



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**RELACIÓN ENTRE EL PERFIL DE PUESTOS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, HOSPITAL JOSÉ
CARRASCO ARTEAGA IESS, AÑO 2025**

AUTORA

Paltán Heredia Mayra Catalina

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TUTOR

PhD. Marcheco Acuña Benjamín

La Libertad, Ecuador

Año 2025



UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL PROGRAMA

PhD. Benjamín Marcheco Acuña
TUTOR

PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Magda Cejas Martínez
DOCENTE ESPECIALISTA 2

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por **MAYRA CATALINA PALTÁN HEREDIA**, como requerimiento para la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**.

TUTOR

PhD. Benjamín Marcheco Acuña

La Libertad, a los 30 días del mes de mayo del año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Mayra Catalina Paltán Heredia

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, **Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025** previo a la obtención del título en Magíster en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 30 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Mayra Catalina Paltán Heredia



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **RELACIÓN ENTRE EL PERFIL DE PUESTOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA IESS, AÑO 2025**, presentado por el estudiante, **MAYRA CATALINA PALTÁN HEREDIA** fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al **5%**, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



TUTOR

PhD. Benjamín Marcheco Acuña



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mayra Catalina Paltán Heredia

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de **Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025** con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

La Libertad, a los 30 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Mayra Catalina Paltán Heredia

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a esta prestigiosa Universidad por darme la oportunidad de seguirme educando a pesar de la distancia me ha dado herramientas para salir adelante y desarrollarme en la vida profesional de manera más exitosa.

A los docentes y compañeros de la maestría, por compartir con generosidad sus conocimientos, por su compromiso con la excelencia académica y por haber sembrado en mí conocimientos muy sólidos que me servirán para crecer profesionalmente

A mi tutor, por su valiosa orientación, su paciencia y su apoyo constante durante la elaboración de este trabajo.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo el amor del mundo a mis hijos, Dome y Thiago por ser mi mayor fuente de inspiración, sus sonrisas, abrazos y amor incondicional me dan cada día una razón para seguir adelante y valor este esfuerzo.

A mi esposo, Cristian, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por caminar a mi lado, por motivarme cuando desmayé y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mi familia, por su apoyo, sus oraciones, y por ser mi sostén en cada etapa de esta travesía. Cada gesto, cada palabra de aliento y cada muestra de cariño han sido un pilar fundamental para llegar hasta aquí.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
DECLARO QUE:.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	7
JUSTIFICACIÓN PRACTICA	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
Objetivos Específicos:	8
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	8
Hipótesis Nula (H_0):	9
Hipótesis Alternativa (H_a):	9
CAPÍTULO 1	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1 Revisión de estudios previos	10
1.1.1. Fuentes Internacionales	10
1.1.2. Fuentes Nacionales	12
1.2. Definición del Perfil de Puestos (Variable Independiente)	16
1.2.1. Dimensiones de la variable perfil de puestos	19
1.3. Desempeño Laboral (Variable Dependiente)	25
1.3.1. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral	27
1.4. Teorías que vinculan ambas variables	36
CAPÍTULO II.....	38
1.MARCO METODOLÓGICO	38
2.1.1. Tipo y diseño de Investigación.....	38
2.2 Métodos de Investigación.....	39
2.3 Población y muestra	39
2.4. Recolección de datos	40
CAPÍTULO III	41

