



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico
de Magister en Gestión Pública.

TEMA:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS
APH EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2022”

AUTOR:

ING. JHONNY LUIS BRAVO CABRERA

DIRECTORA:

ING. RUTH ELISABETH RACINES MACÍAS, MAE.

QUEVEDO - ECUADOR 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico
de Magister en Gestión Pública.

TEMA:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS
APH EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2022”

AUTOR:

ING. JHONNY LUIS BRAVO CABRERA

DIRECTORA:

ING. RUTH ELISABETH RACINES MACÍAS, Mae.

QUEVEDO - ECUADOR 2023



CERTIFICACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

ING. RUTH ELIZABETH RACINES MACIAS, MAE. RECURSOS
HUMANOS & MARKETING DIRECTORA DEL PROYECTO DE
INVESTIGACION

Previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que el ING. JHONNY LUIS BRAVO CABRERA, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS APH EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2022”, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, noviembre 23 de 2023



RUTH
ELIZABETH
RACINES
MACIAS

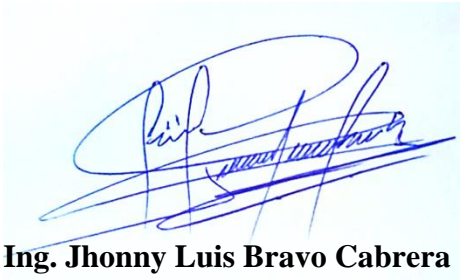
Firmado electrónicamente por:

Ing. Ruth Elizabeth Racines Macías, MAE

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, Jhonny Luis Bravo Cabrera, autor del proyecto de desarrollo titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS APH EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2022.**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



Ing. Jhonny Luis Bravo Cabrera

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis de Maestría en Gestión Pública a mi madre por darme la vida y guiarme en cada una de mis etapas de estudios, a mis hijos que son mi fortaleza para llegar a lograr otro peldaño más en mi vida estudiantil, ya que son mi inspiración para seguir adelante y ser su ejemplo en cada paso que dan.

Jhonny Luis Bravo Cabrera

AGRADECIMIENTO

A lo largo de esta travesía académica que culmina con la presente tesis de maestría, me encuentro en la gratificante posición de expresar mi sincero agradecimiento a quienes, de una u otra manera, han contribuido de manera significativa a la realización de este proyecto. En primer lugar, a Dios por darme vida para continuar mi preparación académica, Luego deseo expresar mi profundo reconocimiento a mi directora de tesis, Ing. Elizabeth Racines, por su guía experta, apoyo constante y dedicación inquebrantable. Su orientación académica ha sido fundamental para dar forma y profundidad a esta investigación. Cada sesión de asesoramiento no solo fue una oportunidad para aprender, sino también un estímulo para alcanzar estándares más elevados.

Agradezco también al cuerpo académico de Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, cuya labor ha enriquecido mi perspectiva y ha impulsado mi desarrollo como investigador. La calidad de la enseñanza y el compromiso con la excelencia académica han sido inspiradores y determinantes en mi formación.

Agradezco también al Hospital General Quevedo HGQ, cuyo respaldo logístico facilitó la realización de esta investigación. Su compromiso con la excelencia académica y el avance del conocimiento ha sido fundamental para el éxito de este proyecto. Este logro no solo es mío, sino de todos aquellos que, de alguna manera, han sido parte de este viaje. Sus contribuciones han dejado una huella indeleble en este trabajo y han enriquecido mi experiencia académica de maneras incontables.

Gracias a todos por ser parte de este capítulo significativo en mi trayectoria académica y profesional.

Jhonny Luis Bravo Cabrera

PRÓLOGO

En situaciones donde la necesidad de atención médica de emergencia se encuentra con la competencia y dedicación del personal de Atención Prehospitalaria (APH), emerge un campo crucial: la Gestión del Talento Humano. En este escenario, el Hospital General Quevedo es parte de un análisis de la calidad del servicio público en el área crítica de los APH, en el cual se entrelazan las decisiones estratégicas relacionadas con el capital humano.

La presente investigación sumerge con base a la Gestión del Talento Humano, explorando la pregunta fundamental: ¿De qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo? En el centro de esta investigación se encuentra el entendimiento de que la gestión del talento humano abarca desde la selección cuidadosa y la contratación adecuada hasta el continuo desarrollo, motivación y retención de los colaboradores. En un contexto donde la gestión inadecuada del personal en la APH puede tener consecuencias significativas, afectando directamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Así también, en esta investigación se reconocen las limitaciones inherentes a cualquier investigación, marcando un camino claro hacia la interpretación de los resultados.

Este trabajo está dirigido a aquellos que buscan comprender y mejorar la dinámica de los servicios de APH, esta tesis tiene como público objetivo a aquellos profesionales y académicos dedicados a evaluar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio público en el área crítica de los APH.



Ing. Karla Peña Msg.

Directora de Talento Humano

RESUMEN

La gestión de talento humanos se ha convertido en la base fundamental para optimizar los servicios de salud pública en todo el mundo. De este modo, en la presente investigación se busca conocer ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano incide en la calidad del servicio público en el área crítica de loa APH en el Hospital General Quevedo? Por ello se estableció el objetivo principal, el cual fue: Evaluar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio público en el área crítica de loa APH en el Hospital General de Quevedo, 2022. El tipo de investigación fue de campo, bibliográfica y descriptiva. Se aplicaron métodos inductivos y deductivos. La población objeto de estudio fue de 663 personas (colaboradores y usuarios). Siendo la muestra de 232 usuarios; mientras que con los directivos se desarrolló una entrevista. Obteniendo como resultados que la situación actual de la gestión del talento humano en la optimización del servicio revela un panorama complejo y desafiante en la gestión del talento humano. Así también que, el 55% del personal considera estar capacitado para proporcionar una atención de calidad en el área de salud, y el 45% calificaron la atención como Muy buena. Concluyendo que, el Hospital General de Quevedo enfrenta importantes desafíos en la gestión del talento en áreas clave. Sin embargo, a pesar de la reducción de las brechas profesionales, los factores como la geografía desfavorable y la violencia civil siguen siendo barreras para atraer y retener talento calificado.

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

Abstract

Human talent management has become the fundamental basis for optimizing public health services around the world. In this way, this research seeks to know how Human Talent Management affects the quality of public service in the critical area of APH at the Quevedo General Hospital? For this reason, the main objective was established, which was: Evaluate the impact of human talent management on the quality of public service in the critical area of the APH at the General Hospital of Quevedo, 2022. The type of research was field, bibliographical and descriptive. Inductive and deductive methods were applied. The population under study was 663 people (collaborators and users). The sample being 232 users; while an interview was held with the managers. Obtaining as results that the current situation of human talent management in service optimization reveals a complex and challenging panorama in human talent management. Likewise, 55% of the staff consider they are trained to provide quality care in the health area, and 45% rated the care as Very good. Concluding that, the Quevedo General Hospital faces important challenges in talent management in key areas. However, despite narrowing career gaps, factors such as unfavorable geography and civil violence remain barriers to attracting and retaining qualified talent.

Keywords: Talent management, service quality, Pre-hospital care (PHC).

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
<i>Abstract</i>	viii
TABLA DE CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIRUAS	xiv
INDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Problema General	5
1.3.2. Problemas Derivados	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5. OBJETIVOS	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	10
2.1.1. Gestión de Talento Humano	10
2.1.2. Reclutamiento	10
2.1.3. Admisión de Talento.....	11
2.1.4. Capacitación de Talento.....	11
2.1.5. Retención del Talento	11

2.1.6.	Calidad de Servicio	12
2.1.7.	Accesibilidad	12
2.1.8.	Eficiencia	13
2.1.9.	Eficacia	13
2.1.10.	Satisfacción	14
2.1.11.	Accesibilidad	15
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.1.12.	Contexto Talento humano.....	15
2.1.13.	Importancia del talento de gestión humano	17
2.1.14.	Objetivo de gestión de talento humano.....	17
2.1.15.	Fuentes de reclutamiento	18
2.1.16.	En torno al Proceso de gestión de talento humano	18
2.1.17.	Programas de capacitación.....	22
2.1.18.	Desarrollo profesional.....	23
2.1.19.	Retención del talento	23
2.1.20.	Rotación del personal.....	23
2.1.21.	Satisfacción laboral.....	24
2.1.22.	Tiempo de respuesta	24
2.1.23.	Canales de atención	25
2.1.24.	Evaluación del Desempeño Laboral	25
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	27
2.1.25.	Constitución de la República del Ecuador	27
2.1.26.	Código del Trabajo	28
2.1.27.	Ley Orgánica de Servicio Público	28
CAPÍTULO III	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.1.	Investigación Descriptiva	29
3.1.2.	Investigación de campo	29
3.1.3.	Investigación Bibliográfica.....	30
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.1.	Método Descriptivo	30
3.2.2.	Método Inductivo y deductivo.....	30

3.2.3.	Método Estadístico	31
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	
	31	
3.3.1.	Población y muestra.....	32
3.3.2.	Técnicas de investigación	33
3.3.3.	Instrumentos de la investigación.....	34
3.4.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	35
3.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
CAPÍTULO IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DEL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO.	40
4.1.1.	Discusión	42
4.2.	COMPETENCIAS NECESARIAS DE LOS COLABORADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA (APH) EN EL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO	43
4.2.1.	Encuesta al personal que labora en el área crítica (APH) en Hospital General de Quevedo del IESS	43
4.2.2.	Discusión	53
4.3.	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTAN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO	54
4.3.1.	Encuesta a los pacientes y familiares que fueron atendidos en el área crítica de APH del HGQ IESS	54
4.3.2.	Discusión	64
CAPÍTULO V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1.	CONCLUSIONES	66
5.2.	RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población.....	32
Tabla 2 Entrevista aplicada a los Directivos.....	40
Tabla 3 P1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?.....	43
Tabla 4 P2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio público que se ofrece en el área crítica?.....	44
Tabla 5 P3. ¿Cree Ud. que el personal de salud en el área crítica está adecuadamente capacitado para brindar atención de calidad?	45
Tabla 6 P4. ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en el área crítica?	46
Tabla 7 P5.- ¿Cómo califica el ambiente laboral y el apoyo que recibe de la administración en el área crítica?	47
Tabla 8 P6. ¿Cree que se le brinda las oportunidades de desarrollo profesional en su puesto actual?	48
Tabla 9 P7.- ¿Qué medidas específicas considera que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área crítica?.....	49
Tabla 10 P8. ¿Esta Ud. de acuerdo en que la capacitación del personal es importante para garantizar la calidad del servicio público en el área crítica?	50
Tabla 11 Tabla 12. P9. ¿Sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano?	51
Tabla 12 P10. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar la calidad del servicio en el área crítica?	52
Tabla 13 P1. ¿Cómo ha sido su experiencia reciente en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?.....	54
Tabla 14 P2. En comparación con experiencias anteriores, ¿Cómo calificaría las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica?.....	55
Tabla 15 P3. ¿Cómo calificaría la calidad de ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud?	56
Tabla 16 P4. ¿Cómo ha sido la atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante su estadía?	57
Tabla 17 P5. En cuanto a la resolución de problemas de acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica. ¿Cómo lo calificaría?.....	58

Tabla 18 P6. ¿La información es clara y comprensible sobre su condición y tratamiento por parte del personal de salud?.....	59
Tabla 19 P7. ¿Cómo calificaría al personal de salud en el área crítica, en cuanto al tiempo de respuesta para su atención?	60
Tabla 20 P8. Los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital, en cuanto a sus expectativas, ¿cómo han sido?	61
Tabla 21 P9. ¿En cuanto a la atención y el servicio, cree Ud. sería bueno recomendarlo?	62
Tabla 22 P10. ¿Cómo calificaría finalmente su nivel de satisfacción en cuanto al servicio, consultas y resolución de problemas dentro del hospital?	63

INDICE DE FIRUAS

Figura 1 P1. Tiempo lleva trabajando en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo.....	43
Figura 2 P2. Calificación de la calidad del servicio público que se ofrece en el área crítica.	44
Figura 3 P3. El personal de salud en el área crítica está adecuadamente capacitado para brindar atención de calidad.	45
Figura 4 P4. ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en el área crítica?.....	46
Figura 5 P5.-Calificación el ambiente laboral y el apoyo que recibe de la administración en el área crítica.	47
Figura 6 P6. Las oportunidades de desarrollo profesional en su puesto actual.	48
Figura 7 P7.- Medidas específicas considera que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área crítica.	49
Figura 8 P8. La capacitación del personal es importante para garantizar la calidad del servicio público en el área crítica.	50
Figura 9 P9. opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano.....	51
Figura 10 P10. Cambios o mejoras sugeriría para optimizar la calidad del servicio en el área crítica.....	52
Figura 11 P1. Experiencia reciente en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo.....	54
Figura 12 P2. Calificación de las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica.....	55
Figura 13 P3. Calificación de la calidad de ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud.....	56
Figura 14 P4. La atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante su estadía.....	57
Figura 15 P5. La resolución de problemas de acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica.....	58
Figura 16 P6. La información es clara y comprensible sobre su condición y tratamiento por parte del personal de salud.	59

Figura 17 P7. Calificación al personal de salud en el área crítica, en cuanto al tiempo de respuesta para su atención.....	60
Figura 18 P8. Los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital.	61
Figura 19 P9. La atención y el servicio.	62
Figura 20 P10. Calificación del nivel de satisfacción en cuanto al servicio, consultas y resolución de problemas dentro del hospital.....	63

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Certificado sistema de plagio urkund.....	74
Anexo 2. Petición de autorización para desarrollar el presente proyecto de investigación	75
Anexo 3. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.	76
Anexo 4 Cuestionario de preguntas para la entrevista (Directivos)	77
Anexo 5 Cuestionario de preguntas para la entrevista (colaboradores)	78
Anexo 6 Directora Administradora.....	79
Anexo 7 Directora de Talento Humano	80
Anexo 8 Director del área critica APH.....	81

INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humanos se ha convertido en la base fundamental para optimizar los servicios de salud pública en todo el mundo. La implementación de una atención salud pública ha avanzado en una dirección más integral donde las instituciones deben contar talento humano calificado y enfatiza la importancia de proporcionar profesionales bien formados y comprometidos. En un contexto global, la gestión eficaz de los recursos humanos no sólo es necesaria sino también un componente importante para garantizar estándares óptimos de atención (Durán, 2023).

Según, Maldonado y Manrique (2017) afirman que los usuarios demandan servicio público eficiente donde requieren que sus necesidades de atención de salud serán atendidas. Del mismo modo, la gestión del talento se convierte el medio para que las organizaciones tengan éxitos que se adapta a cambios competitivos. Según la Organización Panamericana de la Salud (2018) menciona que “el desarrollo del talento humanos sigue siendo una cuestión clave que afecta el desempeño los hospitales en particular y todos los servicios en general sin duda necesitan más atención crear una red sanitaria integral” (pág. 16).

Sin embargo, Armijos y Mondaca (2020) mencionan, en el caso específico de Ecuador, el ministerio de salud o instituciones relevantes aún no han implementado sistemas para evaluar el desempeño integral de los hospitales utilizando indicadores de gestión de los procesos que llevan a cabo. Esto se evidencia en estudios que concluyen que aún existen desafíos en el uso de indicadores de gestión hospitalaria, entre ellos: a) deficiencias en el cumplimiento de estándares internacionales; b) falta de conocimiento y

por ende falta de implementación de sistemas que sirvan como herramienta para la toma oportuna de decisiones; c) falta de inversión en salud, entre otros (pág. 1).

De este modo, de lo expuesto anteriormente, surgen las siguientes interrogantes ¿De qué manera esta relaciona esta gestión con la calidad del servicio Público? Por tal motivo, es necesario determinar gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en el área crítica.

El presente perfil de proyecto de desarrollo cuenta con cinco capítulos los mismos que denotan lo siguiente:

En el **primer** capítulo, se establece el marco contextual de la investigación, proporcionando un contexto detallado que enmarca y da sentido al estudio en cuestión. Este marco contextual abarca aspectos relevantes que sitúan la investigación dentro de un contexto más amplio, como la revisión de la literatura existente, el análisis de antecedentes, la identificación de tendencias y la delimitación del alcance temporal y geográfico del estudio.

En el **capítulo segundo**, se erige el cimiento esencial de la investigación a través del establecimiento de un marco conceptual, teórico y legal del estudio, explorando y delineando las bases conceptuales que sustentan la investigación.

En el **capítulo tercero**, Este capítulo establece la estructura metodológica de la investigación y se justifica la elección de cada elemento, asegurando una base sólida para la obtención y evaluación de datos confiables y significativos. Se expone el tipo de

investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos de recolección de información. Además, se aborda el procesamiento de la información, así como la recolección y análisis de datos.

En el **capítulo cuarto**, este se presenta los resultados del estudio, obtenidos mediante un procesamiento, análisis e interpretación cuidadosos de los datos recopilados de la población de estudio. Se proporciona una revisión exhaustiva de los resultados obtenidos, revelando así las principales conclusiones que han surgido de este análisis detallado. de la información recopilada.

El **capítulo quinto**, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Cada objetivo ha sido evaluado exhaustivamente para proporcionar una visión integral de los resultados alcanzados. A su vez, se formulan recomendaciones con el propósito de orientar acciones futuras y mejorar aspectos identificados durante el desarrollo de la investigación.

En el **capítulo sexto**, se detalla la bibliografía utilizada durante el desarrollo de la investigación. La compilación de referencias bibliográficas abarca una variedad de fuentes que respaldan y contextualizan los diferentes aspectos abordados en este estudio.

