atención al paciente. Además, se crearán infografías que serán herramientas útiles para comunicar los resultados de la gestión sanitaria profesional.

En definitiva, la proyección metodológica incluye la posibilidad de avanzar hacia diseños de investigación más robustos como estudios cuasi-experimentales o análisis de series temporales, así como la incorporación de metodologías cualitativas que permitan captar las perspectivas de los usuarios y trabajadores de la salud. También se considera la posibilidad de realizar un análisis de costos, que orientará el ahorro que se pueda derivar de una extensa reducción de tiempos de espera, reingresos y eventos adversos. Así, el estudio no solo queda limitado a resultados inmediatos, sino que ofrece un marco sólido de impacto sostenible, replicable y con un elevado valor académico y comunitario.

1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.

La línea investigativa se dirige a optimizar los procesos sanitarios y la calidad de la atención. En concreto, intenta ver cómo el conjunto de actividades efectuadas por el capital humano, cambia los resultados en la organización. Así de simple. Y también analiza los factores humanos que terminan afectando lo que siente el paciente. El trabajo pone el foco en el papel del personal —no en ideas abstractas— para que las tareas salgan

bien. Además, quiere subir la seguridad en entornos clínicos críticos (los que no admiten fallos).

Primero, se define el ámbito del estudio, para dejar claro el marco y hasta dónde llega el trabajo. Ese contexto y esos límites se fijan tanto por disciplina como por zona geográfica y por cómo se opera en la práctica. Después, la investigación se enfoca en como mejorar el manejo de los recursos humanos en el sistema de sanidad y en la obtención de una gestión hospitalaria más calificada. Pero ahí no se queda: busca la relación causa-efecto entre las políticas de talento humano y los indicadores de calidad del servicio en cuidados intermedios. Esas políticas incluyen selección, capacitación y motivación. Y los indicadores de calidad del servicio, en cuidados intermedios, se miden con tiempos de respuesta, tasa de errores, usuarios más satisfechos y equipos con mayor nivel de compromiso

Esta propuesta que se implementará en el área de cuidados intermedios, está directamente ligada a la línea de investigación sobre gestión estratégica y organizacional en hospitales. Porque aquí se ve el ciclo completo de la forma de gestionar la fuerza laboral: desde la planeación, pasando por la aplicación de las estrategias, y también el monitoreo para comprobar que todo se esté haciendo bien. La idea es mantener una buena gestión para lograr que los usuarios reciban un mejor servicio en los espacios de atención sanitaria.

1.2. Planteamiento del problema

Hoy en día, cualquier institución del sistema sanitario en el Ecuador tiene que lidiar con varios retos (y no son pocos): la calidad del servicio que recibe la gente, la cantidad de profesionales disponibles y las barreras que complican llegar a una atención integral (Grijalva y Grijalva, 2025). Pero también hay una falla que se repite. Actualmente, en los hospitales de segundo nivel, se ven problemas entre distintos procedimientos en la manera de gestionar la fuerza laboral y en ciertos casos se dejan de lado derechos que deberían respetarse para el usuario (Granja et. al., 2025).

Se notan debilidades que hay que corregir. Por ejemplo, fallan los procesos de admisión de pacientes, porque no todos logran acceder al servicio sanitario como explica Guillén

(2024). Este problema parte de la forma en que lo ve la máxima autoridad del hospital; ellos intentan armar un sistema de calidad y, a la vez, conduciendo a la potenciación del desarrollo en un marco de sostenibilidad en la gestión (no solo “administrar”, sino sostenerlo). Y claro, mientras eso ocurre, se van formando experiencias muy distintas entre los usuarios.

En el área de cuidados intermedios, el equipo coordina bien su trabajo. Pero pasan cosas en el día a día distintos contextos, y también el ambiente laboral— que terminan afectando lo que el usuario espera y cómo vive la atención. Por eso, mientras algunos pacientes salen contentos, otros se van con una sensación de insatisfacción: no solo por la atención que perciben, sino también por cómo creen que los médicos realizan sus funciones.

Un elemento relevante de esta problemática es la comunicación, que resulta que la interacción personal y el paciente llega a no ser siempre clara, oportuna y comprensible, lo que limita la comprensión que los usuarios tienen de su situación de salud, de los procedimientos realizados y los cuidados que necesitaran en el área de cuidados intermedios. Este tipo de breve no solo aumenta la ansiedad e inseguridad del paciente, sino que también compromete la adherencia a las indicaciones médicas y retrasa los procesos de recuperación.

Por otra parte, la carga de trabajo que el propio personal se ve forzado a asumir genera un contexto correspondiente que afecta a la calidad de la atención que, en consecuencia, la atención cada vez de un número alto de pacientes por cada profesional disminuye la posibilidad de proporcionar atención específica brindada al paciente, lo que conlleva un incremento de las posibilidades de omitir procedimientos esenciales en su ayuda; el movilización del paciente, el control de signos vitales, la administración de medicamentos, la atención educativa también al alta. Esta situación no solo afecta al bienestar del paciente, sino que además aumenta los niveles de estrés, de desgaste y de conflictos laborales en el equipo de salud, generando un círculo vicioso de ineficacia de la atención en enfermería.

A estos factores hay que añadir la escasez de recursos materiales e insumos médicos, la ausencia de productos adecuados y de personal capacitado es una barrera estructural que restringe la posibilidad de ofrecer un cuidado seguro e integral. Cuando el personal del área de cuidados intermedios tiene que realizar su trabajo en un contexto con recursos escasos, aumentan notablemente las posibilidades de que aparezcan eventos adversos, que uno de los textos revisados asocia a las complicaciones prehospitales por presión, eventos cuya aparición afecta la recuperación de los pacientes, genera gastos imprevistos al sistema sanitario, y deteriora los índices de calidad de la institución sanitaria.

Este problema no se puede interpretar solo como un hecho operativo aislado, sino como un problema multidimensional que requiere un enfoque organizacional estratégico. La ausencia de un modelo adecuado para gestionar el capital humano en esta área que integre protocolos estándar, que propicie la comunicación interdisciplinaria y que fomente la prevención de eventos adversos constituye una falta en el mismo corazón de la atención en salud, ofrecer un cuidado integral, seguro y centrado en la persona que lo recibe y en el caso del centro de salud del Azuay es una brecha que pide respuestas innovadoras, sostenibles y aplicables en el corto y mediano plazo.

Frente a ese panorama, hace falta mirar bien cómo está todo en esa área y plantear acciones concretas. La idea es fortalecer el proceso institucional del hospital y aportar servicios más calificados que cumplan con excelencia diversas necesidades en los pacientes.

1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación).

¿Cómo influye la falta de un plan integral de gestión del talento humano en la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, periodo 2024?

1.4. Justificación.

El estudio está justificado a nivel práctico, ya que con los resultados que se obtengan se tendrá la posibilidad de analizar la forma de gestionar la fuerza laboral, implementado en el área de cuidados intermedios y plantear acciones de optimización del servicio de

sanidad que se da a los usuarios, minimizando todo tipo de riesgo y consolidando el desarrollo profesional, la capacitación continua del equipo profesional.

A nivel social, este trabajo de investigación es de gran importancia toda vez que al contribuir al mejoramiento del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios se aportará un mayor bienestar a los habitantes del cantón Yantzaza, pues mejorará la atención que reciben, lo que les servirá para proporcionarles mayor seguridad al momento de acceder al servicio sanitario, lo que permite reducir toda brecha de accesibilidad sanitaria y asegurar así el desarrollo de un contexto más justo y equitativo.

En última instancia, este estudio se relaciona con el deseo personal del investigador de perfeccionar sus habilidades como investigador y cómo puede ampliar el conocimiento para mejorar el entorno en el que desempeña su función profesional. Además, se pretende contribuir al desarrollo del sistema para administrar la fuerza laboral y proporcionar un servicio más calificado al usuario final mediante el avance de un desarrollo viable.

1.5. Objeto de estudio.

El trabajo investigativo, además de abordar la forma de gestionar la fuerza laboral, pretende elaborar el plan integral de optimización en la calidad del servicio a los pacientes en el sistema de salubridad en área de cuidados intermedios, en el que se puede destacar su objeto, el cual está centrado en identificar cómo el empleo sistema más optimizado de administración del capital humano es fundamental para atender a cada paciente debido a su impacto sobre la mejora de los procedimientos utilizados, en aspectos tales como la satisfacción de sus necesidades, y conseguirle una mayor asistencia adecuada y seguridad.

Así entonces, no solo el interés versa en proveer un servicio de sanidad más calificado, sino en conocer en toda su dimensión los diversos elementos del sistema que se requiere utilizar para administrar la fuerza laboral que inciden en éste, para impulsar posteriormente un proyecto integral de gestión del talento humano de mayor eficacia, intentando observar su relación con aspectos que van desde la mejora del clima laboral, el evolución competitiva, un equipo más capacitado, al tiempo de respuesta, la comunicación eficaz y la mayor humanización de la atención.

Es así que el objeto de estudio pueda articular el aspecto organizacional como gestionar la fuerza laboral, con la clínica, sitio de aplicación y los pacientes como base del servicio, y a la vez pretender reconocer la relevancia de su estado para el ámbito profesional e institucional donde puede afectar el nivel de humanización, efectividad y seguridad generada en los servicios sanitarios.

Este estudio pretende explorar y formular un plan para optimizar la manera de gestionar la fuerza laboral que fomente un servicio mejor calificado en el área de cuidados intermedios, cuyo objetivo es establecer en que forma, los procesos relacionados a ello, de mayor relevancia para la atención de los pacientes puede incidir sobre la manera de optimizar los procedimientos centrados en atender las necesidades de los usuarios, dándoles seguridad y asistencia adecuada.

Así pues, el propósito ya no es sólo evaluar la perspectiva sobre la calidad dada en el servicio al usuario, sino entender todos aquellos elementos del sistema de administración de la fuerza laboral que inciden en este con la finalidad de realizar un conjunto de estrategias para optimizar la forma de gestionar la fuerza laboral que permita su mejoría, tratando de estudiar su interrelación que van desde el mejoramiento del clima laboral, el desarrollo profesional, la formación de personal, el tiempo de respuesta, una mejor comunicación y mayor humanización de la atención.

Así entonces, el tema de estudio permite poner en contacto lo organizativo de la dirección de recursos humanos con lo clínico, situando al usuario como núcleo esencial del servicio, y reconociendo su importancia en el estado del ámbito profesional e institucional del que depende el grado de humanización, eficacia y seguridad producido en los servicios de salud.

1.6. Campo de acción.

El campo de intervención esta orientado a analizar diversos procedimientos que se usan para gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios para en base a esto, delimitar su campo de acción. Con ese análisis diseñamos un plan de gestión que el equipo profesional de asistencia puede aplicar. La base del plan es el proceso de administración

de la fuerza laboral en entornos sanitarios. Este plan también interviene en la mejora de cada subsistema. Cada subsistema incluye la capacitación continua, los tiempos de respuesta, la atención humanizada, la evolución competitiva del equipo de trabajo, sistemas aplicados para valorar la calidad del desempeño y las estrategias enfocadas en asegurar la salud y pacientes más satisfechos

1.7. Objetivos.

1.7.1. *Objetivo General.*

Proponer un plan integral de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, en el período 2024.

1.7.2. *Objetivos específicos.*

1. Definir las bases teóricas de referencia en relación al modelo de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza.
2. Establecer las características en torno a las condiciones actuales en que se genera la calidad del servicio dado a los usuarios en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza.
3. Elaborar un plan integral centrado en la forma de gestionar el talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza.
4. Valorar la pertinencia del plan diseñado para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza

1.8. Hipótesis.

La implementación de un plan integral de gestión del talento humano optimiza la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, año 2024.

1.9. Alcance temático.

El estudio analiza el sistema que se debe aplicar para gestionar la fuerza laboral en el área de cuidados intermedios. El estudio evalúa cómo ese modelo influye en la obtención de un servicio mejor calificado. El estudio se enfoca especialmente en la atención a los pacientes que reciben cuidados en esa área.

El estudio examina los factores que afectan la atención personalizada, el ambiente laboral, el procedimiento comunicacional entre pacientes y el equipo profesional médico, en complemento con la disponibilidad del personal para atenderles. El método para organizar el personal muestra la forma. El personal puede afrontar situaciones de dificultad. El servicio sigue un sistema de protocolo. El equipo de trabajo a cargo mantiene la coordinación entre el equipo de trabajo.

Este estudio procura optimizar diversos procedimientos desarrollados por esta organización y funcionales en el área de cuidados intermedios. La investigación tiene en cuenta el servicio directo al usuario y la forma de gestionar el talento humano para realizar las actividades sanitarias. La investigación no incluye otras áreas de atención de la entidad ni de los otros cantones o provincias. El alcance temático en este estudio delimita las limitaciones prácticas y conceptuales del mismo. La investigación asegura que los resultados sean pertinentes, coherentes y aplicables al entorno del hospital.

1.10. Delimitación Espacial y Temporal.

Eje temático: Gestión del talento humano, servicio de calidad dado a usuarios

Espacial: Área de cuidados Intermedios del APH del Hospital Básico Yantzaza,, cantón Yantzaza, provincia de Zamora Chinchipe.

Temporal: Segundo semestre del año 2026

CAMPO: Ciencias Administrativas

ÁREA: Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración, economía y finanzas.

ASPECTO: Gestión de Talento Humano y Logística en el contexto de los servicios de Atención Prehospitalaria (APH).

TIEMPO: Desde octubre 2024 hasta noviembre de 2025.

Capítulo 2. Fundamentos Teóricos Referenciales.

La forma de gestionar el capital humano se aborda como una disciplina que trata de explotar el potencial en su equipo de trabajo y en el grupo. La disciplina alinea los fines y la visión del personal en función a las políticas corporativas (Trujillo et al, 2026). Con ese enfoque, Elton Mayo dice que la producción de los trabajadores no depende solo de los incentivos económicos. Los factores como la relación en el ambiente de trabajo, el trato a las personas y el sentido de pertenencia en la organización son importantes. Estos factores influyen directamente en el desempeño del personal (Cusnir, 2016).

Al final del siglo XX ya se usaba el término para la capacitación. El término surgió en la década de 1920, pero el término ganó mayor importancia en la década de los 90. La mayor importancia del término surge de diversos estudios ejecutados por Daniel Goleman y el análisis enmarcado en cómo manejar adecuadamente las emociones. El modelo por competencias impulsó la integración, la colaboración y mayor rendimiento del equipo laboral en cada entidad. El modelo por competencias contó con el apoyo del término de capital humano.

En términos de comprender la importancia del enfoque de recursos humanos, también se puede recurrir a otros muchos teóricos (a algunos de los cuales vamos a acudir), entre ellos se distingue Abraham Maslow, un clásico en el conjunto de los autores que formuló lo que se conoce como la Jerarquía de Necesidades de Maslow. El objetivo de Maslow era conseguir que las personas trabajaran y, para lograr eso, tenía que saber qué motivaba a las personas.

Con ello, Maslow identificó el modelo de cinco necesidades que hay que satisfacer antes de alcanzar las siguientes. Esa identificación hizo que Maslow defendiera que las necesidades eran, en buena parte, personales, y que cada individuo deseaba que (las necesidades) fueran satisfechas. Características de las necesidades fisiológicas. El nivel primero de la jerarquía de necesidades de Maslow es psicológico, en el sentido de que, para alcanzar el nivel siguiente, hay que satisfacer las necesidades físicas, como el comer

y el beber (si los trabajadores no tienen lo suficiente para comer y beber, es difícil que puedan seguir trabajando).

El que otro investigador se incorporó al ámbito de la motivación humana fue Frederick Herzberg. Con una formación de base como psicólogo clínico, durante su trayectoria profesional cambió de especialidad y se convirtió en uno de los primeros investigadores que emergió en el recién añadiendo campo de la psicología industrial. La idea original de la Teoría de la Motivación-Higiene de Frederick Herzberg era que las teorías de la motivación tradicionales, como la de Maslow, solo contemplaban una cara de la moneda: cómo motivar a la gente.

Herzberg teorizó que lo que motivaba a la gente a trabajar no eran necesariamente los mismos aspectos que llevaban a la desmotivación laboral. Para Herzberg, a partir de su concepción del mundo del trabajo, la motivación en el trabajo debería llevar a trabajadores satisfechos, pero teorizó que la satisfacción y la insatisfacción no eran extremos opuestos pertenecientes a un mismo continuo. De otro lado, previó que los elementos que llevaban a una actitud positiva o favorable hacia el trabajo (y, por tanto, a la motivación) eran distintos de aquellos que llevaban a actitudes desfavorables y negativas hacia el trabajo (y a la desmotivación).

A partir de su visión del mundo, en la que la motivación en el trabajo debería producir a trabajadores satisfechos, formuló la idea de que la satisfacción y la insatisfacción no eran dos términos en los que uno excluyese al otro y en lugar de ello predijo que los factores que llevan a actitudes positivas hacia el trabajo (y, por ende, a la motivación) eran distintos a aquellos que llevan a actitudes negativas hacia el trabajo (y, por lo tanto, a la desmotivación). Nombró, para los fines de su teoría, motivadores a aquellos factores que producían actitudes positivas hacia el trabajo y a factores de higiene a aquellos que producían actitudes negativas hacia el trabajo. Es importante aclarar que los motivadores van en la dirección de las ideas similares a las necesidades de estima y autorrealización de Abraham Maslow y los factores de higiene analizan el entorno del trabajo.

2.1.Estado del arte

En el análisis de las funciones desempeñadas por el talento del rabio humano en el sistema de atención prehospitalaria de las instituciones sanitarias a nivel mundial, Alotaibi et al. (2023) presentaron el estudio. En Arabia Saudita los logros son la introducción de la tecnología de salud móvil, la atención mediante telemedicina y las herramientas de diagnóstico (ePCR). Así, en los hospitales del sistema sanitario ruso, las conclusiones del análisis de Coculova y Tomcikova (2021) indican que hay diferencias en la utilización de prácticas de gestión de los recursos humanos. Los hospitales donde se aplican diversos procedimientos para gestionar la fuerza laboral, se distinguen frente a otras entidades sanitarias, donde no aplican un sistema óptimo para administrar el capital humano, cuyas diferencias aparecen sobre cómo se gestiona el recurso humano.

En el estudio de Ríos (2023) en Colombia se encuentran relaciones fuertes entre el capital humano y el nivel de bienestar en el trabajo. La fuerza laboral está ligada al nivel de satisfacción en el entorno laboral y genera oportunidades para administrar procesos. Las oportunidades afectan a todas las variables del capital humano. Las instituciones de salud deben buscar y adoptar procesos enfocados en aportar una mayor provisión de salud, lo cual debe apoyarse en sobre la calidad humana, el bienestar experimentado en el entorno laboral y en forjar mayor provisoriedad de atención más humanizada y la calidad total.

A nivel nacional, Guevara (2025) cita un estudio de campo en el sector de el cuidado de la salud prehospitalaria de un Hospital de el Cantón Yaguachi, provincia de Manabí. El estudio muestra que los servicios de atención médica prehospitalaria carecen de las ambulancias. Los tiempos de atención se extienden y el personal con capacitación para urgencias falta. En ese contexto, Jácome (2021) realizó un análisis en el Hospital General San Francisco donde evidenció que el servicio se caracteriza por su mala organización, mala relación y una mala/eficaz comunicación en el mismo. En función de dicho estudio se intuye que importa y debe requerirse de forma urgente un plan de gestión que remedie los nudos críticos de la prestación de la asistencia a los usuarios del servicio de urgencias HGSF.

A nivel provincial, en el Hospital básico rural de Macará, de acuerdo al estudio realizado por Trelles en 2024, se detectó que la escasa capacidad de equipo de sanidad en la prestación del servicio en el área prehospitalaria conduce a una atención de baja calidad en un momento adecuado dado que hay una constatación y poca dotación de los medicamentos básicos etc. En consecuencia, se pone de manifiesto que con la finalidad de proporcionar una buena atención y calidad del servicio a los usuarios, se deben centrar siempre en los pacientes.

Guamán (2025) va en la misma línea y, a partir de un estudio ejecutado en el área prehospitalaria del Hospital José Miguel Rosillo de Cariamanga, afirma que cuando los procesos administrativos adolecen de una mala organización institucional –con problemas como la duplicidad de trabajo, demoras en el trámite interno o deficiencias a la hora de supervisar y evaluar el desempeño, cobra relevancia el diseño de un prototipo para aplicar estrategias que permitan manejar mejor la fuerza laboral. En referencia a esto, lo que se quiere dejar claro es que dicho plan del Hospital José Miguel Rosillo Basic es de gran importancia pues se traduce en una mayor eficacia operativa para el establecimiento.

2.2.Marco Teórico.

Concepto Talento humano.

Como señala Canales (2025), el talento humano se concibe como un abanico de políticas y prácticas que tienen por objeto optimizar la manera de gestionar y dirigir las funciones y puestos en una entidad. Bajo esa óptica, su administración es una disciplina cuyo fin es llegar a los propósitos institucionales a través de la coordinación del trabajo de la gente.

De esa forma, los recursos humanos se refieren a todo el conjunto de personas, de empleados, de trabajadores, que tenga un vínculo laboral con una organización, economía, sector, etc. En el entorno de la administración de empresas, se refiere a toda aquella gestión que afecta a los procesos que se llevan a cabo con los empleados: la gestión de recursos humanos lo envuelve todo, desde las actividades que tienen lugar antes de la contratación hasta el último día en la organización.

Importancia del talento de gestión humano.

No hay duda de manejar correctamente la fuerza laboral tiene gran importancia en la perdurabilidad de la entidad y en el logro del éxito esperado. La clave está en la capacidad de la entidad para atraer y hacer suya la labor de profesionales de calidad, reteniendo a aquellos que vayan a ser útiles para cumplir con la estrategia (Mancheno et al., 2023).

La importancia del área de recursos humanos en una empresa es que se ocupa de administrar y gestionar el recurso más importante de la empresa, que es su personal. Las funciones de la gestión de personas son las que a continuación se citan: Capacitación y desarrollo, gestión del desempeño, Reclutamiento y selección de personas, Mantenimiento de las relaciones laborales, Administración de la compensación y beneficios y, Cumplimiento de la legislación laboral y de seguridad

Un profesional en recursos humanos necesita tener conocimientos y habilidades en las distintas áreas relacionadas con la legislación, reclutamiento de talento, comunicación, capacitación, administración y gestión del desempeño, etc. La legislación laboral y normativas de seguridad es un área muy importante dentro de los recursos humanos, ya que es necesaria tener una buena cultura de las leyes laborales y de seguridad en el lugar de trabajo con el objetivo de que la empresa cumple con la normativa.

Objetivo de gestión de talento humano.

Aguilar et. al. (2023), sugiere que lo que se persigue con esta gestión es aportar al cumplimiento de la misión en la realización de la institución con la finalidad de ganar competitividad con un equipo capacitado y motivado. En definitiva, se trata de forjar una cultura en la que el personal se sienta un actor estratégico, protagonista de la mejora continua y de los cambios necesarios para que se cumplan los objetivos de la organización.

El propósito de la gestión de Recursos Humanos no es otro que disponer de la mejor plantilla, de los más capaces y de los más idóneos, que sean bien pagados, obtener la mayor serie de utilidades e imperar las funciones de modo que la persona que forma parte de la firma ejecute el trabajo en la mejor medida para el cumplimiento de las metas de la organización.