3.1 RESULTADOS Y DISCUSION DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.1. Procesamiento de datos	41
Comprobación de Hipótesis Específicas	43
Análisis de frecuencias	47
Análisis documental sobre el perfil de puestos y el desempeño laboral	70
Discusión	74
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
Apéndice.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga	39
Tabla 2 Correlación alfa de Conbrach.....	41
Tabla 3 Baremo de medición Spearman.....	41
Tabla 4 Prueba Hipótesis General Pearson	42
Tabla 5 Prueba Hipótesis General Tau b de Kendall - Rho Spearman	42
Tabla 6 Comprobación Hipótesis 1 Pearson	43
Tabla 7 Prueba Hipótesis específica 1 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman	43
Tabla 8 Prueba Hipótesis específica 2 – Pearson.....	44
Tabla 9 Hipótesis específica 2 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman.....	44
Tabla 10 Prueba Hipótesis específica 3 – Pearson.....	45
Tabla 11 Prueba Hipótesis específica 3 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman.....	45
Tabla 12 Cumplimiento de tareas asignadas	47
Tabla 13 Percepción del personal sobre la adecuación de las tares descritas en el perfil de puestos.....	48
Tabla 14 Percepción sobre la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las funciones asignadas	49
Tabla 15 Capacidad percibida para adaptarse a cambios o situaciones imprevistas.....	50
Tabla 16 Correspondencia entre tareas asignadas y competencias personales	51
Tabla 17 Conocimientos previos al ingreso y preparación para el cargo.....	52
Tabla 18 Relación entre la formación académica y desempeño en el puesto actual	53
Tabla 19 Percepción sobre si la institución considera los logros académicos para asignar cargo	54
Tabla 20 Promoción de cargos en función de logros y avances académicos	55
Tabla 21 Capacitación institucional como factor de mejora en el desempeño.....	56
Tabla 22 Habilidades personales para cumplir con las tareas del puesto.....	57
Tabla 23 Impacto de los cambios de puesto en el desarrollo personal.....	58
Tabla 24 Suficiencia de capacitaciones para ejecutar las responsabilidades asignadas	59
Tabla 25 Influencia del clima laboral en el desempeño del personal.....	60
Tabla 26 Percepción sobre el apoyo institucional al crecimiento profesional	61
Tabla 27 Compromiso con los objetivos estratégicos de la organización.....	62
Tabla 28 Adecuación del perfil de puesto para un desempeño eficiente	63
Tabla 29 Valoración de la evaluación del desempeño como herramienta eficaz.....	64
Tabla 30 Opinión del personal sobre la relación entre el perfil de puesto y funciones asignadas	65
Tabla 31 Satisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional brindadas por el hospital	66
Tabla 32 Dificultad percibida para adaptarse a cambios en funciones del puesto	67
Tabla 33 Impacto negativo percibido de los cambios institucionales en el desempeño.....	68
Tabla 34 Percepción sobre el reconocimiento institucional de los logros alcanzados	69
Tabla 35 Reconocimiento del desempeño por parte de las superiores	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cumplimiento de tareas asignadas.....	47
Figura 2: Percepción del personal sobre la adecuación de las tareas descritas en el perfil de puestos	48
Figura 3: Percepción sobre la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las funciones asignadas	49
Figura 4: Capacidad percibida para adaptarse a cambios o situaciones imprevistas	50
Figura 5: Correspondencia entre tareas asignadas y competencias personales.....	51
Figura 6: Conocimientos previos al ingreso y preparación para el cargo	52
Figura 7: Relación entre la formación académica y el desempeño en el puesto actual.....	53
Figura 8: Percepción sobre si la institución considera los logros académicos para asignar cargo ..	54
Figura 9: Promoción de cargos en función de logros y avances académicos.....	55
Figura 10: Capacitación institucional como factor de mejora en el desempeño	56
Figura 11: Habilidades personales para cumplir con las tareas del puesto	57
Figura 12: Impacto de los cambios de puesto en el desarrollo personal	58
Figura 13: Suficiencia de capacitaciones para ejecutar las responsabilidades asignadas	59
Figura 14: Influencia del clima laboral en el desempeño del personal	60
Figura 15: Percepción sobre el apoyo institucional al crecimiento profesional.....	61
Figura 16: Compromiso con los objetivos estratégicos de la organización	62
Figura 17: Adecuación del perfil de puesto para un desempeño eficiente.....	63
Figura 18: Valoración de la evaluación del desempeño como herramienta eficaz	64
Figura 19 : Opinión del personal sobre la relación entre el perfil de puesto y funciones asignadas	65
Figura 20: Satisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional brindadas por el hospital	66
Figura 21: Dificultad percibida para adaptarse a cambios en funciones del puesto	67
Figura 22: Impacto negativo percibido de los cambios institucionales en el desempeño	68
Figura 23: Percepción sobre el reconocimiento institucional de los logros alcanzados.....	69
Figura 24: Reconocimiento del desempeño por parte de los superiores jerárquicos	70



RELACIÓN ENTRE EL PERFIL DE PUESTOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA IESS, AÑO 2025

Autora: Ing. Mayra Catalina Paltán Heredia

Tutor: PhD. Benjamín Marcheco Acuña

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo conocer en qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga durante el año 2025. A partir de la problemática identificada en el área administrativa en donde los funcionarios con diferentes denominaciones realizando funciones similares, lo que ha generado inconformidades laborales, demandas judiciales y resistencia a la aplicación de la evaluación del desempeño. Se empleó una metodología de enfoque mixto, con diseño no experimental, transversal, correlacional- explicativo aplicando encuesta a 137 servidores; y por otro se realizó un análisis documental de perfiles de puesto y asignaciones de responsabilidades. El estudio tuvo un alcance espacial en el Hospital José Carrasco Arteaga, temporal en el año 2025 y poblacional en el personal administrativo activo. Los resultados evidenciaron una desalineación entre las funciones reales y los perfiles establecidos, confirmando mediante pruebas estadísticas una correlación positiva entre el ajuste del perfil y el desempeño laboral; concluyendo que la implementación de perfiles de puesto actualizados y específicos, junto con procesos de evaluación bien estructurados, mejora la eficacia organizacional, la satisfacción laboral y la calidad de los servicios de salud.

Palabras clave: perfil de puestos, desempeño laboral, personal administrativo.



**RELATIONSHIP BETWEEN JOB PROFILES AND JOB PERFORMANCE
OF ADMINISTRATIVE STAFF, JOSÉ CARRASCO ARTEAGA HOSPITAL IESS,
YEAR 2025**

Authora: Ing. Mayra Catalina Paltán Heredia

Tutor: PhD. Benjamín Marcheco Acuña

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which job profiles influence the job performance of the administrative staff at the José Carrasco Arteaga Hospital during the year 2025. The research arises from an identified issue in the administrative area, where officials with different job titles are performing similar functions, which has led to labor dissatisfaction, legal claims, and resistance to the implementation of performance evaluations. A mixed-methods approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, correlational-explanatory design, applying surveys to 137 staff members, along with a document analysis of job profiles and responsibility assignments. The study had a spatial scope at José Carrasco Arteaga Hospital, a temporal scope in the year 2025, and a population scope covering active administrative personnel. The results revealed a misalignment between actual tasks performed and the established job profiles, with statistical tests confirming a positive correlation between job profile alignment and job performance. It is concluded that implementing updated and specific job profiles, along with well-structured evaluation processes, improves organizational effectiveness, job satisfaction, and the quality of health services.