Anexos, Este anexo proporciona una compilación esencial de documentos que respaldan la investigación realizada. Incluye solicitudes de participación, cuestionarios, encuestas, consentimientos informados y otros materiales pertinentes. Estos documentos ofrecen una visión detallada de la metodología y facilitan la comprensión integral de la recopilación de datos.

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Nada en la vida es para ser temido, es sólo para ser comprendido. Ahora es el momento de entender más, de modo que podamos temer menos.”

Marie Curie.

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en el Hospital General Quevedo, un establecimiento médico ubicado en la pintoresca ciudad homónima de Quevedo, enclavada en la provincia de Los Ríos, dentro de la región costera de Ecuador. De acuerdo a Álvarez et al. (2020) esta ciudad, con su ubicación geográfica privilegiada, desempeña un papel de relevancia en la provincia, y es ampliamente reconocida por su destacada actividad agrícola. Su producción de arroz y banano ha contribuido no solo al crecimiento económico de la región, sino también a la proyección nacional de esta ciudad.

El Hospital General Quevedo es una institución médica integral que forma parte fundamental del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Su labor se centra en ofrecer una diversidad de servicios de salud a los afiliados del IESS en esta localidad. La relevancia de este hospital se amplifica al considerar que, en situaciones de emergencia, la atención médica prehospitalaria es un componente crítico de la Atención Prehospitalaria (APH) reviste un carácter esencial para garantizar una atención médica oportuna y efectiva a las personas que requieren cuidados de emergencia. Sin embargo, los desafíos que enfrenta la gestión de recursos humano que afectan no solo a nivel local, sino que se observan a escala global.

Uno de los principales motivos de inquietud es la insuficiencia de personal debidamente capacitado. La naturaleza crítica de la atención prehospitalaria requiere contar con un equipo especializado y formado, capacitado de responder de manera eficaz en situaciones de emergencia. Lamentablemente, en numerosos países, la escasez de profesionales capacitados en el campo de los APH es un fenómeno que no cesa. Según la

CEPAL, 2021 menciona el desafío es desarrollar capacidades que promuevan la salud digital en la tercera encuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 15 países de América Latina y el Caribe en el 2015, solo 8 países contaban con estrategias de salud digital”. Esta carestía de recursos humanos adecuadamente preparados puede desencadenar una reducción en la calidad de los servicios brindados a los usuarios, lo que, en última instancia, pone en riesgo la vida y bienestar de los pacientes.

En el contexto ecuatoriano, se identificó una problemática multifacética relacionada con la Atención Prehospitalaria (APH). Estos problemas abarcan diversos aspectos. Entre ellos, la carencia de personal altamente capacitado y especializado en APH emerge como un desafío central. La alta rotación interna de los colaboradores en este campo constituye otro motivo de preocupación, porque entorpece el desempeño, la continuidad en la atención y acumulación de experiencia (Vaccaro et al., 2023).

La falta de incentivos y reconocimientos adecuados para los profesionales de la APH también contribuye a la insatisfacción laboral y al debilitamiento de la calidad de los servicios. Además, a esto se suma la insuficiencia de equipos y recursos adecuados, que limita la capacidad del personal. De acuerdo, al Ministerio de Gobierno en la ciudad de Quevedo se evidencia incremento de la criminalidad, esto se convierte entorno laboral poco propicio para el fomento del crecimiento profesional de los empleados constituye la culminación de estos desafíos. El área crítica de Atención Prehospitalaria (APH) del Hospital General Quevedo se destaca como un factor clave en la calidad del servicio público de atención médica prehospitalaria. Estos desafíos no son únicos de Quevedo o Ecuador, sino que es una problemática en diferentes partes del mundo.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

La gestión del talento humano implica varias actividades que van desde la selección y contratación apropiada del personal hasta el desarrollo, motivación y retención de los colaboradores en la organización. En la Atención Prehospitalaria (APH), donde el personal se enfrenta a situaciones de emergencia y a una alta demanda de atención, una gestión inadecuada del personal puede afectar negativamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Analizando los desafíos actuales más apremiantes en la gestión del talento humano en el ámbito crítico de los servicios de Atención Prehospitalaria es la escasez de personal capacitado y especializado en atención prehospitalaria. La selección y contratación de profesionales idóneos, aquellos con las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar situaciones de emergencia. Además, es imperativo contar con un sistema eficiente que asegure que el hospital disponga de los recursos necesarios en el momento oportuno. Esto garantiza que el personal pueda contar con el equipo médico necesario, medicamentos y suministros actualizados para brindar una atención adecuada a los pacientes en situaciones de emergencia.

Otro desafío recurrente en la gestión del talento humano en APH es la falta de incentivos y motivación para el personal. El trabajo en situaciones de emergencia puede ser extremadamente estresante y agotador, lo que puede afectar negativamente la moral y el compromiso del personal. Una gestión del talento humano efectiva debe incorporar programas de reconocimiento, incentivos y oportunidades de desarrollo profesional para mantener al personal motivado y garantizar su permanencia en la organización.

En este sentido la falta de comunicación efectiva y coordinación entre el personal médico, de enfermería, administrativo y de apoyo puede influir significativamente en la calidad del servicio y en la atención oportuna a los pacientes en condiciones de emergencia. Establecer protocolos de comunicación claros y fomentar un entorno de trabajo colaborativo es esencial para garantizar una atención rápida y precisa.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

- ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano incide en la calidad del servicio público en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cómo afecta la Gestión del talento humano en la optimización del servicio público en el área crítica del Hospital General de Quevedo?
- ¿Cuáles son los perfiles de competencias necesarios para el personal que desempeña funciones en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público que tienen los colaboradores del área crítica de APH en la atención a los usuarios del Hospital General de Quevedo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación:

CAMPO: Ciencias Administrativas

ÁREA : Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Estudio de los factores que impulsan el desarrollo económico y social de los grupos poblacionales en el área de influencia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ).

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

TIEMPO: Desde enero hasta diciembre de 2022.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio público en el área crítica de loa APH en el Hospital General de Quevedo, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de la gestión del talento humano en la optimización del servicio público en el área critica del Hospital General de Quevedo.

- Establecer las competencias necesarias de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio que prestan los colaboradores del Hospital General de Quevedo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se establece como una respuesta urgente y necesaria a los desafíos que enfrenta el ámbito de la atención prehospitalaria en el Hospital General de Quevedo, particularmente en su área crítica de los APH. Esta justificación se apoya en una serie de argumentos fundamentales que respaldan la importancia y la relevancia de este estudio.

La actualización de Competencias y Habilidades del Personal que es uno de los pilares fundamentales que sustentan esta investigación, es la necesidad de establecer que se realice una mejora en el desempeño laboral de personal que trabaja en el área crítica de atención prehospitalaria. En un entorno donde se necesita la rapidez y la precisión en situaciones críticas, también mejorar la cultura, contar con un equipo altamente capacitado es esencial. Como se menciona esta investigación el Hospital General de Quevedo debe identificar, desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias del personal, asegurando que estén al tanto de las últimas técnicas y protocolos de atención prehospitalaria, la preparación adecuada del personal es una garantía de proporcionar una atención apropiada y oportuna a los pacientes en situaciones de emergencia.

Así también, es importante la retención del personal altamente capacitado para la administración efectiva del talento humano se traduce en un objetivo primordial. Retener a los empleados altamente capacitados y experimentados es esencial en la búsqueda de la continuidad en la atención y la acumulación de conocimientos en el área de APH. La rotación constante de personal puede afectar negativamente la coherencia y la excelencia en la atención de emergencia. Esta investigación busca abordar esta cuestión, proponiendo estrategias para retener a aquellos profesionales que aportan su experiencia y conocimientos a la atención prehospitalaria.

Por último, la gestión del talento humano como parte importante del Hospital General de Quevedo no debe limitarse a la capacitación individual, sino que también debe promover una comunicación interna efectiva y fomenta el trabajo en equipo, en el área crítica de los APH en el hospital, donde la coordinación y el trabajo en equipo son vitales para una atención rápida y precisa, una gestión adecuada del talento humano es esencial. Estableciendo una comunicación mejorada entre los miembros del equipo para facilitar la atención a los pacientes, para que también eleve la calidad del servicio público proporcionado en situaciones críticas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Si supiese qué es lo que estoy haciendo, no lo llamaría investigación, ¿verdad?”.

Albert Einstein.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión de Talento Humano

La Gestión de Talento Humano es una disciplina estratégica que engloba la planificación, adquisición, desarrollo y retención de los recursos humanos en una organización. Su enfoque integral busca maximizar el potencial individual y colectivo, alineando las metas y valores del personal con los objetivos organizacionales (Fulquez et al., 2022).

De acuerdo a Cuesta (2010) menciona los siguiente:

Parte de la premisa de que las organizaciones están formadas y habilitadas por individuos que consideran la empresa como su segundo hogar. Estos individuos conforman grupos sociales de gran importancia dentro de la organización, y su orientación no solo se limita a fines personales, sino que también se extiende a objetivos empresariales.

2.1.2. Reclutamiento

El Reclutamiento es el proceso planificado de identificación y atracción de candidatos calificados para ocupar posiciones vacantes en una organización. Involucra estrategias de búsqueda, evaluación y selección para asegurar un ajuste adecuado entre las competencias de los candidatos y los requisitos del puesto (Coba et al., 2019).

De acuerdo a Matute y Bojorque (2022) mencionan que el proceso de reclutamiento abarca la aplicación de una serie de métodos y procedimientos estratégicamente concebidos con el propósito de atraer a individuos con el potencial necesario. Estos candidatos deben poseer las cualificaciones y habilidades indispensables

para desempeñar eficazmente un rol de alto nivel en una posición específica. En esencia, busca identificar y atraer a profesionales con el perfil idóneo que contribuirán al éxito y desarrollo de la organización en el puesto designado.

2.1.3. Admisión de Talento

La admisión del talento cobra una importancia vital, ya que es la entrada del capital humano como el elemento esencial en el seno de cualquier estructura organizativa. La gestión efectiva del talento humano no se limita únicamente a la identificación y retención de profesionales altamente calificados. Va más allá al enfocarse en el desarrollo continuo de su potencial, la creación de un entorno laboral enriquecedor y la alineación estratégica de los objetivos individuales con los de la organización (Mena et al., 2019).

2.1.4. Capacitación de Talento

El desarrollo de recursos humanos es el proceso de desarrollar continuamente las habilidades, conocimientos y habilidades de los empleados. Su objetivo es mejorar el desempeño individual y colectivo, aumentar la eficiencia operativa y promover la adaptabilidad a los cambios en el entorno laboral (Bonilla et al., 2018).

2.1.5. Retención del Talento

La retención de talento se refiere a estrategias y prácticas destinadas a retener empleados valiosos en una organización a largo plazo. Se trata de crear un ambiente de trabajo satisfactorio que brinde oportunidades de crecimiento y reconocimiento para fortalecer la lealtad y el compromiso de los empleados (Matute & Bojorque, 2022).

2.1.6. Calidad de Servicio

La calidad del servicio implica proporcionar un producto o servicio superior que supere las expectativas del cliente. Comprender el servicio al cliente eficaz, la empatía y la coherencia que contribuyen a la satisfacción y la lealtad (Larrea, 2016). Además, el objetivo es satisfacer las diversas necesidades de cada cliente de acuerdo con sus requisitos específicos. La calidad en el servicio debe abarcar todo el proceso, desde la compra hasta la operación y la evaluación de los servicios prestados.

Según Evans y Lindsay (2008), la satisfacción del cliente se relaciona con todas las acciones involucradas en la prestación de un servicio en sus diversos niveles y alcances. Para fomentar la lealtad del cliente, es crucial evitar sorpresas desagradables al abordar cualquier fallo en el servicio y sorprender de manera positiva a los clientes cuando surjan situaciones imprevistas, superando así sus expectativas.

2.1.7. Accesibilidad

La accesibilidad se trata de la facilidad de interacción y uso para todos, independientemente de sus capacidades. Eliminando barreras, garantizando la igualdad de oportunidades. La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que las personas pueden acceder, utilizar o participar en un entorno, producto, servicio o información, independientemente de sus habilidades o características individuales. Esto puede incluir no sólo aspectos físicos como la distribución de instalaciones y espacios, sino también aspectos digitales como la disponibilidad de contenidos en línea y la usabilidad de aplicaciones y sitios web (Herrera et al., 2023).

La accesibilidad busca la igualdad de oportunidades al eliminar barreras para todas las personas, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, en el marco de la inclusión y la equidad. Esto implica usar diseños accesibles universalmente, tecnologías adaptables y considerar diversas necesidades para que todos participen plenamente en la sociedad, en el trabajo, en la educación y en entornos sociales. La accesibilidad es ética y fomenta diversidad, innovación y entornos inclusivos y equitativos (Valdivia et al., 2023).

2.1.8. Eficiencia

La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar tareas y procesos de manera óptima y hacer el mejor uso de los recursos. Es importante lograr resultados con la menor cantidad de recursos posible, minimizar el desperdicio y optimizar los procesos (Oquendo Ferrer et al., 2019).

La eficiencia se define como hacer las cosas bien. Esto implica la realización de una variedad de actividades que contribuyan al logro de estos objetivos. La eficiencia está estrechamente relacionada con las metas, el desempeño y los objetivos de una organización (Mendoza et al., 2023).

2.1.9. Eficacia

La eficiencia es la capacidad de lograr los resultados deseados con éxito y precisión. Busca alcanzar metas y objetivos y evaluar la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados. La eficiencia es la capacidad de lograr los resultados deseados con éxito y precisión. En una variedad de contextos, esto implica la capacidad de lograr metas y objetivos mientras se maximizan los recursos disponibles. La eficiencia evalúa no sólo el logro de resultados, sino también la manera eficiente y

adecuada en que se logran los resultados y la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados. La eficacia en la gestión empresarial es la capacidad de optimizar procesos y decisiones para alcanzar los objetivos estratégicos de una organización y crear un impacto positivo y sostenible (Carrasco & Gómez, 2023).

2.1.10. Satisfacción

La satisfacción es un estado de satisfacción, contentamiento y contentamiento que resulta de la experiencia de lograr algo deseado o esperado. En el contexto de un cliente o empleado, la satisfacción refleja el grado en que se cumplen o superan las expectativas (Armijos et al., 2019).

La satisfacción se refiere a un estado de satisfacción, contentamiento o contentamiento que resulta de la experiencia de lograr algo deseado o esperado. En el área del producto o servicio, la satisfacción del cliente refleja el grado en que se cumplen o superan las expectativas. Este concepto va más allá de los aspectos físicos, incluyendo aspectos emocionales y psicológicos. La satisfacción puede influir en la lealtad del cliente y la percepción general de la calidad. En el lugar de trabajo, la satisfacción de los empleados es extremadamente importante ya que afecta la moral, el compromiso y la retención del talento. Comprender las fuentes de satisfacción es esencial para mejorar continuamente la calidad de los productos, servicios y entornos de trabajo (Cantú et al., 2023).

2.1.11. Accesibilidad

Accesibilidad significa que las personas pueden acceder, utilizar y participar fácilmente en un entorno, producto, servicio o información, independientemente de sus capacidades o características individuales. Esto puede estar relacionado con aspectos físicos como el diseño de las instalaciones y el espacio, pero también con aspectos digitales como la accesibilidad del contenido en línea y la usabilidad de aplicaciones y sitios web (Herrera et al., 2023).

La accesibilidad busca eliminar barreras y asegurar igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su capacidad física, sensorial o cognitiva, en el marco de la inclusión y la equidad. Esto implica poner en práctica diseños accesibles, adaptar tecnologías y considerar diversas necesidades para asegurar la inclusión plena en la sociedad y en diferentes entornos. La accesibilidad es ética y promueve diversidad, innovación y entornos inclusivos (Valdivia et al., 2023).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.12. Contexto Talento humano

Según Posada et al. (2023) El personal esencial de una organización incluye el reclutamiento, desarrollo y gestión estratégica de personas. Su enfoque es fortalecer habilidades, promover motivación y garantizar sinergia para alcanzar objetivos y crecimiento empresarial sostenido. Eso muestra una característica de personalidad a través de acciones. Las habilidades son las características básicas de los individuos que solo se manifiestan a través de su comportamiento laboral.

De acuerdo a Chávez y Vizcaíno (2017) Las características del talento humano incluyen la capacidad, motivación y adaptabilidad de los individuos dentro de una organización. Estos incluyen habilidades técnicas y sociales, compromiso y la capacidad de contribuir al logro de los objetivos de la empresa de manera efectiva y colaborativa. En este sentido, el foco está en promover la eficiencia y la colaboración y contribuir activamente al logro de los objetivos corporativos. Esto refleja la inclusión y el ajuste estratégico del talento dentro de la organización.

Ulloa et al. (2023) afirman que El talento humano es el conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, habilidades y técnicas que el ser humano posee y puede aportar. Las personas se han convertido en un elemento organizacional, la ventaja competitiva más importante en la actualidad y un elemento clave para que cualquier organización asegure sus operaciones en cualquier campo.

Una de las teorías que sustenta el talento humano es la teoría de los recursos humanos, que cree que los recursos humanos dentro de una organización son un recurso valioso que, si se desarrolla y gestiona adecuadamente, puede contribuir significativamente al éxito y la sostenibilidad corporativa. Esta teoría aboga por invertir en el desarrollo y optimización de habilidades individuales para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional. En este enfoque, los recursos humanos se consideran activos estratégicos cuyo desarrollo impacta directamente en el desempeño y la eficiencia organizacional (Gonzalez, 2023).