Funciones de la gestión del talento humano

Para mejorar la eficacia en la administración de la fuerza laboral, el campo de la administración del talento humano se ha segmentado en seis funciones. Entre ellas figuran la planificación, sistema para reclutar nuevos profesionales y seleccionar el más adecuado. La meta de estas dos es identificar con un método sistemático las necesidades de personal y asegurarse de incorporar a la gente idónea, con las competencias que se requieren (García, 2024).

Hay que articular expresamente las actividades planificadas, con el reclutamiento, junto con la selección de la mejor alternativa estratégica, con el propósito de reforzar la capacidad organizativa en consonancia con lo que se marca en los objetivos de la organización. Por otra parte, el desarrollo del talento humano busca dar impulso a las capacidades, tanto individuales como de grupo, dentro de la empresa (Cañarte et al., 2025). Y en cuanto a la seguridad e higiene, se hace evidente que las organizaciones tienen el deber de velar por unas condiciones de trabajo correctas y seguras; para ello cuentan con normas y procedimientos que sostengan el buen estado anímico y psico-afectivo de quienes trabajan para ellas.

Proceso de gestión de talento humano.

Podría afirmarse sin problema que el proceso de talento se estructura en varias partes. Por un lado está el reclutamiento, con el que una organización se va al mercado de trabajo a buscar y atraer a los candidatos para su selección (López y Cejas-, 2023). A continuación viene la selección de personal, un filtro interno de la organización para asegurarse de que no pasen más allá de lo que esta requiere (Rodríguez et al., 2023).

Para el buen manejo de la gestión de los recursos humanos hace falta también tener un profundo conocimiento del mismo sector en el que se juega la empresa y ser capaz de liderar el personal a depender. Propiciar un nivel adecuado que tutele el proceso de gestión del talento humano se convierte en uno de los puntos esenciales del triunfo de la mayoría de las empresas; al final de cuentas, las personas que componen la plantilla son el alma de

una empresa y son ellas precisamente las que, cuando cuentan con sus capacidades, trabajo en equipo y motivaciones, tienen que hacer avanzar los proyectos y tareas del día a día.

Después se produce la contratación, algo que Baisilla y Cols. (2024) verían como un modo de cuantificar el aporte real de quien se incorpora. Y ya por último, la capacitación; un sistema continuo y metódico para elevar las competencias de quienes trabajan en la empresa (Ramón, 2025).

Desarrollo profesional.

En cuanto al desarrollo profesional, es lo que uno va construyendo a lo largo de su vida laboral en el ámbito individual como de trabajo en equipo. Se trata de adquirir las experiencias y el know-how necesario para hacer las cosas con solvencia y llegar a ciertos objetivos (Torres, 2023). No se limita a un mejor desempeño en las tareas, sino que empodera a la persona, le hace tomar conciencia de lo que puede y abre la puerta a nuevos escenarios con cambios que se extienden incluso a su vida privada.

Desarrollo profesional en la mejora personal en la línea de trabajo, la adquisición de nuevas habilidades, la adquisición de experiencia de trabajo que puede ayudar a lograr un objetivo profesional. De este modo, abre amplios horizontes para poder ejecutar las tareas establecidas, desarrollando su potencial, transformando la vida. El desarrollo profesional representa también un aumento de la demanda de un empleado, un mejor y más rápido desempeño del trabajo, un avance de la carrera, en la medida que el desarrollo profesional conlleva el crecimiento de la carrera.

Retención del talento.

Entender la retención del talento implica comprender el potencial que tiene una organización en la captación de las personas de mayor valor y no perderlas. Para lograrlo, se ponen en marcha estrategias a largo plazo encaminadas a cuidar su bienestar, dar el reconocimiento que merece su labor y satisfacer sus necesidades (Oyola y Román, 2025). La idea es crear unas condiciones favorables para un componente tan fundamental en el ciclo de vida al manejar la fuerza laboral; considerando que la pérdida continua de capital

humano, no solo incurre en elevación de costes económicos de sobra conocidos, sino que puede menoscabar la rentabilidad, la estabilidad y el propio clima en la institución.

La retención de empleados es la capacidad de una organización para mantener su personal y reducir la rotación; los empleadores pueden mejorar su retención de varias maneras, incluso ofreciendo compensaciones y beneficios competitivos, creando una cultura laboral positiva, dando a los trabajadores una cierta flexibilidad en cuanto al lugar y horas para trabajar, reconociendo a los trabajadores de desempeño sólido respondiendo favorablemente a los deseos de los trabajadores de equilibrar la vida personal y la laboral.

Rotación del personal.

La rotación de personal abarca todos los movimientos internos: desde la incorporación o la marcha de un colaborador hasta un simple cambio de puesto. Si bien es algo natural en cualquier organización, el tipo y la frecuencia de estos desplazamientos son un buen termómetro para medir la satisfacción del personal y el ambiente reinante (Chirinos et al., 2025).

Cuando en la rotación del trabajador hay un alto índice de bajas, nos referimos a que el de una empresa supera lo que se podría considerar esperable para su sector, dimensión o fase de maduración. No hay un valor invariable y general, porque las líneas de referencia son distintas entre dichos sectores: la hostelería, el comercio, los centros de atención telefónica, entre otros, tienen unos índices estructuralmente más altos que la banca, la industria pesada o la consultoría especializada.

Satisfacción laboral.

Por su parte, la satisfacción laboral viene dada por la afinidad que muestra uno con su entorno y con la manera en que este le permite desarrollar su trabajo. Se trata de un factor de gran calado pues incide directamente en el nivel de productividad de la fuerza de trabajo, en su eficiencia operativa, como en su rendimiento y rentabilidad de la entidad (Córdova et al., 2022). De hecho, cuando hay un buen nivel de calidad de vida en el oficio y las personas están satisfechas profesionalmente, el absentismo y la rotación tienden a disminuir.

Los factores que de forma histórica se han asociado a elevados grados de satisfacción en el trabajo corresponden a: el trabajo intelectualmente estimulante; los retos continuos; las recompensas equitativas; las posibilidades reales de ascenso; las condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad adecuadas; y una buena relación con jefes y compañeros. De esta forma, la satisfacción laboral depende de múltiples factores. Entre los cuales destaca la coherencia de los valores profesionales con los valores personales; grados de responsabilidad; sentido del éxito profesional; niveles de aspiración; la atmósfera laboral y los grados de libertad que posibilita el trabajo. Es decir, la satisfacción laboral es un sistema de actitudes ante el trabajo.

Tiempo de respuesta.

Según Altamirano et al. (2025), el tiempo de respuesta se define como el lapso que va desde que un cliente hace una pregunta, presenta una petición o deja ver algún problema, y el momento cuando los profesionales que atienden a los usuarios, les dan su primera contestación. Y este intervalo no es otro que el que marque el canal que elija el usuario para comunicarse, sea por teléfono, e-mail, a través de las redes sociales o un chat en vivo.

Por otro lado, en la situación de seguimiento del tiempo, el tiempo de respuesta es importante adecuado para evaluar la eficacia y eficiencia de las diferentes tareas y proyectos. Un tiempo de respuesta más corto puede ser considerado un signo de una mayor eficiencia, lo que puede ser útil para mejorar la productividad. A partir del seguimiento del tiempo de respuesta la empresa puede llegar a conocer qué áreas hay que mejorar y establecer objetivos para incrementar el tiempo de respuesta, maximizando así la eficiencia y la productividad.

Canales de atención

Los canales de servicio a los usuarios son aquellos puntos que dispone la empresa para comunicarse y mantener una relación estrecha con su público, según lo indicado por Veliz y Velásquez (2024). Estos espacios no sólo sirven para esclarecer dudas, presentar quejas o realizar peticiones, sino también para ventas u otros tipos de servicio.

Los canales de atención al cliente son puntos de contacto que una empresa pone a disposición de sus consumidores con el fin de intercambiar información. Se consideran canales de atención al cliente aquellos medios que son utilizados por el público para, por ejemplo, expresar quejas, abrir solicitudes y servicios de atención, formular sugerencias, aclarar dudas e incluso llevar a cabo compras. Para los sujetos públicos, estas posibilidades de contacto son muy relevantes para poder hablar con la empresa si esta quiere aclarar cualquier duda que surja en ese contacto.

Evaluación del Desempeño Laboral.

Constituye diversos procedimientos debidamente organizados y programados, que sirven para medir el grado de cumplimiento por los empleados, el cumplimiento que deben tener en relación con las actividades que han de desarrollar en cualquier trabajo. Que no sólo consiste en comprobar las tareas, sino que también incluye valorar la calidad, así también las capacidades y todas las aportaciones que cada persona hace en el desarrollo de la organización (Colina et al., 2026).

En el ámbito profesional-laboral la evaluación de desempeño es un proceso que permite evaluar el trabajo de un empleado a partir de determinados criterios, llevándose a cabo de forma sistemática y en colaboración con la persona evaluada, que incluye la revisión de todas las habilidades, competencias, desempeño, logros y objetivos de la persona evaluada en relación con su puesto de trabajo, las responsabilidades asociadas a este y, por tanto, la ejecución correcta de la tarea de trabajo.

Servicio al usuario

Este es fundamental para toda organización, considerando que cuando un usuario se encuentra más satisfecho, tiene mayor tendencia a ser fiel y busca volver a recibir el mismo trato nuevamente, lo que permite que las empresas sobrevivan (Aguar et al., 2026). Las experiencias que los usuarios tienen con una empresa o un producto de esta empresa determinan si se formarán opiniones entre ellos y si posteriormente las compartirán.

Los servicios de atención al paciente constituyen la principal herramienta del sistema de salud público que debe utilizar la población para, por ejemplo, poder resolver dudas,

necesidades o demandas administrativas y asistenciales y que se llevan a cabo cuidando, al mismo tiempo, del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes.

Gestión de Talento Humano

Comprende el sistema estratégico orientado en desarrollar dentro de una organización nuevos métodos de atracción, crecimiento profesional y retención de aquellos empleados que pueden aportar su máxima productividad (Tuya et al., 2025). Este se perpetua mediante cuatro etapas cruciales: primero, la etapa de selección, durante la cual se selecciona al personal adecuado y se evalúa su potencial; segundo, el desarrollo de dicha persona se logra mediante capacitación y ofertas; y finalmente, la retención del empleado dentro de la organización.

Admisión de Talento

La contratación de personal incluye el desarrollo de un procedimiento aplicado en la entidad que recluta, selecciona, para finalmente contratar a sus miembros del personal. Esto incluye identificar la necesidad de personal, anunciar vacantes, revisar currículos, realizar entrevistas, pruebas de competencias y tomar la decisión sobre qué candidatos serán contratados por la organización (Mites y Quinatoa, 2023).

La admisión de talento representa el proceso de identificar, atraer y adquirir candidatos calificados que ayuden a satisfacer las necesidades de personal actuales y futuras de una organización. En su núcleo, la adquisición de talento se refiere a atraer candidatos potenciales a una organización y contratar a aquellos que son candidatos aptos para salarios y que encajen adecuadamente dentro de la organización.

Calidad del servicio al usuario

La calidad puede considerarse la forma de cumplir con cada expectativa que el usuario tienen en torno a la máxima eficiencia, junto con la adaptación del producto o servicio para que cumpla con un alto nivel de calidad al llegar al consumidor. La calidad asociada al concepto de calidad implica cumplir o superar las expectativas del consumidor a un costo razonable (Pin Navarro y Salazar Pin, 2023); la calidad es también la suma de las

características de la atención de salubridad que de satisfacción a los requerimientos presentados por los pacientes.

La calidad del servicio juega un papel fundamental en el éxito de cualquier empresa. Para llegar a ello, deben implementarse ciertas estrategias siempre en favor de la mejora de la calidad del servicio. Desde la personalización del mismo hasta la comunicación interna, son multitud de áreas en las que se puede profundizar para mejorar el estándar de servicio ofrecido y distinguirse de este modo de otras empresas en un mercado en constante competencia.

Accesibilidad

Esta dimensión de accesibilidad hace referencia a la oportunidad de acceso a la atención de salud en su debido momento y de calidad aceptable y costo razonable. Esta dimensión de accesibilidad afecta las desigualdades sociales de manera menos perceptible, aunque de mayor alcance que las demás (Lima, 2021). Por tanto, las esperas largas en la atención primaria favorecen especialmente a aquellos que no pueden lidiar con las complejas etapas del sistema de salud o buscar otro proveedor.

Conseguir conocer el nivel de satisfacción del usuario es muy importante para las empresas ya que afecta la fidelización, retención y recomendación del cliente, ya que se considera que los usuarios satisfechos continúan utilizando un producto o servicio, incrementan sus compras y son proclives a recomendarlo a otros usuarios, lo que contribuye al crecimiento y éxito del negocio. Por el contrario, los usuarios insatisfechos son más proclives a dejar de utilizarlo, a hacer comentarios negativos sobre el producto o servicio en internet o, potencialmente, a arruinar la reputación de la marca por lo que realizar una medición de la satisfacción del usuario ayuda a mantener una ventaja competitiva y a forjar relaciones en largo plazo con el cliente.

Satisfacción

Satisfacción laboral es la definición del nivel de bienestar de satisfacción de un individuo con respecto a su labor u ocupación. Se refiere a impresiones, sentimientos, valores y expectativas, que tienen o no coherencia con la realidad vivida dentro del entorno laboral

(Huamaní y Bejar, 2022). La satisfacción laboral se basa en la satisfacción de los individuos con su trabajo y sus circunstancias laborales, que van desde el entorno, la interrelación con otros, la remuneración, etc.

La accesibilidad implica que la población tenga la posibilidad de acceder a los servicios de atención médica a tiempo, de manera equitativa y efectiva y puede hacer referencia a diversos aspectos, incluyendo la disponibilidad física de los servicios de salud, el acceso por medios del transporte y facilidad de movimiento para acceder a los servicios, la capacidad económica de las personas para pagar los servicios y cubrir el gasto asociado a estos

2.3.Marco Contextual.

El sitio objeto de esta investigación es el cantón Yantzaza, conocido como el Valle de las Luciérnagas, ubicado en la provincia ecuatoriana de Zamora Chinchipe. Esta zona es de gran importancia debido al elevado crecimiento demográfico que experimenta la región a causa de las actividades mineras y comerciales en esta parte de la Amazonía (Quezada et al., 2025). Este alto crecimiento demográfico afecta directamente el sistema de sanidad, exigiendo una forma de gestionar la fuerza laboral de máxima eficiencia para brindar asistencia a una población en constante crecimiento.

El Hospital Básico Yantzaza se integra como un componente de sanidad que opera dentro del segundo nivel que pertenece a MSP, la zona de Influencia además atiende al cantón Yantzaza específicamente, aunque es un centro de referencia para cantones tales como El Pangui, Centinela del Cóndor, entre otros. (Quezada et al., 2025).

La finalidad es que se brinden servicios de salud con calidez y calidad, garantizando la gratuidad y seguridad de los pacientes. La realidad administrativa 2024, ha implicado algunos problemas por políticas de austeridad y la conciencia propia que se ha tenido sobre las limitaciones que existen respecto a su personal especializado. (Quezada et al., 2025).

El factor humano en este ámbito, el personal con el que se cuenta (médicos, enfermeras y técnicos), trabajan con una gran presión y estrés asistencial; en este caso, el nivel de asistencia no se fundamenta solamente en el potencial médico sino también de la del

talento humano, ya que este último es el encargado de utilizar dicha tecnología. La problemática que se puede observar de manera intrínseca tiene relación con el hecho de que la rotación del personal o falta de incentivos constantes durante el año 2024, puede estar afectando los tiempos de atención y el trato humanizado.

2.4.Marco Legal y Normativo.

Constitución de la República del Ecuador.

Conforme a lo establecido en el Art. 325 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) en cualquier de sus formas, se le garantiza a toda persona tanto quienes laboran como dependientes como de manera autónoma. Igualmente en el Art. 327, se destaca que el empleador tiene una conexión simultánea y directa con su empleado. Por otro lado, se prohíben acciones que conlleven a una persona a una situación precaria, a que sea subcontratada o que labore en calidad de intermediaria, al realizar sus actividades ordinarias dentro de una organización.

El Art. 328 resalta la obligación de asegurar que todo empleado tenga un salario justo, que le dignifique y que sea suficiente para solventar sus gastos básicos en el núcleo familiar, el mismo que resulta ser intocable, a excepción de cuando se tenga que solventar costos derivados de alguna pensión alimenticia

Código del Trabajo.

El Código del Trabajo establece en su Art. 42 las diversas actividades que una empresa debe desempeñar en calidad de empleadora, mientras que en Art. 45 establece las funciones que debe realizar una persona bajo un sistema de mandato como empleada. Son todos estos puntos indicadores de lo que puede ser afectado con respecto al manejo de los recursos humanos y la forma de desarrollar condiciones adecuadas que fomenten un contexto laboral idóneo que permita garantizar la realización personal de los empleados (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005).” La implementación de todas estas prácticas puede terminar por ser un factor relevante para el éxito organizativo.

Ley Orgánica de Servicio Público.

Esta investigación se respalda en la Ley Orgánica del Servicio Público, la cual menciona en el Art. 52 las diferentes competencias que deben realizar las organizaciones, donde operan modelos enfocados a gestionar la fuerza laboral y sus respectivas obligaciones inherentes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).”

Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación.

Los temas que se especifican en este capítulo giran en torno a la descripción de los cimientos teóricos y metodológicos que respaldan la investigación referida a la forma de gestionar óptimamente la fuerza laboral y el nivel de calidad del servicio dado a los usuarios, así como también el análisis de los resultados. Este punto será importante para dar cuenta de los métodos, diseños, sistemas para la recopilación, junto con el procesamiento de datos que se han desarrollado en este estudio, siendo fundamental para lograr la validez científica y la fiabilidad del mismo (Hernández et al., 2014).

3.1.Cuadro Operacionalización de variables.

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Operacionalización de Variables						
Tema: Propuesta de plan de gestión del talento humano para optimizar la atención al paciente en el Hospital Básico Yantzaza, año 2024						
Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables estudiadas	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo influye la falta de un plan integral de gestión del talento humano en la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, periodo 2024?	Proponer un plan integral de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza.	Definir las bases teóricas de referencia en relación al modelo de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza. Establecer las características en torno a las condiciones actuales en que se genera la calidad del servicio dado a los usuarios en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza. Elaborar un plan integral centrado en la forma de gestionar el talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza.	El Plan de gestión del talento humano optimiza la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, año 2024.	Variable independiente: Plan de gestión de talento humano Variable(s) dependiente(s): Calidad del servicio al usuario	Selección y Contratación Capacitación y Desarrollo Evaluación del Desempeño Satisfacción laboral Tangible Fiabilidad Capacidad de respuesta	Desarrollo de competencias técnicas. Proceso de selección. Capacitaciones al año en cuidados críticos. Aplicación de nuevos conocimientos en el área. Cumplimiento de metas asistenciales. Calificación de desempeño individual. Autonomía. Competencia Relación Instalaciones y equipos Apariencia profesional Materiales informativos y cumplimiento de compromisos Prestación correcta de servicios Registro de trámites y documentos Mantenimiento de registro sin errores Respuestas a solicitudes de usuarios y disponibilidad para ayudar Servicio ágil y oportuno. Conocimiento para responder preguntas Generación de confianza en el usuario

Valorar la pertinencia del plan diseñado para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza	Empatía	Trato cortés al usuario Servicio eficiente en momentos de alta demanda Respuesta oportuna a los usuarios Nivel de conocimiento Entorno confiable y cortés
---	----------------	---

Nota: La tabla muestra la operacionalización de las variables

3.2.Diseño metodológico.

3.2.1. *Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.*

3.2.1.1.Enfoque de la investigación

Se acogió el diseño metodológico mixto que fue utilizado al emplear algunos instrumentos con la finalidad de recopilar datos relevantes que aportan el resultado cualitativo necesario en el análisis de las debilidades y fortalezas del instituto de salud en las áreas cruciales tales como la Gestión Gerencial, según Medina et al. (2023). Con datos cuantitativos relacionados con el nivel de calidad de atención de sanidad dada a cada usuario y la resolución de las consultas en función del conocimiento de los procedimientos de programación de citas y tiempos de espera. Con esto se logra obtener datos estadísticos y desarrollar indicadores.

3.2.1.2.Diseño de la investigación

Fue sustancial utilizar el diseño no experimental, conserva un estado natural en las variables, lo cual se justificó por el hecho de que en ella se analizó las actitudes del equipo de salubridad del área investigada en el desarrollo de procesos y actividades de atención a los pacientes en su entorno manera natural, además, Durante cada fase aplicada para recolectar un conjunto de datos en esta etapa se usó un diseño transaccional (Páramo et al., 2020).

3.2.1.3.Tipo de la investigación

En este proceso investigativo se hizo fundamental implementar diversos métodos para mejorar la fundamentación del estudio, incluyendo el exploratorio, ya que no había un modelo de base existente. Para Hernández et al (2014), en un enfoque metodológico descriptivo, su análisis se centra en facilitar al investigador obtener información acerca de situaciones y eventos de los cuales no poseía conocimientos anteriores.

Esta investigación también tiene carácter descriptivo, tal como lo sostiene Tarrillo et al. (2024), una vez que se ha identificado el problema o la situación, entonces se realiza su descripción mediante la observación y los estudios correlacionales. Esto es también un

estudio explicativo en la medida en que, en este caso se examinan e interpretan los fenómenos relacionados con el problema o la situación. Esto se realiza mediante el análisis de las relaciones causales y por medios teóricos.

3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.

3.2.2.1. Métodos

Para elaborar la fundamentación teórica y conceptual de este estudio se ha recurrido a la observación (Cortés e Iglesias, 2004). Todos estos métodos y sus respectivos criterios dieron el marco para la búsqueda y selección de información fidedigna y objetiva.

3.2.2.1.1. Método Inductivo y deductivo

Su utilización ha sido útil como un instrumento lógico para crear el plan de gestión de talento humano, considerando una perspectiva determinada que le proporcionará una base para organizar y garantizar el buen estado de salud del usuario, y que su servicio sea mejor en función a las características dadas en la institución de salud, tal como señalan Páramo et al. (2020).

3.2.2.1.2. Método Estadístico

Al implementar el método estadístico según Bolonia (2018) ha consistido en la tabulación de un conjunto de datos informativos recopilados al ejecutar la encuesta. Esto proporcionó los resultados y también proporcionó la posibilidad de estudiar la influencia del mencionado tema.

3.2.2.2. Técnicas de recolección de datos

3.2.2.2.1. Entrevista:

Fue pertinente la elaboración de la entrevista semiestructurada a la gerencia de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para el análisis de las dimensiones más importantes respecto al efecto que genera la falta de planificación de gestión de talento humano en complemento con su efecto durante la atención brindada al paciente dentro de la institución.

3.2.2.2. Encuestas:

Se elaboró una encuesta que permitió obtener una gran cantidad de información por medio de unas varias preguntas dirigidas a diferentes participantes. Por tanto, se pudo llevar a cabo la recolección de la información en cuanto al desempeño de la labor de los colaboradores en la prestación de servicios al paciente (véase Anexo 5).

3.2.2.3. Instrumentos de recolección de datos

3.2.2.3.1. Instrumento para la entrevista:

Se realizó una encuesta a los usuarios, que entregaron la información respecto a la prestación de servicios proporcionada por el equipo de sanidad del área de cuidados investigada en la entidad. Para realizar la encuesta semiestructurada, se utilizó un cuestionario con 12 preguntas abiertas. Los expertos en cuanto al manejo de la fuerza laboral (Anexo 3) realizaron una valoración sobre su validez.