Keywords: job profile, job performance, administrative staff.

INTRODUCCIÓN

El Hospital José Carrasco Arteaga, como institución de tercer nivel de referencia en Ecuador y de la ciudad de Cuenca especialmente de la zona 6, se enfrenta al desafío de adaptar sus prácticas de gestión del talento humano, a las nuevas realidades laborales especialmente en el área administrativa en cuanto al desempeño laboral debido a que existe inconformidad por parte del personal en cuanto a las actividades asignadas a desempeñar en su puesto de trabajo debido a que a pesar de que la mayoría del personal tienen la misma denominación cumplen con diversas funciones, desencadenado que el hospital se vea afectado por demandas judiciales que han generado erogación de dinero y falta de presupuesto para el correcto funcionamiento del mismo y que el personal se encuentre poco motivado y se desenvuelva en un clima laboral inadecuado

La salud es un derecho garantizado por el Estado ecuatoriano, cuya regulación implica una articulación compleja con otros derechos fundamentales para lo cual el estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y, al acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud; bajo este contexto el estado ha promovido reformas orientadas a fortalecer la eficiencia, la calidad y la equidad en los servicios de salud, incluyendo el desarrollo de normativas que regulan los procesos de planificación, selección, formación y evaluación del personal sanitario y administrativo (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2011).

A partir de la pandemia de la COVID-19, se intensificó la necesidad de transformar los sistemas de gestión del talento humano en las instituciones de salud del estado ecuatoriano especialmente referente al área administrativa; la resistencia al cambio y la falta de alineación entre los perfiles de puestos y las competencias emergentes en el área de la salud, han sido factores identificados en diversos estudios como un aspecto motivante para crear políticas públicas más eficientes orientadas a la optimización del talento humano. (Mendoza Cabrera H. Y., 2021)

En el contexto institucional del sistema de salud ecuatoriano, las unidades médicas tanto públicas y privadas enfrentan el reto de aplicar eficientemente las normativas y directrices estatales sobre talento humano. El perfil profesional y el desempeño laboral de

los colaboradores administrativos de las áreas de la salud a pesar que no se encuentran vinculados directamente con la atención médica cumplen un papel fundamental en la operabilidad de los hospitales por ello se considera importante que los puestos estén claramente definidos y sus procesos de evaluación de desempeño sean coherentes con la realidad laboral y así asegurar que se aplique la normativa o reglamentos con el propósito de obtener mejores resultados. (García Jama et al., 2023)

La satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. Cuando el ambiente de trabajo deja de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasa a ser una fuente importante de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano, la satisfacción laboral se afecta. (Cabay Huebla et al., 2022); En este sentido, se entiende que el personal administrativo juega un papel muy importante en el funcionamiento de los servicios de salud. Su desempeño depende, en gran medida de la claridad y especificidad del perfil de su puesto, lo cual impacta no solo en la eficiencia operativa del hospital, sino también en la satisfacción del paciente y la efectividad de los procesos internos. Por lo tanto, comprender la relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital José Carrasco Arteaga IESS, es esencial para implementar estrategias que optimicen la gestión del talento humano, fortalezcan el área de talento humano y ayude a la motivación del personal especialmente del área administrativa en donde el personal tiene inconvenientes en el cumplimiento eficiente de sus funciones; y de esa forma, lograr los objetivos institucionales.

La presente investigación tiene como objetivo conocer en qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025; para ello se utilizó una metodología de enfoque mixto, con diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, se aplicaron encuestas estructuradas a el total del personal administrativo del hospital, complementadas con el análisis documental de perfiles de puestos y las asignaciones de responsabilidad descritas para cada funcionario.

Entre los hallazgos más relevantes se identificó una desalineación significativa entre las funciones reales desempeñadas por el personal administrativo y los perfiles de puestos establecidos para los procesos de reclutamiento y selección, lo que influye de una manera negativa en la percepción del desempeño, el compromiso institucional y por ende en la