2.1.13. Importancia del talento de gestión humano

La gestión del talento humano adquiere una relevancia crucial, ya que el recurso humano constituye el elemento central y motor fundamental de cualquier entidad organizativa. Más allá de simplemente impulsar las operaciones diarias de la empresa, el personal desempeña un papel esencial al contribuir significativamente al logro de metas tanto individuales como corporativas. En este sentido, la colaboración estrecha entre los trabajadores y la organización se traduce en un avance conjunto, orientado a dirigir la entidad hacia el éxito. La gestión efectiva del talento humano no solo se centra en reclutar y retener profesionales calificados, sino también en desarrollar su potencial, fomentar un entorno laboral enriquecedor y alinear sus objetivos con los de la organización, creando así una simbiosis que potencia el crecimiento sostenible y la prosperidad a largo plazo (Werther et al., 2008).

2.1.14. Objetivo de gestión de talento humano

De acuerdo a Quezada (2015) menciona que los objetivos se centran en aspectos como la captación, el desarrollo y la retención del personal:

- Captar. - Esto implica llevar a cabo una selección adecuada basada en una estrategia que atraiga a individuos con un alto desempeño y talento excepcional. La búsqueda comienza internamente en la organización, identificando talentos mediante un enfoque en las competencias laborales y evaluando el conocimiento existente.
- Invertir. - La inversión en el talento humano implica reconocer y recompensar adecuadamente su capacidad innovadora, fomentar una comunicación y participativa en el entorno laboral.

- Retención del personal. - La retención del personal implica atender adecuadamente las necesidades de los colaboradores y asegurarse de que su trabajo no se convierta en una rutina, sino en una oportunidad para crecer y sentirse mejor.

2.1.15. Fuentes de reclutamiento

Calcano y Ronquillo (2023) refieren que Las fuentes de contratación son los canales y métodos que utilizan las empresas para encontrar y atraer talento. Estos pueden ser internos, como referencias de empleados y promociones internas, o externos, como sitios de empleo, ferias profesionales y agencias de contratación. Las redes sociales y la presencia online también son esenciales. Cada fuente de talento tiene sus propios beneficios y desafíos, y la fuente de talento que elija dependerá de la naturaleza del puesto y de la estrategia de reclutamiento de su organización. Diversificar sus fuentes le brinda un acceso más amplio a candidatos calificados y lo ayuda a construir un equipo sólido y diverso. Es esencial adaptar las fuentes de contratación a las necesidades específicas de una empresa y garantizar un proceso integral y eficaz para atraer y retener a los mejores talentos. En este contexto, la diversificación de fuentes y la alineación estratégica ayudan a construir una fuerza laboral dinámica y talentosa, impulsando el éxito continuo de la empresa (Peralta et al., 2023).

2.1.16. En torno al Proceso de gestión de talento humano

En el proceso de talento humano se establece una secuencia de subsistemas que se detallan a continuación:

- **Reclutamiento**

El reclutamiento en la gestión de recursos humanos es el proceso estratégico de identificar, atraer y seleccionar candidatos calificados para cubrir vacantes dentro de una organización. Esto incluye una planificación cuidadosa de la cartera, una difusión efectiva a través de una variedad de fuentes y una cuidadosa atención a los detalles para garantizar que contratemos talento que no sólo tenga las habilidades técnicas necesarias, sino que también se ajuste a la cultura y los objetivos de la empresa (Armijos et al, 2019).

Para Dutra da Costa (2023), este proceso tiene como objetivo crear un equipo diverso y talentoso que no solo juegue un papel clave en el crecimiento y el éxito de la empresa, sino que también impulse la eficiencia y la innovación. La adaptabilidad, la inclusión y la conexión entre los objetivos individuales y organizacionales son elementos clave de este proceso dinámico para crear una fuerza laboral sólida y alineada con la visión y los valores de la empresa.

- **Admisión de Talento**

El reclutamiento es la estrategia para ingresar nuevos talentos a una organización. Se busca personas con habilidades técnicas necesarias y que compartan los valores y visión de la empresa. El reclutamiento no se limita a llenar puestos vacantes, implica incorporar a nuevos miembros en la cultura de la empresa, promoviendo la diversidad, la inclusión y su aporte hacia los objetivos corporativos. Es crucial para la gestión de recursos humanos, ya que busca

establecer equipos fuertes y unidos, allanando el camino hacia el éxito constante de la organización (Aduma et al., 2023).

La admisión del reclutamiento en una organización incluye la cuidadosa integración de nuevos talentos. Se incluyen la alineación cultural, la introducción de la misión y los valores, la orientación efectiva y la facilitación de un ambiente acogedor. La admisión implica ir más allá de la incorporación formal y crear una conexión significativa entre los nuevos miembros y la organización. La adaptabilidad, la atención personalizada y la promoción de la diversidad y la inclusión son características cruciales que ayudan a construir equipos cohesionados y comprometidos, esenciales para el éxito continuo de la organización (Scerbo, 2023).

Los beneficios de una contratación eficaz incluyen una incorporación más rápida, un mejor ajuste cultural y un mayor compromiso de los empleados. Sin embargo, si la incorporación es superficial, puede haber desventajas, como tasas de retención más bajas y un posible mal ajuste con la cultura de la organización. La personalización y la continuidad de la atención son clave para maximizar los beneficios y minimizar los daños (Camacho, 2023).

- **Proceso de selección**

Un proceso de selección es una serie de actividades planificadas para evaluar, identificar y seleccionar al mejor candidato para cubrir una vacante, garantizando

una compatibilidad óptima de habilidades y requisitos laborales (Percy & Martínez, 2023).

De acuerdo a Portero (2010), destaca la importancia de considerar ciertas pautas esenciales para lograr un proceso de selección eficaz y basado en la calidad del personal a contratar, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Información clara del puesto a ocupar
- ✓ Requerimientos académicos
- ✓ Requerimientos laborales
- ✓ Datos personales
- ✓ Antecedentes laborales
- ✓ La oferta de empleo
- ✓ Revalidación de información
- ✓ Diversos tipos de pruebas (psicológica, conocimientos, desempeño, entrevistas, etc.)

Además, es fundamental destacar la importancia de todas las pautas previamente mencionadas. La claridad en la descripción del puesto es esencial, ya que permite que los candidatos comprendan a fondo los alcances y requisitos del trabajo que están solicitando. Esto, a su vez, les permite presentar una solicitud completa y adecuada, incluyendo toda la documentación necesaria, que luego será validada durante el proceso de selección. Este proceso puede involucrar pruebas, entrevistas, exámenes y otras evaluaciones para garantizar que los candidatos cumplan con los estándares requeridos.

- **Calidad de contratación**

La calidad de contratación se relaciona con la efectividad y pertinencia del proceso de selección y contratación de personal. Es necesario identificar talentos con habilidades técnicas y una alineación cultural que contribuyan al éxito a largo plazo de la organización (Carrasco & Gómez, 2023).

- **Capacitación de talento**

La formación del personal es un procedimiento clave para fomentar el crecimiento y el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias dentro de la organización. Se busca mejorar el desempeño individual y en equipo, fomentar la adaptabilidad al cambio y promover el crecimiento profesional para alcanzar los objetivos organizacionales. El enfoque integral abarca programas, sesiones y recursos que impulsan habilidades técnicas, blandas y de liderazgo, promoviendo un ambiente propicio para la innovación y progreso sostenible en la organización (Calcano & Ronquillo, 2023).

2.1.17. Programas de capacitación

Los programas de capacitación son importantes porque mejoran el desarrollo y desempeño de los empleados. Estos programas mejoran habilidades técnicas, competencias blandas y liderazgo, impulsando la eficiencia operativa y la innovación en el trabajo. La capacitación retiene talento y alinea empleados con objetivos estratégicos. Además, fomenta la capacidad de adaptación y prepara a la fuerza laboral para enfrentar desafíos futuros, asegurando el éxito a largo plazo de la empresa (Jinez & Choque, 2023).

2.1.18. Desarrollo profesional

El crecimiento continuo en la carrera requiere el desarrollo profesional. Involucra el desarrollo de habilidades no solo técnicas, sino también competencias blandas, liderazgo y adquisición de conocimientos adicionales. Su importancia se basa en mejorar el desempeño laboral, promover la adaptabilidad y fomentar la innovación. El desarrollo profesional beneficia tanto al individuo como a la organización al alinear metas personales con objetivos estratégicos. Se ve en la retención de talento, la productividad mejorada y el ambiente laboral dinámico (Diaz & Tapullima, 2023).

2.1.19. Retención del talento

La retención del talento es la habilidad de una organización para retener a sus empleados capacitados y talentosos a largo plazo. El proceso abarca tácticas y enfoques destinados a cumplir requerimientos y expectativas del personal, fomentando un entorno laboral auspicioso, crecimiento profesional constante, retribuciones atractivas y una cultura organizacional que respalde la implicación y complacencia laboral. Para asegurar la estabilidad, rendimiento y crecimiento sostenible de la empresa, evitar la pérdida de conocimientos y habilidades valiosos, es esencial retener el talento (Diaz & Tapullima, 2023).

2.1.20. Rotación del personal

La tasa de rotación mide la cantidad de empleados que dejan la empresa en un período específico. Un alto índice de rotación afecta la continuidad operativa y aumenta los costos de contratación y capacitación, siendo un indicador de problemas en la

retención del talento. Además, una rotación equilibrada trae beneficios al permitir la entrada de nuevos talentos y perspectivas en la organización (Pinargote & Pico, 2023).

2.1.21. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la felicidad y satisfacción que siente un empleado respecto a su trabajo y su entorno laboral. Es crucial para evaluar el bienestar y la motivación laboral. El trabajo satisfactorio incluye el contenido laboral, las relaciones interpersonales, el crecimiento profesional, la remuneración y el equilibrio vida-trabajo (Díaz & Tapullima, 2023).

La satisfacción laboral impacta en la moral, la motivación, la productividad, la retención del talento y la imagen de la empresa. Organizaciones exitosas valoran un entorno laboral que promueva la satisfacción y compromiso de sus empleados. Supervisar y solucionar las causas de la insatisfacción en el trabajo puede mejorar la calidad del trabajo, fortalecer la lealtad del empleado y contribuir al éxito duradero de la empresa (Díaz & Tapullima, 2023).

2.1.22. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta se define como el intervalo entre enviar una solicitud y obtener la respuesta correspondiente. En varios ámbitos, como tecnología, servicio al cliente y procesos empresariales, la rapidez de respuesta es crucial para medir la eficiencia y calidad. Una respuesta rápida mejora la satisfacción del usuario, la eficacia operativa y la competitividad. Además, el retraso en responder puede perjudicar la experiencia, productividad y percepción general del servicio o sistema. "Mejorar la eficiencia, calidad

del servicio y experiencia del usuario requiere optimizar el tiempo de respuesta en diferentes situaciones" (Bustamante et al., 2023).

2.1.23. Canales de atención

Los canales de atención son las vías de comunicación entre una entidad y sus clientes, usuarios o partes interesadas. Estos canales facilitan la comunicación y asistencia entre la entidad y su audiencia (Díaz et al., 2023).

Diversificar canales de atención para adaptarse a preferencias y necesidades, ofreciendo opciones variadas para comunicación efectiva y experiencia satisfactoria. La correcta administración de estos canales es crucial para establecer relaciones sólidas con los clientes y asegurar una comunicación eficaz (Gómez & Gallardo, 2023).

2.1.24. Evaluación del Desempeño Laboral

En esta misma línea Chiavenato (2009), considera que:

La evaluación del desempeño del talento humano como un proceso sistemático para evaluar el rendimiento de cada individuo en función de sus responsabilidades laborales, metas y logros, competencias y potencial de desarrollo. Este proceso tiene como propósito juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, especialmente su contribución al éxito del negocio de la organización (p. 82).

Por otro lado, Altamirano (2015) describe la evaluación en el desempeño laboral es un beneficio sindical que surge de la actividad que el trabajador declara al llevar a cabo

sus tareas principales en su ámbito laboral. Es el reflejo de su capacidad y eficiencia dentro de la organización.

En el contexto de una ocupación profesional exitosa, es fundamental que los trabajadores comprendan claramente sus roles, las competencias que deben desarrollar y los estándares a los que deben adherirse. Para promover el desempeño laboral de los empleados, es esencial estimular su motivación. Esto se logra mediante diversas metodologías, como otorgarles un mayor grado de control sobre su trabajo, ampliar sus áreas de responsabilidad, supervisar y recompensar los logros alcanzados, y promover un entorno laboral propicio para relaciones interpersonales saludables y productivas (Altamirano, 2015).

Aguilera Nahuat y Badillo (2019) señalan para la evaluación del desempeño laboral involucra numerosas teorías y enfoques que pueden ayudar a los practicantes y a sus supervisores a mejorar su rendimiento de manera más efectiva y productiva.

Algunas de estas teorías y enfoques incluyen:

- **Maslow:** también conocida como la Jerarquía de las Necesidades. De acuerdo, a esta teoría, las necesidades básicas se satisfacen primero antes de que intentemos satisfacer las necesidades superiores.
- **Herzberg:** la Teoría de los Dos Factores. Según esta teoría, las personas son influenciadas por la satisfacción y la insatisfacción en su entorno laboral.
- **Mc Gregor:** que contrasta dos suposiciones sobre la naturaleza de los trabajadores: la Teoría X considera que los empleados necesitan ser controlados, mientras que la Teoría Y sugiere que los empleados tienen una predisposición

natural hacia el trabajo.

- **Locke:** sobre la Fijación de Metas, que destaca la importancia de establecer objetivos claros para la motivación y el desempeño laboral.

2.1.25. Atención prehospitalaria (APH)

Es uno de los pilares fundamentales de los Sistemas de Emergencias Médicas que intenta brindar la mejor asistencia, en el menor tiempo y al menor costo. Para eso requiere componentes principales como recursos humanos y recursos físicos (Valle & Cardoso, 2021).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación se basará en el análisis de varios artículos y cuerpos legales que regulan la gestión del talento humano en la entidad pública.

2.1.26. Constitución de la República del Ecuador

“El Artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) garantiza el derecho al trabajo y reconoce todas las modalidades laborales, ya sea en relación de dependencia o de manera autónoma, incluyendo actividades de auto sustento y cuidado humano. Todas las personas, como actores sociales productivos, tienen derecho al trabajo”.

De igual forma en el Artículo 327 “se establece que la relación laboral entre las personas trabajadoras y las empleadoras será bilateral y directa. Se prohíben todas las formas de precarización laboral, como la intermediación laboral y la tercerización en las

actividades habituales de la empresa o empleador, así como la contratación laboral por horas u otras prácticas que afecten los derechos de las personas trabajadoras, tanto de forma individual como colectiva”.

“El Artículo 328 garantiza una remuneración justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora y su familia. Este salario es inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. El Estado tiene la responsabilidad de fijar y revisar anualmente el salario básico, establecido en la ley, con carácter de aplicación general y obligatoria”.

2.1.27. Código del Trabajo

En el “Art. 42 se establecen entre otras obligaciones del empleador”, y El “Art. 45 establece varias obligaciones del trabajador. En conjunto, estos elementos reflejan un enfoque integral hacia la gestión de recursos humanos y la creación de un entorno laboral que apoya el bienestar y el crecimiento profesional de los empleados”. La implementación efectiva de estas prácticas puede contribuir significativamente al éxito organizacional (Código de Trabajo, 2005).

2.1.28. Ley Orgánica de Servicio Público

El presente proyecto se sustenta legalmente en la Ley Orgánica de Servicio Público (2010). “Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano”.

El cumplimiento de la ley laboral es esencial, pero la efectividad de la gestión de talento humano se destaca en este texto. La elaboración de manuales y reglamentos, la planificación estratégica y la coordinación con redes de capacitación reflejan un enfoque integral en el desarrollo institucional y el bienestar de los empleados. La evaluación del desempeño anual demuestra un compromiso con la mejora continua.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“A las personas les encanta hacerse preguntas,
y esa es la semilla de la ciencia.”

Ralph Waldo Emerson.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, fue necesario la aplicación de tipos de investigación como: descriptiva, de campo y bibliográfica; esto con la finalidad de poder analizar y describir el problema o fenómeno de estudio, así también para recabar datos e información desde el origen del problema, sin dejar de lado aquella información secundaria proporcionada por fuentes bibliográficas.

3.1.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva adoptada en este estudio, brindó la oportunidad de analizar las situaciones, tal como se presentan en la realidad, sin la manipulación de variables, por lo que tuvo un enfoque no experimental. En el contexto del área crítica de atención prehospitalaria, este tipo de investigación se aplicó para determinar la situación actual de los servicios, así como evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención proporcionada por los colaboradores. Este enfoque permitió obtener una comprensión detallada y precisa de la realidad en la que se prestan los servicios de atención prehospitalaria.

3.1.2. Investigación de campo

A través de este tipo de investigación, el estudio se centró en la recopilación de datos en el entorno real del hospital, permitiendo abordar de manera detallada las competencias necesarias para el desempeño efectivo del personal en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH). Así también fue posible por medio de este enfoque, obtener información específica y relevante que sirvió como base para comprender a fondo las habilidades y conocimientos esenciales requeridos en este ámbito.

3.1.3. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió la exploración de recursos como libros, revistas, artículos, informes, estadísticas y otros documentos que albergan información pertinente. No obstante, este tipo de investigación permitió llevar a cabo una evaluación rigurosa de la calidad y confiabilidad de la información obtenida para garantizar su pertinencia y utilidad en la investigación.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación, se fundamentó los aspectos teóricos y conceptuales a través de la observación. Los métodos seleccionados proporcionaron la base y el respaldo necesario para identificar y recopilar información de manera precisa y veraz.

3.2.1. Método Descriptivo

Este método fue esencial al proporcionar las bases teóricas necesarias. De tal manera que la ejecución del análisis teórico permitió sintetizar dimensiones clave, relacionadas con las competencias esenciales de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, permitió evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo.