3.2.2.3.2. Instrumento para las encuestas

El cuestionario se diseñó usando preguntas estandarizadas para obtener los datos (consultar Anexo 5). Por otra parte, el cuestionario también fue aplicado a los usuarios que revelaron información acerca del nivel de atención aportada por el equipo de sanidad del área explorada. Según el autor Hernández et al. (2014), el concepto de fiabilidad del instrumento está determinado por el grado de repetibilidad de la instrumentación, dentro de un mismo estudio, a obtener resultados similares. La validación de cuestionario para funcionarios se hizo a través una prueba de evaluación del nivel de fiabilidad mediante la ejecución de la prueba del alfa de Cronbach, por lo que permiten validar la veracidad de los datos recolectados, obteniéndose los siguientes resultados del alfa de Cronbach de la prueba piloto: 0,973.

Tabla 2

Fiabilidad de encuesta para funcionarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	10

Elaborado por el autor. Fuente: Análisis de Cronbach de encuesta para funcionarios

Además, se validó el cuestionario de los usuarios que correspondía a la población de los cuidados intermedios del Área Pre Hospitalaria del Hospital Básico de Yantzaza, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 3

Fiabilidad de encuesta para pacientes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	10

Elaborado por el autor. Fuente: Análisis de Cronbach de encuesta para pacientes

3.2.3. Determinación de la muestra y su criterio de selección.

3.2.3.1. Población

Equivale al conjunto de participantes que se benefician de la atención dada en el área de investigación, que pueden ser pacientes internados o externos del hospital independientemente de su edad, género y condición médica, entre otras características. Con respecto al hospital mencionado en el trabajo, se tomó como población a 663 individuos (funcionarios y personas atendidas).

Tabla 4

Distribución de la población

Área	Numero
Directivos	3
Colaboradores del área crítica	80
Usuarios APH	580
Total	663

Elaborado por el autor. Fuente: Segmento de Talento Humano y área de estadística del Hospital.

3.2.3.2. Muestra

En este caso de estudio, se observa que toda la muestra es de los usuarios atendidos en el área de cuidados intermedios, entonces se tiene una muestra finita. En caso de ser necesarias fórmulas para hacer algunos cálculos, se ha utilizado la fórmula estadística adecuada, considerando los datos detallados en la siguiente parte:

n = Cantidad de componentes que conforman la muestra.

N = Total de componentes que conforman el universo.

P/Q= Nivel de Probabilidad de ocurrencia o de no ocurrencia

Z2 = Nivel de confianza (90% = 1.65; 95%= 1,96; 99%= 2,58).

E = margen de error (5%=0.05)

DATOS: n=? N= 580 P/Q=0,5

Z2= 1,96 (95%)

E=0,05

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,25 \times 580}{(0,05)^2 (580 - 1) + (1,96)^2 \times 0,25}$$

$$n = 232,146983$$

Por tanto, se ejecutaron las encuestas

a un total de 232 pacientes.

$$n = 232$$

3.2.3.3. Criterios de selección

3.2.3.3.1. Criterios de inclusión

- Personal administrativo trabajando en el Hospital Por más de cuatro años.
- Personal médico trabajando durante un tiempo mayor a tres años.
- Pacientes que han recibido atención en el Hospital sin interrupciones por espacio de los últimos 3 meses.

3.2.3.3.2. Criterios de exclusión

- Personas que no reciben atención continua en el hospital
- Personal administrativo que trabaja con menos de 4 años de experiencia.
- Funcionarios que laboran por medio de proyecto de vinculación externa.
- Pacientes que no reciben atención continua en el hospital.

3.3. Trabajo de campo

3.3.1. Aplicación de los instrumentos.

La administración para cada instrumento tuvo lugar de manera presencial tanto en el departamento de administración como en el departamento designado para brindar

servicios de cuidados intermedios, bajo este enfoque, fue necesario implementar desde un marco institucional de autorización y consentimiento informado, respetando el anonimato y la confidencialidad. El trabajo realizado en encuestas a usuarios tuvo lugar individualmente durante el horario de mayor afluencia, la media de tiempo requerido por estas rondaba los 10 a 12 minutos y, al igual que las encuestas a empleados, este trabajo se realizó con una preformación del equipo encuestador y con la aplicación de procedimientos rigurosos para llevar a cabo la encuesta y evitar cualquier sesgo en la valoración asociada a la forma de administrar.

Las entrevistas semiestructuradas a directivos tuvieron lugar cara a cara en espacios adecuados para esto, en la sala de conferencias, con una media de 45 minutos de conversación, los resultados se recolectaron a través de notas de campo y, siempre y cuando se consiguiera la autorización, a través de grabación y transcripción.

3.3.2. Procesamiento de la información.

La entrevista fue transcrita por cada discurso, que se analizó, tomando en cuenta los temas en: Director Administrativo, director del talento Humano y Director del Área de Cuidados Intermedios. La información obtenida a través del trabajo en encuestas a empleados se presentó a través de tablas, evaluándose los vacíos existentes en la gestión hospitalaria del talento humano para determinar los problemas de la misma.

Los datos también se interpretaron y analizaron en respuesta su procesamiento generado al aplicar cada encuesta, donde no fueron considerados los datos incompletos, y no se omitió la cuestión de la congruencia de estas respuestas para posteriormente ser validadas por 3 especialistas en gerencia hospitalaria, de esta manera se evitan las inconsistencias en la evaluación, y el nivel de confiabilidad de cada indicador de investigación, que se determinará precisamente por la rigurosidad de estos indicadores. Después de esto, se procedió al procesamiento de los datos de las preguntas cerradas.

Además, los datos fueron codificados y tabulados, donde se utilizó la escala de frecuencia y porcentual, que facilita detectar la repetitividad de las respuestas y opiniones de los consumidores.

3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos.

Cada resultado se evaluó con la finalidad de identificar las debilidades en contraparte con las oportunidades en la implementación del servicio de salubridad, utilizando el diseño de sistema idóneo para gestionar la fuerza laboral en esta área. Los datos se recopilaban al ejecutar las encuestas en los involucrados en los diferentes procesos mencionados (Poggiali et al., 2022).

En este sentido, también se encontró que uno de los elementos a perfeccionar fue la calidad de la información que estaba siendo transmitida en varios puntos de atención, pues cerca de la mitad de los usuarios manifestó su descontento con la falta de comprensión de la información entregada y cierta confusión sobre los procedimientos duplicados que se señalaban en la documentación. Esto coincide con el argumento de (Barros et al., 2021) sobre que es indispensable garantizar la nitidez con la buena declaración de resultados para gestionar los hospitales bajo una visión centrada en el usuario.

3.5. Redacción de resultados y discusión

Los resultados que fueron analizados, estuvieron basados en una triangulación de la síntesis de resultados de mayor relevancia, considerando no solo cada encuesta realizada a la fuerza laboral, sino también a los usuarios del hospital básico de Yantzaza, con el proceso de admisión y proceso de atención intermedia, además de realizar entrevistas a los especialistas en sistematización y revisar literatura sobre sistemas efectivos para la recepción y de cómo debe darse el servicio primaria. Así como apoya y valida la investigación Hernández et al. (2014) por proveer contrastes frente a este estudio, pudiendo llevarnos a un punto de acuerdo o desacuerdo acerca de los resultados aquí mostrados.

3.5.1. Resultados de entrevistas aplicadas a especialistas

Pregunta 1: ¿Cuáles considera usted que representan las fortalezas referentes a la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?

Se encuentran fuertes ventajas entre el capital humano; demostrando experiencia, vocación y dedicación a su labor, aumento en los servicios de atención médica acompañado de un sistema de salud complementario a la medicina tradicional, constante seguimiento y retroalimentación del avance para lograr los objetivos propuestos, capacitación para mejorar sus habilidades profesionales, documentación organizada conforme a normativas sanitarias, entre otros.

Los fundamentos teóricos muestran que Elton Mayo sugiere que capacitar a la fuerza laboral debe mejorar sus habilidades emocionales y sociales. Además, Mayo demuestra que los trabajadores son más productivos si se sienten valorados. Asimismo, según la teoría XY de Douglas McGregor, este afirma que el trabajador debe ser motivado, controlado y sentir culpa si no se esfuerza lo suficiente para alcanzar los objetivos organizacionales (Salas, 2024). De igual manera, la Metateoría indica que los líderes pueden inspirar, apoyar, conllevándolos a lograr que el equipo de trabajo consiga cumplir cada meta fijada. Los líderes despejan el camino hacia el éxito y eliminan las barreras. La Metateoría presenta la siguiente limitación para los equipos de líderes (González, 2024).

Pregunta 2. ¿Señale el conjunto de programas o políticas que se aplican en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, para lograr la mejor retención del talento humano u que han sido exitosas?

Desde la perspectiva de los trabajadores, en el Servicio de Cuidados Intermedios, no existen programas de retención de personal. En esta misma línea, la Teoría del Equilibrio Organizacional de Bernard-Simon afirma que el individuo permanece en una organización si existe un equilibrio en los intercambios entre la organización y el individuo; es decir, si el empleador ofrece menos de lo que exige la ley, el trabajador rendirá menos de lo que le corresponde.

A su vez, la Teoría de la Integración Ocupacional demuestra que la retención de empleados es un activo, ya que los empleados motivados y que se sienten parte del entorno organizacional son reacios a abandonar la organización.

Pregunta 3: Señale los beneficios que el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, posee en términos de competitividad

La unidad de cuidados intermedios podría tener ventaja competitiva mediante la diferenciación por calidad, alta tecnología e intensificación del conocimiento del paciente. Sin embargo, la ventaja competitiva teoría sugiere que se debe continuar optimizando nuestro propio potencial y combinar con nuestros propios intereses para trazar el verdadero camino hacia la ventaja competitiva (Rivera- et al., 2025). Por otra parte, la teoría de capital humano sugiere que es necesaria la identificación de un verdadero camino de implementación a partir del "potencial del talento" a la "ventaja competitiva organizacional". Este proceso implica considerar toda la organización, talento y el potencial de la persona. A su vez, la empresa puede considerarse un todo en este caso, yendo más allá de la idea anterior, dando una base sólida para una operación corporativa eficiente (Hernández y Morales, 2025)

La competencia de las instituciones hospitalarias hace incrementar la calidad y logra reducir costes, aunque es cierto que provoca la segmentación del mercado, lo que tiene efectos sobre la equidad. Estrategias como la promoción de la salud y la educación para la salud logran dar respuesta a los determinantes sociales de la salud y mitigar las desigualdades. La diferenciación de los servicios y la competencia en el ámbito de la salud pueden mejorar la calidad y la eficiencia, aunque ello requiere de políticas dirigidas a la equidad. Las tendencias emergentes que se experimentan de forma intensificada, como la incorporación de las tecnologías avanzadas y la promoción de la salud, favorecen la implementación de sistemas de salud más sostenibles. Así mismo, las limitaciones de la investigación se deben poder solucionar mediante nuevas investigaciones que vayan encaminadas a implementar soluciones más adecuadas a cada uno de los entornos identificados.

Pregunta 4: ¿De qué forma se adapta el modelo de gestión del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza con respecto a las nuevas demandas en el sistema sanitario?

El principal problema que afecta al área de cuidados intermedios, se relaciona a como se gestiona el capital humano. En tal caso, la falta de profesionales médicos altamente calificados, el alto índice de rotación de estos especialistas, así como también la falta de programas formativos para el personal representan una problemática con la cual la institución ya tiene mucha experiencia. Al respecto, según la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, es importante optimizar la calidad del ambiente organizacional proporciona las condiciones más eficientes para la consecución de objetivos laborales (Mahajan, 2025).

Según la Teoría Contingente Estratégica, es imposible elaborar un modelo uniforme referente al modelo de manejar a la fuerza laboral que optimizaría su situación con respecto a talento para todo estado. En este caso, sólo mediante la adecuada modificación del diseño de recursos humanos a las características económicas, tecnológicas, y económicas y otras condiciones, la institución logrará sus objetivos (Sirithongsook y Kongchan, 2025).

Dentro de las actividades más importantes de la gestión de los recursos humanos se encuentran la planificación de los recursos humanos, el análisis del puesto de trabajo, el diseño de puestos, la selección, la remuneración, la motivación, el mantenimiento de los recursos humanos y las relaciones laborales.

Pregunta 5.¿Cree usted que en los ámbitos de retención del equipo profesional sanitario y su atracción, se han presentado oportunidades para optimizarlas?

En cuanto a las posibles mejoras de atracción y retención de los profesionales, tampoco existe ningún vacío en la prestación de los cuidados intermedios. Sin embargo, el problema en el caso del Hospital Básico de Yantzaza es la retención del personal ya cada vez más escaso, estabilización de todos los niveles, pero especialmente el que más fuga, que es el de enfermería. En este caso, en los fundamentos teóricos, precisamente dentro de la pirámide de necesidades de Maslow se menciona la existencia de gran motivación

intrínseca a partir de la satisfacción de necesidades y deseos humanos y una definición profunda de deseo en los siguientes términos: Lo que hace humanos a las personas son los propios deseos y eso da una explicación bastante profunda de cómo nos comportamos. (Paredes, 2025).

Según la teoría de Herzberg, no significa que el salario no tenga absolutamente ninguna influencia sobre el rendimiento de los trabajadores, más bien en este caso hablamos de gerentes de niveles medios y superiores para quienes el salario tiene muy pequeño efecto motivacional y de corta duración. En cuanto al personal subordinado, haciendo trabajo de rutina, hablar de la única motivación salarial puede considerarse incorrecta, es más, en lugar de esto pueden simplemente dar un incentivo económico como porción extra para trabajar productivo. Adoptar este enfoque para motivar a los empleados en las empresas conducirá inevitablemente a problemas continuos, porque si desea aumentar la productividad de su personal, tendrá que cambiar algunos aspectos de su trabajo, como aumentar el tamaño de los incentivos existentes. (Isla y Castañeda, 2025)

Pregunta 6: ¿Qué planes se han desarrollado en el área de cuidados intermedios del APH para fomentar el desarrollo con referencia a la gestión aplicada al talento humano?

No se han formulado programas que contribuyan a expandir el área ni para que pueda crecer en la materia del manejo de la fuerza laboral, por falta de recursos, gestión logística y especialización en este sector, tal como se indica en la teoría de Lippitt y Schmidt sobre la necesidad de conocimiento del problema, para poder responder a él y realizar acciones acorde a la naturaleza del crecimiento que requiere cada organización, fundamentada en la optimización de la forma de administrar el equipo de trabajo (Anzoise et al., 2021). En esta línea, se presenta diversidad tecnológica a través de constante aparición de tecnología nueva y sus problemas con lo tradicional, y diversidad de procesos en mejora continua de diferentes modelos de procesos y su efecto en la tradición.

Los departamentos de recursos humanos del sector sanitario además de ser responsables de transmitir y dar seguimiento a un amplio número de regulaciones gubernamentales federales y estatales desde certificaciones, seguridad, privacidad y demás ámbitos. Son aquellos que contratan en un sector en el que la competencia por el talento es feroz y los

candidatos tienen múltiples ofertas. Ejecutan la supervisión de una fuerza laboral que afronta situaciones estresantes y que necesita garantías físicas y recursos psicológicos. Trabajan con TI para asegurar la privacidad de los registros de pacientes y empleados. Trabajan con los managers para ajustar los procesos de programación de los empleados para reducir el burnout, y desarrollan programas que impactan en la satisfacción alcanzada y en los resultados de los pacientes por ejemplo, en el diseño de sistemas de remuneración y bonificaciones ajustando los salarios a las mejoras del desempeño y a los resultados de los pacientes.

Pregunta 7: Al analizar el modelo de gestión actual del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, ¿cuáles cree usted que son sus debilidades más influyentes?

Entre las debilidades que se identifican en el modelo actual aplicado para gestionar la fuerza laboral de este establecimiento, resaltan una infraestructura decadente por constante crecimiento en la demanda, el mal mantenimiento de equipos médicos e informáticos, la falta de herramientas de optimización de la calidad de servicios al usuario, capital humano escaso, capacitación, capacidad limitada para informes por parte de sistema de red, inestabilidad climática de trabajo que genera incomodidad del equipo de sanidad, la demasiada designación de tareas en un solo funcionario, ausencia de control de calidad del desempeño, y deficiente comunicación interna.

De acuerdo con lo antes mencionado, según la Teoría de las Relaciones Humanas planteada por Elton Mayo, algunos cambios dentro de un ambiente laboral que hacen sentir a los trabajadores protegidos y valorados en sus necesidades y rendimiento resultan en un efecto positivo inesperado (Mahajan, 2025).

En concordancia con lo mencionado anteriormente por los entrevistados, Daniel Goleman expresa que las formaciones son imperfectas, mal diseñadas, mal colocadas y mal vistas; por ende, no tienen un efecto positivo en el trabajo. Todo debe cambiar lo antes posible para que las compañías no pierdan tiempo ni dinero inútilmente.

Pregunta 8: ¿Qué obstáculos impiden que el personal sanitario del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, se desarrolle y capacite adecuadamente?

Observando las barreras que impiden equipo de sanidad, crecer y ser más competentes, se observa que la mejora no va ligada a la falta de cambios en relación con el estilo del liderazgo utilizado, problemas de comunicación entre los trabajadores, bajo valoración profesional del mismo, ausencia de preocupación por medir resultados, lo cual influye negativamente sobre la calidad de servicios ofrecidos por personal médico para los usuarios del hospital. Hay que exponer que, entre los detonantes de esta situación, se encuentra que los recursos médicos no distribuyen equitativamente las actividades, ya que los doctores trabajan en grupos para cubrir determinadas zonas, mientras otros lugares distantes sufren muchísimo (Sotolongo et al., 2024).

En este sentido, se puede decir que actualmente resulta muy necesario resolver la falta de especialistas en el ámbito de la salud. Esta necesidad resulta indispensable para contribuir a cumplimiento de los objetivos propuestos en el área, en términos de calidad ofrecida para los usuarios, lo cual, a su vez, se relaciona con nuevos estándares organizacionales de salud mundial, para optimizar el nivel de calidad aportada a cada paciente en todos los campos hospitalarios. Toda esta situación tiene un fin de desarrollo hacia Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Orozco et al., 2025).

Pregunta 9: ¿Qué conflictos con relación a la rotación del personal en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, han surgido y como se han solventado?

Para la unidad de cuidados intermedios, se requiere un Departamento de Recursos Humanos que pueda manejar la rotación de personal, y esta es la causa por la que la unidad experimenta tantas rotaciones de personal. Existen enfermedades sin precedentes debido a los problemas en ese departamento del hospital básico debido a que no cuentan con estrategias de manejo del talento humano más eficientes. Nunca había sido más importante el tema de la retención de personal sanitario, porque las altas tasas de rotación resultan ser un problema para los recursos y la continuación de la atención. Además, ponen en riesgo el ánimo de los profesionales (Yepes et al., 2024).

La alta rotación del personal en el entorno socio-sanitario resulta ser un problema cada vez más persistente e importante ya que afecta a los profesionales de la salud, a la calidad de la asistencia prestada y a la estabilidad de las organizaciones sociales y sanitarias. En este sentido, la alta rotación tiene un efecto inmediato en la atención del paciente, en la justicia del tráfico y da lugar a un alto coste para los hospitales y centros sociales y sanitarios. Se evidencia que la rotación del personal del sector sanitario supera el 20%, una cifra mucho más elevada que en otros sectores y es debida, en gran medida, a la carga laboral, el agotamiento emocional y a la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional.

Pregunta 10: Usted considera que el nivel de competitividad en cuanto a la atracción de personal sanitario y el sistema de regulación gubernamental aplicado actualmente, incide en la efectividad del modelo de gestión del talento humano que se desarrolla en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza

Las modificaciones recientes en el sector de la salud han llevado a una gran parte de personas que requieren atención médica a no buscarla dentro de un estado. También fue muy evidente la cantidad de opiniones negativas en ese sector. Esto, además, hizo más difícil la promoción de los beneficios de dicha reforma. Según ellos, los hospitales estatales estaban desequipados y los médicos no eran lo suficientemente competentes. En definitiva, no confiaban en la medicina estatal. Estos afirmaban que estaba mal hecha (Vásquez et al., 2025).

Además, los profesionales de salud tuvieron quejas. El cambio que se hizo de una manera inadecuada generó problemas. No se sabía si el médico no estaba en el consultorio. En resumen, los cambios que se hicieron no fueron importantes y, por ende, fueron realizados en el modo más sencillo posible. Sin embargo, estos fueron malos porque no se aplicaron a la perfección en todas partes debido al desinterés mostrados en algunos de los funcionarios que están a cargo de su ello (Dávalos et al., 2025).

Pregunta 11: ¿Cree usted que el personal administrativo del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, tiene la capacidad necesaria para enfrentar la falta de profesionales de salud?

Desafortunadamente, la consecuencia más grave de esta problemática se refiere a la calidad de la atención de pacientes en la unidad de cuidados intermedios del Hospital Básico de Yantzaza. Adicionalmente, el tema del acceso a los servicios ha causado problemas de gran magnitud, dado que la creciente demanda hace que los trabajadores de la salud estén sobreexplotados, lo cual provoca demoras diagnósticas y, finalmente, disminuye la calidad de la atención recibida por estos pacientes (Cerezo et al., 2025). Sin lugar a dudas, la problemática de la falta de personal es un desafío complejo para varios aspectos. En primer lugar, afecta al propio personal, además de la atención a los pacientes y el flujo laboral de los hospitales.

La calidad y la continuidad del servicio tienen unos beneficios en la gestión del talento humano en distinto sentido ya que en el nivel organizativo hacen desarrollar mejoras a la eficiencia, la productividad y la cultura organizativa y en el ámbito personal el nivel de satisfacción laboral, la actuación, la adaptabilidad y el compromiso organizativo son mejores. Los resultados en el empleo de los servicios avalan las mejoras en la calidad de atención y efectividad en la continuidad de los servicios de salud. Los resultados avalan que la inversión en gestión de talento humano es una de las estrategias claves generadora de retornos sostenibles, que es beneficiosa para todos y cada uno de los trabajadores y para las instituciones.

Pregunta 12: ¿Cuáles son los riesgos actuales que afectan negativamente el modelo de gestión del talento humano aplicado en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?

Gestionar el recurso humano hoy en día es sin duda un desafío moral significativo. Los directores de salud deben estar dispuestos a afrontarlo porque este es su principal deber de soporte. No es sólo sobre maximizar sus capacidades e incrementar su potencial para poder competir, sino que también hay que hacerlo de forma efectiva y dentro de ciertos principios morales y de trabajo; finalmente, está hablando de utilizar eficazmente los recursos disponibles (Chaguay y Luján, 2025).

Por otro lado, la mayor problemática que se vive en la institución es la carencia de profesional sanitarios. Sin embargo, no solo es necesario contar con los mismos, sino también con profesionales que están capacitados y motivados y que tienen una mentalidad más social, como son médicos de familia y atención primaria. Conocer cómo la sociedad influye a la salud es algo imprescindible para poder lograr nuestros objetivos de desarrollo y poder así brindar una buena atención a todos ellos (Muñoz et al., 2024).