calidad de los servicios. Por lo que se concluye que una actualización técnica de los perfiles de puesto junto con procesos de evaluación del desempeño más transparentes, pueden mejorar considerablemente la eficiencia organizacional, la satisfacción laboral y la gestión del talento humano. Por lo que se recomienda priorizar la revisión y el rediseño de los perfiles de puestos del personal administrativo del hospital, a fin de que se ajusten a las funciones que realmente desempeña el personal y que los mismos sirvan como base para realizar procesos de evaluación justos. Este trabajo está estructurado en tres capítulos; El Capítulo I presenta el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación. El Capítulo II describe el diseño metodológico, los instrumentos utilizados y las técnicas aplicadas para la recolección y análisis de datos. Finalmente, el Capítulo III expone los resultados, su discusión, las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital José Carrasco Arteaga hospital de tercer nivel referente a nivel nacional quien atiende a toda la zona 6 del país, debe contar con personal altamente capacitado y cada funcionario debe contar con un perfil de puesto específico, que delimite sus, competencias y nivel de responsabilidad. Sin embargo, en el Hospital se ha identificado que múltiples funcionarios con diferentes denominaciones ejercen funciones idénticas, sin que exista una diferenciación objetiva en sus tareas, lo que ha generado inconformidades laborales, demandas judiciales, demora en el cumplimiento de tareas y resistencia a la aplicación de la evaluación del desempeño. Esta disonancia entre el diseño formal de los perfiles y la asignación efectiva de funciones podría estar incidiendo en el clima organizacional, la motivación del personal, y la eficiencia operativa. Es así que, elevar el rendimiento del capital humano es un reto que se fija toda empresa para mantenerse competitiva en todos los ámbitos para de esta manera obtener mejores resultados en la calidad del producto o servicio, por lo que se puede evidenciar que en el área administrativa del Hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, debido al inapropiado método con el que cuenta el departamento de talento humano al momento de la selección de un puesto determinado no hay servicios de calidad por lo que se busca es tratar de solucionar este inconveniente con el propósito de que el personal se encuentre acorde a su puesto de trabajo con su perfil de cargo. (Mendieta Ortega et al., 2020)

En el mundo, las empresas de todo tamaño, tipo y sector, consideran evaluar el desempeño laboral de sus empleados, en determinado tiempo, pero estos procesos internos deben estar plasmados en documentos formales, como en el manual de funciones; con el propósito de detallar, no sólo las funciones, sino también la forma y manera en que serán evaluados. Para ello, los responsables de la gestión del talento humano, junto con los jefes inmediatos, deberán informar, capacitar y acompañar a los trabajadores a que se desenvuelvan de la mejor manera para elevar sus niveles de desempeño a largo de todo el año. (Peña Ponce y Plúa Pin, 2023)

Por otro lado, Calle García y Cercado Barragán (2024) señalan que, en América Latina, la gestión del talento humano enfrenta desafíos únicos debido a las características socioeconómicas y culturales de la región. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2020), la inversión en capacitación y desarrollo profesional en la región es inferior al promedio mundial, afectando la competitividad de las empresas. En este sentido, el

desempeño laboral y la eficiencia son esenciales tanto en instituciones públicas como en empresas privadas, ya que implican la optimización de recursos y el aprovechamiento máximo del potencial individual. (p. 180)

En la actualidad, en el estado ecuatoriano se han generado modificaciones respecto a la manera en cómo el perfil profesional incide en el desempeño laboral adecuado del personal administrativo, lo que busca, optimizar el trabajo y la productividad en las organizaciones mediante la aplicación de conocimientos, habilidades y competencias, promoviendo así una contribución importante a la institución motivando a los profesionales a seguir en constante actualización y formación. Para las instituciones de salud siempre será indispensable contar con personal administrativo para cubrir los diversos requerimientos por lo que se debe tener claridad en las funciones que este personal debe cumplir. (García et al., 2023)

Así mismo el desempeño laboral está relacionado con la capacitación y el desenvolvimiento que tiene el trabajador, en sus habilidades y destrezas posibilitando un ascenso en la empresa, para ello todos los trabajadores se deben guiar por objetivos concretos y cumplirlos en un plazo determinado, para tener una mejor productividad; y, como institución, se debe facilitar herramientas específicas para el buen desempeño de todos los trabajadores y así sean más eficaces en la productividad y la calidad de los servicios (Calle Rivasplata y Carrión Chávez, 2021).

En este contexto el Ministerio de Salud Pública (2015), como autoridad sanitaria nacional, ha impulsado una serie de reformas y propuestas, que apuntan a la transformación del sector salud, lo que implica un nuevo modelo de gestión, el mismo que está siendo implementado en todos los niveles de atención, incluyendo también la gestión de recursos humanos en salud, particularmente, en relación con la formación, capacitación y asignación de personal. Estas reformas se han centrado en mejorar la eficiencia y calidad de los servicios médicos y administrativos, mediante la optimización de los perfiles de los puestos y la alineación de las competencias del personal, con las necesidades del sistema de salud. (Rodríguez Maya, 2015, p. 1)

Jaramillo Granda y Maldonado González (2015) mencionan que la LOSEP en su Art. 3 indica que la finalidad de la evaluación de desempeño en el sector Público y por consiguiente en el Ministerio de Salud Pública, es impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento

continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas. (pág. 44)

En el caso específico de la Ciudad de Cuenca, Gonzalez et al. (2022), señalan que uno de los hospitales de la ciudad, el HOMSI Hospital Monte Sinaí, ha enfrentado diversos acontecimientos relacionados con la gestión de Talento Humano. Estos aspectos se refieren a la carencia de herramientas para el análisis del personal, enfocadas en determinar aspectos como capacidades, funciones, perfiles, competencias, entre otras características propias del desempeño de los trabajadores. Un manual de perfiles de cargo por competencia es considerado como una herramienta clave en la gestión de talento humano, para la planeación, selección, ingreso, permanencia y crecimiento de este. (p. 1)