3.2.2. Método Inductivo y deductivo

El uso del método deductivo ofreció una aproximación lógica para la formulación de gestión del talento humano a partir del enfoque particular, se logró establecer directrices que se alineen con los objetivos y valores particulares de la institución,

contribuyendo así a la mejora de la calidad del servicio y la seguridad del paciente. Por otro lado, la aplicación del método inductivo permitió analizar de lo general a lo particular sobre el rendimiento de los colaboradores y determinar las habilidades y competencias necesarias por roles. En conjunto, la combinación de métodos deductivos e inductivos ofreció un enfoque completo para finalmente lograr establecer las conclusiones y recomendaciones de la gestión de talento en el área crítica de atención prehospitalaria.

3.2.3. Método Estadístico

La aplicación del método estadístico se llevó a cabo a través de la tabulación de los datos recopilados en la encuesta. Este proceso no solo facilitó la obtención de resultados concretos, sino que también permitió analizar y evaluar la incidencia de la gestión del talento humano en la percepción y experiencias de los colaboradores. La rigurosidad estadística aplicada contribuyó significativamente a la precisión y confiabilidad de los hallazgos, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones informadas en el ámbito de la gestión del talento humano en el área crítica de atención prehospitalaria.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el Hospital General de Quevedo, por ello en esta etapa se procedió a identificar las variables que fueron objeto de estudio. Entre los aspectos relevantes que se consideraron, están el reclutamiento, admisión de talento, capacitación de talento y la retención del talento en el área de atención prehospitalaria.

3.3.1. Población y muestra

Población

La población se refiere a todas las personas que utilizan los servicios del hospital, incluyendo pacientes internos y externos, sin importar la edad, género, condición médica u otras características. En el caso del Hospital del IESS, la población que se consideró para el estudio, fue 663 personas (colaboradores y usuarios).

Tabla 1 *Distribución de la población*

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

Elaborado por el autor. Fuente: Área de Talento Humano del Hospital.

Muestra

En esta investigación, la muestra se compone de la totalidad de los usuarios APH del hospital, lo que la convierte en una muestra finita. Por cuanto para llevar a cabo la presente investigación, se aplica la fórmula estadística correspondiente, utilizando los siguientes datos:

n = Elementos de la muestra.

N = Elementos del universo.

P/Q = Probabilidad.

Z² = Nivel de confianza (90% = 1,65; 95% = 1,96; 99% = 2,58).

E = margen de error.

DATOS:

n=? **N**= 580

P/Q=0,5

Z²= 1,96 (95%)

E=0,05

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,25 \times 580}{(0,05)^2 (580 - 1) + (1,96)^2 \times 0,25}$$
$$n = 232,146983$$
$$n = 232$$

De este modo, el número de encuestas que se aplicó a los usuarios fue de 232 en total.

3.3.2. Técnicas de investigación

Con el propósito de obtener la información requerida, se emplearon las siguientes técnicas de recolección de datos:

Observación:

Esta técnica permitió la observación minuciosa de los procesos relacionados con la gestión pública en el Hospital General de Quevedo, específicamente en lo que concierne al manejo del talento humano en las áreas críticas de Atención Prehospitalaria (APH).

Entrevista:

Las entrevistas se llevaron a cabo con los directivos del Hospital General de Quevedo, utilizando un cuestionario que incluyó preguntas abiertas. En este proceso, se evaluaron las dimensiones de mayor relevancia en relación con la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en el área crítica de Atención Prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo (ver Anexo 5).

Encuestas:

Las encuestas permitieron la recolección de datos, mediante preguntas estandarizadas dirigidas a un conjunto de individuos. Esta técnica también permitió obtener información de los colaboradores respecto al desempeño de sus

funciones en el área crítica de Atención Prehospitalaria (APH) (ver Anexo 5). Asimismo, se llevó a cabo una encuesta a los usuarios, quienes promocionaron información sobre la calidad del servicio brindado por los colaboradores del Hospital General de Quevedo (ver Anexo 6).

3.3.3. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos aplicados en esta investigación, estuvieron compuestos por un cuestionario de preguntas abiertas, las cuales estaban dirigidas a los directivos del Hospital General de Quevedo. El propósito principal de estas preguntas fue obtener una comprensión detallada de la situación actual de la gestión del talento humano, focalizada en la optimización del servicio público en el área crítica de la institución.

Adicionalmente, se implementó un cuestionario estructurado con preguntas de opciones múltiples. Este cuestionario fue distribuido entre los colaboradores y los usuarios, buscando evaluar tanto el desempeño en el cumplimiento de sus funciones, como el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios de Atención Prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo. Este enfoque metodológico integral permitió obtener una visión completa y detallada de la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en el área crítica del hospital.

ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La creación del marco teórico representó una fase fundamental en la evolución del proyecto de investigación. Este proceso promovió una cultura de comunicación abierta y efectiva, así como un trabajo en equipo colaborativo y coordinado, con el fin de garantizar

la eficacia y eficiencia en la atención prehospitalaria. Para la construcción del mismo, se apoyó en estudios previos relacionados con el tema de investigación, así como en enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes respaldados por la documentación de información proveniente de libros, revistas y artículos.

El propósito del marco teórico fue desarrollar un conjunto de conocimientos teóricos y científicos que pudieran describir y fortalecer la investigación. Este esfuerzo implicó el análisis y la presentación de teorías, investigaciones y antecedentes generales considerados pertinentes para la correcta contextualización del estudio. La estructura del marco teórico comprendió los siguientes elementos:

- Fundamentación conceptual
- Fundamentación teórica
- Fundamentación legal

Este enfoque permitió establecer una base sólida para la investigación, utilizando una variedad de fuentes documentales para respaldar cada componente del marco teórico de manera integral y coherente.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de información primaria, fue necesario la aplicación de entrevistas, mismas que se llevaron a cabo con los directivos del Hospital General de Quevedo. Así también fue necesario la aplicación de encuestas, estas permitieron la recolección de datos, mediante preguntas estandarizadas dirigidas a un conjunto de individuos.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez recopilada y analizada la información proveniente de las entrevistas y encuestas aplicadas a los directivos, colaboradores y usuarios del hospital respectivamente; se procedió a tabular los datos utilizando el programa Microsoft Excel. Esto ayudo en el análisis detallado de la información a través de tablas y gráficos, los cuales estuvieron compuestos de frecuencias y porcentajes para su análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Cada día sabemos más y entendemos menos”.

Albert Einstein

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DEL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO.

Tabla 2 Entrevista aplicada a los Directivos

Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		Directora Administrativa	Director de Talento Humano	Director Técnico de Área Crítica	
1	¿Cuál cree que son las principales fortalezas de la gestión del talento humano en el Hospital General de Quevedo (IESS) en el área crítica?	Se ha conseguido cerrar la brecha de profesionales en APH, Emergencia y Cuidados Intensivos y actualmente dé cuenta con talento humano suficiente de acuerdo a la capacidad instalada de esas áreas.	Contar con una infraestructura de primera, con profesionales capacitados y comprometidos.	El seguimiento para que los funcionarios cumplan con sus obligaciones y se les garantice sus derechos.	Se destaca el éxito del Hospital General de Quevedo en cerrar brechas de profesionales en áreas críticas como APH, Emergencia y Cuidados Intensivos, demostrando una gestión efectiva del talento humano.
2	¿Qué políticas o programas de retención de talento humano se han implementado con éxito?	Desconozco	Ninguno, la personal renuncia por la inseguridad de la ciudad.	Se aplican el régimen disciplinario permitido por la normativa legal.	Falta de capacitaciones.
3	¿Qué ventajas competitivas cree Ud. que tiene el hospital en términos de recursos humanos?	Tener presupuesto para contrataciones	La capacidad instalada que tiene el hospital para satisfacer las necesidades de la comunidad.	La permitida por la normativa legal y los contratos suscritos con cada funcionario.	Si existe un plan financiero para respaldar la continuidad de estas prácticas exitosas en el futuro.
4	¿Cómo se adaptan a las tendencias actuales en la gestión de recursos humanos en el sector de la salud?	Desconozco	Búsqueda de perfiles especializados.	Complicadas debido a los grandes beneficios que otorgan a los servidores y desventajas al sector público.	Poco aporte.
5	¿Existen oportunidades de mejora en términos de atracción y retención de profesionales de la salud?	Procurar ambientes de trabajo amigables con respeto a los ciclos de trabajo descanso desarrollo de actividades de investigación y docencia.	Facilidad de horarios en los cables no de pongan en riesgo la seguridad del servidor y afiliado.	La normativa recientemente aprobada otorga muchas ventajas a favor del profesional, lo que ayuda a atraer profesionales que deseen ingresar al sector público.	Se destaca la importancia de crear ambientes laborales amigables, respetar los ciclos de trabajo y descanso, y fomentar el desarrollo a través de actividades mejorar la atracción y retención de profesionales de la salud.

6	¿Cuáles son los planes de crecimiento y expansión del hospital en relación con la gestión del talento humano?	Aumento de la cartera de servicio y, cierre de la brecha actual existente.	Capacitación continua.	Capacitaciones que ayuden a mejorar su rendimiento profesional en esta institución pública	Si existe una visión estratégica para el crecimiento del hospital.
7	¿Cuáles son las debilidades o desafíos en la gestión del talento humano en el hospital?	Desde su inicio Plaza poco atractiva para especialistas por situación geográfica y ahora se añade violencia civil.	Poder contar con el talento humano óptimo y capacitado para solventar las necesidades de la comunidad	Concientizar a los servidores que deben atender a los pacientes con calidad y calidez, que deben tener empatía con todos los que requieren de la atención médica.	Falta de estrategias para mejorar oferta de plaza (especialistas), falta de incentivos, falta de colaboraciones con especialistas en gestión de talento humano.
8	¿Cuáles son los obstáculos para la formación y desarrollo de los empleados en el área crítica?	Líderes poco empoderados en las actividades de docencia e investigación en área de Emergencia falencias críticas de talento humano en área de Anestesia.	Ninguno	Teniendo en consideración que la emergencia es parte del área crítica de esta unidad médica, los obstáculos que se presentan diariamente es la alta demanda de pacientes que en su mayoría no ameritan una emergencia, sin embargo, la exigencia de la atención se convierte en agresiones al personal médico.	Falta de autoformación.
9	¿Han existido problemas de rotación de personal y cómo se están abordando?	Desconozco	Si y ya se está buscando solución.	No estoy seguro	Poco aporte por parte de los directivos.
10	¿Cree Ud. que los cambios en regulaciones gubernamentales o competencia en la atracción de profesionales de la salud afectan la gestión del talento humano en el hospital?	Violencia civil, criminalidad, delincuencia	La inseguridad de la ciudad, los profesionales no quieren exponer su seguridad.	Los beneficios en favor de los servidores que se han aprobado mediante la asamblea nacional, generan desventajas a la institución.	Falta de estrategias específicas para abordar la seguridad del personal.
11	¿Está el hospital preparado para afrontar la escasez de personal en el área crítica?	Actualmente ya en contingencia en áreas de Anestesia y Terapia respiratoria. Gestión de talento humano con nivel central.	Con planes de contingencia	El hospital cuenta con su plantilla de profesionales de la salud completa de acuerdo a la aprobación del mismo, sin embargo, la demanda de pacientes cada vez es más alta, el HGQ atiende pacientes de diferentes provincias como: Los Ríos, Cotopaxi, Guayas, Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo.	Falta de estrategias de reclutamiento específicas, programas de retención y posiblemente colaboraciones con instituciones educativas para garantizar un flujo constante de profesionales en estas áreas críticas.
12	¿Qué riesgos considera que pueden surgir en la gestión de recursos humanos dentro del Hospital?	Niveles críticos de personal por renuncias y faltas de contratación ante situación de violencia civil, actos de corrupción en procesos de selección y contratación.	La inseguridad que atraviesa la ciudad.	No completar el talento humano necesario para la atención en el hospital.	Se destaca la vulnerabilidad del hospital ante eventos externos. Además, la falta de prácticas transparentes y éticas en la gestión de recursos humanos.

Elaborado por el autor. Fuente: Entrevista

4.1.1. Discusión

Según la información proporcionada por los directivos del Hospital de Quevedo, en cuanto a la situación actual de la gestión del talento humano en la optimización del servicio, esto revela un panorama complejo y desafiante en la gestión del talento humano en el área crítica APH, puesto que a pesar de haberse cerrado la brecha de profesionales en ciertas áreas, persisten desafíos significativos, como la atracción y retención de personal especializado debido a factores geográficos y la inseguridad en la ciudad. Ya que es importante comprender las motivaciones de los socios internos y externos es fundamental para que las organizaciones garanticen el éxito en la retención y atracción de talento (Meneses, 2019).

Además, se destacan obstáculos diarios en la alta demanda de pacientes, a veces injustificada, que lleva a agresiones al personal, la presencia de actos de corrupción en los procesos de selección y contratación también plantea preocupaciones. La legislación que otorga beneficios a los servidores, aunque positiva para el personal, genera desventajas para la institución. La seguridad del personal en la ciudad es un desafío fundamental, afectando tanto la retención como la disposición de profesionales a exponerse en situaciones de emergencia. Si bien se mencionan planes de contingencia, se requiere una mayor claridad sobre su implementación y eficacia. Por otro lado, Madero (2022) menciona en la pirámide de necesidades de Maslow es muy importante identificar los factores motivadores, y es igualmente importante identificar los factores que tienen mayor impacto en la atracción y retención del talento desde la perspectiva de la teoría de Maslow (pág. 4).

4.2. COMPETENCIAS NECESARIAS DE LOS COLABORADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA (APH) EN EL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO

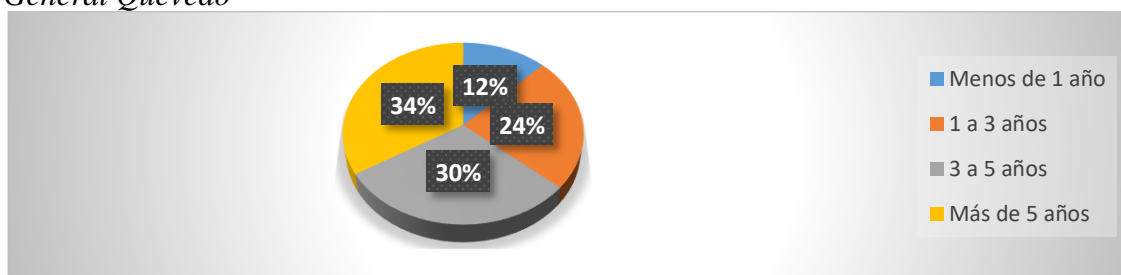
4.2.1. Encuesta al personal que labora en el área crítica (APH) en Hospital General de Quevedo del IESS

Tabla 3 P1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	10	13%
1 a 3 años	19	24%
3 a 5 años	24	30%
Más de 5 años	27	34%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 1 P1. Tiempo lleva trabajando en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

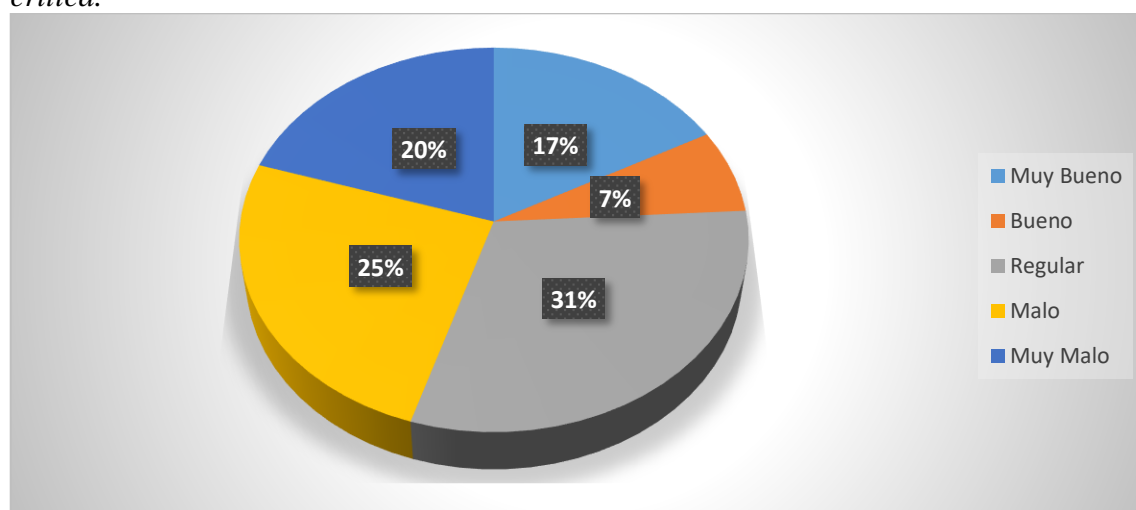
Análisis: De acuerdo a la Tabla 3 y Figura 1 en la encuesta realizada al personal de APH, en cuanto a la experiencia laboral del personal de Atención Prehospitalaria (APH). El 34% cuenta con más de 5 años de experiencia, indicando un sólido conocimiento acumulado. Mientras que, el 30% tiene entre 3 y 5 años de experiencia, sin embargo, un 12% está adaptándose en su primer año. Esto muestra una oportunidad para una gestión eficaz del talento y la formación continua en el área crítica de APH.