3.5.2. Competencias necesarias de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones en el área de cuidados intermedios de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital Básico Yantzaza

3.5.2.1. Encuesta al personal que labora en el área de cuidados intermedios (APH) en Hospital Básico Yantzaza.

Por un lado, los resultados obtenidos de manera cuantitativa demostraron los defectos que aparecían debido a la falta de información con respecto al periodo que cada paciente debe esperar para ser atendido y sobre la presentación de cada procedimiento aplicado en la recepción, por otro lado, las observaciones obtenidas de manera cualitativa mostraban una perspectiva crítica de los especialistas acerca de la importancia de la combinación de la estrategia de planificación y la gestión de los usuarios. La consideración de los resultados se hizo en referencia a cada objetivo específico y los conceptos abordados en la fundamentación teórica, que llevaron a la idea acerca de la viabilidad del diseño de un sistema integral para planear adecuadamente las actividades en el área investigada.

P1: ¿Qué tiempo lleva usted laborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 5
Tiempo de trabajo en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico de Yantzaza

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 hasta 12 meses	18	23%
De 13 hasta 36 meses	22	28%
De 37 hasta 60 meses	17	21%
60 meses o más	23	29%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe el tiempo de trabajo del personal del área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH.

El 29% de profesionales de sanidad, cuentan con más de 5 años de experiencia; por lo tanto, poseen un sólido conocimiento acumulado. Por otro lado, el 28% de los empleados tienen entre 1 y 3 años de experiencia, mientras que el 23% del personal aún se encuentra en su primer año de adaptación. Esto demuestra que el nivel de experiencia del personal influye en cada interacción y en la percepción que tienen los empleados de la institución, desde la contratación hasta la renuncia, e incluye el entorno laboral.

La experiencia laboral puede reforzar de manera considerable un sistema de administración del capital humano. Los responsables de admisión suelen considerar positivamente a los profesionales con experiencia previa como más involucrados y más capaces para hacer frente a las exigencias de un programa de enfermería. Esto demuestra que el solicitante ha mostrado interés en adquirir conocimientos prácticos y que está sinceramente interesado en la salud, además, la experiencia laboral puede convertirse en un tema de conversación durante la entrevista en la que el o la solicitante puede demostrar con seguridad sus conocimientos y su cuidado.

P2. ¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 6

Calidad del servicio ofrecido en el área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	12	15%
Óptima	26	33%
Medio óptima	15	19%
Poco óptima	13	16%
Nada óptima	14	18%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe la perspectiva de los colaboradores sobre la calidad del servicio ofrecido en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

En los datos se aprecia que de acuerdo al 33% de colaboradores, se provee un servicio de nivel óptimo, pero el 19% creen que es medio óptima. A pesar de lo anteriormente mencionado, se derivan ciertas problemáticas las cuales pueden observarse en este departamento porque se visualiza insatisfacción por no percibir un trato acorde a sus requerimientos de nivel personalizado y antecedentes clínicos, además de no resolver sus

dudas y preocupaciones que tiene con respecto a la consulta. En tal sentido, Elton Mayo en su teoría de relaciones humanas destaca que el medio social en el que el trabajador opera y los efectos psicológicos que este medio ejerce sobre él para interpretar su conducta, rendimiento y productividad, esta teoría surge como respuesta a un exceso de control sobre la actividad existente en la época.

Los beneficios medibles multidimensionales de la calidad y continuidad del servicio se hallan en la gestión del talento humano. La mejora en la eficiencia, la productividad y la cultura organizacional en lo organizativo. El incremento en la satisfacción en el trabajo, el rendimiento, la capacidad de adaptación y el compromiso organizacional por parte del personal. La mejora de los resultados de la cualidad de la atención y la efectividad de la continuidad de los servicios de salud. Estos resultados indican que invertir en la gestión del talento humano es una estrategia clave generadora de retornos sostenidos y útiles para los trabajadores y las instituciones.

P3. El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado

Tabla 7
Capacidad de personal para brindar atención de calidad

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	25	31%
Generalmente	20	25%
Ocasionalmente	16	20%
Jamás	19	24%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe la capacidad del personal para brindar atención de calidad en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Es evidente que en las encuestas que para el 31% de los empleados hay una buena capacitación todo el tiempo, el 24% creen que jamás y el 25% que generalmente. Estas estadísticas hacen conjeturar que es pertinente evaluar el nivel de expectativa con respecto al estado de la preparación y buscar la posibilidad de mejorar la preparación en aquellas áreas que nos permitirán brindar un mejor servicio.

Frederick Taylor indica en su teoría de la administración que resulta importante mencionar que la primera prioridad de la administración debe consistir en proporcionar

la máxima riqueza tanto para el administrador del talento humano como para cada uno de los trabajadores, y esta máxima riqueza se obtuvo por la combinación de la fuerza humana, la fuerza natural y el capital.

P4: ¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 8

Nivel de rotación del personal

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	45	56%
Óptima	8	10%
Medio óptima	23	29%
Poco óptima	2	3%
Nada óptima	2	3%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe la capacidad del personal para brindar atención de calidad en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Se observa que el 56% del personal consideran que el nivel de rotación es muy óptimo. Esto representa un desafío importante en el departamento investigado. Es fundamental garantizar la plantilla competitiva en cuanto a habilidades, aptitudes, conocimientos y disposición que optimice la eficacia del servicio aportado a cada usuario. Sin embargo, la organización está preocupada porque el equipo de sanidad tiene mucha rotación, que fomenta en algunos de sus integrantes, ideas sobre abandonar sus puestos.

P5.- ¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 9

Ambiente laboral y apoyo dado por la administración del hospital en el área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptimo	29	36%
Óptimo	24	30%
Medio óptimo	18	23%
Poco óptimo	2	3%
Nada óptimo	7	9%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe el ambiente laboral y el apoyo percibido en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

El 36% del personal de cuidados intermedios encuentra que el ambiente de trabajo es muy óptimo. El 30% lo ven óptimo, pero el 7% cada óptimo. Esta es evidencia de la existencia de determinados problemas entre el personal que considera que el ambiente de trabajo no está bien. Cuando se da una mala actitud laboral, se refleja en la calidad del trabajo, por ello, hay muchos elementos que pueden influir en la conducta de los individuos. Sin embargo, los elementos estudiados han sido aquellos relacionados con la comunicación, el respeto, la cooperación, el riesgo y el liderazgo. Todo esto ha llevado a algunos comportamientos entre empleados y directivos que, en cierta forma, han perjudicado las relaciones laborales e incluso personales.

P6. Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza

Tabla 10
Desarrollo profesional del personal

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	34	43%
Generalmente	25	31%
Ocasionalmente	14	18%
Jamás	7	9%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe el desarrollo profesional del personal del área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Los resultados indican que el 43% de personal de sanidad, creen que siempre hay oportunidades para desarrollar sus habilidades profesionales, pero el 18% del personal sigue sintiéndose inseguro respecto a dichas oportunidades. Esto pone de manifiesto que el desarrollo profesional no es óptimo. Cabe destacar que los jóvenes graduados consideran fundamental la integración en el equipo.

Al incorporarse al sector sanitario, se enfrentan a diversos retos, en particular, la formación laboral insuficiente. La presión del tiempo, la falta de referentes y el escaso apoyo de supervisores y compañeros son otros problemas a los que se enfrentan. Además, las exigencias diarias de la práctica clínica interfieren en su proceso de aprendizaje. Para las enfermeras con experiencia que aspiran a puestos de mayor responsabilidad, el obstáculo reside en la cultura de enfermería, que tiende a priorizar la atención al paciente

por encima de todo lo demás. El valor de los nuevos roles de enfermería puede resultar confuso.

P7.- Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para optimizar la gestión del capital humano.

Tabla 11

Medidas que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor flexibilidad del ambiente de trabajo	22	28%
Realizar programas para prevenir el estrés laboral	20	25%
Desarrollar programas para el crecimiento profesional	17	21%
Redistribución de actividades de trabajo	10	13%
Fomento de participación de personal en sugerencias	7	9%
Otras	4	5%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe las medidas que pueden mejorar la gestión del personal en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Conforme a los comentarios del 28% de los trabajadores, uno de los métodos importantes para optimizar el manejo de la fuerza laboral es la mayor flexibilidad en el ambiente laboral, sin embargo, el 25% resalta importancia de los programas para prevenir el estrés laboral, y el 21% enfatiza la necesidad de desarrollar programas de crecimiento profesional. En tal situación, la sobrecarga de trabajo es el problema principal que no solo tiene lugar en términos de servicio a los pacientes, sino también a partir de los puntos de vista de la satisfacción laboral de los empleados. Ello tiene lugar debido a una serie de razones, incluyendo largas horas laborales, dificultades en el cuidado de los pacientes complicados, falta de horarios, diferentes políticas de contratación, exigencia constante de cumplir con la cuota de citas de pacientes por día, carga emocional en la atención al paciente y escasez de personal.

P8. ¿Cree usted que el equipo de salud del área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, debería recibir capacitación para optimizar la calidad del servicio al usuario?

Tabla 12*Importancia de la capacitación del personal para garantizar la calidad del servicio público*

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	46	58%
Generalmente	20	25%
Ocasionalmente	12	15%
Jamás	2	3%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe la importancia de la capacitación del personal para garantizar la calidad del servicio público en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Según los resultados, el 58% de los trabajadores coincidió plenamente sobre que para optimizar la máxima eficiencia en el servicio dado a cada paciente se requiere estar plenamente capacitado. Sin embargo, un 15% señalan que esto es indispensable ocasionalmente, lo que implica que la falta de una capacitación adecuada constituye una barrera importante para la mejora del desempeño del personal médico en la unidad de cuidados intermedios. Debido a la capacitación insuficiente, el personal puede experimentar demoras en la atención de las solicitudes o consultas de los usuarios, lo que genera insatisfacción.

P9. Durante la toma de decisiones con respecto a la forma de gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, se considera su criterio

Tabla 13*Aporte de sugerencias en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano*

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	17	21%
Generalmente	16	20%
Ocasionalmente	27	34%
Jamás	20	25%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe el aporte de opiniones y sugerencias en la toma de decisiones relacionadas a la gestión del talento humano del área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

La información recopilada mediante esta pregunta demuestra que el 34% de los empleados piensa que sus propuestas son tomadas en cuenta ocasionalmente, y un 21% afirma que siempre son considerados sus puntos de vista y sus sugerencias cuando se toman decisiones relacionadas a la forma de gestionar el capital humano. Por el contrario,

un 24% cree que su contribución jamás es tomada en cuenta. Aquí puede verse que no hay ningún involucramiento de los trabajadores médicos al tomarse decisiones de gran trascendencia en el departamento, sin duda, se necesita un cambio que demandará buen liderazgo y oportunidades adicionales para la participación de interesados.

P10. ¿Cuáles son las alternativas de mejora que se requiere aplicar en la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para optimizar la calidad del servicio al usuario?

Tabla 14

Mejoras necesarias para optimizar la calidad del servicio en el área de cuidados intensivos

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incrementar la capacidad del personal en el área	21	26%
Aplicar nuevos turnos de trabajo	2	3%
Aplicar un sistema de escucha activa del personal	18	23%
Realizar la formación permanente en servicio al paciente	9	11%
Dar mayor estabilidad laboral	25	31%
Aplicar sistema de entrenamiento experimental	5	6%
Mejorar el equipamiento del área	0	0%
Total	80	100%

Nota: La tabla describe las mejoras requeridas para la optimización de la calidad del servicio en el área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta al personal del área de cuidados intermedios de APH

Con respecto a mejoras requeridas en esta área, el 31% de personal de sanidad, creen que es sustancial dar mayor estabilidad laboral, el 26% menciona la necesidad de contar con una mayor plantilla de empleados. Hay varios factores que provocan dicho fenómeno, como el exceso de trabajo en ciertos cargos desempeñados, poca cantidad de recursos disponibles y escaso apoyo del personal administrativo encargado de su manejo, que son mencionados como las principales causas; también puede ser mencionada la presencia regular de emociones intensas como un factor detonante, junto con aspectos sociodemográficos.

La doble carga (familiar y laboral) de la cual sufren las mujeres, además de posible discriminación en términos de género en la esfera laboral, puede aumentar los niveles de estrés y insatisfacción laboral, que son factores importantes que influyen en la aparición de agotamiento profesional. Otra importante zona problemática es falta de personal de profesionales médicos en la sección de cuidados intermedios. Esto debido a que, cada

año, en Ecuador, unos 133.000 jóvenes no tienen la oportunidad de continuar la educación superior por haber reprobado los exámenes de graduación y admisión.

3.5.3. Grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio que prestan los colaboradores del Hospital Básico Yantzaza

3.5.3.1. Encuesta a los pacientes y familiares que fueron atendidos en el área de cuidados intermedios de APH del Hospital Básico Yantzaza

P1. ¿Qué tan buena ha sido su experiencia al ser atendido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 15
Experiencia reciente en el área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	75	32%
Óptima	76	33%
Medio óptima	27	12%
Poco agradable	19	8%
Desagradable	35	15%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la experiencia reciente de los usuarios atendidos en el área de cuidados intermedios.
Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

El 32% de pacientes tuvo experiencias muy óptimas, mientras que el 33% tuvo experiencia óptima. Por otro lado, solo el 15% de los pacientes afirmó haber tenido una experiencia desagradable en comparación con los demás participantes. Estos resultados implican que existen experiencias negativas entre los pacientes, quienes suelen sentir retrasos en su diagnóstico, lo que dificulta el proceso. Los pacientes no recibieron suficiente información sobre su diagnóstico y no pudieron hacer preguntas.

La necesidad de información depende de varios factores, como las preferencias individuales y el contexto. Sin embargo, siempre existe una diferencia entre lo que los pacientes desean saber y lo que realmente reciben. No obstante, tanto los pacientes como sus familias consideran valiosa la información proporcionada por profesionales de la salud de confianza. Sin embargo, algunos pacientes no están seguros de quién los atiende, lo que puede generarles dudas.

P2. ¿Cómo cree usted que han sido las acciones de mejora implementadas en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza para optimizar la calidad del servicio al usuario?

Tabla 16

Perspectiva de las mejoras implementadas en la calidad del servicio público del área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptimas	68	29%
Óptimas	40	17%
Medio óptimas	65	28%
Poco efectivas	36	16%
Ineficaces	23	10%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe perspectiva de las mejoras implementadas en la calidad del servicio público del área de cuidados intermedios. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

En base a los hallazgos, queda claro que, según el 29% de los usuarios, se han observado mejoras muy óptimas en el servicio de salubridad, mientras que el 28% las considera medio óptimas. Esto demuestra que la baja calidad de la atención aportada en el área, podría tener efectos a largo plazo en la salud, además del aumento de valor referente a la atención sanitaria. El problema se agrava en países subdesarrollados donde hay pocos o casi nulos recursos económicos, donde el 10% de los pacientes contraen infecciones durante su estancia, en comparación con el 7% en los países de ingresos altos.

Para combatir este problema, es necesario fomentar mejores hábitos de limpieza y manejo de patologías infecciosas, al igual que el uso adecuado de antimicrobianos. De todos estos hallazgos se desprende que, según las organizaciones que trabajan en este ámbito, uno de cada diez pacientes sufre lesiones durante el proceso de tratamiento médico en los países de ingresos altos.

La mejora de la calidad se conceptualiza como una propuesta en la cual una estrategia orientada por datos tiene como resultado la mejora de los servicios de salud y la calidad de la atención y de los resultados para los pacientes a partir de la consecución de cambios iterativos, pruebas y mediciones de los resultados continuos, así como el empoderamiento de los equipos de primera línea.

P3. ¿Qué tan buena es la calidad desarrollada por el equipo de salud, al atenderlo en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 17

Calidad de la ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	85	37%
Óptimas	26	11%
Medio óptima	24	10%
Poco efectiva	42	18%
Ineficaz	55	24%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la calidad del servicio en función de la atención del personal de salud. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

Según los datos obtenidos de esta pregunta, el 37% de los pacientes percibe la calidad del servicio proporcionado por parte del personal médico como muy óptima, el 24% ve este servicio ineficaz, lo que indica subvaluación del problema, esto refleja que en su mayoría siente que la calidad del servicio dada por el personal oscila entre poco efectiva e ineficaz.

Varios factores, asociados con la atención a la salud de los pacientes, demuestran la molestia de estos últimos y las quejas, que pueden estar asociadas con la atención planificadora de la familia, ginecología y obstetricia, pero no se han establecido causa de estas quejas. Factores de riesgo incluyen insatisfacción de los pacientes y/o sus familiares con información brindada y falta de supervisión durante hospitalización.

También es concebida como la medición, evaluación y mejora de los criterios de calidad del cuidado médico, así como el desarrollo de un determinado conjunto de procesos sistemáticos y exhaustivos a lo largo de toda la organización resultando en una mejora medible de los servicios del cuidado médico humanizar la salud implica, por tanto, personalizar el cuidado de los pacientes.

P4. La atención que usted ha recibido por el personal sanitario del área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza, ha sido humanizada y atenta

Tabla 18

Calidad de atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante la estadía

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	82	35%
Óptima	15	6%
Medio óptima	37	16%
Poco agradable	62	27%
Desagradable	36	16%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la calidad del servicio en función de la atención del personal de salud. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

En lo que respecta a la atención intermedia, un 35% de pacientes creen que esta ha sido muy óptima, mientras que un 27 % piensa que es poco agradable. Aquí se demuestra que es importante entender sus requerimientos con sus perspectivas cuando buscan tratamiento que den completa satisfacción a sus demandas y darles una atención adecuada.

Un mal servicio siempre produce insatisfacción y eso significa que la perspectiva de los pacientes es muy importante porque son muy sensibles a muchos detalles del servicio que reciben. Sus quejas ofrecen mucha información acerca de cómo mejorarlo. En algunos casos, deben despejar todas sus dudas y miedos, lo que implica la importancia de un servicio rápido, seguro y de alta calidad.

La humanización del cuidado en salud, además, significa mucho más que ser cordial y amable. Requiere, por ejemplo, minimizar la tendencia de tratar a los pacientes como si fueran objetos, como si fueran simplemente una enfermedad o unos síntomas determinados. Por encima de todo, el cuidado humanizado requiere precisamente considerar a los pacientes como personas. Supone la renuncia de las relaciones funcionales para poderlas convertir en personales.

P5. ¿Cuándo usted ha tenido que resolver sus problemas de salud, que tan bueno ha sido el nivel de accesibilidad al servicio sanitario en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 19

Resolución de problemas en el acceso a los servicios durante la atención médica

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptima	90	39%
Óptimas	47	20%
Medio óptima	54	23%
Poco efectiva	18	8%
Ineficaz	23	10%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la perspectiva de los pacientes sobre la resolución de problemas en el acceso a los servicios Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

El 39% de usuarios piensa la capacidad de resolver sus problemas para poder usar los servicios es muy óptima; sin embargo, el 23% cree que es medio óptima y 10% por ciento que es ineficaz. Se puede concluir que hay barreras de acceso para los servicios médicos que, si no se manejan adecuadamente, pueden provocar crisis repetidas.

Lo anterior implica que los individuos no están obteniendo el servicio que quieren y necesitan, y que además están pasando por dificultades financieras por el costo elevado de estos servicios. Esto puede provocar que las personas dejen de buscar la asesoría necesaria o lleguen a tener problemas financieros por este motivo. La falta de personal de salud hace vulnerables a sistemas inequitativos de atención de sanidad, la deficiencia de estos provoca largas demoras, falta de terapias disponibles y de profesionales que entiendan su cultura, lenguaje y género.

P6. ¿El equipo médico a cargo de su atención, la informa oportunamente y de forma clara, con respecto a su estado de salud y el tratamiento que va a recibir en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 20

Claridad de información proporcionada sobre la condición de salud y el tratamiento

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	72	31%
Generalmente	20	9%
Ocasionalmente	63	27%
Jamás	77	33%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la claridad de información proporcionada por el personal de salud sobre la condición y el tratamiento Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

En los datos recolectados en esta pregunta, se puede ver que el 33% de los pacientes encuentra que jamás se les informa de forma clara y oportuna, datos relacionados a su diagnóstico médico y el tratamiento que deben recibir, pero al mismo tiempo el 31% indican que todo el tiempo lo hacen. Lo que resulta bastante preocupante, que el médico personal atiende a sus pacientes sin disponer de información médica necesaria, dando lugar a más de un millón de citas innecesarias, así como a la vida de unos dos millones de pacientes corre peligro.

Esto, a su vez, es un problema complejo con diferentes fórmulas, casos sin lógica y solicitudes aleatorias de todas las pruebas posibles. Además, la fusión de hospitales provocó un caos organizativo, lo que significa que los pacientes podrían terminar con números diferentes. También vale la pena señalar el problema del papeleo; en resumen, un problema que queda en el aire. Esto también incluye un almacenamiento insuficiente de documentos tanto en los hospitales como a nivel clínico: los registros de los pacientes están esparcidos por el suelo y las preguntas siguen sin respuesta.

P7. ¿Qué tan bueno es el tiempo empleado por el equipo sanitario al responder su necesidad de atención de salud en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza

Tabla 21

Tiempo de respuesta del personal de cuidados intermedios en la atención al usuario

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptimo	26	11%
Óptimo	24	10%
Medio óptimo	58	25%
Poco efectivo	63	27%
Ineficaz	61	26%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la percepción sobre el tiempo de respuesta del personal de cuidados intermedios en la atención al usuario Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

Para el 27% de los encuestados, el tiempo de respuesta a las solicitudes de usuarios de cuidados intermedios es poco efectivo, pero para el 26 es ineficaz. Esta falta de respuesta rápida a las solicitudes de pacientes está condicionada a muchas circunstancias, como los conocimientos de los usuarios acerca de su estado de salud, educación y discriminación, así como lugar de vida. También hay que tomar en cuenta que este resultado se refiere a

la última visita ambulatoria y al médico, quien prestó ayuda a los usuarios. Además, se pueden identificar dos tipos de comparación: por ejemplo, una situación crónica y, posteriormente, similar, la población del cantón Yantzaza. También vale la pena señalar que, en términos de número de pacientes, su actitud hacia la coordinación de la atención es peor. Por otro lado, los problemas organizativos resultaron ser más complejos, probablemente porque están relacionados con el nivel estatal y se discuten a nivel político nacional.

P8. ¿Cómo considera usted que son los cambios implementados en cuanto a la calidad del servicio en el transcurso del tiempo que usted ha sido atendido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?

Tabla 22

Cambios percibidos en la calidad del servicio en el transcurso del tiempo

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy óptimas	7	3%
Óptimas	14	6%
Medio óptimas	98	42%
Poco efectivas	62	27%
Ineficaces	51	22%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la percepción sobre los cambios notados en la calidad del servicio durante el paso del tiempo. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

De acuerdo al criterio del 42% de las personas encuestadas, se puede establecer que las variaciones en calidad del servicio son medio óptimas. Esta conclusión se puede obtener en la medida en que se considera que los cambios implementados en los últimos tiempos no han servido para cumplir con las exigencias de los pacientes, y esto se manifiesta en que todavía es necesario elevar la eficacia del servicio mediante el diseño de nuevos sistemas o programas para gestionar correctamente la fuerza laboral, porque actualmente no se cuenta con todos los componentes de este modelo en la manera de administrar al equipo de trabajo.

La calidad del servicio se traduce en la medida de la efectividad con que las organizaciones atendemos las necesidades y expectativas de las personas. De este modo, más que una estrategia, es el elemento clave con el que fortalecer la confianza, crear relaciones duraderas y alcanzar los objetivos institucionales. Así, la excelencia, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios, que hoy forman parte del quehacer de las

organizaciones, representan una apuesta del día a día por mantener la atención a las personas, aportando valor a largo plazo.