Según Jaramillo Granda y Maldonado Gonzalez (2015) en un estudio realizado en el Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, indican que en el manejo que actualmente se da al Talento Humano en las Instituciones tanto Públicas como privadas, se ha establecido a la evaluación de desempeño, como un pilar fundamental, no solo para la comprobación de que la contratación de personal fue la correcta, sino para su seguimiento y desarrollo; se utiliza también como el instrumento de motivación más importante y su consecuente influencia en el clima laboral de la empresa. Así mismo, constituye también un mecanismo para que el evaluado conozca cómo es visto su desempeño laboral dentro de la institución, que es lo que ha logrado en la consecución de sus metas, como está siendo observado y reconocido por sus superiores y, por otro lado, para saber cuáles son sus falencias, o cuáles son sus deseos de crecimiento a nivel profesional y sus necesidades de desarrollo dentro de la Institución. (pág. 13)

El Hospital José Carrasco Arteaga, como institución de tercer nivel de referencia en Ecuador y de la ciudad de Cuenca, se enfrenta al desafío de adaptar sus prácticas de gestión del talento humano, a las nuevas realidades laborales. La Dirección Nacional de Servicios Corporativos, indica que en el hospital se maneja una evaluación de desempeño por objetivos, en donde la Unidad Administrativa de Talento Humano en coordinación con el Jefe inmediato superior, determinará las responsabilidades de manera individual de los servidores de la institución, utilizando como insumo, el portafolio de productos o servicios actualizado de cada unidad o proceso interno derivado del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social vigente, metas anuales por producto o servicio de cada unidad o proceso interno; y, el Manual de Descripción Valoración y Clasificación

de Puestos de Personal Administrativo y de Salud. (Dirección Nacional de Servicios Corporativos , 2023)

Sin embargo, esta relación no ha sido estudiada empíricamente, por lo que se desconoce el grado de correspondencia real entre el perfil de puesto y el nivel de desempeño alcanzado por los funcionarios administrativos, es por ello que el objetivo del presente estudio es conocer la incidencia que tiene el perfil de puestos en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital, con el fin de determinar recomendaciones que permitan cumplir los objetivos institucionales de una manera eficiente, así como ofrecer una atención de calidad y calidez.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio aporta al campo de la gestión del talento humano, en todas sus dimensiones junto a las áreas administrativas con las cuales se encuentra vinculada, según la revisión de la literatura a pesar de haber sido exploradas, requieren un análisis en conjunto, de acuerdo a los datos a estudiarse en el Hospital José Carrasco Arteaga. Los resultados generarán herramientas metodológicas que permitirán realizar futuras indagaciones en el área, profundizar en la comprensión de cómo estas variables están relacionadas entre sí, y como afectan de una manera directa al desempeño laboral del personal administrativo de las de instituciones médicas.

JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Esta investigación será de mucha relevancia para los directivos del Hospital José Carrasco Arteaga, así como para las otras unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS; pues les permitirá tomar decisiones en cuanto al desarrollo laboral del personal administrativo, quienes juegan un papel fundamental en la gestión de procesos internos, la coordinación de servicios, de manera indirecta a la atención a pacientes y la administración de recursos. Si los perfiles de los puestos están claramente definidos, los empleados pueden comprender con precisión las tareas y responsabilidades que deben asumir, así como las competencias necesarias para desempeñarlas. Esto reduce la confusión sobre los roles, optimiza la asignación de tareas y minimiza los errores administrativos; además contribuye al desarrollo profesional del personal, al identificar las competencias clave necesarias para el rol y brindar oportunidades para la capacitación y mejora continua.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General: ¿En qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?

Problemas Específicos:

¿De qué manera las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?

¿De qué manera la formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?

¿De qué manera la formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?

Objetivo General: Determinar en qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Objetivos Específicos:

Determinar de qué manera las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Establecer de qué manera la formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Analizar de qué manera la formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Hipótesis General: El perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Hipótesis Específicas:

Las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

La formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

La formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

Hipótesis Nula (H_0): El perfil de puestos no incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a): El perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo investigativo de titulación se realiza la revisión literaria que corresponde a los proyectos o tesis que tienen similitudes al tema de estudio que detallarán de una forma breve su tema investigado, de acuerdo con la siguiente problemática: “Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025”.

1.1 Revisión de estudios previos

1.1.1. Fuentes Internacionales

Según Montufar Soncco (2022) en su trabajo de investigación *El perfil de puesto y el desempeño laboral del personal de la Unidad Ejecutora 408 Hospital de Espinar, 2021*, detalla en su resumen lo siguiente: El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal Analizar el Perfil de Puesto y su relación con el desempeño Laboral del Personal de la unidad Ejecutora 408 Hospital de Espinar, año 2021. Así mismo la metodología a utilizar en la investigación de estudio es de tipo aplicada y su diseño de investigación no experimental de corte transversal, con un enfoque Correlacional. Se trabajó con una Población de 170 servidores públicos del Hospital de Espinar y una muestra de 107 Servidores Públicos. Así mismo se utilizó como técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos con un cuestionario de 14 preguntas para las variables Perfil de puesto y Desempeño laboral. La información ha sido procesada por medio del programa SPP y la confiabilidad se ha dado por medio del alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis general alterna El Perfil de Puesto se relaciona significativamente con el desempeño Laboral del Personal de la unidad Ejecutora 408 Hospital de Espinar, año 2021, por medio del coeficiente de Rho de Superman fue de 0,698 el cual muestra una correlación positiva Buena entre la variable perfil de puesto y la variable desempeño laboral, así mismo se la significancia bilateral es de 000 la cual es menor a 0.05, por lo que rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alterna. (p. 1)