Tabla 4 P2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio público que se ofrece en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	14	17%
Bueno	6	7%
Regular	24	31%
Malo	20	25%
Muy Malo	16	20%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 2 P2. Calificación de la calidad del servicio público que se ofrece en el área crítica.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

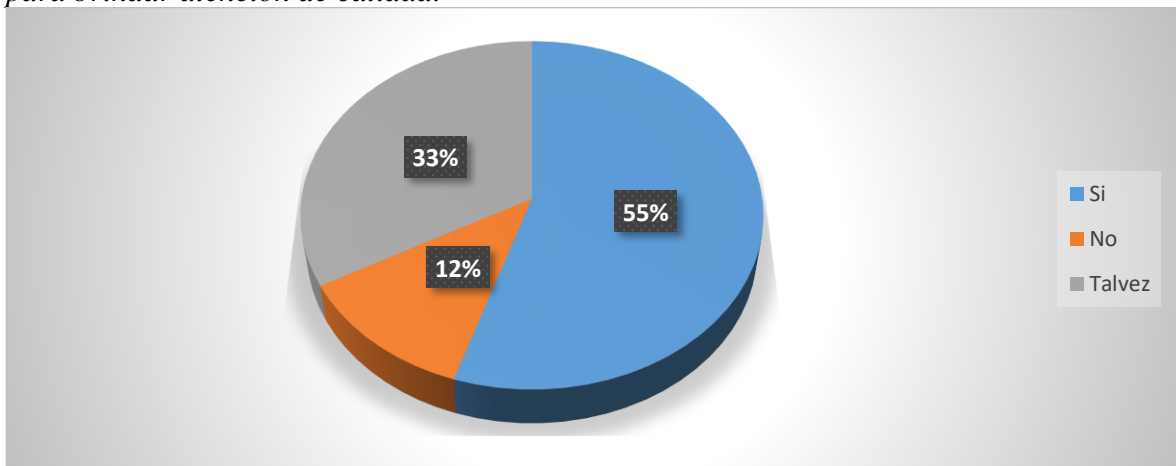
Análisis: De acuerdo a la Tabla 4 y Figura 2 el análisis de la encuesta revela una variedad de percepciones sobre la calidad de los servicios en el área crítica APH. El 31% de los encuestados la clasifica como regular. Por otra parte, el 25% de los participantes considera la calidad como mala. Sin embargo, el 7% la califica como buena, indicando una percepción positiva, pero en menor medida. Estos porcentajes sugieren una proporción sustancial de insatisfacción, resaltando la importancia de abordar aspectos críticos para elevar la calidad de los servicios en el área APH y mejorar la experiencia general de los usuarios.

Tabla 5 P3. *¿Cree Ud. que el personal de salud en el área crítica está adecuadamente capacitado para brindar atención de calidad?*

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	55%
No	10	12%
Talvez	26	33%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 3 P3. *El personal de salud en el área crítica está adecuadamente capacitado para brindar atención de calidad.*



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

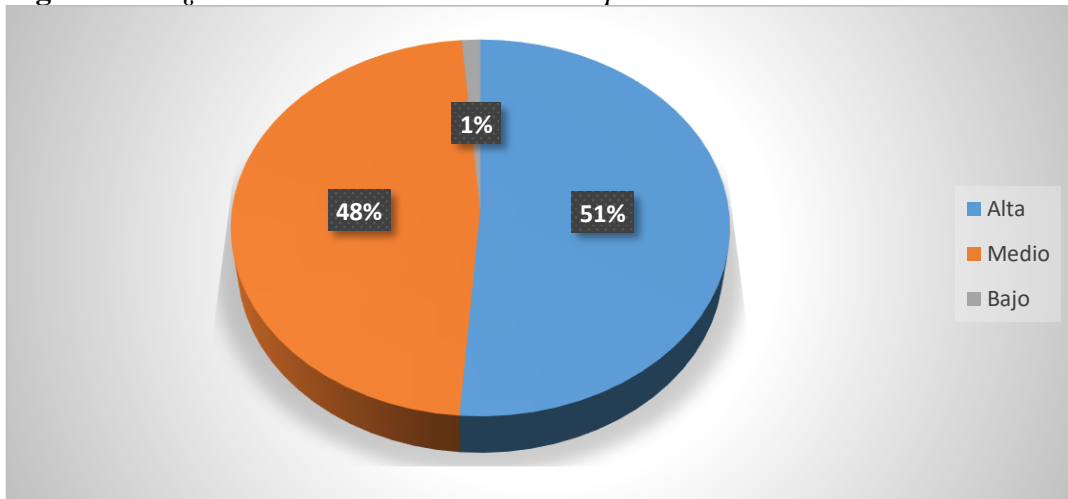
Análisis: De acuerdo a la Tabla 5 y Figura 3 los resultados de la encuesta revelan que el 55% del personal considera estar capacitado para proporcionar una atención de calidad en el área de salud. Mientras que un 33% se muestra indeciso acerca de su preparación para ofrecer una atención de calidad en el área de la salud. Sin embargo, el 13% indica no sentirse capacitado. Estos datos sugieren la necesidad de evaluar y abordar las percepciones de capacitación, destacando áreas específicas que podrían requerir atención y desarrollo para garantizar una atención óptima.

Tabla 6 P4. ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	41	51%
Medio	38	48%
Bajo	1	1%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 4 P4. ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en el área crítica?



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

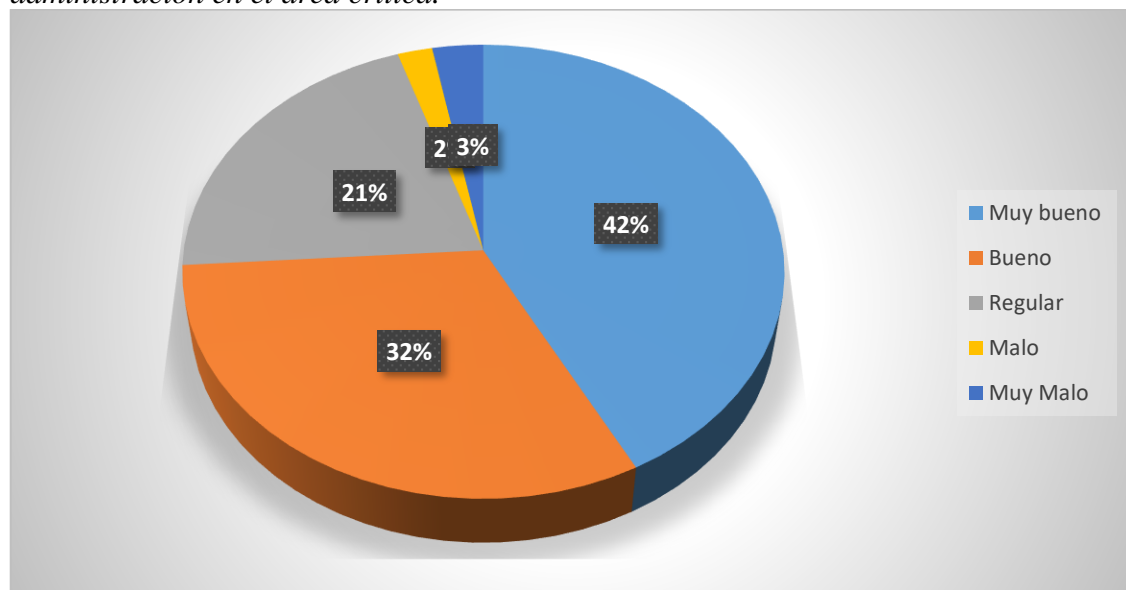
Análisis: De acuerdo a la Tabla 6 y Figura 4 con base a los resultados de la encuesta realizada en el hospital, revelan que el 51% de los encuestados percibe un nivel de rotación alto. Sin embargo el 48% que indica un nivel medio. Mientras, el 1% de los participantes califica la rotación como baja. Estos resultados sugieren que más de la mitad de los encuestados perciben una rotación laboral elevada, indicando la relevancia de abordar estratégicamente este aspecto para mejorar la retención y el bienestar laboral en la institución hospitalaria.

Tabla 7 P5.- ¿Cómo califica el ambiente laboral y el apoyo que recibe de la administración en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	34	42%
Bueno	25	32%
Regular	16.8	21%
Malo	1.64	2%
Muy Malo	2.4	3%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 5 P5.-Calificación el ambiente laboral y el apoyo que recibe de la administración en el área crítica.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

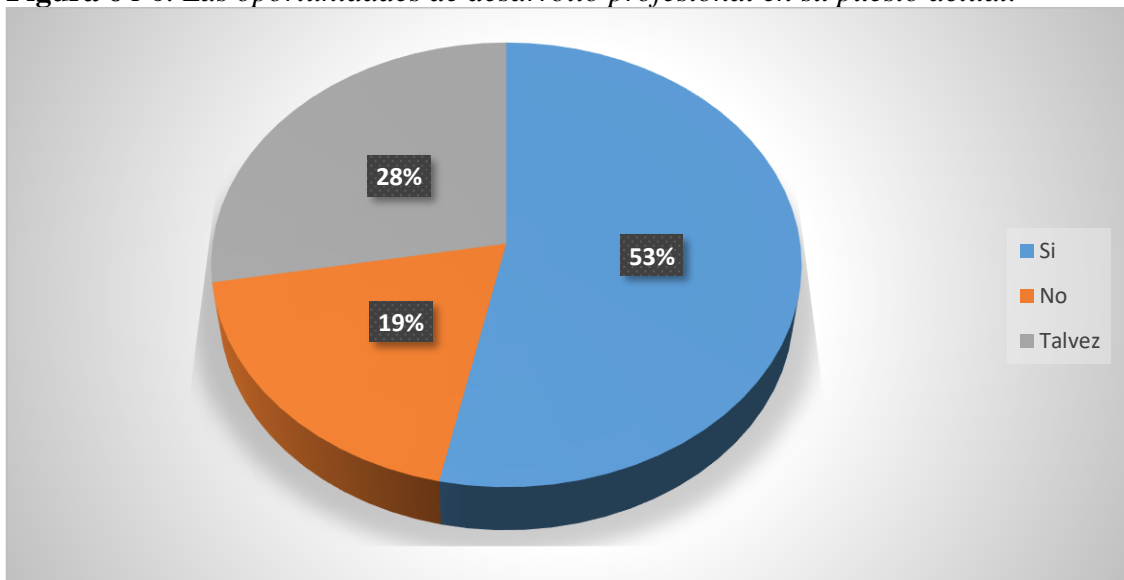
Análisis: De acuerdo De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 5 los resultados de la encuesta realizada al personal interno del hospital, el 42% expresa que el ambiente laboral y el respaldo de la administración son calificados como muy bueno. Mientras, el 32% opina que es bueno. Sim embargo, el 2% opina que es malo. Estos datos sugieren una satisfacción general en la mayoría de los encuestados, aunque señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención más detallada para mantener y mejorar la calidad del ambiente laboral y el apoyo administrativo.

Tabla 8 P6. ¿Cree que se le brinda las oportunidades de desarrollo profesional en su puesto actual?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	54%
No	15	19%
Talvez	22	28%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 6 P6. Las oportunidades de desarrollo profesional en su puesto actual.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

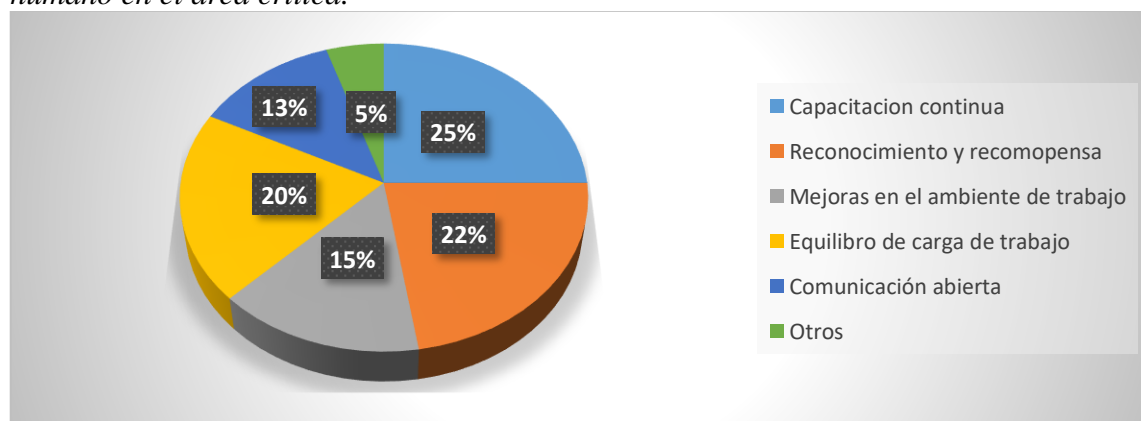
Análisis: De acuerdo a la Tabla 8 y Figura 6 el 53% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que se les proporcionan oportunidades de desarrollo profesional en sus roles actuales. Mientras, el 28% se muestra indeciso respecto a la existencia de estas oportunidades. Sin embargo, el 19% expresa su desacuerdo con la disponibilidad de oportunidades de desarrollo en sus puestos actuales. Estos resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, aunque subrayan la necesidad de abordar las inquietudes y dudas de aquellos que no están seguros o no concuerdan con la oferta actual de desarrollo profesional.

Tabla 9 P7.- ¿Qué medidas específicas considera que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación continua	20	25%
Reconocimiento y recompensa	18	23%
Mejoras en el ambiente de trabajo	12	15%
Equilibrio de carga de trabajo	16	20%
Comunicación abierta	10	13%
Otros	4	5%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH

Figura 7 P7.- Medidas específicas considera que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área crítica.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

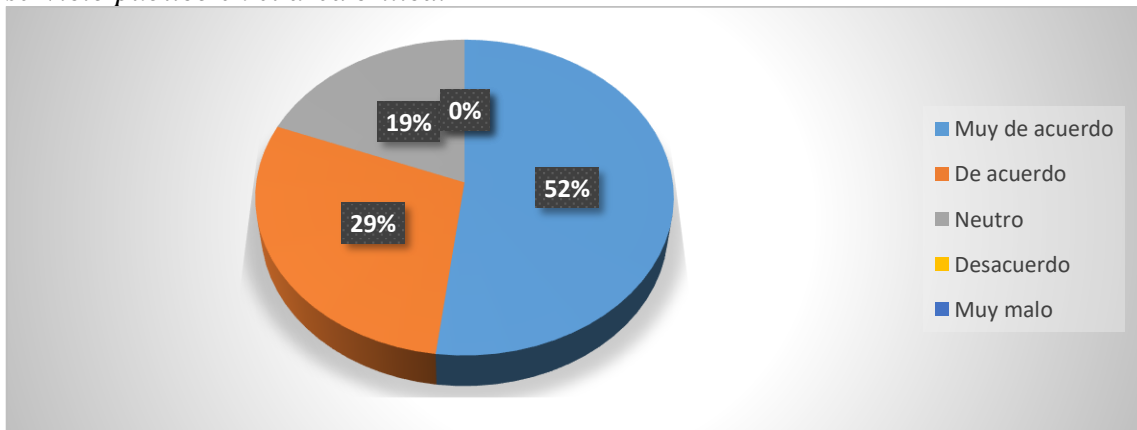
Análisis De acuerdo a la Tabla 9 y Figura 7 según las respuestas de la encuesta sobre medidas específicas para mejorar la gestión del talento humano en el área crítica, se destacan varias áreas clave. El 25% opina las medidas que se deben mejorar es la capacitación continua como una herramienta esencial. Mientras, el 22% resalta la importancia de reconocimientos y recompensas. Sin embargo, el 5% consideran que otras áreas deben mejorar. Estos resultados ofrecen orientación precisa sobre las acciones específicas que podrían mejorar la gestión del talento humano en el área crítica, proporcionando una base para implementar estrategias efectivas y centradas en las necesidades del personal.

Tabla 10 P8. *¿Esta Ud. de acuerdo en que la capacitación del personal es importante para garantizar la calidad del servicio público en el área crítica?*

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	42	52%
De acuerdo	23	29%
Neutro	15	19%
Desacuerdo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 8 P8. *La capacitación del personal es importante para garantizar la calidad del servicio público en el área crítica.*



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

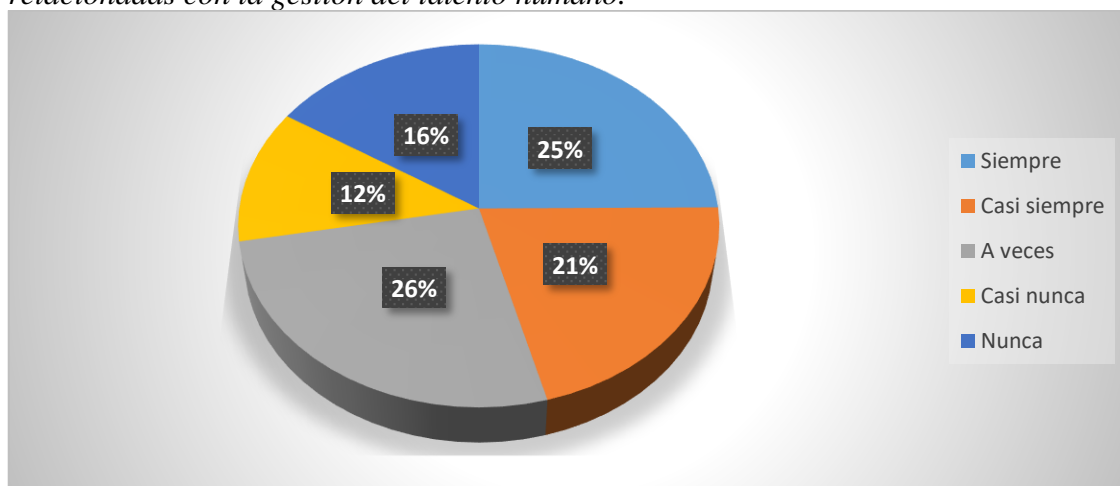
Análisis: De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 8 los resultados de la encuesta revelan que el 52% de los encuestados están muy de acuerdo que la capacitación del personal es el factor más importante para asegurar la calidad del servicio público. Mientras, el 29 % restante opina que está de acuerdo. Por otro lado, el 19% menciona estar neutro. Esta distribución de opiniones destaca la importancia de la formación del personal, pero también indica que una proporción sustancial valora la gestión efectiva del talento como fundamental para garantizar la calidad en los servicios públicos.