P9. En qué porcentaje usted recomendaría el servicio y la atención brindada en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza

Tabla 23

Recomendación de la atención y el servicio del personal del área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre el 76% hasta un 100	100	43%
Entre el 51% hasta un 75%	53	23%
Entre el 26% hasta el 50%	67	29%
Entre el 1% hasta el 25%	12	5%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe la recomendación de los usuarios con respecto a la atención y calidad recibida por el personal de salud. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

Para el 43% de los entrevistados, recomendaría entre un 76% y un 100%, la atención ofrecidos por el personal en este departamento. Pese a ello, el 29% de ellos indica que lo harían entre el 26% y el 50%, lo cual indica la imperiosa necesidad de cambiar la situación en cuanto a la deficiencia del servicio prestado a los pacientes, la atención Intermedia indica datos exactos imprecisos para los médicos de atención primaria.

Existen desencadenantes y determinantes en el Hospital Básico de Yantzaza que pueden causar problemas como los relacionados con la privación de sueño. Como resultado de ello se observan problemas físicos, sociales y emocionales que aumentan la tasa de mortalidad y prolongan la estadía en esos sectores. Además, se indica que, en la organización de servicios de la infraestructura, la tecnología y los científicos, la institución tiene un comportamiento diferente al de otras organizaciones.

P10.Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza al momento de efectuar laguna consulta o resolver algún problema de salud

Tabla 24

Satisfacción general del servicio recibido en el área de cuidados intermedios

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre el 76% hasta un 100	126	54%
Entre el 51% hasta un 75%	29	13%
Entre el 26% hasta el 50%	50	22%
Entre el 1% hasta el 25%	27	12%
Total	232	100%

Nota: La tabla describe satisfacción general del servicio recibido en el área de cuidados intermedios en el APH. Fuente: Encuesta a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

En esta pregunta, el 54% de los participantes del cuestionario presentan un nivel de satisfacción de entre el 76% y el 100% con respecto al servicio recibido. Controversialmente, un 22% de pacientes tienen una satisfacción de entre el 26% y el 50%, lo que indica deficiencias en el modelo actual aplicado para gestionar la fuerza laboral que repercute en el servicio prestado. El médico personal trabaja en condiciones difíciles, estando todo el tiempo bajo presión, tensión y alta responsabilidad, lo que expone la importancia de descartar la condición relacionada a la socialización, intelectual o afectiva de la persona con sus familiares, sino sólo asegurar su estabilización principalmente.

No hay forma de controlar el entorno, dirigir las actividades o tomar decisiones y, por tanto, protegerse. Esto da como resultado la deshumanización, una realidad desagradable en la que se presume que una persona posee cualidades humanas perdidas. Esta situación también se da cuando se trabaja con pacientes en unidades de cuidados intermedios debido a la gravedad de su enfermedad y los tratamientos intensivos que allí se brindan. Son más susceptibles a la deshumanización. Por lo tanto, al brindar atención médica a un paciente en este entorno, es fundamental contar con el apoyo de su familia.

3.5.4. Triangulación de resultados

Luego de explorar y evaluar los resultados de las encuestas ejecutadas al equipo de sanidad y usuarios que reciben atención en el área investigada, se procede a trinagular los mismos que implica la integración de datos en único componente en complemento con la información de las entrevistas desarrolladas a cada experto que condujo a fundamentar la avalidación y veracidad de los hallazgos más relevantes.

Tabla 25

Triangulación de datos entre colaboradores, usuarios y expertos

Dimensión evaluada	Hallazgos de colaboradores	Hallazgos de usuarios	Hallazgos de externos	Coincidencia
Selección y contratación	El 56% de colaboradores señalan una alta	El 22% de usuarios tienen una satisfacción moderada con el	Falta de colaboraciones con especialistas	Necesidad de mejorar la atracción y retención de

	rotación del personal	servicio recibido en el área de cuidados intermedios	en gestión del talento humano Falta de estrategias de reclutamiento	profesionales de salud
Capacitación y desarrollo	El 18% señalan que no están seguros de si han tenido desarrollo profesional El 26% consideran muy importante la capacitación	El 30% de usuarios creen que ocasionalmente se les informa con claridad, sobre la condición de salud y el tratamiento	Escasez de capacitación	Necesidad de fomentar el desarrollo
Evaluación del desempeño	El 48% de colaboradores no están seguros de estar preparados para brindar una atención de calidad	El 24% de usuarios señalan que la calidad en cuanto a la atención ejecutada es ineficaz	Falta de estrategias para mejorar la oferta de profesionales eficientes	Necesidad de aplicar un plan de evaluación del desempeño
Satisfacción laboral	El 23% indican que el clima laboral es medio óptimo	El 15% de usuarios consideran que su experiencia reciente en el área de cuidados intermedios ha sido desagradable	Ambientes laborables presionantes	Necesidad de fomentar un buen clima laboral
Capacidad de respuesta	El 13% de colaboradores creen que se debería equilibrar mejor la carga de trabajo	El 22% de usuarios indican que las mejoras en cuanto a la calidad del servicio son ineficaces	Falta de incentivos	Importancia de aplicar técnicas de atracción e incentivos y mejorar el equilibrio de trabajo para mejorar la capacidad de respuesta

Empatía	El 19% de colaboradores señalan que el servicio brindado a los usuarios es medio óptima	El 27% de usuarios mencionan que la calidad de la atención personalizada y humanizada es poco agradable	Falta de estrategias para garantizar la seguridad del personal	Acciones para brindar apoyo al personal que mejore su servicio a los usuarios
----------------	---	---	--	---

Nota: La tabla describe la triangulación de resultados Elaborada por el autor (2026)

Los hallazgos obtenidos al trinagularlos indicaron que el análisis en las tres dimensiones, tales como la valoracion del personal de sanidad, las personas atendidas y el juicio derivado por los expertos, fueron convergentes respecto a la problemática de la información referente a la enfermedad y tratamiento, el desconocimiento que limita el desarrollo de la formación continua, la mala calidad en el manejo de la atención, una mejor distribución de funciones de trabajo, despersonalización y humanización en el sistema de salubridad en general, como las principales problemáticas relacionadas con la sostenibilidad de la gestión de calidad del usuario. Entonces, la diversidad de hallazgos es una confirmación a la hipótesis de que la implementación de un plan integral de gestión del talento humano optimiza la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, año 2024.

La confirmación de estos hallazgos demuestra la necesidad de implementar una propuesta relacionada la mejor forma de gestionar la fuerza laboral que optimice el servicio aportado al usuario debido a que la premisa de la teoría sobre calidad de servicios que indica que la calidad debe ser total. Los conceptos de gestión orientada al cliente son algo completamente nuevo a la gestión tradicional, más bien son una evolución de ideas. Su interés en el proceso, los productos y su calidad. Esto demuestra la insatisfacción del paciente con las actividades de atención realizadas en este sistema de sanidad y algunas llimitantes en el comportamienrto de los servidores públicos, por las dificultades presupuestarias provenientes de la crisis económica.

3.5.5. Resultados de motivación laboral de acuerdo al Instrumento SDT (Self Determination Theory)

Tabla 26

Resultados de escala de motivación laboral

Dimen.	Preguntas	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Autonomía	En mi trabajo, siento que puedo elegir libremente las cosas que hago	0	0,00%	0	0,00%	40	50,00%	33	41,25%	7	8,75%	80	100%
	Siento que en mi trabajo todo son obligaciones que tengo que cumplir.		0,00%		0,00%	14	17,50%	54	67,50%	12	15,00%	80	100%
	Siento que he estado haciendo realmente lo que me interesa en mi trabajo		0,00%		0,00%	14	17,50%	54	67,50%	12	15,00%	80	100%
	Me siento forzado(a) a hacer muchas cosas en mi trabajo que de otra forma no haría	40	50,00%	14	17,50%	14	17,50%	12	15,00%		0,00%	80	100%
	Cuando estoy en el trabajo, tengo serias dudas respecto de si puedo hacer las cosas bien	26	32,50%	40	50,00%	14	17,50%		0,00%		0,00%	80	100%
	Total	66		54		96		153		31			
	SUBTOTAL												
Competencia	Me siento capaz de lograr mis objetivos en el trabajo		0,00%		0,00%	14	17,50%	26	32,50%	40	50,00%	80	100%
	Me siento confiado(a) en que puedo hacer bien mi trabajo		0,00%		0,00%		0,00%	54	67,50%	26	32,50%	80	100%
	Siento que puedo completar con éxito las tareas difíciles de mi trabajo		0,00%		0,00%		0,00%	54	67,50%	26	32,50%	80	100%
	Me siento presionado(a) a hacer muchas cosas en el trabajo	26	32,50%	14	17,50%		0,00%	40	50,00%		0,00%	80	100%
	Mis actividades diarias en el trabajo son como una cadena de obligaciones	26	32,50%		0,00%		0,00%	54	67,50%		0,00%	80	100%
	Total	52		14		14		228		92			
	SUBTOTAL												
Relación	Siento que a la gente que me importa en el trabajo yo también le importo		0,00%	14	17,50%	26	32,50%	40	50,00%		0,00%	80	100%
	En el trabajo, me siento cercano(a) y conectado(a) con personas que son importantes para mí		0,00%		0,00%	40	50,00%	40	50,00%		0,00%	80	100%
	Me siento excluido(a) del grupo al que quiero pertenecer en el trabajo.	54	67,50%	14	17,50%	12	15,00%		0,00%		0,00%	80	100%
	Siento que no le gusto a la gente con la que paso el tiempo en el trabajo	54	67,50%	14	17,50%		0,00%	12	15,00%		0,00%	80	100%
	Cuando estoy trabajando, me siento un fracaso debido a los errores que cometo	54	67,50%	14	17,50%		0,00%	12	15,00%		0,00%	80	100%
	Total	162		56		78		104		0			

Nota: La tabla describe los resultados de la motivación laboral de los colaboradores del área de cuidados intermedios en el APH. Fuente:

Encuesta a los colaboradores del área de cuidados intermedios de APH

Se usó una escala para encuestar a los empleados y a las personas atendidas en el área investigada sobre su opinión sobre tal punto. Se usó una técnica de encuesta Likert (1 = Completamente desacuerdo; 2 = Desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = Acuerdo; 5 = Completamente de acuerdo). La encuesta para los empleados consistió de 15 cuestiones estructuradas en tres bloques: Autonomía, Competencia y Relación. Había 20 aspectos para los usuarios, distribuidos entre cuatro bloques siguientes: Empatía, Tangible, Capacidad de respuesta y Fiabilidad. Se determinó previamente el grado de respuesta de la muestra de los empleados de la encuesta para acumular toda la respuesta de la muestra existente en una encuesta de número 1 al 180. Para la Evaluación del Resultado se tomaron las categorías de medición (Malo, Regular y Bueno) con el objetivo de no alterar el Resultado ya que este es el nivel de educación que se intenta lograr en el marco de la Investigación.

Tabla 27

Distribución de intervalos para medición de resultados

Nivel de medición de intervalo	Nivel bueno	121 a 180
	Nivel moderado	61 a 120
	Nivel malo	1 a 60

Nota: Elaborada por el autor, 2026

El siguiente paso es usar la técnica del semáforo, como dice Chiavenato (2009). Así, es fácil entender los niveles que los profesionales sanitarios aprecian según la tabla 28.

Tabla 28

Descripción del semáforo

Escala cuantitativa	Valor de colaboradores	Escala Valor de Escala para usuarios	de Equivalencia
Verde (Bueno)	121 a 180	74 a > 100 puntos	Los colaboradores y usuarios perciben fluidez, información clara y tiempos razonables.
Amarillo (Moderado)	61 a 120	47 a 73 puntos	Se percibe fidelización, confianza, cree que el servicio está cumpliendo, el usuario sigue avanzando, pero con cargas, con oportunidades de mejora. Se perciben consecuencias como incertidumbre, elevadas sensaciones de incertidumbre.
Rojo (Malo)	1 a 60	1 a 46 puntos	Existe una diferencia entre lo que el usuario esperaba y el servicio que recibe. Provoca un bienestar emocional, sensaciones de injusticia, pérdida de tiempo y la generación de costos indirectos

Nota: Elaborada por el autor, 2026

Tabla 29*Clasificación del nivel de motivación laboral*

Escala cuantitativa	Valor	Número de colaboradores	Porcentaje
Verde (Bueno)	121 a 180 puntos	59	74%
Amarillo (moderado)	61 a 120 puntos	21	26%
Rojo (malo)	1 a 60 puntos		
TOTAL		80	100%

Nota: La tabla describe los resultados de la clasificación del nivel de motivación laboral de los colaboradores del área de cuidados intermedios, Fuente: Tabla 26

Conforme a las 80 respuestas proporcionadas el equipo de salubridad de cuidados intermedios, es posible identificar que el 73.75% de estos afirman que su grado de motivación para trabajar es bueno y el 26.25% es medio, lo cual permite concluir que esta percepción acerca del servicio que prestan generalmente es buena; sin embargo, existen algunas limitaciones, dado que no hay problemas de insuficiencia pero sí un número considerable de profesionales consideran haberse sentido medianamente satisfechos con respecto al servicio proporcionado, considerando que el área de cuidados intermedios, no logra diferenciarse mucho de la percepción que se tiene del mismo por parte de otros trabajadores de salud. De acuerdo a estas cifras, resulta evidente que la organización debe mejorarse en cuanto a su gestión y hay una diferencia entre la esperanza del servicio deseado y el que realmente recibieron, generándose así un porcentaje de percepción medio del servicio recibido y la percepción de la confianza y satisfacción de sus miembros.

3.5.6. Resultados de la calidad del servicio dado a los usuarios basada en la Teoría de la Calidad SERVQUAL

Tabla 30

Resultados de escala de calidad del servicio según la Teoría de la Calidad SERVQUAL

Dimen.	Preguntas	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tangible	Las instalaciones del organismo público son visualmente atractivas	0	0,00%	0	0,00%	20	25,00%	40	50,00%	20	25,00%	80	100%
	Los equipos y herramientas del organismo público son modernos	1	1,25%	2	2,50%	5	6,25%	56	70,00%	16	20,00%	80	100%
	Los funcionarios presentan una apariencia profesional		0,00%		0,00%	0	0,00%	25	31,25%	55	68,75%	80	100%
	Los materiales informativos (formularios, señalética) son claros y comprensibles	2	2,50%	5	6,25%	2	2,50%	25	31,25%	46	57,50%	80	100%
	El organismo público cumple sus compromisos en el tiempo prometido.	12	15,00%	9	11,25%	45	56,25%	11	13,75%	3	3,75%	80	100%
Total		15		16		72		157		140			
SUBTOTAL													
Fiabilidad	El organismo público presta sus servicios correctamente desde la primera vez.	1	1,25%	2	2,50%	46	57,50%	27	33,75%	4	5,00%	80	100%
	El registro de trámites y documentos es totalmente confiable	2	2,50%	1	1,25%	1	1,25%	42	52,50%	34	42,50%	80	100%
	El organismo mantiene registros sin errores.	1	1,25%	3	3,75%	2	2,50%	48	60,00%	26	32,50%	80	100%

	Los funcionarios responden rápidamente a las solicitudes de los usuarios.	2	2,50%	4	5,00%	29	36,25%	28	35,00%	17	21,25%	80	100%
	Los funcionarios están siempre dispuestos a ayudar	4	5,00%	1	1,25%	5	6,25%	59	73,75%	11	13,75%	80	100%
	Total	10		11		83		204		92			
SUBTOTAL													
Capacidad de respuesta	El organismo ofrece un servicio ágil incluso en momentos de alta demanda	23	28,75%	32	40,00%	8	10,00%	10	12,50%	7	8,75%	80	100%
	Los usuarios reciben atención dentro del tiempo previsto	2	2,50%	1	1,25%	5	6,25%	35	43,75%	37	46,25%	80	100%
	El personal demuestra conocimiento suficiente para responder preguntas.	18	22,50%	22	27,50%	35	43,75%	4	5,00%	1	1,25%	80	100%
	Los funcionarios generan confianza en el usuario.	2	2,50%	3	3,75%	1	1,25%	42	52,50%	32	40,00%	80	100%
	Los funcionarios son corteses en su trato	1	1,25%	2	2,50%	3	3,75%	48	60,00%	26	32,50%	80	100%
	Total	17		19		119		339		146			
Empatía	El organismo ofrece un servicio ágil incluso en momentos de alta demanda	20	25,00%	28	35,00%	10	12,50%	12	15,00%	10	12,50%	80	100%
	Los usuarios reciben atención dentro del tiempo previsto	2	2,50%	1	1,25%	5	6,25%	35	43,75%	37	46,25%	80	100%
	El personal demuestra conocimiento suficiente para responder preguntas	18	22,50%	22	27,50%	35	43,75%	4	5,00%	1	1,25%	80	100%
	Los funcionarios generan confianza en el usuario.	2	2,50%	3	3,75%	1	1,25%	42	52,50%	32	40,00%	80	100%
	Los funcionarios son corteses en su trato	1	1,25%	2	2,50%	3	3,75%	48	60,00%	26	32,50%	80	100%
	Total	46		60		52		139		103			

Nota: La tabla describe los resultados de la calidad del servicio dado a los usuarios en el área de cuidados intermedios en el APH. Fuente:

Escala aplicada a los usuarios del área de cuidados intermedios de APH

Tabla 31*Clasificación de la calidad del servicio en el área de cuidados intermedios*

Escala cuantitativa	Valor	Número de colaboradores	Porcentaje
Verde (Bueno)	74 a > 100 puntos	80	100%
Amarillo (moderado)	47 a 73 puntos		0%
Rojo (malo)	1 a 46 puntos		
TOTAL		80	100%

Nota: La tabla describe los resultados de la clasificación de la calidad del servicio dada a los usuarios en el área de cuidados intermedios, Fuente: Tabla 30

Los resultados obtenidos revelan que según el 100% de aquellas personas que utilizan la atención dentro del sector de cuidados intermedios, la calidad de los servicios brindados ha resultado ser bastante buena; sin embargo, es necesario mejorar algunos aspectos, tales como la eficiencia para realizar cada una de las tareas asignadas en el tiempo acordado, poseer el conocimiento necesario para responder adecuadamente a las consultas y mejorar la velocidad del servicio proporcionado, especialmente si hay una gran demanda de los mismos.

Capítulo 4: Propuesta de transformación

Con base en el conjunto de resultados que se analizaron durante la investigación en el Hospital Básico de Yantzaza, fue importante diseñar una Propuesta de Transformación integral con enfoque en generar un Plan integral de Gestión del Talento Humano, cuya finalidad es contrarrestar diferentes problemas críticos identificados, tales como la rotación de personal, inseguridad y variabilidad en la satisfacción del usuario.

Se ha formulado una Propuesta de Transformación integral conforme a el conjunto de hallazgos más relevantes en torno al tema abordado, donde esta propuesta está centrada en un Plan de Gestión del Talento Humano para mitigar algunos inconvenientes que requiere solución inmediata previamente identificados, tales como la rotación del personal, la inestabilidad e inseguridad, la existencia de quejas por parte del usuario.

4.1.Fundamentación de la propuesta de transformación.

Teorías sobre gestión del talento humano

La teoría del capital humano ratifica su concepción de talento humano al indicar que está relacionado con la realidad del capital humano con un valor significativo en la competencia y el alcance de varios objetivos organizacionales. Dicho esto, el concepto del valor agregado entrega la metodología y la gestión apropiada para formar el capital humano en la organización (Reyes, 2025).

Por otra parte, la teoría de la calidad del servicio, se orienta a demostrar que es fundamental considerar su perspectiva para ustedes, señala que la eficiencia de la atención consiste en ejecutar diversos procedimientos, procesos y prácticas, y además, elementos intangibles. Todo ello comprende los acontecimientos y la acción realizada por la gente (empleados de la empresa) encaminada hacia los clientes y los usuarios de la compañía. Esto depende del saber que el usuario ya posee acerca de cómo era ese servicio que le prestaban y además acerca del proveedor de este servicio en tanto que también puede ofrecerles una alta satisfacción a sus clientes (Indriyaningrum et al., 2025).

Definición e importancia del talento humano

El talento humano corresponde al diferentes habilidades, experiencias, motivación, pensamientos, competencias y destrezas técnicas necesarias en la persona dentro del capital humano posee o puede ofrecer de forma rápida y sin esfuerzo. Actualmente, los seres humanos representa la pieza sustancial para elevar la cantidad de beneficios obtenidos con su nivel de competitividad que resulta crucial y un elemento esencial para que toda organización garantice la continuidad de sus operaciones en cualquier ámbito (Trujillo et al., 2026).

Capacitación del talento humano

La formación del personal constituye, sin duda, otro pilar fundamental para el crecimiento de los trabajadores. Se trata, como bien saben, del desarrollo de las habilidades, el conocimiento y la competencia de la organización. El objetivo es que prosperen

individual y colectivamente; que se conviertan en profesionales flexibles y sostenibles que se esfuercen por alcanzar las metas organizacionales: eso es todo (Suárez, 2026).

Desarrollo profesional

Siempre que una persona asciende continuamente en su trayectoria profesional, se hace necesario su crecimiento personal. De esta manera, mejora sus habilidades técnicas y desarrolla competencias para comunicarse eficazmente con los demás, liderar grupos y adquirir más conocimientos. La importancia de este crecimiento radica en que el desempeño laboral mejora, la adaptabilidad a los cambios se optimiza y la creatividad se estimula. Gracias al crecimiento profesional, tanto el individuo como la organización se benefician, ya que los objetivos de cada miembro se alinean con los de la organización (París y Quesada, 2022).

Retención del talento

La competencia de una organización se demuestra por la habilidad de retener durante mucho tiempo a los individuos que tienen capacidades particulares dentro de ella. Todo esto es el resultado de varios enfoques utilizados por el liderazgo de la organización en cumplimiento de las demandas que los empleados ponen a su posición laboral. Esto posible por lo siguiente; es grato trabajar dentro de dicha organización y existe la oportunidad de constantemente aprender nuevos roles. En ese sentido, la empresa paga los mismos salarios que la competencia y crea cultura de pertenencia de los empleados a su rol. En esa situación, importante asegurar la estabilidad de los trabajadores expertos, a fin de prevenir pérdida de experiencia valiosa, es la razón, por la cual, la durabilidad y mayor rendimiento productivo se puede lograr (Peranzola y Troilo, 2023).

Satisfacción laboral

En el ámbito laboral, este término comprende el estado en el que una persona tiene confianza y está contento tanto con su trabajo como las condiciones en las que se desempeña en éste. Esto es crucial ya que permite conocer en qué medida los trabajadores son motivados y cuál es el estado de la situación laboral en términos generales. Para que las tareas realizadas y el empleo se consideren satisfactorios deben reunirse una serie de

criterios, como las responsabilidades cotidianas, las interacciones con los demás miembros del equipo, oportunidades para progresar laboralmente, el salario y la equidad en torno al tiempo de trabajo individual y colectivo (Samaniego et al., 2026).

Este aspecto tiene una influencia decisiva sobre el estado emocional del empleado, su rendimiento, el resultado de su labor, la probabilidad de retención y la manera en que los usuarios perciben el trato recibido. Aquellas organizaciones con mayor éxito generalmente proporcionan un ambiente de trabajo que es satisfecho y favorable tanto para el trabajador como para la organización. Resolviendo las dificultades que causan insatisfacción y malestar, será posible aumentar la concentración del trabajador, prevenir la renuncia y sostener las ventajas alcanzadas durante mucho tiempo (Colina et al., 2026).