En el trabajo de investigación *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de un hospital en Barranca, 2022, tesis para obtener el grado académico de los Servicios de la Salud*, señala en su resumen lo siguiente: la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la Gestión del recurso humano y desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de

un hospital en Barranca, 2022. El método empleado fue hipotético-deductivo, el nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de neonatología en un Hospital de Barranca, 2022, la muestra fue tipo aleatorio simple, aplicando los instrumentos del cuestionario y la técnica de la encuesta. ambos con escala de Likert con los siguientes resultados: el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.130 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación muy baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que la Gestión del recurso humano y desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de un hospital en Barranca, 2022. (Napuri Alba, 2022)

Así mismo, en la investigación *Perfiles de puestos y el desempeño laboral de los jefes del órgano de línea de un hospital del Cusco, 2022*, indica que su investigación se ha centrado en determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital de Cusco, 2022. La metodología fue tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, con una población y muestra conformada por 58 profesionales de la salud y se aplicó el muestreo no probabilístico tipo censal y se utilizó el cuestionario. En cuanto a los resultados, se obtuvo una correlación positiva alta de 0.815 y un valor sig. de 0,000 ($0.000<0.01$), por tanto, se aceptó la hipótesis planteada, además, se observó que el 43.1% de los profesionales de la salud señalan que el nivel del trabajo en equipo es inadecuado, sin embargo, el 39.7% de los profesionales de la salud puntualizaron que el desempeño laboral es bajo. Por tanto, se concluyó que, existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital de Cusco, 2022. (Velasque Valencia, 2022)

Africano et al. (2022) menciona en su artículo científico *Análisis del perfil en el personal de conducción de los hospitales públicos* el personal de conducción en las organizaciones sanitarias está a cargo del proceso de dirigir, organizar, diseñar, optimizar y evaluar las actividades de los miembros de un grupo interdisciplinario. La meta es forjar un grupo de acción comprometido con la calidad, dispuesto a lograr la visión y los objetivos de la organización. Los objetivos del presente trabajo fueron conocer las características del personal de conducción en los hospitales públicos de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), analizar sus errores más frecuentes, evaluar la visión del grupo de trabajo con respecto a la persona que ocupa el cargo y determinar si el personal se percibe apto para ejercer dicho cargo. (p. 421)

1.1.2. Fuentes Nacionales

Según el artículo publicado por García-Jama et al. (2023) *El perfil profesional laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón pedernales*, se evidencia que la presente investigación tiene como objetivo indagar cómo el perfil profesional influye en el desempeño laboral en individuos que se desempeñan principalmente en el área administrativa del sector salud, específicamente en el Centro de Salud del Cantón Pedernales. El objetivo de la investigación es identificar las necesidades específicas de cada puesto de trabajo. El problema de investigación que se aborda es: “¿Cómo determinar el perfil profesional y el desempeño laboral para un funcionamiento efectivo dentro de la administración del Centro de Salud del Cantón Pedernales?” Se utiliza un método de investigación cuantitativo, empleando encuestas administradas al personal administrativo que labora en la entidad durante el período de investigación. Como resultado, se está formulando una propuesta del perfil profesional de algunos puestos administrativos claves en el centro de salud MET. Como conclusión se establece que es importante conocer las responsabilidades en cada puesto de trabajo y de manera primordial conocer el perfil que se necesita para su desempeño laboral; el perfil profesional y el desempeño laboral permite que se analice desde lo personal hasta lo profesional, donde se podrá llegar con tal de cumplir con sus objetivos, sin dejar de lado el desempeño que es quien da explicación de lo que puedes realizar es por eso que se elaboró un cuestionario, el mismo que permitió efectuar preguntas para poder conocer cada uno de sus criterios y de acuerdo a sus respuestas se procedió a realizar tablas y tabulaciones de cada una de las contestaciones, donde se observan los resultados mediante gráficos porcentuales, y así se proceda a realizar el debido seguimiento determinando las falencias que existe dentro de la organización dándoles solución de la mejor manera ya que si algo afecta a los trabajadores por ende esto podrá repercutir hacia la organización. (p. 280)

Así lo mencionan Figueroa Gil y Vargas Yanza (2024) en su trabajo de investigación “*La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Básico IESS de la Ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, año 2024*”, mencionan en el presente trabajo midió el impacto de la gestión del talento en la productividad de los empleados en el hospital base del IESS en Guaranda, provincia de Bolívar. Para lograr este objetivo, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar datos sobre las prácticas de gestión del talento y las percepciones de los empleados sobre el desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la

implementación efectiva de estrategias de gestión del talento y la productividad observada en los hospitales. Los resultados resaltaron la importancia de un enfoque holístico de la gestión de recursos humanos que vaya más allá de simples políticas y tiene como objetivo sugerir ambientes de trabajo que conduzcan al desarrollo profesional y personal de los empleados. Asimismo, también se identificaron áreas específicas de mejora en este ámbito. Para satisfacer estas necesidades, se han propuesto varias estrategias para optimizar los procesos y prácticas de gestión del talento. Estas estrategias tienen como objetivo incentivar un mayor compromiso de los empleados, aumentar la satisfacción laboral y en definitiva mejorar la calidad de la atención brindada a la población por el servicio del Hospital Básico IESS Guaranda. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la implementación efectiva de estrategias de gestión del talento y la productividad observada en los hospitales. (p. 2)