Tabla 11 P9. ¿Sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	25%
Casi siempre	17	21%
A veces	21	26%
Casi nunca	10	12%
Nunca	13	16%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 9 P9. opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

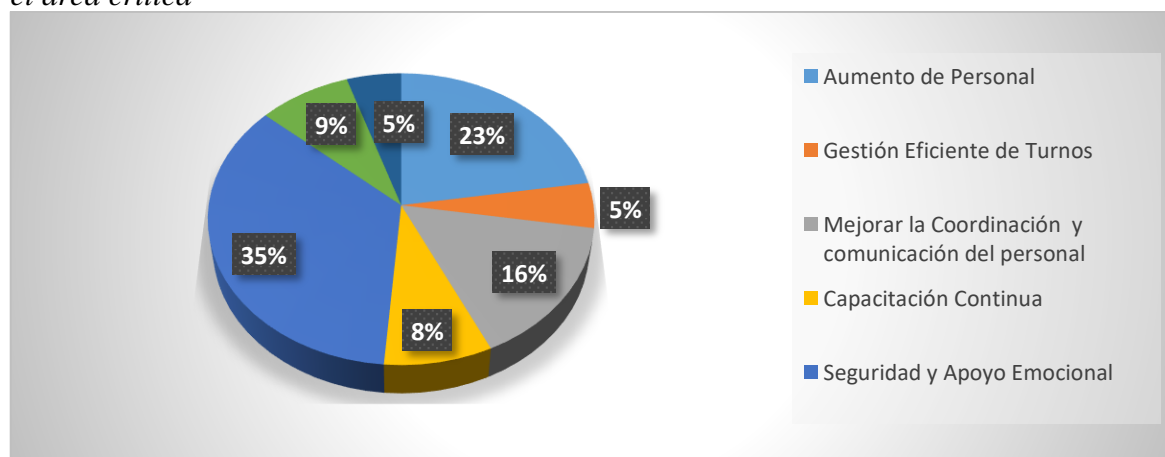
Análisis: De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 9 con base en los resultados de la encuesta, se destaca que el 26% indica que a veces sus contribuciones son consideradas. Mientras, el 25% de los encuestados expresa que sus opiniones y sugerencias siempre son consideradas en las decisiones relacionadas con la gestión de talento humano. Por otro lado, un 12% sostiene que casi nunca se toman en cuenta sus opiniones y sugerencias. Estos datos resaltan la variabilidad en la percepción de la inclusión de las sugerencias y opiniones de los colaboradores en las decisiones de gestión de talento humano, destacando la necesidad de evaluar y mejorar los procesos de participación y consideración de opiniones en la organización.

Tabla 12 P10. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar la calidad del servicio en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumento de Personal	18	23%
Gestión Eficiente de Turnos	4	5%
Mejorar la Coordinación y comunicación del personal	12	16%
Capacitación Continua	7	8%
Seguridad y Apoyo Emocional	28	35%
Cultura de Mejora Continua	7	9%
Asegurar Suministro de Equipos y Suministros	4	5%
Total	80	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Figura 10 P10. Cambios o mejoras sugeriría para optimizar la calidad del servicio en el área crítica



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta al personal del área crítica de APH.

Análisis: De acuerdo a la Tabla 12 y Figura 10 los resultados de la encuesta revelan que en el área crítica de APH da un enfoque para mejorar la calidad del servicio en el área crítica. El 35% destaca la relevancia de la seguridad y el apoyo emocional. Mientras, el 23% destaca la necesidad de aumentar el personal. Sin embargo, el 5% sugiere mejoras en la gestión del talento humano. Estos resultados proporcionan una visión detallada de las áreas clave que requieren atención para optimizar la calidad del servicio en el área crítica, guiando así futuras iniciativas y estrategias.

4.2.2. Discusión

Los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores, proporcionan una visión detallada y comprensible de los diversos aspectos de las principales áreas de la atención prehospitalaria (APH) del Hospital General de Quevedo. Por tal motivo, el hallazgo la diversidad de experiencias laborales resalta la importancia de la gestión estratégica del talento y la capacitación continua para satisfacer las diversas necesidades de los empleados, en la cual existe un panorama general positivo de la calidad de los servicios públicos indica una base sólida, pero la identificación de áreas específicas de mejora indica un enfoque activo en la optimización continua. Según Ibarra (2016) argumenta que se debe implementar un modelo, que en su trabajo lo plasma a partir del modelo Beer (modificado por Cuesta 2005), surge “el modelo de GRH de diagnóstico, proyección y control, se centra en el flujo de personal, educación y desarrollo, sistemas de trabajo y compensación laboral” (Naranjo, 2016).

El desafío de la rotación de personal enfatiza la importancia de una gestión eficaz de los recursos humanos para mantener la estabilidad y la eficiencia del hospital, la satisfacción general con el ambiente de trabajo proporciona una base positiva, aunque la atención a las áreas clasificadas como regulares es esencial para mejorar aún más el ambiente de trabajo en la cual las opiniones divergentes sobre la importancia de la formación de los empleados y la gestión del talento subrayan la necesidad de una estrategia equilibrada que cubra ampliamente ambas áreas. Según, Padovan (2020) menciona que en una organización, una persona debidamente motivada logra aumentar su productividad, menos ausencia al trabajo, evitando despidos y así reducir la rotación de empleados (pág. 9).

4.3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTAN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO

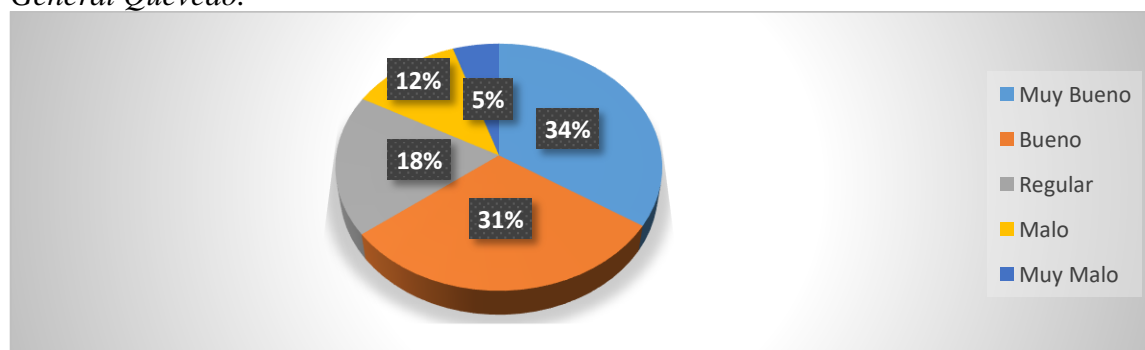
4.3.1. Encuesta a los pacientes y familiares que fueron atendidos en el área crítica de APH del HGQ IESS

Tabla 13 P1. ¿Cómo ha sido su experiencia reciente en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	79	34%
Bueno	71	30%
Regular	43	18%
Malo	28	12%
Muy Malo	0	5%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 11 P1. Experiencia reciente en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

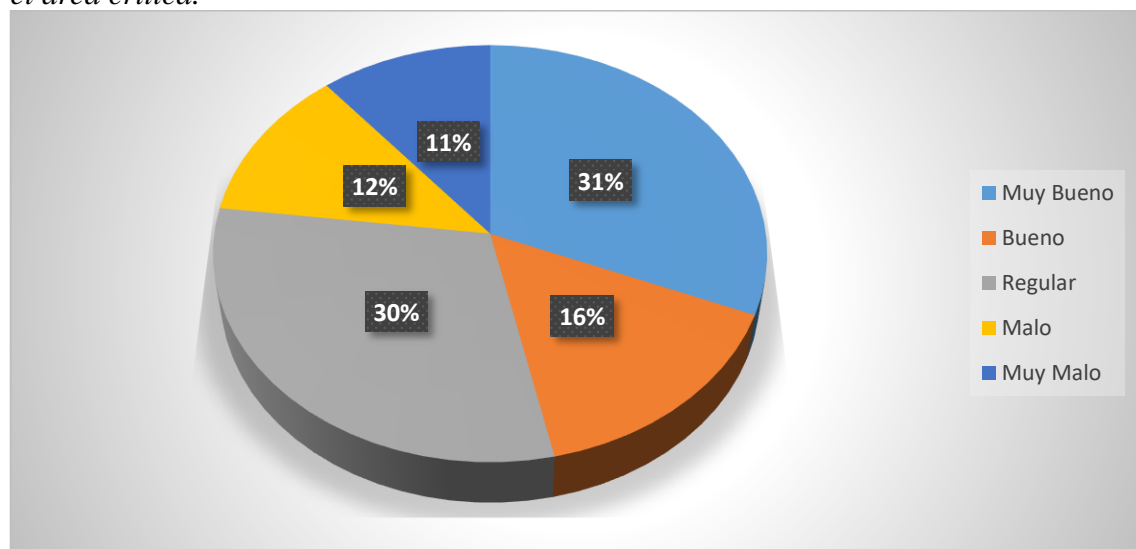
Análisis: De acuerdo a la Tabla 13 y Figura 11 los resultados de la encuesta realizada, muestran que el 34% de los participantes, califican su experiencia en el área crítica de los Atención Prehospitalaria (APH) en el Hospital General Quevedo como Muy buena, mientras que el 31% la calificó como Buena. Y el 5% la calificó como Muy mala en comparación con otros participantes. Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones, necesarias al analizar la calidad de la atención en el área crítica del hospital.

Tabla 14 P2. En comparación con experiencias anteriores, ¿Cómo calificaría las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	72	31%
Bueno	36	15%
Regular	71	30%
Malo	28	12%
Muy Malo	26	11%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 12 P2. Calificación de las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

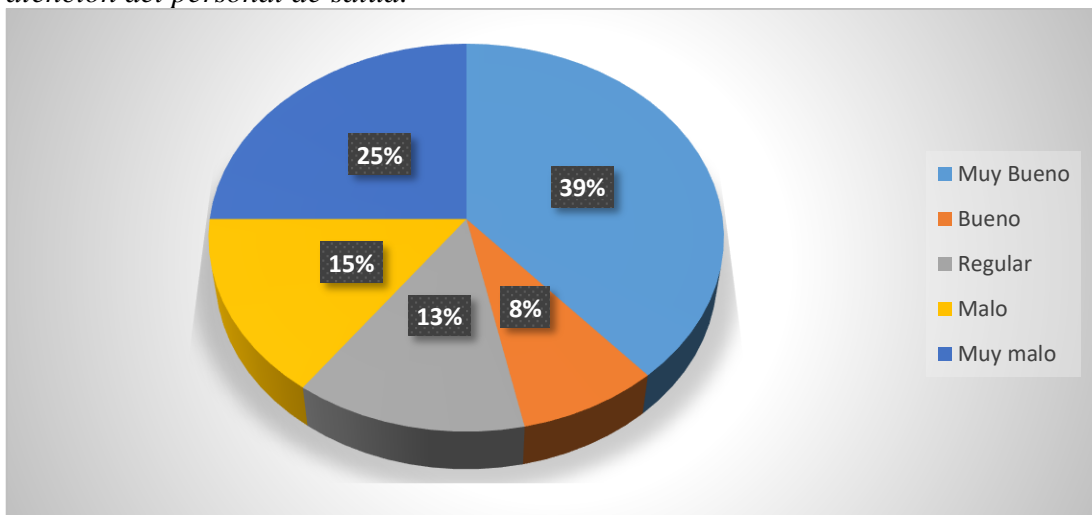
Análisis: De acuerdo a la Tabla 14 y Figura 12 los resultados de la encuesta, los usuarios expresaron sus percepciones sobre las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica. El 31% de los encuestados calificaron estas mejoras como significativas en comparación con experiencias anteriores. Mientras que un 30% las clasificó como Regulares. Por otro lado, y el 11% las evaluó como Muy malas. Estos resultados resaltan la importancia de examinar de cerca las áreas que requieren atención para mejorar la calidad del servicio en el área crítica del hospital.

Tabla 15 P3. ¿Cómo calificaría la calidad de ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	90	39%
Bueno	19	8%
Regular	31	13%
Malo	35	15%
Muy malo	58	25%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 13 P3. Calificación de la calidad de ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

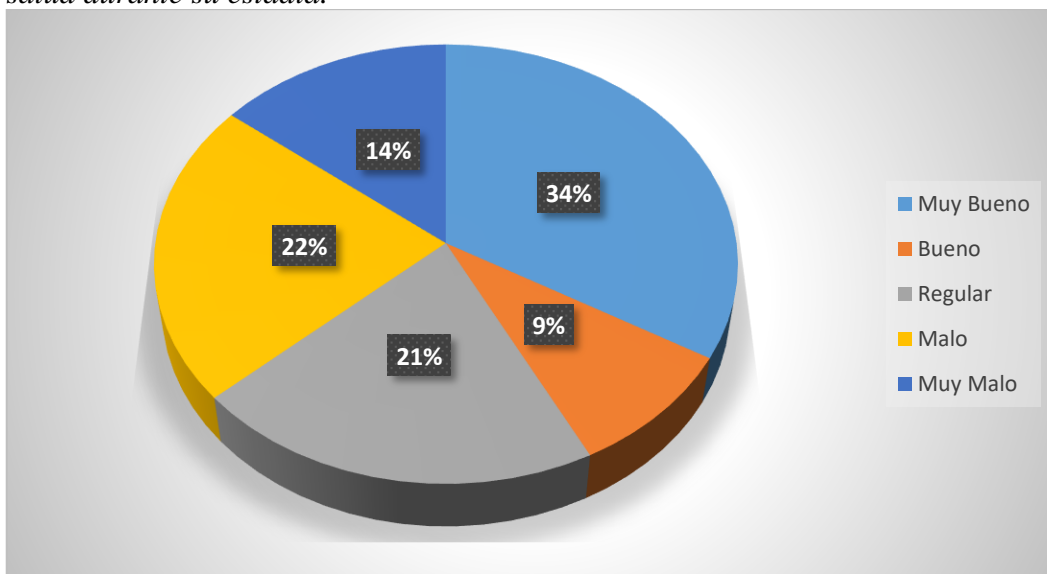
Análisis: De acuerdo a la Tabla 15 y Figura 13 los resultados de la encuesta revelan las opiniones de los usuarios con respecto a las mejoras experimentadas en la calidad del servicio público en el área crítica. El 31% de los encuestados destacó mejoras significativas en comparación con experiencias anteriores, mientras que el 30% las consideró Regulares. Sin embargo, y el 11% las describió como Muy malas. Estos resultados recalcan la importancia de abordar áreas específicas que necesitan atención para optimizar la calidad del servicio en el área crítica del Hospital.

Tabla 16 P4. ¿Cómo ha sido la atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante su estadía?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	77	33%
Bueno	21	9%
Regular	48	21%
Malo	52	22%
Muy Malo	33	14%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 14 P4. La atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante su estadía.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

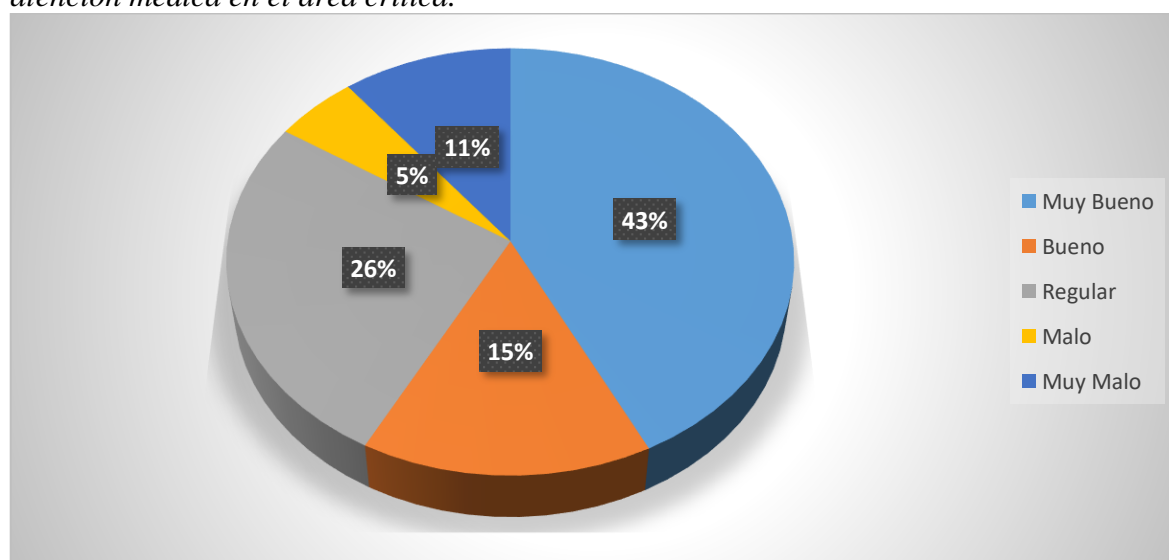
Análisis: De acuerdo a la Tabla 16 y Figura 14 con base en los resultados de las encuestas, se destaca la percepción de los participantes sobre la atención personalizada y humanizada proporcionada por el personal de salud durante su estadía. El 33% de los encuestados la describieron como Muy buena. Mientras, que el 9% la calificó como Buena. Por otro lado, un 22% la evaluó como Mala. Estos resultados subrayan la necesidad de revisar y mejorar la calidad de la atención personalizada y humanizada ofrecida en el hospital, identificando áreas específicas que puedan contribuir a una experiencia más positiva para los usuarios.