Evaluación del desempeño

Las organizaciones evalúan de manera estructurada la labor de cada individuo dependiendo del análisis de las tareas, logros, habilidades y la capacidad de mejora en el futuro de ese empleado. Esta evaluación permite entender cuánto efectivamente contribuye el trabajador y bajo qué aspectos puede mejorar, con el objetivo de ayudar a organizar eficazmente la labor de toda empresa (Marisol et al., 2026).

Para una carrera exitosa es necesaria la claridad en las tareas que se les impone a los trabajadores, las habilidades y normas requeridas por ellos. Para aumentar la productividad de los empleados se necesita su motivación, y los distintos métodos incluyen la delegación de autoridad y creciente carga de trabajo. En este caso también es importante reconocer logros de la gente que trabaja y evaluarlos. Además, es útil organizar la labor de la empresa de manera tal, que todos los empleados interactúen eficazmente (Farías et al., 2026).

Área de cuidados intermedios

Esta hace referencia al ambiente del transporte o la calidad de condiciones de infraestructuras presentadas en una entidad de sanidad, en este departamento se aplica un servicio de medicina en donde la salud de las personas, aunque por el momento no haya sufrido ningún cambio súbito, podría empeorar debido a la condición grave a la que están

sometidas. En consecuencia, necesitan la constante supervisión por parte del personal sobre sus procesos corporales, entre estos, los niveles de oxigenación sanguínea y las pulsaciones por minuto que presentan al ser atendido. Es por esto que se llevan a cabo en este sitio procesos médicos complicados por parte de los enfermeros. Con estas condiciones, el servicio es más avanzado que el ofrecido por un transportador regular de pacientes, pero menos que la extrema atención de una unidad de terapia intensiva móvil (Martínez et al., 2025).

Servicio en cuidados intermedios

El buen servicio de emergencia depende de la capacidad de crear sistema apropiados y de consolidarlos, estos no se tienen que ver como algo aparte, sino como un proceso que se integra en la gestión de sanidad del de cuidados intermedios del APH. Esto quiere decir que la emergencia entra en la dinámica del entorno de salubridad idóneo, comenzando por un servicio integral que parte de la aproximación del paciente al incidente y hasta la atención especializada en la unidad de traumatología. En el medio están los servicios de transporte interhospitalario, los consultorios de salud y los hospitales de primera etapa. Por lo tanto, la vida del paciente estará en manos de todo este sistema de atención (Rojas et al., 2025).

4.2.Estructura de la propuesta de transformación.

Título de la propuesta

Plan integral de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza

Objetivo General de la propuesta

Aumentar el nivel de atención al cliente en cuidados intermedios a través de la utilización e implementación de actividades estratégicas centradas en reducir los tiempos de espera de una muy complicada estandarización de procesos que den mayor conformidad a cada paciente al ejecutar el plan integral de gestión del talento humano.

Objetivos específicos de la propuesta:

- ✓ Diseñar un proceso de admisión con actividades que hagan más fuerte la simplificación de formularios—y así todo avance más rápido. Además, toca digitalizar los registros, conectar esos datos con la historia clínica electrónica (para que no se pierda información), y formar al equipo en protocolos unificados, esto ayuda desde el primer contacto.
- ✓ Ordenar cómo se comunican los usuarios es el siguiente paso (sin rodeos), primero, hay que trabajar con actividades concretas, pero también dar al personal una capacitación en comunicación clara y empática, la idea es simple: menos confusión, mejor trato.
- ✓ Pasar a una gestión estratégica de recursos humanos, pero con reglas claras. Se respalda en políticas para repartir turnos de forma equitativa, y en la creación de un comité de efectividad tanto en la admisión como en la atención inicial. Así se revisa el trabajo sin esperar meses.
- ✓ Construir un sistema de información hospitalaria integrado sobre una plataforma interoperable. Que una la información clínica con la administrativa, y que permita supervisar y monitorear en tiempo real (para que se vea lo que pasa, cuando pasa)., de esa forma, la gestión no va a ciegas.

Estrategias principales de la propuesta

1. Desarrollo de la marca del área de cuidados intermedios del Hospital Básico de Yantzaza

- **Actividades principales**

- ✓ Conciliar la participación en todas las sugerencias hechas por cada uno de los integrantes de este equipo, permitiendo que estos expidan sus deseos, aspiraciones, metas y expectativas en este negocio.
- ✓ Tratar con la participación de la división de cuidados intermedios en la página oficial de la entidad, usando como mecanismos sociales a la Red Social de Facebook, Twitter e Instagram; para dar difusión al trabajo que se realiza aquí con relación a la planificación de este negocio.

- ✓ Brindar un futuro laboral estable para todos los trabajadores contratados bajo los servicios.
- ✓ Defender la reputación de estos trabajadores que han estado trabajando en este negocio de cuidados intermedios.
- **Responsables**
 - ✓ Dirección administrativa
 - ✓ Subdirección administrativa
 - ✓ Departamento del talento humano
 - ✓ Departamento Médico a cargo
- **Periodicidad**
 - ✓ Retroalimentación y actualización por año
- **Alianzas**

Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

2. Proceso de gestión inteligente del talento humano

- ✓ Desarrollar y diseñar una tabla conformada por un conjunto de información en el paquete estadístico Excel necesario en la sistematización de datos más significativos del talento que posee la empresa en el sector de cuidados intermedios.
- ✓ Realizar una evaluación de todos los empleados, independientemente de su nivel y tipo, ya que proporciona una visión integral de la naturaleza sobre varias actividades ejecutadas en cuidados intermedios hospitalarios.
- ✓ Permitir recompensas o desarrollo como consecuencia de su perseverancia y dedicación, ya que garantiza el reconocimiento y la valoración del trabajo realizado a lo largo del tiempo.
- ✓ Realizar reuniones mensuales de simulación de roles en las que nuestros colegas tengan amplia experiencia en diferentes campos donde participen de forma más activa.
- **Responsables**
 - ✓ Dirección administrativa
 - ✓ Subdirección administrativa
 - ✓ Departamento del talento humano

- ✓ Departamento Médico a cargo
- **Periodicidad**
- ✓ Retroalimentación y actualización por año
- **Alianzas**

Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

3. Implementación de sistema de compensación total

- **Actividades principales**
- ✓ Construir un plan retributivo total dependiendo de la economía de la entidad, esto es, el diseño y ejecución de un plan de bienestar social general.
- ✓ Diseñar planes de incentivos dentro del mencionado plan se convierte fundamental para brindar alguna forma de estímulo a los más destacados rendimientos del trabajador de la empresa.
- ✓ Hacer algunos reconocimientos formales al personal que logra los diversos objetivos y metas propuestos en el sector de cuidados intermedios.
- **Responsables**
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Subdirección administrativa
- ✓ Departamento del talento humano
- ✓ Departamento Médico a cargo
- **Periodicidad**
- ✓ Retroalimentación y actualización por año

4. Atracción del talento humano

- **Actividades principales**
- ✓ Realizar la promoción del personal necesario mediante la fan page de la institución en Facebook y sitios web de empleo gratuitos, este último con un video informativo del cargo.
- ✓ Establecer un procedimiento para seleccionar a los candidatos interesados en desempeñarse en una nueva posición en la atención intermedia, este proceso amerita la necesidad de diseñar un contrato para la prestación de servicios.

- ✓ Preparar la documentación impresora y electrónica, implementando un procedimiento de inducción y posteriormente una reinducción que permita al nuevo profesional de la salud conocer su plan de trabajo.

- **Responsables**

- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Subdirección administrativa
- ✓ Departamento del talento humano
- ✓ Departamento Médico a cargo

- **Periodicidad**

- ✓ Retroalimentación y actualización por año

- **Alianzas**

Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

5. Desarrollo del talento disponible

- **Actividades principales**

- ✓ Desarrollar y corroborar un Plan de Formación de los trabajadores en el departamento en armonía con las pautas dispuestas según la norma vigente.
- ✓ Aplicar la técnica del Mentoraje que facilitará la integración y adaptación de los nuevos profesionales de salud sin inconvenientes.
- ✓ Asegurar la flexibilidad de los profesionales del sector, ya sea por formación o estudio de grados y postgrados en el horario laboral sin ningún problema.

- **Responsables**

- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Subdirección administrativa
- ✓ Departamento del talento humano
- ✓ Departamento Médico a cargo

- **Periodicidad**

- ✓ Retroalimentación y actualización por año

- ✓ **Alianzas**

Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

6. Fidelización del talento disponible

- **Actividades principales**

- ✓ Reducir y simplificar las actividades no valor agregadas para las tareas realizadas por los trabajadores en el sector de cuidados intermedios.
- ✓ Hacer registros de cómo vive la experiencia el empleado en sus diferentes jornadas laborales, de aquellos momentos que realmente valen la pena.
- ✓ Efectuar un plan para capacitar a aquellos profesionales que se acercan a los años necesarios para solicitar la pensión.
- ✓ También es importante festejar a aquellos funcionarios públicos que se retiran en el marco de una pensión, con un reconocimiento público.
- ✓ Simplificar y disminuir aquellas actividades no valor agregada y designadas al personal de sanidad en la atención intermedia.
- ✓ Dar a conocer mediante registros escritos y electrónicos como se viven las experiencias por parte de los miembros del área, capturando estos momentos importantes.
- ✓ Generar un plan para capacitar a los profesionales sanitarios que tienen la posibilidad de optar por la jubilación.
- ✓ También, festejar a estos funcionarios del área de cuidados intermedios que han solicitado su jubilación a través de un acto público.

- **Responsables**

- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Subdirección administrativa
- ✓ Departamento del talento humano
- ✓ Departamento Médico a cargo

- **Periodicidad**

- ✓ Retroalimentación y actualización por año

- ✓ **Alianzas**

Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

Mediante la eficaz implementación de las estrategias propuestas, el campo de la atención intermedia tiene la capacidad de no reaccionar ante los problemas que surgen de última hora o aquellos que son imprevistos, logrando así la continuidad del servicio de los profesionales médicos.

Tabla 32

Resumen del Plan Integral de Gestión integral del talento humano para el área de cuidados intermedios

Estrategia	Responsables	Periodicidad estimada	Alianzas
1. Creación de la marca del empleador	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico
2. Proceso de gestión inteligente del talento humano	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico
3. Implementación de sistema de compensación total	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico
4. Atracción del talento humano	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico
5. Desarrollo del talento disponible	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico
6. Fidelización del talento disponible	➤ Dirección administrativa ➤ Subdirección administrativa ➤ Departamento del talento humano ➤ Departamento Médico a cargo	Retroalimentación y actualización por año	Empresas y universidades para apoyo tecnológico y académico

Fuente: el autor, 2026

4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación

Se formó un panel compuesto por 10 especialistas que tenían amplia información sobre la temática propuesta de gestión e internación hospitalaria; quienes han laborado durante más de cinco años en instituciones de salud, con grados de postgrado y/o con formación vinculada con el campo médico. Para el proceso de evaluación se utilizó una puntuación según cuatro dimensiones: relevancia, consistencia, viabilidad y aplicabilidad al mundo real, ya que se planteaba la resolución de un problema del entorno.

Una vez determinados los indicadores de cada una de estas dimensiones, se puede llevar a cabo el uso de una escala de Likert que se integra por cinco opciones para el puntaje designado a la propuesta solucionadora como son: extremadamente insatisfecho, insatisfecho, neutral, satisfecho y muy satisfecho. Se realizó el cálculo de la consistencia de Kendall W y Kc.

Tabla 33
Validación de la pertinencia de la propuesta

Opción	Frecuencia	%
Muy buena	6	60%
Buena	3	30%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	10	100%

Fuente: el autor, 2026

Prácticamente todos los expertos clasificaron la propuesta en el rango entre "bueno" y "muy bueno", indicando así la valoración global que el experto asigna al modelo de gestión planteado, además del hecho sobre que sea coherente a la realidad suscitada en la atención intermedia de la institución de sanidad.

Aunque la mayor parte (60%) de los expertos calificaron la propuesta como "muy buena", pero se refirieron, sobre todo, a la necesidad de la clarificación de las bases teóricas del desarrollo sostenible de la organización, lo cual permitirá generar nuevas perspectivas de la mejora, atender las quejas para la evolución de las actividades. Se observó el máximo grado de la contraposición, y se alcanzó la posición del máximo desacuerdo, ya que se

diferenciaron los valores máximo y mínimo, y el nivel de acuerdo llegó al mínimo, el coeficiente de acuerdo de Kendall (W) fue igual a 0,816, que indica la convergencia del juicio de los expertos, es decir, la aproximación al nivel perfecto de acuerdo de Kendall.

Tabla 34

Validación de la coherencia de la propuesta

Opción	Frecuencia	%
Muy buena	4	40%
Buena	5	50%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	10	100%

Fuente: el autor, 2026

En base al análisis general, se puede afirmar que todos y cada uno de los elementos del plan contienen bastante buena lógica, y, al mismo tiempo, estos diferentes elementos también están bastante bien coordinados y unificados, tal y como este hecho ha sido reconocido por los expertos en sus opiniones, considerándolo "bueno" o "muy bueno". En esta encuesta 1 experto dio una calificación baja ya que no explica bien la conexión entre algunos indicadores y algunos objetivos estratégicos, lo cual indica que necesariamente hay que mejorar todavía el modelo metodológico del modelo diseñado previo a ser aplicado. El coeficiente de armonía de Kendall (W) es 0,873 (una diferencia significativa entre una muestra aleatoria).

Tabla 35

Validación de la viabilidad de la propuesta

Opción	Frecuencia	%
Muy buena	7	70%
Buena	1	10%
Regular	1	10%
Mala	1	10%
Muy mala	0	0%
Total	10	100%

Fuente: el autor, 2026

Sobre el tema de la viabilidad del plan en cuestión, solamente se encuentra una minoría del 10% quienes lo califican como “regular” y “malo”, por lo que se puede deducir que existen muy pocos problemas técnicos, organizativos y teóricos que interfieran con la

eficacia del mismo. Respecto al grado de estabilidad se puede dar una interpretación intuitiva por medio de una correlación de Kendall (W) cuyo valor es igual a 0,817. Es decir, $W=0$ muestra una correlación alta entre los criterios expertos.

Tabla 36

Validación de la aplicabilidad de la propuesta

Opción	Frecuencia	%
Muy buena	5	50%
Buena	3	30%
Regular	2	20%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	10	100%

Fuente: el autor, 2026

Lo que respecta la aplicabilidad, 4 de cada 5 expertos clasificó la propuesta como "buena" o "muy buena". Esto indica que los expertos creen que existe una base sólida para su aplicación al sector de cuidados intermedios. Sin embargo, solo 2 de los expertos dijeron que es "estándar". Con respecto a la validez, la valoración de la propuesta dio un coeficiente de Kendall (W) de 0.762, lo que indicaría un fuerte nivel de acuerdo entre los expertos.

Tabla 37

Resumen de coeficiente de validación de la propuesta

Dimensión evaluada	Kendall W
Pertinencia	0,816
Coherencia interna	0,873
Viabilidad	0,817
Aplicabilidad	0,762
Promedio global	0,817

Fuente: el autor, 2026

Como puede verse en la tabla de coeficientes, modelo propuesto para gestionar el capital humano y elevar el nivel de calidad del servicio, que fue evaluado por los expertos, tiene un coeficiente Kendall W promedio de 0.817, demostrando así que las decisiones de consenso constituyen una base sólida. Se puede notar que los resultados obtenidos son altas las puntuaciones obtenidas en términos de aplicabilidad y relevancia. Sin embargo, la viabilidad no fue la mejor posible y esto podría haberse debido a que se necesita hacer una evaluación financiera del área y un manejo adecuado de la admisión y el cuidado intermedio.

CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo de este estudio, se deduce que, mediante la implementación del desarrollo del talento a modelo de admisión, formación y atracción de la fuerza laboral en la institución sanitaria, es posible destacar su enfoque en el talento, dado que se obtiene un personal de alta calidad y calificación. Por otra parte, el desarrollo de los empleados siempre debe ir por delante de la simple utilización de sus recursos, pues es esto lo que asegura máxima eficacia y alineación a los objetivos de la empresa.

Logró alcanzarse el objetivo específico de la segunda fase de la investigación, mediante la identificación del estado actual del servicio al usuario. De esta forma se identificaron ciertos aspectos problemáticos en su calidad como la larga espera de la cita, duplicidad de las acciones de verificación de documentos, falta de procedimientos estandarizados y ausencia de la integración tecnológica de los datos tanto administrativos, como los de los expedientes clínicos.

En cuanto al sistema que se requiere aplicar para gestionar correctamente el capital humano en el área de cuidados intermedios se proponen, estos están basados en dos aspectos de la estrategia de marca del director del área designado, sin embargo, conectan cinco otras estrategias que son: gestión inteligente, implementación del sistema de compensación total, rigurosidad del procedimiento ejecutado para contratar nuevo personal, su crecimiento y fidelidad.

La propuesta se validó por diez especialistas y se cumplió el objetivo cuarto específico al dar un análisis crítico que resultó en una revisión enriquecedora que permitió verificar la viabilidad y coherencia del plan de gestión. Casi todos los especialistas consideraron que la propuesta está bien desde “buena” hasta “muy buena”, evidenciando así que existe un consenso para la aplicación de este sistema planteado en el ámbito de gestión de la entidad investigada. Sin embargo, se indicó que es necesario hacer una revisión mas profunda de la dimensión viabilidad que requiere un análisis exhaustivo de los recursos disponibles y de la formación de alianzas estratégicas, si bien esto no significa que este modelo sea inviable.

RECOMENDACIONES

Un incremento en los límites de la muestra con la que se va a validar la propuesta, debido a que resulta útil lograr que esta sea mayor y por ende tenga mayor variedad al momento de considerar a especialistas que conduzca a elevar la capacidad del equipo de sanidad, al igual que el personal administrativo, incluyendo a enfermeras, administrativas o profesional técnico en planes de gestión de datos, para que en base a la propia apreciación que se haga sobre la propuesta, su aplicabilidad sea más real en términos de lo que significa la gestión hospitalaria en su diversidad.

La aplicación de diseños mixtos de una manera más abarcadora ; es decir, utilizar una mezcla de encuestas e entrevistas complementadas con observación y/ o el análisis de indicadores institucionales permitiría corroborar de una forma práctica la plausibilidad de las estrategias que se proponen, y por otro lado sería interesante considerar evaluaciones de tipo longitudinal al momento de valorar las propuestas debido a que se seguirá el desarrollo de los procesos durante el crecimiento del hospital.

Así mismo, el modelo presentado como solución a este problema, también debe ser visto como un medio para el análisis e investigación, con el objetivo de generar una reflexión crítica de la importancia que tienen los procesos de hospitalarios cuando éstos comienzan a operar, debido a que la combinación entre docencia y gestión hospitalaria es un binomio que vale la pena tener en cuenta por parte de los futuros profesionales médicos, enfermeros y administrativos para saber cómo desarrollar con eficiencia estos procesos.

Se recomienda a las universidades que promuevan la creación de líneas de investigación orientadas hacia la planificación hospitalaria de manera integral y en función al sistema regulatorio de la gestión de sanidad, conllevando a generar nuevos conocimientos que sean efectivos en las comunidades en un enfoque aplicativo, es recomendable que el personal administrativo en la atención intermedia, se apoye de esta propuesta sin tomarla como algo rígido y fijo, ya que el desarrollo del proceso debe ser adaptable, la directiva del hospital debe hacer un uso de este modelo con todos los niveles del personal sanitario tanto administrativo como clínico, garantizando así su aplicación y comprensión.

BIBLIOGRAFÍA

- Accesibilidad a instituciones de salud por usuarios en silla de ruedas en dos distritos de Lima. (2021). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.269
- Achachao Almerco, J. G. (2025). Capacidad resolutive y calidad de atención en consultantes de un hospital peruano. *Revista Científica Ciencias de La Salud*, 7. <https://doi.org/10.53732/rccsalud/2025.e7111>
- Aguiar Andrade, E., Vasconcelos Neto, R., & Carolyne Pontes Morcerf, C. (2026). Início da carreira docente. *Revista Do Instituto de Políticas Públicas de Marília*, 11(Edição Especial). <https://doi.org/10.36311/2447-780x.2025.v11.e025022>
- Aguilar, L. M. R., Palma, C. M. C., Jiménez, M. M. J., Miranda, D. I. C., Rivas, E. A. M., & Macías, S. C. M. (2023). La gestión del talento humano y su relación con la competitividad organizacional. *South Florida Journal of Development*, 4(6). <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n6-025>
- Altamirano Solorzano, D. A., Durán Calahorrano, D. A., & Campoverde Campoverde, O. D. (2025). Desarrollo de un sistema medico integrado con módulo de registro, seguimiento y estadísticas para instituciones educativas. *REVISTA CIENTIFICA UNANCHAY ISSN 2953-6707*, 4(2). <https://doi.org/10.64424/rcu42202584>
- Anzoise, E., Scaraffia, C. A., Cuenca, J. H., & Giménez, A. (2021). La Trilogía de Juran desde la perspectiva del cambio organizacional. Puntos de aprendizaje para la implementación de la gestión total de la calidad. *Investigación y Educación En Ciencias de La Ingeniería*, 195.
- Arora, R., & Damarla, R. (2026). Aprovechando la IA generativa para mejorar la retención de empleados y la eficiencia en la captación de empleados en sistemas de cadena de suministro. *Notas de La Conferencia Redes y Sistemas*, 1594 LNNS.
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Number 20). www.lexis.com.ec
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). Código del Trabajo. www.lexis.com.ec
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público-LOSEP. www.lexis.com.ec

- Atlas, F., Yitong, Y., & Khan, K. U. (2025). El impacto financiero y de mercado del análisis de big data y de la capacidad de análisis de talento de big data: una perspectiva de gestión del conocimiento. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1).
- Baisilla Buñay, E. L., Yaguarema Pincay, I. M., Muñetón Alvarado, A. C., & Córdova Jara, S. R. (2024). Mejora de procesos en gestión de talento humano en el área de contratación de personal en un Hospital de Guayaquil. *Reincisol.*, 3(5). [https://doi.org/10.59282/reincisol.v3\(5\)1346-1367](https://doi.org/10.59282/reincisol.v3(5)1346-1367)
- Bermúdez Marín, N. M., & Aguirre Berrios, A. A. (2025). Reclutamiento y selección de personal. *Revista Multidisciplinar Ciencia y Descubrimiento*, 3(2). <https://doi.org/10.63816/th1hkj26>
- Calvache Simbaña, M. I., Robles Robles, L. M., & Guzmán Hernández, R. (2024). Dicotomía entre la teoría y la práctica en la enseñanza aprendizaje en el área técnica de agropecuaria en el bachillerato técnico. *Explorador Digital*, 8(3). <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i3.3073>
- Canales Gonzales, C. K. (2025). Relevancia de la evaluación por competencias del personal de enfermería de un hospital nacional del Perú. *Arandu UTIC*, 12(2). <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1077>
- Cañarte, J., Franco, T., Delgado, M., & Astudillo, M. (2025). Gestión del talento humano en instituciones de salud: clave para la calidad y la continuidad del servicio. *Polo Del Conocimiento*, 10(8).
- Canossa-Montes de Oca, H., & Peraza-Villarreal, N. (2024). Gestión del Talento Humano en la Era de la Inteligencia Artificial: Retos y Oportunidades en el Entorno Laboral. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2170>
- Cerezo-Alava, R. E., Condoy-Tonato, D. M., Estrella-Lema, E. S., & Cordoba-Legarda, D. C. (2025). Humanización de los cuidados de enfermería en pacientes bajo el protocolo Código Mariposa en hospitales públicos de Ecuador: una revisión sistemática. *Innova Science Journal*, 3(4). <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n4/131>
- Chaguay Jaime, M. E., & Luján Johnson, G. L. (2025). Gestión de Salud Integral: Riesgos Psicosociales del Profesional de Salud en un Hospital Público. *Revista Scientific*,