Optimización del Desempeño del Personal en un Centro de Salud de Ambato, Ecuador: Una aproximación teórica del abordaje de un estudio doctoral, el presente estudio aborda la optimización del desempeño del personal en un centro de salud ubicado en Ambato, Ecuador. El objetivo principal es explorar la convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud proporcionados por el centro. En primer lugar, se realiza una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la gestión de recursos humanos en el sector de la salud, así como sobre la importancia de las competencias laborales en el desempeño de los profesionales de la salud. Esta revisión revela la necesidad de establecer una conexión sólida entre ambos elementos para lograr resultados óptimos. Se desarrolla una investigación empírica utilizando un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Se recolectan datos sobre las prácticas actuales de gestión de recursos humanos y las competencias laborales del personal del centro de salud. Los resultados demuestran que existe una falta de alineación estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales, lo que impacta negativamente en el desempeño y la satisfacción laboral. Finalmente se identifica la convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales planteando que es crucial para optimizar el desempeño del personal en el centro de salud de Ambato. Este estudio debe partir de la significancia que tiene la progresiva aparición del cambio tecnológico que lleva consigo escenarios innovadores donde se refleja una nueva dimensión no solo de los sistemas de información, integrándose con cada vez más tecnología de la información (informática),

también con las comunicaciones (telefonía) y los medios de información (televisión), permitiendo el almacenamiento, transmisión y manipulación de enormes cantidades de información sino que además al estar hoy al frente de la digitalización de los puestos de trabajo y dejar sin efecto la humanización estos aspectos se ha convertido de manera continua en diversos escenarios que denotan una gran complejidad. Comprender el fenómeno que está presente implica plantear estrategias para anticipar el rendimiento profesional mediante diversas alternativas que permitan que las personas sigan siendo eficientes y eficaces, pero además comprometida con la institución donde prestan servicios. (Frías Perez, 2023)

Según Lema Molina y Reinoso Avecillas (2023) en su artículo científico *Estrés Laboral y Desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga*, indican que el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Latacunga. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance relacional y transversal; los datos se capturaron aplicando cuestionarios validados a 26 trabajadores del Hospital. Como resultados relevantes se encontró que, el personal que labora en Atención al Cliente y en el Laboratorio tienen una mayor tendencia a sufrir problemas de estrés. El análisis de correlación de las variables: estrés y desempeño laborales, no evidenció una relación inversa significativa entre las variables; el único factor del estrés laboral que demostró correlación inversa significativa con el desempeño laboral fue el “sentimiento no vale nada”. En términos generales, el estrés laboral experimentado por el personal se evalúa como moderado y el rendimiento laboral es muy bueno; los resultados a los que arribó esta investigación arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,042 y un nivel de significancia bilateral de 0,837 entre el estrés y el desempeño laboral, con lo cual se demostró que no existe correlación significativa entre las dos variables; este resultado se contrapone con lo encontrado por Guic et al. (2012), cuando mencionan que el estrés laboral conlleva consecuencias económicas para las empresas; Rodríguez & Rivas (2011), aseveran que el aumento de los niveles de estrés genera una disminución en el desempeño laboral; así mismo, Sarsosa & Charria (2018), demuestran que el estrés laboral puede desencadenar una baja productividad. Por su parte, Velásquez & Villavicencio (2016), establecieron que el personal de salud con síntomas de estrés demostró una disminución en su desempeño laboral; situación que es compartida por Delgado (2020), en el estudio desarrollado en la Red de Salud de Trujillo, en Chimborazo – Ecuador y por Onofre (2021). En consecuencia, esta investigación no logró detectar que el nivel de estrés promedio, de 16,3 en el baremo de evaluación, considerado como moderado,

tenga impacto negativo significativo en el desempeño promedio del personal del hospital San Francisco de Latacunga; o, dicho de otra manera, los niveles de estrés presentes en el personal del Hospital, hasta el momento, no impactan de forma adversa en su desempeño laboral. (p. 110)

1.1.3 Fuentes locales

Según el artículo *Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario* realizado por Mendieta Ortega et al. (2020) el cual tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión por competencias con el propósito de tratar de solucionar el problema descrito, indica que este afecta el desempeño o bajo rendimiento de los funcionarios en el área administrativa por no estar alineado a su perfil. Metodológicamente fue de tipo descriptiva. La investigación sobre un modelo de gestión de competencias, fortalece a la coordinación de Contratación al momento de seleccionar el personal idóneo para un determinado puesto de trabajo. Con este modelo se pretende el reclutamiento del cliente interno de acuerdo al nivel de instrucción y la experiencia que haya generado; además sirve de guía a la coordinación de capacitación y formación para un mejor desempeño al momento de organizar un plan de entrenamiento para el personal, que vaya orientado con el puesto que cada uno ejecuta. (p. 287)