Tabla 17 P5. En cuanto a la resolución de problemas de acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica. ¿Cómo lo calificaría?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	99	43%
Bueno	35	15%
Regular	61	26%
Malo	12	5%
Muy Malo	25	11%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 15 P5. La resolución de problemas de acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

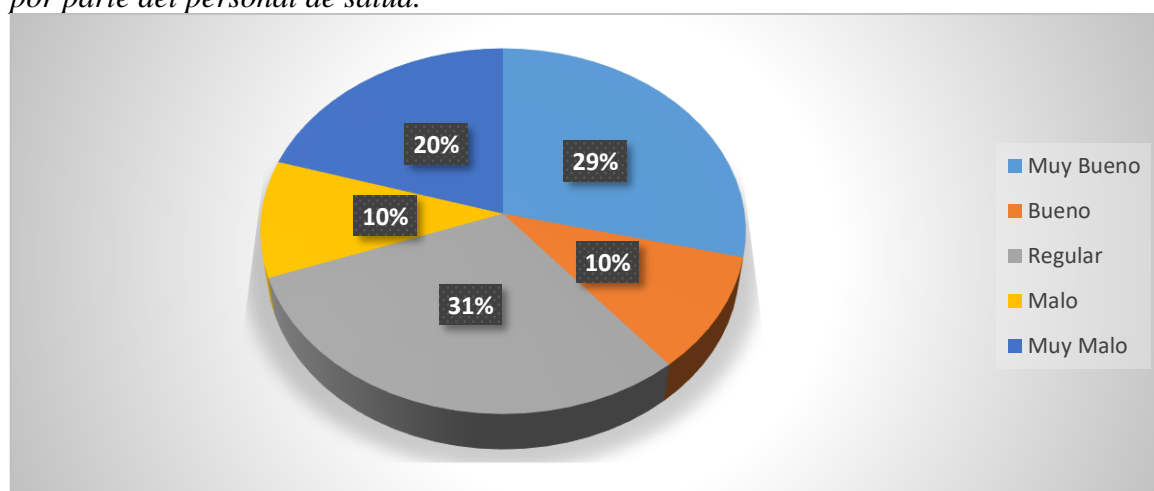
Análisis: De acuerdo a la Tabla 17 y Figura 15 los resultados de las encuestas a los usuarios revelan sus opiniones acerca de la resolución de problemas relacionados con el acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica. El 43% de los encuestados expresó una evaluación positiva, calificándola como Muy buena. Mientras, el 26% la percibió como Regular. Sin embargo, el 5% la clasificó como Mala. Estos resultados subrayan la importancia de abordar y mejorar la eficiencia en la resolución de problemas para garantizar una experiencia más positiva y eficaz en el área crítica del hospital.

Tabla 18 P6. ¿La información es clara y comprensible sobre su condición y tratamiento por parte del personal de salud?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	67	29%
Bueno	24	10%
Regular	70	30%
Malo	24	10%
Muy Malo	47	20%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 16 P6. La información es clara y comprensible sobre su condición y tratamiento por parte del personal de salud.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

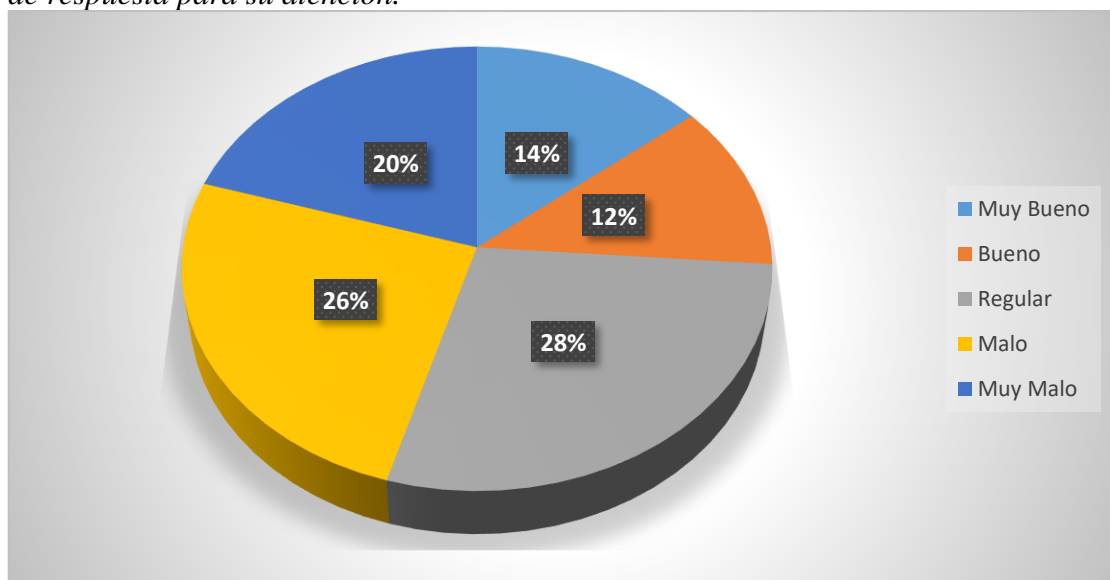
Análisis: De acuerdo a la Tabla 18 y Figura 16 en las encuestas reflejan la percepción de los usuarios en relación con la información facilitada por el personal de salud acerca de su condición y tratamiento. Se observa que un 29% de los encuestados considera la información como Muy buena, indicando un alto grado de satisfacción con la claridad y comprensión proporcionadas. Mientras, que un 31% la cataloga como Regular. Sin embargo, el 10% la describieron como Mala. Esto nos indica una necesidad urgente de mejorar la claridad y efectividad en la comunicación sobre la condición y tratamiento.

Tabla 19 P7. ¿Cómo calificaría al personal de salud en el área crítica, en cuanto al tiempo de respuesta para su atención?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	33	14%
Bueno	28	12%
Regular	66	28%
Malo	59	25%
Muy Malo	47	20%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 17 P7. Calificación al personal de salud en el área crítica, en cuanto al tiempo de respuesta para su atención.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

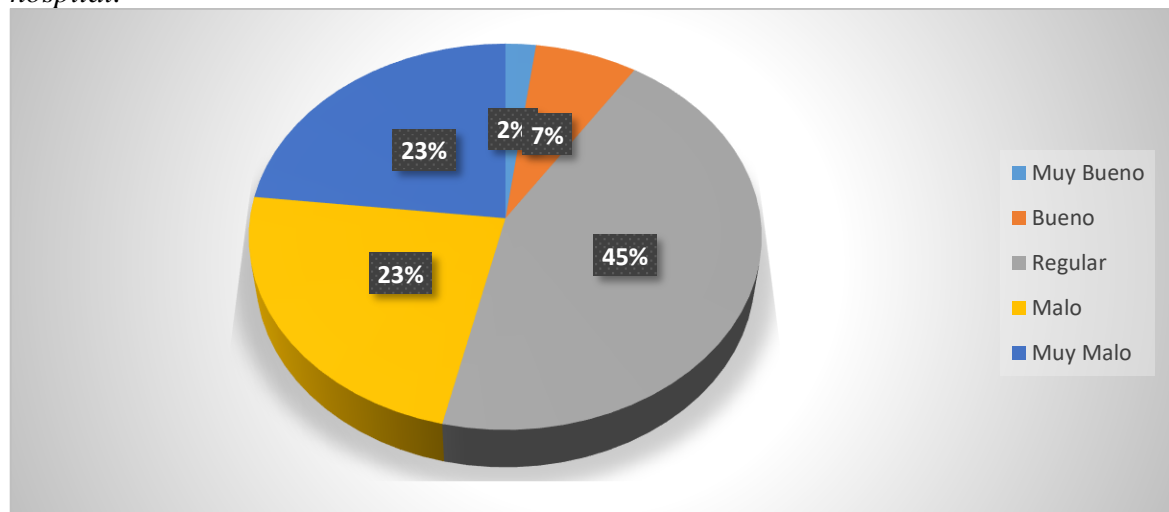
Análisis: De acuerdo a la Tabla 19 y Figura 17 según los resultados de las encuestas que evaluaron el desempeño del personal de salud en el área crítica, específicamente en cuanto al tiempo de respuesta para la atención. El 28% la percibe como Regular, indicando posibles áreas de mejora en la eficiencia del tiempo de respuesta, mientras que el 12% la califica como Buena. Por otro lado, un 26% la considera Mala, señalando inquietudes significativas, y resaltando la necesidad urgente de implementar mejoras sustanciales en este aspecto del servicio de atención médica en el área crítica.

Tabla 20 P8. Los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital, en cuanto a sus expectativas, ¿cómo han sido?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	5	2%
Bueno	16	7%
Regular	103	44%
Malo	54	23%
Muy Malo	54	23%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 18 P8. Los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

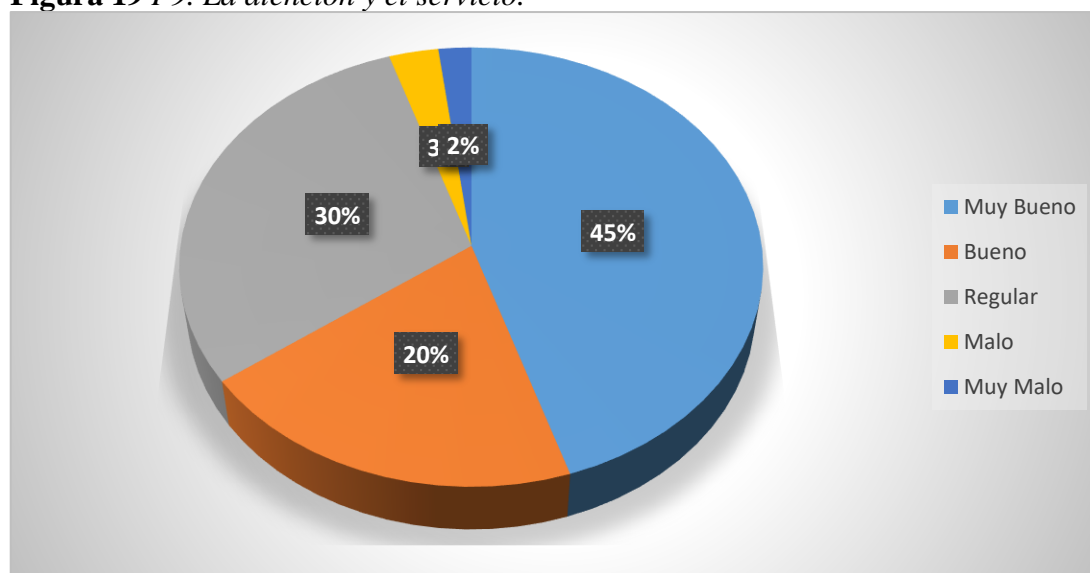
Análisis: De acuerdo a la Tabla 20 y Figura 18 los resultados de las encuestas, que evalúan la evolución de la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital en relación con las expectativas de los usuarios, revelan un panorama diverso. El 45% de los encuestados percibe la calidad del servicio como Regular, indicando una percepción neutra en cuanto a cambios positivos o negativos. Mientras, el 23% la clasifica como Mala. Por otro lado, el 2% de los participantes perciben mejoras sustanciales, calificando la calidad como Muy buena. Esto indica las preocupaciones significativas, lo cual destaca la necesidad apremiante de abordar y mejorar la calidad del servicio para satisfacer las expectativas de los usuarios en el hospital a lo largo del tiempo.

Tabla 21 P9. ¿En cuanto a la atención y el servicio, cree Ud. sería bueno recomendarlo?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	104	45%
Bueno	46	20%
Regular	70	30%
Malo	7	3%
Muy Malo	5	2%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 19 P9. La atención y el servicio.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

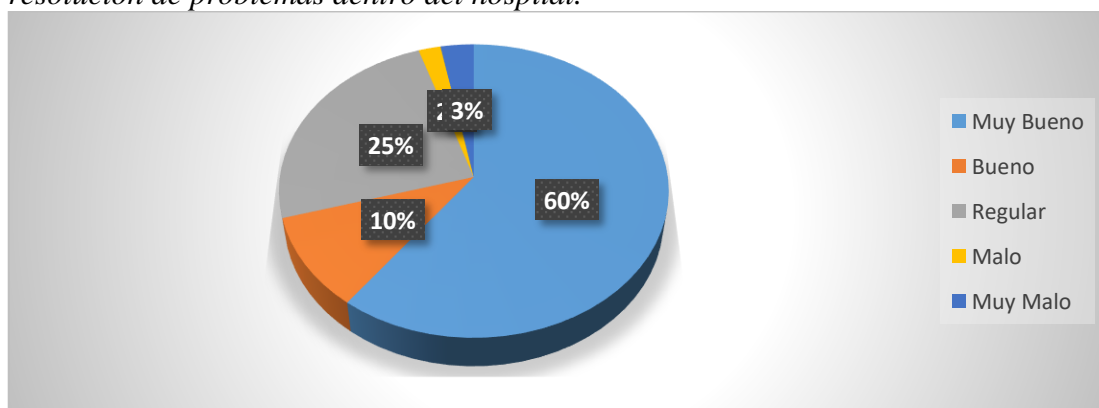
Análisis: De acuerdo a la Tabla 21 y Figura 19 los resultados de las encuestas, que indagan sobre la percepción de los usuarios en relación con la atención y servicio recibidos, si lo recomiendan reflejan una variedad de opiniones. El 45% de los participantes expresaron bajo su experiencia una calificación a la atención como Muy buena. Mientras, un significativo 30% de los encuestados evaluaron la atención y servicio como Regular, señalando un rango de satisfacción intermedio o ambivalente. Sin embargo, es importante destacar que el 2% la describió como Muy mala, subrayando la necesidad urgente de abordar y rectificar deficiencias identificadas.

Tabla 22 P10. ¿Cómo calificaría finalmente su nivel de satisfacción en cuanto al servicio, consultas y resolución de problemas dentro del hospital?

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	139	60%
Bueno	24	10%
Regular	56	24%
Malo	5	2%
Muy Malo	7	3%
Total	232	100%

Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Figura 20 P10. Calificación del nivel de satisfacción en cuanto al servicio, consultas y resolución de problemas dentro del hospital.



Elaborado por el autor. Fuente: Encuesta a los usuarios del área crítica de APH

Análisis: De acuerdo a la Tabla 22 y Figura 20 según los resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios, se exploró su percepción y calificación en relación con el nivel de satisfacción respecto al servicio, las consultas y la resolución de problemas dentro del hospital. Los datos revelan que el 60% expresó una satisfacción elevada, calificando la experiencia como Muy Buena. Mientras, el 25% de los encuestados la percibió como Regular, sugiriendo un nivel de satisfacción intermedio. Sin embargo, es esencial señalar que el 2% la evaluó como Mala. Esto indica que las áreas podrían requerir mejoras, y mejorar aspectos críticos para elevar la satisfacción general de los usuarios en el ámbito hospitalario.

4.3.2. Discusión

En el Hospital General de Quevedo, se destaca la diversidad de percepciones y experiencias de los usuarios en distintos aspectos de la atención médica. Los resultados sugieren una evaluación donde el Hospital conoce cuál es la calidad del servicio en el área crítica, que desean los usuarios donde, si bien una proporción significativa describe su experiencia como positiva, también se identificaron que falta mejorar. Según Evans y Lindsay (2008), la satisfacción del cliente se relaciona con todas las acciones involucradas en la prestación de un servicio en sus diversos niveles y alcances. En términos de mejoras percibidas en la calidad del servicio público, existe una división en la percepción de los usuarios. Mientras algunos experimentan mejoras significativas, otros expresan percepciones más neutras o incluso negativas que no sienten satisfechas con la atención recibida. Sin embargo, estas opiniones varían desde considerarlas como buenas hasta catalogarlas como muy malas.

La evaluación de la evolución de la calidad del servicio a lo largo del tiempo refleja opiniones diversas, con algunas percepciones positivas, pero también una proporción considerable de usuarios que consideran que la calidad ha permanecido constante o ha disminuido. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias sostenibles para la mejora continua. En la gestión empresarial, la eficacia se traduce en la capacidad de una organización para cumplir sus objetivos estratégicos, optimizando procesos y decisiones para generar impacto positivo y sostenible (Carrasco & Gómez, 2023).

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Si no conozco una cosa, la
investigaré”.