- 10(35). <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2025.10.35.15.321-342>
- Chérrez-Anguizaca, J. E., & León-Micheli, E. X. (2021). La aplicación del Triage, en la prestación del servicio de salud en el Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 7(3). <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.572>
- Chirinos, E., Barrios, R., Chirinos R., J., Pérez, M., & De Mezzogori, I. (2025). Formación de Líderes como Factor Fundamental en el Éxito de ASCARDIO. *International Journal of Educational Practices and Engineering(IJEPE)*, 2(1). <https://doi.org/10.70504/ijepe.v2i1.13549>
- Colina Aldaz, C. K., Álava Briones, L. Y., Pérez de Armas, M., & Chang Fong, F. W. (2026a). Incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2024. *Tesla Revista Científica*, 6(1). <https://doi.org/10.55204/trc.v6i1.e570>
- Colina Aldaz, C. K., Álava Briones, L. Y., Pérez de Armas, M., & Chang Fong, F. W. (2026b). Incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2024. *Tesla Revista Científica*, 6(1). <https://doi.org/10.55204/trc.v6i1.e570>
- Colombia Serrano, D. P., Valderrama Gamez, L. V., & Violet Martelo, B. E. (2026). Evaluación del ruido y estrés térmico como factores de riesgo higiénicos que afectan la salud y el desempeño laboral de los recicladores de La Mesa, Cundinamarca. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21573
- Contreras Cruz, G. A., Benítez Contreras, K. X., & Benítez Contreras, K. E. (2025). Desarrollo Profesional y la Retención del Talento Humano en una Institución Financiera de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15425
- Córdova, B. C., Amalia, R., Ponce, L., Margarita, T., & Moreno, E. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *TecnoHumanismo*, ISSN-e 2710-2394, Vol. 2, No. 3, 2022 (Ejemplar Dedicado a: Finanzas Del Siglo XXI), Págs. 193-207, 2(3).
- Cortez Méndez, R. J., Mora Medina, A. A., Hernández Palomeque, J. A., & Chiriguaya Savinovich, C. D. (2025). Transformación del entorno institucional a través de la

- vigilancia de la salud física como modelo preventivo para el bienestar Integral. *Más Vita*, 7(1). <https://doi.org/10.47606/acven/mv0265>
- Cusnir, J. G. (2016). Hospitales universitarios: pilar de formación de talento humano y prestación de servicios de salud. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(2). <https://doi.org/10.1016/j.reper.2016.06.004>
- Dávalos-Cerrón, P. Y., Aguirre-Muñoz, A. A., Álvarez-Córdova, V. M., Manzano-Rivera, R. A., & Peralta-Artieda, M. C. (2025). La Salud Pública y su Efecto en la Sociedad. *Innova Science Journal*, 3(E1). <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/ne1/200>
- Dias, E. G. H., Fabrizzio, G. C., Marques, J. L. B., Araujo, M. T., Barra, D. C. C., & Lanzoni, G. M. de M. (2024). Competências de enfermagem em informática nos hospitais com nível máximo de desenvolvimento tecnológico. *Escola Anna Nery*, 28. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2024-0041pt>
- Espinoza Cuenca, E. J., Caraguay Gonzaga, S. M., Vivanco Vasquez, E. A., Ayora Apolo, D. C., Castillo Jaramillo, H. G., & Carrión Cabrera, M. S. (2025). NIVEL DE DETERIORO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE ADULTO MAYOR DE VILCABAMBA. *Enfermería Investiga*, 10(3). <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v10i3.2931.2025>
- Espinoza Tuárez, Y. M., Andrade Gutiérrez, R. J., Arteaga Posligua, Y. D., Quimis Santana, P. C., & Salazar Villegas, G. S. (2025). TRANSFORMACIÓN DE MODELOS EMPRESARIALES MEDIANTE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INNOVADORA. *Ciencia y Desarrollo*, 28(1). <https://doi.org/10.21503/cyd.v28i1.2831>
- Farías Rivera, F. K., Loja Mora, N. M., & Loja Mora, F. J. (2026). Aplicación web para la detección de cáncer de piel basada en aprendizaje profundo. *Revista Digital de Ciencia, Ingeniería y Tecnología NOVASINERGIA*, 9(2). <https://doi.org/10.37135/ns.01.17.03>
- Freire Heredia, J. A., & Delgado Mosquera, I. M. (2025). La Realidad de la Administración de los Hospitales Públicos en Ecuador: Una Revisión de la Evidencia Científica Reciente. *Revista Científica Multidisciplinar SAGA*, 2(3). <https://doi.org/10.63415/saga.v2i3.135>

- García Silva, M. G. (2024). Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria por COVID-19 en un hospital público de Lima Provincias. *Revista Enfermería Herediana*, 17. <https://doi.org/10.20453/renh.v17i.2024.6121>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, No. 8, 2021 (Ejemplar Dedicado a: AGOSTO), Págs. 318-329, 6(8).
- Góngora, R., Rodríguez Jimenez, J. N., Mendoza Peñaloza, N. P., & Sanmartín Ronquillo, M. A. (2025). Diagnóstico y propuesta de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima laboral en pro-ají, santo domingo, 2024. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 6(1). <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.626>
- González, Á. (2024). Relevancia de los Ejercicios espirituales ignacianos como herramienta para el desarrollo humano desde la teoría maslowiana de la autorrealización. *En-Claves Del Pensamiento*, ((35)).
- González-Ordoñez, A. I. (2023). Editorial. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(Suplemento 2). <https://doi.org/10.62452/81jsy766>
- Granja Murillo, L. E., Fierro Bosquez, M. J., Naranjo Andrade, E. E., & Verdezoto Morales, J. A. (2025). LA ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA, UNA VISIÓN A LA SALUD OCUPACIONAL MULTIDIMENSIONAL. *Revista Politécnica de La Ciencia*, 3(6). <https://doi.org/10.56519/rtx9md57>
- Grijalva, T. F., & Grijalva, T. F. (2025). LIDERAZGO EN HOSPITALES: CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA E IMPACTO EN CALIDAD DE ATENCIÓN: ANÁLISIS SISTEMÁTICO. *Aula Virtual*, 6(13).
- Guaita Chimborazo, J. F., Yagchirema Caina, A. D., & Muñoz Nuñez, Y. L. (2025). Intervenciones para el Manejo de Crisis Emocionales en el Personal de Enfermería del Servicio de Urgencias: Una Revisión Sistemática. *Reincisol.*, 4(8). [https://doi.org/10.59282/reincisol.v4\(8\)2406-2427](https://doi.org/10.59282/reincisol.v4(8)2406-2427)
- Guillén, M. F. (2024). Pirámides sanitarias análisis de la estructura y dinámica del personal hospitalario español. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (39). <https://doi.org/10.5477/cis/reis.39.167>

- Gürbüz, B., & Acuner, A. M. (2025). El papel de la calidad del servicio en la mejora de la innovación tecnológica, la satisfacción y la lealtad entre los estudiantes universitarios del norte de Chipre. *Sustainability* 2025, Vol. 17, Page 6832, 17(15).
- Gutierrez Huayra, R. S., Carbajal Quispe, O. J., Ramos Guevara, G. N., Contreras Chocce, E. I., & Villanueva Vilca, L. A. (2026). Indicadores de desempeño para evaluar el impacto del aprendizaje dual en la productividad empresarial vinculadas a SENATI. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 10(41). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v10i41.1197>
- Gutiérrez Ossa, J. A., & Mira Olano, L. E. (2025). Fundamentos del método científico, del método complejo y de la CTel e innovación abierta para la formación científica del juriconsulto. *Con-Texto*, (62). <https://doi.org/10.18601/01236458.n62.04>
- Hernández Ramírez, V., & Morales Pulido, M. I. (2025). El Impacto de la Rotación del Personal en los Costos de la Empresa. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 6(2). <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.678>
- Huamaní Arone, M. J., & Bejar Callañaupa, Lic. Adm. I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Hùng, T. H., Luru, T.-M.-N., Nguyen, P. M., & Phung, D. T. (2025). Sustainable PM in Hospitality. *Journal of Lifestyle & SDG's Review*, 5(1).
- Indriyaningrum, E., Hendar, Ratnawati, A., & Heridiansyah, J. (2025). Calidad del servicio electrónico de Amanah para mejorar la capacidad de cocreación de valor y el rendimiento de marketing de las PYME de la moda en Indonesia. *Revista de Análisis Cultural y Cambio Social*, 10(3).
- Isla Maciel, M. A., & Castañeda Olalde, A. (2025). Factores asociados a la insatisfacción laboral en Querétaro: Un análisis longitudinal basado en la ENOE (2015–2025). *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4790>
- Juipa Machado, K. M. (2022). Reclutamiento de personal y gestión del talento humano. *Innovación Empresarial*, 2(2). <https://doi.org/10.37711/rcie.2022.2.2.18>

- León Aguilar, R. N., & Villanueva Figueroa, R. E. (2025). Gestión del talento humano y desempeño laboral en una Institución Pública. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9). <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.93>
- López-Reina, T., & Cejas-Martinez, M. (2023). Gobernanza Institucional como Eje Estratégico en la Gestión del Talento Humano y sus Prácticas en el Centro de Salud Materno Infantil y Emergencia del IESS de Bahía de Caráquez. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3–1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1909>
- Lozada Acosta, H. F. (2025). Implicaciones del Estrés en el Desempeño Laboral y su Relación con la Gestión de Talento Humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ASCE*, 4(2). <https://doi.org/10.70577/asce/1125-1138/2025>
- Mahajan, A. P. (2025). Elton Mayo. In *Insights of Administrative Thinkers*. <https://doi.org/10.4324/9781003562467-18>
- Mancheno-Paredes, L., López-Barboto, I., Medrano-García, V., & Tomalá-Chang, C. (2023). Gestión del Talento Humano: *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 10(2). <https://doi.org/10.48204/j.colonciencias.v10n2.a4151>
- Marisol, J., Arturo, B., Gaona, J., & Jiménez, B. (2026). Herramientas de la inteligencia artificial vs procesos tradicionales de evaluación del desempeño: un enfoque comparativo aplicado a la gestión del talento humano. *Qualitas Revista Científica*, 31(31).
- Martinez Fiallos, M. G., & Pérez Salas, F. P. (2025). Liderazgo de la Gerencia Hospitalaria y su Incidencia en el Desempeño del Personal de Emergencia del Hospital General Puyo. *Religación*, 10(44). <https://doi.org/10.46652/rgn.v10i44.1374>
- Martínez Reategui, S. L., Arias Quizhpe, F. J., & Urgiles Vallejo, I. P. (2025). Efectividad de los cuidados de enfermería que incluyen las guías ATLS en la estabilización de pacientes con traumatismo craneoencefálico en el área de emergencias: una revisión sistemática integrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.16993
- Mites-Gaibor, V. de los Á., & Quinatoa-Caba, G. G. (2023). Percepción del personal de enfermería en relación a los criterios de ingreso de uci. *MQRInvestigar*, 7(3). <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.3.2023.1118-1130>

- Mora Medina, A. A., Chiriguaya Savinovich, C., & Rocafuerte Naranjo, G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud. *Más Vita*, 6(1). <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>
- Mosquera Domínguez, P. A., Enríquez Jácome, S. P., & Tapia Carvajal, P. G. (2026). Gestión del talento humano en entornos híbridos: Retos y efectos en el desempeño organizacional en el Hospital General Docente de Calderón durante el año 2024. *Nexus Research Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.62943/nrj.v5n1.2026.427>
- Muñoz Pérez, J. F., Castillo Saavedra, E. F., Vargas Vigo, E. J., Reyes Alfaro, C. E., Mejía Pinedo, D. A., & Cabiñas Ñaño, S. I. (2024). Gestión del conocimiento en bioseguridad en hospitales peruanos. *MediSur*, 22(2).
- Nieto Merino, J.-C., Pérez Gómez, L. S., Allbarán Flores, R., & Villanueva Azotea, F. J. (2024). Uso de Localizadores de Venas 3d Fdm por Médicos Internos de Pregrado. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(1). <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i1.175>
- Ojeda Cedillo, P. O., & Aguirre Fernandez, R. E. (2025). Percepción de Satisfacción Médica sobre Resultados Gerenciales en un Hospital Público Ecuatoriano durante el 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18013
- Orozco Torres, G. B., Horta García, J. E., & Vázquez Luna, J. U. (2025). Conflictos Biopsicosociales que Enfrenta el Médico Residente durante su Formación Profesional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16231
- Oyola Sigüenza, J. P., & Román Relica, L. G. (2025). Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de atención en instituciones de salud: una revisión sistemática de la literatura (2020-2025). *Arandu UTIC*, 12(2). <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1073>
- Paredes Ibarra, C. A. A. (2025). Influencia de la Motivación del Personal en la Gestión Administrativa y en el Rendimiento Organizativo. *NovaRUA*, 17(30). <https://doi.org/10.20983/novarua.2025.30.5>
- París Mañas, G., & Quesada-Pallarès, C. (2022). Aprendizaje y desarrollo profesional. *Educación*, 58(1). <https://doi.org/10.5565/rev/educar.1524>

- Peranzola, P., & Troilo, F. (2023). Factores clave en la retención del talento IT. *Perspectivas*, 13(2). <https://doi.org/10.19137/perspectivas-2023-v13n2a13>
- Pereira, C. A. B., Reis, E. M., Carretilha, A. de J., Pires, P. G. da S., De Sousa, L. B., Correa, A. E. dos S., Campos, C. S., Melo, K. R. da S., Mendes, M. C., Araújo, A. M., Do Nascimento, A. M. A., Leal, M. P., Dos Santos, U. F., De Lanes, D. J. G., Da Silva, L. A. F., Rodrigues, T. S., Lima, P. M. H., Rêgo, I. C. V., Gomes, A. de M., ... Ferreira, B. A. (2026). CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE EM HOSPITAIS DE ALTA COMPLEXIDADE: ESTRATÉGIAS MULTIPROFISSIONAIS PARA INTEGRAÇÃO DA ASSISTÊNCIA, COMUNICAÇÃO E CONTINUIDADE DO CUIDADO. *Revista de Geopolítica*, 17(1). <https://doi.org/10.56238/revgeov17n1-051>
- Pin Navarro, A. J., & Salazar Pin, G. E. (2023). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU ENFOQUE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, COOPERATIVA “ALFARO 7.” *Ciencia y Desarrollo*, 26(4). <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2509>
- Quezada Galindo, J. L., Gálvez Jiménez, J. D., Ríos Cevallos, M. A., Rodriguez Llivigañay, M. S., & Guarnizo García, Y. S. (2025). Análisis de la Implementación del Protocolo de Parto Vaginal Después de Cesárea (PVDC) en el Hospital Básico Yantzaza (2018-2024). *Revista Veritas de Difusão Científica*, 6(1). <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.531>
- Ramón Ochoa, M. J. R. O. (2025). Factores determinantes del subregistro de reacciones adversas a medicamentos por profesionales de la salud: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15701
- Reyes, B. G. R. (2025). Determinantes sociales y estructurales de la deserción estudiantil en la educación superior en América Latina: un análisis de causas y propuestas para la permanencia. *South Florida Journal of Development*, 6(6). <https://doi.org/10.46932/sfjdv6n6-026>
- Rivera-Obregón, M. L., Ahumada Cervantes, J. M., & Cañedo Obeso, D. O. (2025). Estudios de perfil territorial sostenible: teorías para identificar nuevos mercados laborales para el desarrollo regional. *Revista de Investigación Latinoamericana*

- Rodríguez Intríago, C. A., Madrid Celi, B. A., Loján Alvarado, J. C., Calderón Zambrano, R. L., Muñoz Bravo, G. H., & Flores Acosta, A. R. (2023). Liderazgo y su importancia en la gestión de instituciones de salud en tiempos de covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6782
- Rojas Trujillo, J. E., Rodríguez Cañamero, S. J., Calderón Pérez, P. J., Miraya Oceda, P. M., Ruiz Castro, M. de los A., & Marrero Carrillo, E. de los A. (2025). Cuidados de enfermería a paciente post operado de resección intestinal (K91.4)+ ileostomía por hernia obturatriz incarcerada (K42.9)+ perforación intestinal (K63.1), un estudio de caso clínico. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 5(3). <https://doi.org/10.33326/27905543.2025.3.2454>
- Salas, A. (2024). Integración de las teorías x, y, z y Modelo de Negociación de Harvard. *LITORAL*, 3.
- Samaniego, D., Tello, C., Acosta, L., & Tello, X. (2026). SATISFACCIÓN LABORAL COMO MOTOR DEL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL: UN ESTUDIO ESTADÍSTICO APLICADO. *Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo*, 7(18). <https://doi.org/10.56519/gckyzv71>
- Santafé-Cóndor, C. I., & Safla-Sandoval, J. P. (2026). Mapeo de los procesos de los subsistemas de reclutamiento y selección en una empresa comercial en la provincia de Cotopaxi. *MQRInvestigar*, 10(1). <https://doi.org/10.56048/mqr.2026.e25>
- Saud, M., & Wahyudi, I. (2025). Shaping health behavior and social connectedness during COVID-19 through media adaptation strategies in Indonesia. *Vacunas (English Edition)*, 26(2). <https://doi.org/10.1016/j.vacune.2025.500387>
- Sierra Collante, A. A. (2024). Incidencia de la Teoría de Goleman para el Fortalecimiento del Autocontrol en Estudiantes del Grado Octavo, en las Clases de Educación Física del Colegio Cristiano Superior del Caribe. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9811
- Sirithongsook, A., & Kongchan, P. (2025). STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING IN THAI UPSCALE HOTELS: A CONTINGENCY-BASED

- MODEL OF ADOPTION AND IMPLEMENTATION. *Veredas Do Direito*, 22(4). <https://doi.org/10.18623/rvd.v22.n4.3555>
- Solarte Portilla, A. L., Andrade Sanchez, K., Arteaga Diaz, Y. M., & Herrera López, H. M. (2024). Aproximación general a la gestión por procesos en los servicios de salud en Latinoamérica: una revisión bibliográfica. *Informes Psicológicos*, 24(1). <https://doi.org/10.18566/infpsic.v24n1a05>
- Sotolongo Díaz, D., Diéguez Batista, R., García Pérez, R. P., Leiva Pérez, A., Montes de Oca Álvarez, M., & García Martín, D. (2024). Antecedentes y concepciones actuales del proceso de formación del especialista en dermatología. *Educ. Med. Super*, 38.
- Suárez Orellana, A. N. (2026). Capacitación de personal y gestión del talento humano en universidades: revisión sistemática de la literatura. *Impulso, Revista de Administración*, 6(13). <https://doi.org/10.59659/impulso.v.6i13.241>
- Tello - Carreño, C., Hereveri - Jara, J., Chávez - Alarcón, C., Espinosa - Muñoz, M., Gómez - Hidalgo, D., Fuentes - Mondaca, J., González - Nahuelquin, C., & Fernández - Clavería, R. (2025). Prevención de la violencia laboral en enfermeras y enfermeros de hospitales: una scoping review. *Gerencia y Políticas de Salud*, 24. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps24.pvle>
- Toro Marchant, F. A., Pérez Figueroa, B. P., Bravo Millas, A. I., Durán Quezada, V. C., & Cáceres Sanchez, J. T. (2025). Miositis osificante traumática: Reporte de caso de una complicación poco frecuente. *Revista Confluencia*, 8. <https://doi.org/10.52611/confluencia.2025.1342>
- Torres Panesso, M. C. (2023). Gerenciar el talento humano de enfermería: desafíos en la revolución 4.0 y los cambios generacionales. *CES Enfermería*, 4(1). <https://doi.org/10.21615/cesenferm.7318>
- Trujillo Robles, P. L., Mendoza Cuzcano, J. S., Sallo Accostupa, V., Zúñiga Peña, L. M., Trujillo Robles, P. L., Mendoza Cuzcano, J. S., Sallo Accostupa, V., & Zúñiga Peña, L. M. (2026a). Gestión del talento humano en la educación latinoamericana: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(1).
- Trujillo Robles, P. L., Mendoza Cuzcano, J. S., Sallo Accostupa, V., Zúñiga Peña, L. M., Trujillo Robles, P. L., Mendoza Cuzcano, J. S., Sallo Accostupa, V., & Zúñiga

- Peña, L. M. (2026b). Gestión del talento humano en la educación latinoamericana: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(1).
- Tuya-Ramírez, D., Chumpitaz-Caycho, H. E., Espinoza-Gamboa, E. N., & Espinoza-Cruz, M. A. (2025). Relación entre gestión del talento humano, motivación y desempeño laboral en un hospital público peruano. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9). <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.86>
- Vásquez Sánchez, J. R., Robles Chávez, P., León Carrasco, J. L., Girao Peña, L. D., Castillo Utani, D. S., & Armendariz Llaccta, C. V. (2025). Identificación de los principales problemas en materia de SST en el distrito de Santa Anita: Una revisión sistemática desde el 2018 – 2024. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 12. <https://doi.org/10.26495/g3h8ys08>
- Veliz Yamunaque, F. D., & Velásquez Granda, J. J. (2024). Implementación de un Asistente Virtual mediante ChatBots para la atención de consultas de la gestión académica en la UNPRG - 2023. Repositorio Institucional UNPRG .
- Verdezoto Galeas, E. E., & Del Pozo Sánchez, C. A. (2024). Análisis bibliométrico de estrategias de Gestión en Hospitales públicos para superar limitaciones y mejorar la eficiencia Administrativa. *Reincisol.*, 3(6). [https://doi.org/10.59282/reincisol.v3\(6\)4179-4202](https://doi.org/10.59282/reincisol.v3(6)4179-4202)
- Yepes-Delgado, C. E., Uribe-Restrepo, L., & Muñoz-Henao, D. (2024). Ruralidad y atención primaria en salud: escenarios de transformación personal y profesional de médicos. *Hacia La Promoción de La Salud*, 29(1). <https://doi.org/10.17151/hpsal.2024.29.1.2>
- Zambrano Moran, M. J., Arboleda Romero, L. Y., Navia Torres, E. R., Llerena Guevara, R. M., & Chang Rizo, F. S. (2025). El impacto de la educación en la empleabilidad en Ecuador: Un análisis econométrico basado en datos de la Encuesta Nacional de empleo, desempleo y subempleo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4162>

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de preguntas para la entrevista (Directivos)

ENCUESTA PARA DIRECTIVOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

1. ¿Cuáles considera usted que representan las fortalezas referentes a la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?
2. ¿Señale el conjunto de programas o políticas que se aplican en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, para lograr la mejor retención del talento humano u que han sido exitosas?
3. Señale los beneficios que el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, posee en términos de competitividad
4. ¿De qué forma se adapta el modelo de gestión del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza con respecto a las nuevas demandas en el sistema sanitario?
5. ¿Cree usted que en los ámbitos de retención del equipo profesional sanitario y su atracción, se han presentado oportunidades para optimizarlas?
6. ¿Qué planes se han desarrollado en el área de cuidados intermedios del APH para fomentar el desarrollo con referencia a la gestión aplicada al talento humano?
7. ¿Al analizar el modelo de gestión actual del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, cuáles cree usted que son sus debilidades más influyentes?
8. ¿Qué obstáculos impiden que el personal sanitario del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, se desarrolle y capacite adecuadamente?
9. ¿Qué conflictos con relación a la rotación del personal en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, han surgido y como se han solventado?
10. Usted considera que el nivel de competitividad en cuanto a la atracción de personal sanitario y el sistema de regulación gubernamental aplicado actualmente, incide en la efectividad del modelo de gestión del talento humano que se desarrolla en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza
11. ¿Cree usted que el personal administrativo del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, tiene la capacidad necesaria para enfrentar la falta de profesionales de salud?
12. ¿Cuáles son los riesgos actuales que afectan negativamente el modelo de gestión del talento humano aplicado en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?

Anexo 2 Cuestionario de preguntas para la encuesta dirigida a los colaboradores

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DEL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

Pregunta	Opciones
1. ¿Qué tiempo lleva usted laborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?	De 1 hasta 12 meses () De 13 hasta 36 meses () De 37 hasta 60 meses () 60 meses o más ()
2. ¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco óptima () Nada óptima ()
3. El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado	Todo el tiempo () Generalmente () Ocasionalmente () Jamás ()
4. ¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco óptima () Nada óptima ()
5. ¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptimo () Óptimo () Medio óptimo () Poco óptimo () Nada óptimo ()
6. Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza	Todo el tiempo () Generalmente () Ocasionalmente () Jamás ()
7. Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para optimizar la gestión del capital humano.	Mayor flexibilidad del ambiente de trabajo () Realizar programas para prevenir el estrés laboral () Desarrollar programas para el crecimiento profesional () Redistribución de actividades de trabajo () Fomento de participación de personal en sugerencias () Otras ()
8. ¿Cree usted que el equipo de salud del área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, debería recibir capacitación para optimizar la calidad del servicio al usuario?	Todo el tiempo () Generalmente () Ocasionalmente () Jamás ()
9. Durante la toma de decisiones con respecto a la forma de gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, se considera su criterio	Todo el tiempo () Generalmente () Ocasionalmente () Jamás ()
10. ¿Cuáles son las alternativas de mejora que se requiere aplicar en la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para optimizar la calidad del servicio al usuario?	Incrementar la capacidad del personal en el área () Aplicar nuevos turnos de trabajo () Aplicar un sistema de escucha activa del personal () Realizar la formación permanente en servicio al paciente () Dar mayor estabilidad laboral () Aplicar sistema de entrenamiento experimental () Mejorar el equipamiento del área ()

Anexo 3 Formato de encuesta dirigida a usuarios atendidos en el área de cuidados intermedios

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

Pregunta	Opciones
1. ¿Qué tan buena ha sido su experiencia al ser atendido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco agradable () Desagradable ()
2. ¿Cómo cree usted que han sido las acciones de mejora implementadas en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza para optimizar la calidad del servicio al usuario?	Muy óptimas () Óptimas () Medio óptimas () Poco efectivas () Ineficaces ()
3. ¿Qué tan buena es la calidad desarrollada por el equipo de salud, al atenderlo en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco efectiva () Ineficaz ()
4. La atención que usted ha recibido por el personal sanitario del área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza, ha sido humanizada y atenta	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco agradable () Desagradable ()
5. ¿Cuándo usted ha tenido que resolver sus problemas de salud, que tan bueno ha sido el nivel de accesibilidad al servicio sanitario en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptima () Óptima () Medio óptima () Poco efectiva () Ineficaz ()
6. ¿El equipo médico a cargo de su atención, la informa oportunamente y de forma clara, con respecto a su estado de salud y el tratamiento que va a recibir en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza	Todo el tiempo () Generalmente () Ocasionalmente () Jamás ()
7. ¿Qué tan bueno es el tiempo empleado por el equipo sanitario al responder su necesidad de atención de salud en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza	Muy óptimo () Óptimo () Medio óptimo () Poco efectivo () Ineficaz ()
8. ¿Cómo considera usted que son los cambios implementados en cuanto a la calidad del servicio en el transcurso del tiempo que usted ha sido atendido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza?	Muy óptimos () Óptimos () Medio óptimos () Poco efectivos () Ineficaces ()
9. En que porcentaje usted recomendaría el servicio y la atención brindada en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza	Entre el 76% hasta un 100% () Entre el 51% hasta un 75%() Entre el 26% hasta el 50% () Entre el 1% hasta el 25% ()
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido en el área de cuidados intermedios de los APH en el Hospital Básico Yantzaza al momento de efectuar alguna consulta o resolver algún problema de salud	Entre el 76% hasta un 100% () Entre el 51% hasta un 75%() Entre el 26% hasta el 50% () Entre el 1% hasta el 25% ()

Anexo 4 Validación de entrevista

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENTREVISTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTÓN ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCIPÉ - 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuáles considera usted que representan las fortalezas referentes a la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del AFI del Hospital Básico de Yantzaza?		B				
2	¿Señale el conjunto de programas o políticas que se aplican en el área de cuidados intermedios del AFI del Hospital Básico de Yantzaza, para lograr la mejor retención del talento humano u que han sido exitosas?			M			
3	Señale los beneficios que el área de cuidados intermedios del AFI del Hospital Básico de Yantzaza, posee en términos de competitividad		B				
4	¿De qué forma se adapta el modelo de gestión del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del AFI del Hospital Básico de Yantzaza con respecto a las nuevas demandas en el sistema sanitario?		B				
5	¿Cree usted que en los ámbitos de atención del equipo profesional sanitario y su atención, se han presentado oportunidades para optimizarlas?		B				

6	¿Qué planes se han desarrollado en el área de cuidados intermedios del APIH para fomentar el desarrollo con referencia a la gestión aplicada al talento humano?		B				
7	¿Al evaluar el modelo de gestión actual del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca, cuáles cree usted que son sus debilidades más influyentes?		B				
8	¿Qué obstáculos impiden que el personal sanitario del área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca, se desarrolle y capacite adecuadamente?		B				
9	¿Qué conflictos con relación a la rotación del personal en el área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca, han surgido y cómo se han solventado?		B				
10	Usted considera que el nivel de competitividad en cuanto a la atracción de personal sanitario y el sistema de regulación gubernamental aplicado actualmente, incide en la efectividad del modelo de gestión del talento humano que se desarrolla en el área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca?			M			
11	¿Cree usted que el personal administrativo del área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca, tiene la capacidad necesaria para enfrentar la falta de profesionales de salud?		B				
12	¿Cuáles son los riesgos actuales que afectan negativamente el modelo de gestión del talento humano aplicado en el área de cuidados intermedios del APIH del Hospital Básico de Yaremuca?		B				

Evaluado por:

Ing. Mitchel Sánchez
C.I.: 1900456573

Firma: _____



MITCHEL SANCHEZ
AUTOREL TORREJO
SANCHEZ DECEMBER

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO:
ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA**

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENTREVISTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTÓN ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCHIPE - 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuáles considera usted que representan las fortalezas referidas a la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?	E					
2	¿Señale el conjunto de programas o políticas que se aplican en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, para lograr la mejor atención del talento humano u que han sido exitosas?	E					
3	Señale los beneficios que el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, posee en términos de competitividad	E					
4	¿De qué forma se adapta el modelo de gestión del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza con respecto a las nuevas demandas en el sistema sanitario?			M			
5	¿Cree usted que en los ámbitos de atención del equipo profesional sanitario y su atención, se han presentado oportunidades para optimizarlas?		B				

6	¿Qué planes se han desarrollado en el área de cuidados intermedios del API para fomentar el desarrollo con referencia a la gestión aplicada al talento humano?	E					
7	¿Al analizar el modelo de gestión actual del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza, cuáles cree usted que son sus debilidades más influyentes?	E					
8	¿Qué obstáculos impiden que el personal sanitario del área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza, se desarrolle y espante adecuadamente?		H				
9	¿Qué conflictos con relación a la rotación del personal en el área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza, han surgido y como se han solventado?	E					
10	Usted considera que el nivel de competitividad en cuanto a la atracción de personal sanitario y el sistema de regulación gubernamental aplicado actualmente, incide en la efectividad del modelo de gestión del talento humano que se desarrolla en el área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza?	E					
11	¿Cree usted que el personal administrativo del área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza, tiene la capacidad necesaria para enfrentar la falta de profesionales de salud?			M			
12	¿Cuáles son los riesgos actuales que afectan negativamente el modelo de gestión del talento humano aplicado en el área de cuidados intermedios del API del Hospital Básico de Yareza?			M			

Evaluable por: FELICITO ALBERCA NELY NOEMI

C.I.: 1104411515

Firma: _____



**NELY NOEMI FELICITO
ALBERCA**

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO:
ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA**

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENTREVISTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTON ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCHIPE – 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuales considera usted que representan las fortalezas referentes a la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?		B				
2	¿Señale el conjunto de programas o políticas que se aplican en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, para lograr la mejor retención del talento humano u que han sido exitosas?		B				
3	Señale los beneficios que el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, posee en términos de competitividad		B				
4	¿De qué forma se adapta el modelo de gestión del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza con respecto a las nuevas demandas en el sistema sanitario?		B				
5	¿Cree usted que en los ámbitos de retención del equipo profesional sanitario y su atracción, se han presentado oportunidades para optimizarlas?			M			

6	¿Qué planes se han desarrollado en el área de cuidados intermedios del APH para fomentar el desarrollo con referencia a la gestión aplicada al talento humano?		B				
7	¿Al analizar el modelo de gestión actual del talento humano que se aplica en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, cuáles cree usted que son sus debilidades más influyentes?		B				
8	¿Qué obstáculos impiden que el personal sanitario del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, se desarrolle y capacite adecuadamente?			M			
9	¿Qué conflictos con relación a la rotación del personal en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, han surgido y como se han solventado?		B				
10	Usted considera que el nivel de competitividad en cuanto a la atracción de personal sanitario y el sistema de regulación gubernamental aplicado actualmente, incide en la efectividad del modelo de gestión del talento humano que se desarrolla en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?			M			
11	¿Cree usted que el personal administrativo del área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza, tiene la capacidad necesaria para enfrentar la falta de profesionales de salud?		B				
12	¿Cuáles son los riesgos actuales que afectan negativamente el modelo de gestión del talento humano aplicado en el área de cuidados intermedios del APH del Hospital Básico de Yantzaza?		B				

Evaluado por:

Lcda. Elizabeth Conde
C.I.: 1900645514

Firma: _____



ELIZABETH CONDE

Anexo 5 Validación de encuesta para funcionarios del área de cuidados intermedios

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL APH DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENCUESTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTÓN ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCHIPE - 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Qué tiempo lleva usted elaborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?						Area Administrativa
2	¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?			/			
3	El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado			/			
4	¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?		/				
5	¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?			/			
6	Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza			/			
7	Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para						

	optimizar la gestión del capital humano.						
8	¿En que medida, usted esta de acuerdo en que el equipo de salud del área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, debería recibir capacitación para optimizar la calidad del servicio al usuario?						
9	Durante la toma de decisiones con respecto a la forma de gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, se considera su criterio					/	
10	¿Cuáles son las alternativas de mejora que se requiere aplicar en la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para optimizar la calidad del servicio al usuario.						Mejorar la organización de cada área

Evaluado por:

C.I.:

Firma:



1900761974

DIRECCIÓN DISTRICTAL 19006

EL PUNCHO YANTAZA S.A.S.

ESTADÍSTICA

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE CUIDADOS
INTERMEDIOS DEL APH DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA**

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENCUESTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTON ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURISTICO DE ZAMORA CHINCHIPE - 2021-2023							
Nº de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Qué tiempo lleva usted laborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?						1 año
2	¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?			✓			
3	El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado			✓			
4	¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?		✓				
5	¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?			✓			
6	Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza			✓			
7	Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para						Protocolos de Organización Seguridad y Control de Infección

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE CUIDADOS
INTERMEDIOS DEL APH DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA**

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENCUESTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTÓN ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCHIPE - 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Qué tiempo lleva usted laborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?						2 Años
2	¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?			/			
3	El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado			/			
4	¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?		/				
5	¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?				/		
6	Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza				/		
7	Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para						Protocolos de Yantzaza con el

	optimizar la gestión del capital humano.						
8	¿En que medida, usted esta de acuerdo en que el equipo de salud del área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, debería recibir capacitación para optimizar la calidad del servicio al usuario?						Constante
9	Durante la toma de decisiones con respecto a la forma de gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, se considera su criterio.					/	
10	¿Cuáles son las alternativas de mejora que se requiere aplicar en la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para optimizar la calidad del servicio al usuario.						Mejora la Organización con talento humano

Evaluado por:

C.I.:

Firma:



DIRECCION DISTRICTAL TUNJA
 EL PAMCU - YANTZAZA
 C.M.F.C.P.

Anexo 6 Validación de encuesta para pacientes del área de cuidados intermedios

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL APH DEL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SOBRE LA ENCUESTA SE ANALIZA CÓMO INFLUYE LA FALTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL HOSPITAL BÁSICO YANTZAZA, PERIODO 2024

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PROPUESTAS PARA EL CANTÓN ZAMORA EN EL PLAN PROVINCIAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE ZAMORA CHINCHIPE - 2021-2023							
N.º de preguntas	Necesidad de Plan de Gestión del Talento Humano en la mejora de la atención al paciente en el área de cuidados intermedios	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Qué tiempo lleva usted laborando en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?	E					
2	¿Cómo cree usted que es la calidad del servicio al usuario en el área de cuidados intermedios de las APH en el Hospital Básico Yantzaza?		B				
3	El nivel de capacitación del personal sanitario que labora en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza es adecuado		B				
4	¿Cómo cree usted que es el nivel de rotación en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?		B				
5	¿Cómo es el clima laboral en el que se desarrollan las actividades en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza?	E					
6	Se promueven oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza		B				
7	Señale las medidas que se deben implementar en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza para			M			

	optimizar la gestión del capital humano.						
8	¿En que medida, usted está de acuerdo en que el equipo de salud del área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, debería recibir capacitación para optimizar la calidad del servicio al usuario?	E					
9	Durante la toma de decisiones con respecto a la forma de gestionar el talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, se considera su criterio	E					
10	¿Cuáles son las alternativas de mejora que se requiere aplicar en la gestión del talento humano en el área de cuidados intermedios del Hospital Básico Yantzaza, para optimizar la calidad del servicio al usuario.		B				

Evaluado por:

C.I.: 110452397 Firma:



Anexo 7 Modelo de escala de medición de la motivación laboral basada en Instrumento SDT (Self Determination)

Encuesta de la motivación laboral basada en Instrumento SDT (Self Determination Theory) para personal del área de cuidados intermedios del Hospital Básico de Yantzaza

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: _____

Sexo: F _____ M _____

Instrucciones: Por favor, lea cada afirmación y marque la opción que mejor refleje su nivel 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). Utilice la siguiente escala

VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL							
Preguntas		DIMENSIÓN	1	2	3	4	6
1	En mi trabajo, siento que puedo elegir libremente las cosas que hago	Autonomía					
2	Siento que en mi trabajo todo son obligaciones que tengo que cumplir.						
3	Siento que he estado haciendo realmente lo que me interesa en mi trabajo						
4	Me siento forzado(a) a hacer muchas cosas en mi trabajo que de otra forma no haría						
5	Cuando estoy en el trabajo, tengo serias dudas respecto de si puedo hacer las cosas bien						
6	Me siento capaz de lograr mis objetivos en el trabajo	Competencia					
7	Me siento confiado(a) en que puedo hacer bien mi trabajo						
8	Siento que puedo completar con éxito las tareas difíciles de mi trabajo						
9	Me siento presionado(a) a hacer muchas cosas en el trabajo						
10	Mis actividades diarias en el trabajo son como una cadena de obligaciones						
11	Siento que a la gente que me importa en el trabajo yo también le importo	Relación					
12	En el trabajo, me siento cercano(a) y conectado(a) con personas que son importantes para mí						
13	Me siento excluido(a) del grupo al que quiero pertenecer en el trabajo.						
14	Siento que no le gusto a la gente con la que paso el tiempo en el trabajo						
15	Cuando estoy trabajando, me siento un fracaso debido a los errores que cometo						

Anexo 8 Modelo de escala de medición de la calidad del servicio al usuario en base a la Teoría de la Calidad SERVQUAL

Encuesta de la calidad laboral basada en la Teoría de la Calidad SERVQUAL

DATOS DEMOGRÁFICOS

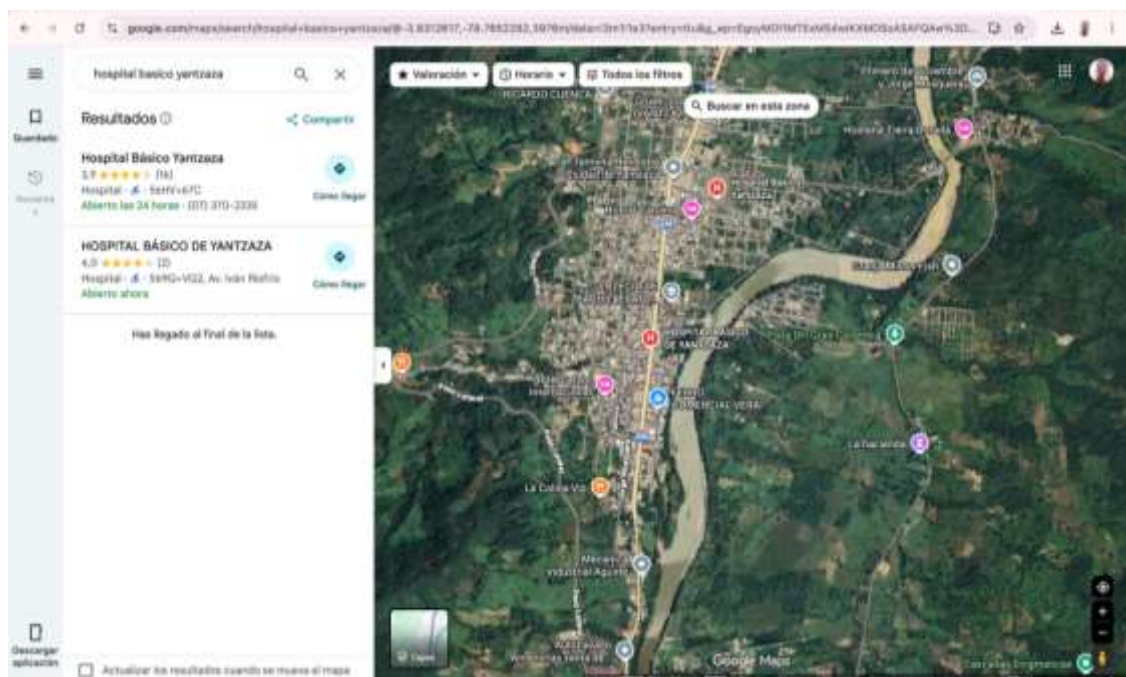
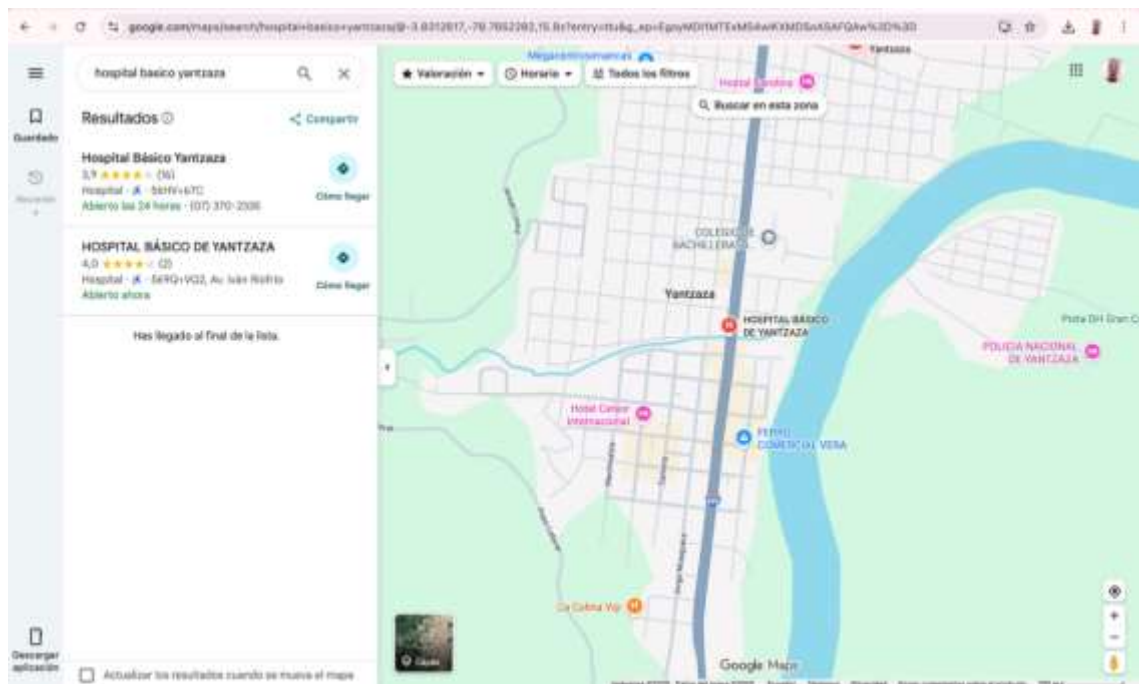
Edad: _____

Sexo: F _____ M _____

Instrucciones: Por favor, lea cada afirmación y marque la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo o desacuerdo. Utilice la siguiente escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO							
Preguntas		DIMENSIÓN	1	2	3	4	6
1	Las instalaciones del organismo público son visualmente atractivas	Tangible					
2	Los equipos y herramientas del organismo público son modernos						
3	Los funcionarios presentan una apariencia profesional						
4	Los materiales informativos (formularios, señalética) son claros y comprensibles						
5	El organismo público cumple sus compromisos en el tiempo prometido.						
6	El organismo público presta sus servicios correctamente desde la primera vez.	Fiabilidad					
7	El registro de trámites y documentos es totalmente confiable						
8	El organismo mantiene registros sin errores.						
9	Los funcionarios responden rápidamente a las solicitudes de los usuarios.						
10	Los funcionarios están siempre dispuestos a ayudar						
11	El organismo ofrece un servicio ágil incluso en momentos de alta demanda	Capacidad de respuesta					
12	Los usuarios reciben atención dentro del tiempo previsto						
13	El personal demuestra conocimiento suficiente para responder preguntas.						
14	Los funcionarios generan confianza en el usuario.						
15	Los funcionarios son corteses en su trato						
16	El organismo ofrece un servicio ágil incluso en momentos de alta demanda	Empatía					
17	Los usuarios reciben atención dentro del tiempo previsto						
18	El personal demuestra conocimiento suficiente para responder preguntas						
19	Los funcionarios generan confianza en el usuario.						
20	Los funcionarios son corteses en su trato						

Anexo 9 Ubicación Geográfica



Anexo 8 Evidencia empírica de investigación de campo