Louis Pasteur

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que, el Hospital General de Quevedo enfrenta importantes desafíos en la gestión del talento en áreas clave. Sin embargo, a pesar de la reducción de las brechas profesionales, los factores como la geografía desfavorable y la violencia civil siguen siendo barreras para atraer y retener talento calificado. Puesto que, la incertidumbre en las ciudades y la alta demanda de los pacientes son desafíos que afectan la calidad de los servicios. En su efecto, a pesar de haber tomado medidas como las situaciones de emergencia locales y gestión centralizada del talento, persisten riesgos como prácticas corruptas y deficiencias causadas por beneficios excesivos.
- Así también, se concluye que las competencias necesarias de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el Hospital General de Quevedo, destacan un grado significativo de importancia en la gestión estratégica del talento, tal es el caso de la rotación de colaboradores, por cuanto existe la necesidad de una estrategia integral para mejorar la formación de los colaboradores y la gestión del talento.
- Finalmente, Hospital General de Quevedo necesita mejoras significativas en la calidad del servicio y la atención, ya que existe preocupación y frustración en los usuarios. Puesto que, existe un nivel bajo de la eficiencia del servicio, la cual es esencial para la resolución de problemas, lo que se convierte en un aspecto clave, en el cual hay que centrarse y así brindar resultados valiosos para implementar estrategias para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la calidad de los servicios hospitalarios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director Administrativo del Hospital General de Quevedo, realizar evaluaciones periódicas de los factores clave de la gestión del talento humano, ajustar los planes de retención de empleados en función de las necesidades específicas del personal en áreas clave y formar alianzas con instituciones educativas (de la salud) para atraer nuevo talento. Es esencial fortalecer las medidas anticorrupción, brindar capacitación para el manejo del estrés y un ajuste justo de los beneficios y la carga de trabajo. Además, se debe promover un ambiente saludable, desarrollar planes de contingencia para la escasez de personal y garantizar la continuidad del servicio durante emergencias.
- Así también se recomienda al Director de Talento Humano, la implementación de estrategias de diseño integral de gestión del talento, considerando con las causas que están generando problemas para retener y desarrollar a los empleados; siendo necesario analizar y abordar las causas de la rotación laboral para mejorar la satisfacción y el bienestar del equipo, desarrollar capacitación, programas adaptados a las necesidades de los empleados de APH, establecer canales de retroalimentación efectivos y desarrollar una cultura proactiva y mejora continua.
- Se recomienda al Director del área APH, implementar medidas estratégicas para incrementar la eficacia de la atención individualizada y la resolución de problemas. Además, se recomienda establecer un programa de capacitación, centrado en mejorar la comunicación sobre el estado y el tratamiento del usuario. Estas acciones estratégicas ayudarán a mejorar la calidad de los servicios, satisfacer las expectativas de los usuarios y fortalecer la reputación del hospital en el ámbito prehospitalario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, P. E. (2022). *Gobierno electrónico al servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Aduma, A. T., Onah, C. C., & Asadu, I. (2023). Economic restructuring as a human resource panacea for Nigeria's poverty. *Poverty and Public Policy*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pop4.382>
- Altamirano, F. (2015). *¿Cómo se planifica la selección del talento humano?* México: SELAN.
- Álvarez, M. E., León, C. S., Sánchez, B. M., & Cusme, M. B. (2020). Evaluación socioeconómica de la producción de plátano en la zona norte de la Provincia de los Ríos. *Journal of Business and entrepreneurial*, 1.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administracion, Teoria general y procesos administrativos*.
- Armijos, J. C., & Mondaca, N. A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*.
- Armijos, M. F., Bermúdez, B. A., & Mora, S. N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, Armijos, M. F., Bermúdez, B. A., & Mora, S. N.
- Asqui, L. (2020). Universidad Técnica de Chimborazo, Chimborazo.
- Bonilla, J. D., Macero, M. R., & Mora, Z. E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 1.
- Bustamante, V. M., Gálvez, D. N., & Arrunategui, H. B. (2023). Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Calcano, C. C., & Ronquillo, H. J. (2023). Estudio de caso sobre la practica de reclutamiento y selección en las pymes en Puerto Rico. Project Design

- Management. *Project Design Management*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35992/pdm.5vi2.1764>
- Camacho, H. M. (2023). Concepción del proceso de gestión en el contexto de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-6023-7470>
- Camisón , C., Cruz, S., & González , T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Cantú, N. S., Pedraza, N. A., & Madero, S. M. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *Formacion Universitaria*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Carrasco, M. R., & Gómez, H. J. (2023). Evolución del reclutamiento y la gamificación como herramienta de selección del capital humano en las organizaciones. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*. <https://revistas.up.ac>
- CEPAL. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chávez, J. E., & Vizcaíno, A. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad Organizacional. *Universidad de Guadalajara*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., & Ibarra, F. (2019). Reclutamiento y selección de talento humano basado en Competencias para proyectos tecnológicos, caso. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 55.
- Código de Trabajo. (2005). *Gob.ec*. <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Colon . ((2015)).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Gob.ec*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Cruz, V. B., & Díaz, N. J. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado, ¿Utopía o realidad? *Polo del conocimiento*, 5(10), 334-347. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1812>

- Cuesta . ((2010)).
- Diaz, D. J., Ledesma, C. M., Tito, C. J., & Carranza, H. L. (2023). Job satisfaction: some considerations. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Diaz, R. K., & Tapullima, S. R. (2023). La importancia de la gestión de personal en el sector microfinanciero en el periodo 2019-2023: Una revisión a la literatura. *Disciplinarias*.
- Durán, S. C. (2023). *Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Dutra da Costa, D. (2023). Propuesta de un nuevo modelo de alineamiento estratégico personal para profesionales de recursos humanos en posiciones estratégicos. *Visión de futuro*, 73-96. .
- Erkkilä, T. (2020). Transparency in Public Administration. *Department of Political and Economic Studies, University of Helsinki*, 1-21.
- Erkkita. (2010).
- Evans. Kames y Lindsay, w. (2008). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning. Editores, S.A.
- Fulquez, C. S., García, H. L., Vázquez, G. J., & Zamora, A. L. (2022). Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Gomez, E. (2009). *Barreras contra el buen servicio* . Argentina: El Cid.
- Gómez, G. A., & Gallardo, e. E. (2023). Impact of Satisfaction with Internal Communication on Work Engagement: Correlational Analysis. *Comunicación y Sociedad*. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>
- Gonzalez, H. A. (2023). Hormigos Ruiz, Jaime (2023). Sociología de la Empresa y de los Recursos Humanos. Tirant lo Blanch. Methaodos. *revista de ciencias sociales*. <https://doi.org/https://doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.681>
- Herrera, H. j., Naranjo, H. F., Ortiz, M., & Naranjo, R. V. (2023). Perfil de puesto y satisfacción laboral de los Gobiernos parroquiales rurales de Tungurahua, Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.20>

- Herrera, W., & Mahecha, I. (2018). Transparencia, razón pública y rendición de cuentas de la empresa. *Revista Veritas*, 41, 39-68.
- Izquierdo, E. J. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 2.
- Jinez, S. I., & Choque, R. F. (2023). Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios. *SCIENDO*, 139-144. .
- Larrea, P. (2016). *Calidad del servicio: Marketing a la Estrategia*. Colombia: Díaz de Santos.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). *Gob.ec*. <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf?x42051>
- Madero, G. S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 4.
- Maldonado, O. E., y Manrique, C. A. (2017). Gestión de talento humano basado en competencias: una perspectiva latinoamericana. *Revista Carácter*, 3.
- Manzano, J. (2017). Gestión de Información - Conocimiento. *Bibliotecnología y Ciencias de la Información* .
- Matute, P. K., & Bojorque, C. R. (2022). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ings.n26.2021.04>
- Mena, R. Á., Freire, M. J., Sinaluisa, L. M., & Santillán, E. D. (2019). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta de pintura de vehículos CIAUTO, ubicada en Ambato, Ecuador. *Revista Industrial Data*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.14636>
- Mendoza, S. M., Barinotto, R. P., & Lopez, R. N. (2023). Gender Equality and Job Satisfaction at El Rancho de Jara Beef restaurant, Trujillo 2022. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.940>

- Meneses, P. K. (2019). Estrategias de Atracción y Retención del Talento Humano para Disminuir la Rotación del Personal. *Universidad Militar Nueva Granada*.
- Munch. (2010).
- Naranjo, L. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Oquendo Ferrer, H., Rodríguez Montesdeoca, M., Crespo Zafra, L., & Matos Mosqueda, L. (2019). Mejoras en la eficiencia de los procesos a partir de la definición de las competencias laborales. *TAYACAJA*, 2(1), 6-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.46908/rict.v2i1.40>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de Motivación Aplicación Práctica*. Mendoza: Universidad Nacional del Cuyo (UNCUYO).
- Paños, A., & Jordán, A. (2017). Acceso a la información pública y su reutilización en las comunidades autónomas: evaluación de la reutilización de datos abiertos. *El profesionalismo de la información*, 6(3), 381-391.
- Peralta, E. A., Luna, L. h., Pompei, M., Gil, A. F., & Neme, G. A. (2022). Estructura y dinámica poblacional en la frontera de cazadores-recolectores/agricultores: El registro bioarqueológico de Jaime Prats-1 (Mendoza, Argentina). *Latin American Antiquity*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/laq.2022.25>
- Percy, Z. I., & Martínez, D. E. (2023). Diseño de un procedimiento para el reclutamiento y selección. *Ciencias Holguín*, 1-10.
- Pinargote, P. J., & Pico, M. M. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del desarrollo en centros de educación superior: revisión bibliográfica. *RECIMUNDO*. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(2\).jun.2023.117-131](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(2).jun.2023.117-131)
- Portero. (2010).
- Portero, H. (2021). Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral. 2021. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Posada, V. N., Palencia, M. A., & Barcenás, P. L. (2023). Gestión del talento humano e importancia de la capacitación en el desempeño laboral del personal de la salud en Colombia. *Universidad del SINU*.

- Quezada, K. (2015). Modelo de Gestión de Talento Humano. *Tesis para Obtención de Ingeniero Comercial*. Universidad de Guayaquil para Optimizar el rendimiento laboral de la empresa Distemca S.A., Guayaquil.
- Robbins & De Cenzo. ((2018)).
- Robbins, Stephen ; Coulter, Mary. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión de Talento Humano y su Relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud*. Universidad Norbet Wiener, Lima- Perú.
- Salud, O. P. (2018). *Hospitales en redes integradas de servicios de salud*. Washington: OPS.
- Scerbo, R. (2023). The Body as Real and Symbolic Territory: A Feminist and Queer Disability Theory Approach to the Photo Book Recursos humanos (2000) by Gabriela Liffschitz. *Bulletin of Hispanic Studies*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3828/bhs.2023.47>
- Serna, H., & Serna, S. (2006). *Concepto de Servicio al Cliente*. Perú: Panamericana.
- Ulloa, P. A., Sanchez, T. R., Ramírez, M. A., & Sánchez, T. A. (2023). Gestión del talento humano en la industria petroquímica Human Talent Management in the Petrochemical Industry. *Revista Estrategia Organizacional*.
- Vaccaro, W. G., Jurado, R. M., Gonzabay, B. E., & Witt, R. P. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*, 7(2), 10-21., 7.
- Valdivia, R. E., González, C. F., & Armesto, C. M. (2023). Motivation and job satisfaction of teachers in gastronomy in Lima high schools. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.20>
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1 Certificado sistema de plagio urkund

Anexo 2. Petición de autorización para desarrollar el presente proyecto de investigación.

QUEVEDO, 28 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

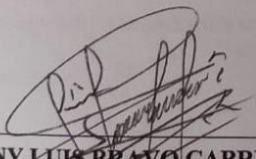
ABG. GENESIS BLUM BAQUEDANO
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL GENERAL IESS QUEVEDO

De mis Consideraciones

Yo Bravo Cabrera Jhonny Luis, alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por la presente, me dirijo a usted y por su intermedio a quien corresponda me extienda la autorización para realizar el inicio del proceso de mi proyecto de investigación, cuyo tema es: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS APH EN EL HOSPITAL GENERAL IESS QUEVEDO, AÑO 2022”**.

Es todo cuanto puedo solicitar, para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



JHONNY LUIS BRAVO CABRERA
Maestrante G.P. UTEQ
C.I. 120294808-7

Anexo 3. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.



Oficio Manual N° IESS-HG-QUE-DA-2023-66-O
Quevedo, 10 de octubre de 2023

Ing. Jhonny Luis Bravo Cabrera
Chofer – Hospital General Quevedo
Maestrando G.P- UTEQ C.I. 120294808-7

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

De mi consideración:

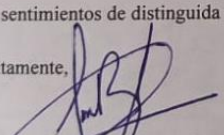
En atención al documento s/n suscrito por el Ing. Jhonny Luis Bravo Cabrera, Maestrando G.P- UTEQ C.I. 120294808-7, quien solicita autorización, para el uso, levantamiento y recolección de datos, con la finalidad de desarrollar el proyecto de Tesis denominado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁREA CRÍTICA DE LOS APH EN EL HOSPITAL GENERAL IESS QUEVEDO, AÑO 2022”**, para optar al grado de MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA, por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Con base en lo antes expuesto, en mi calidad de Director Administrativo de esta unidad médica, autorizo a BRAVO CABRERA JHONNY LUIS, el levantamiento y recolección de datos para el proyecto de investigación previo a la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Con el fin de cumplir con sus funciones asignadas, se le otorga acceso a la información de la Unidad Administrativa de Talento Humano, de acuerdo con las directrices establecidas por la Responsable de Talento Humano del Hospital General Quevedo. En este proceso, es fundamental que se mantenga la estricta confidencialidad de la información institucional, así como la privacidad de todos los empleados y afiliados en general.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Sra. Mgs. Génesis S. Blum Baquedano
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA
HOSPITAL GENERAL QUEVEDO**

Anexo 4 Cuestionario de preguntas para la entrevista (Directivos)



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Objetivo: Determinar la situación actual de la gestión del talento humano en la optimización del servicio público en el área crítica del hospital general de Quevedo

Dirigidos: Directivos.



Nº	Preguntas	Respuestas	Observación
1	¿Cual cree que son las principales fortalezas de la gestión del talento humano en el Hospital General de Quevedo (IESS) en el área crítica?		
2	¿Que politicas o programas de retencion de talento humano se han implementado con éxito?		
3	¿Que ventajas competitivas cree Ud. que tiene el hospital en términos de recursos humanos?		
4	¿Como se estan adaptando a las tendencias actuales en la gestión de recursos humanos en el sector de la salud?		
5	¿Existen oportunidades de mejora en terminos de atracción y retención de profesionales de la salud?		
6	¿Cuales son los planes de crecimiento y expansion del hospital en relación con la gestión del talento humano?		
7	¿Cuales son las debilidades o desafíos en la gestion del talento humano en el hospital?		
8	¿Cuales son los obstaculos para la formacion y desarrollo de los empleados en el área crítica?		
9	¿Han existido problemas de rotacion de personal y como se estan abordando?		
10	¿Cree Ud. que los cambios en regulaciones gubernamentales o competencia en la atracción de profesionales de la salud afectan la gestión del talento humano en el hospital?		
11	¿Esta el hospital preparado para afrontar la escasez de personal en el area crítica?		
12	¿Que riesgos considera que pueden surgir en la gestión de recursos humanos dentro del Hospital?		

MUCHAS GRACIAS

Anexo 5 Cuestionario de preguntas para la entrevista (colaboradores)



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Objetivo: Establecer las competencias necesarias de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones en el área crítica de los servicios de atención prehospitalaria (APH) en el hospital general de Quevedo.

Instrucción: Marcar con una X según convenga su respuesta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?	Menos de 1 año 1 a 3 años 3 a 5 años Más de 5 años
2.- ¿Cómo calificaría la calidad del servicio público que se ofrece en el área crítica?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
3.- ¿Cree Ud. que el personal de salud en el área crítica está adecuadamente capacitado para brindar atención de calidad?	Si No Talvez
4.- ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en el área crítica?	Alto Medio Bajo
5.- ¿Cómo califica el ambiente laboral y el apoyo que recibe de la administración en el área crítica?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
6.- ¿Cree que se le brinda las oportunidades de desarrollo profesional en su puesto actual?	Si No Talvez
7.- ¿Qué aspectos específicos, cree Ud. que se debe considerar para mejorar la gestión del talento humano en el área crítica?	Capacitación continua Reconocimiento y recompensa Mejoras en el ambiente de trabajo Equilibrio de carga de trabajo Comunicación abierta Otros:
8.- ¿Esta Ud. de acuerdo en que la capacitación del personal es importante para garantizar la calidad del servicio público en el área crítica?	Muy de acuerdo De acuerdo Neutro Desacuerdo Muy en desacuerdo
9.- ¿Sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano?	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
10.- ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar la calidad del servicio en el área crítica?	Aumento de Personal Gestión Eficiente de Turnos Mejorar la Coordinación y comunicación del personal Capacitación Continua Seguridad y Apoyo Emocional Cultura de Mejora Continua Asegurar Suministro de Equipos y Suministros

Anexo 6. Cuestionario de preguntas para la encuesta (Usuarios)

Anexo 6 Directora Administradora.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio que prestan los colaboradores del hospital general de Quevedo.

Instrucción: Marcar con una X según convenga su respuesta, en donde: Muy Bueno (MB); Bueno (B); Regular (R); Malo (M) Muy Malo (MM).

Nº	Preguntas	MB	B	R	M	MM
1	¿Como ha sido su experiencia reciente en el área crítica de los APH en el Hospital General Quevedo?					
2	En comparación con experiencias anteriores, ¿Como calificaría las mejoras en la calidad del servicio público recibido en el área crítica?					
3	¿Como calificaría la calidad de ejecución del servicio en función de la atención del personal de salud?					
4	¿Como ha sido la atención personalizada y humanizada brindada por el personal de salud durante su estadía?					
5	En cuanto a la resolución de problemas de acceso a servicios o demoras en la atención médica en el área crítica. ¿Como lo calificaría?					
6	¿La información es clara y comprensible sobre su condición y tratamiento por parte del personal de salud?					
7	¿Como calificaría al personal de salud en el área crítica, en cuanto al tiempo de respuesta para su atención?					
8	Los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo en el hospital, en cuanto a sus expectativas, ¿cómo han sido?					
9	¿En cuanto a la atención y el servicio, cree Ud. sería bueno recomendarlo?					
10	¿Como calificaría finalmente su nivel de satisfacción en cuanto al servicio, consultas y resolución de problemas dentro del hospital?					

MUCHAS GRACIAS

Anexo 7 Directora de Talento Humano



Anexo 8 Director del área crítica APH