En el trabajo de investigación *Perfil de cargos y Manual de funciones para el personal administrativo que labora en el Hospital José Carrasco Arteaga, bajo régimen laboral LOSEP*, el mismo que está encaminado a la elaboración de un manual de funciones con el fin de realizar una correcta orientación a los procesos de reclutamiento y selección de personal, que permita identificar a las personas más idóneas para ocupar cargos administrativos en la institución. Este manual de funciones nos permitirá conocer de manera correcta la estructura organizacional, acorde a las necesidades de la institución, en donde se describe y detalla los requerimientos necesarios que deben poseer los aspirantes a los cargos como son: conocimientos, habilidades, destrezas, grado salarial, experiencia y capacitación, no solo expresadas de forma verbal. Elaborar un manual de perfil de cargos nos da la posibilidad de precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, organizar, dirigir y controlar al recurso humano y actividades que se realizan de manera eficaz y eficiente, permitiendo que la Coordinación de Talento Humano conozca las actividades que se desarrollan en cada una de las Coordinaciones y Jefaturas del Hospital. (Molina Ormaza, 2017)

1.2. Definición del Perfil de Puestos (Variable Independiente)

Proceso técnico de obtención de información que permite identificar, comprender, definir y describir el contenido de un trabajo determinado, su incidencia en la organización y el entorno en el que se desarrolla, con el fin de ser útil para su óptimo desempeño, tanto en lo que se refiere a la consecución de los objetivos de la organización, como la satisfacción, seguridad y comodidad de los operarios. (Palomo Vadillo, 2021, p. 19)

Los perfiles de puesto se pueden definir como descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe; tiene como objetivo principal facilitar a cualquier persona, interna o externa, tener un panorama general de la función del puesto dentro de la organización y las competencias y conocimientos requeridas de quien lo ocupa. (Coindreau, 2025)

La función de un perfil de puesto es permitir a las organizaciones ordenar sus procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planeación. Si analizamos estos cuatro procesos, nos daremos cuenta de que el perfil de puesto tiene un rol fundamental en la vida de cada colaborador dentro de la organización, son el equivalente a un plano de construcción al momento de construir un edificio, nos brindan el sustento y la guía necesaria para que todos los colaboradores puedan contribuir en la obtención de los objetivos y metas de la organización.

El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama. En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. (Chiavenato, 2011, p. 172)

Elementos de un perfil de puesto de trabajo

Los puntos principales que contiene un perfil de trabajo son los siguientes:

Educación y experiencia: Nivel educativo, título y años de experiencia en el sector necesarios para aplicar.

Habilidades: Las cualidades y conocimientos técnicos.

Autoridad del trabajo: Establece los límites de autoridad que tiene el rol con respecto a otros colaboradores.

Tareas y responsabilidades: Puede incluir una breve descripción de las tareas y responsabilidades clave del puesto.

Competencias deseables: Se definen algunas habilidades, conocimientos o experiencia que no son obligatorios para el puesto, pero representan un punto a favor.

Horario: Establece todos los detalles sobre el horario, si es tiempo completo o medio tiempo, horario de entrada y salida, si existe rotación de turnos, etc.

Comportamiento: Se habla en términos generales de los estándares de comportamiento en el lugar de trabajo y en el trato con los compañeros.

Departamento. A qué área pertenece y a quién debe reportar.

Ambiente: El sitio donde se lleva a cabo el trabajo y si es demandante físicamente.

Rango de salario. Si es un salario de rango bajo, medio o alto. (Equipo editorial de Indeed, 2023)

La descripción de cargos consiste en detallar las acciones que un empleado tiene como responsabilidad, las cuales, diferencian un puesto de otro, van desde las características detalladas de las tareas del cargo; el periodo de la tarea; las técnicas a aplicar para ejecutar cada actividad; y los objetivos que tiene cada cargo. Las preguntas ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? Y ¿por qué?, son bases de limitación de un cargo, estas permiten definir obligaciones y responsabilidades de cada trabajador. (Llanos Encalada et al., 2023, p. 70)

La elaboración del perfil por competencias laborales ayuda a que la evaluación del desempeño se realice de forma más satisfactoria, contribuyendo al aumento de la productividad y la calidad de los mismos como dimensiones de la eficiencia del trabajo. Los elementos que conforman el diseño de perfiles de cargo por competencias son:

Perfil del cargo: Formado por la definición básica, los deberes y responsabilidades del titular del cargo, la dependencia, relaciones organizacionales y parámetros de desempeño del cargo.

Definición de la finalidad básica: Equivale al objetivo general del cargo, se relaciona con la principal actividad que realiza.

Naturaleza del cargo: Se refiere al carácter del cargo, en relación con el rol que cumple en el proceso de desarrollo estratégico.

Deberes y responsabilidades: Conjunto de tareas que debe asumir la persona que ocupa este cargo. Se pueden clasificar en generales, que aplican a todos los funcionarios, y específicas, que aplican solamente al titular del cargo.

Dependencia y relaciones organizativas: Ubicación del cargo dentro de la estructura jerárquica de la empresa y sus relaciones con los demás departamentos de la empresa.

Parámetros de desempeño: Indicadores para evaluar la calidad de las decisiones y el impacto de estas sobre el cumplimiento.

Condiciones organizacionales y ambientales: Condiciones en las que el titular del cargo debe ejecutar sus funciones compuesta por factores de riesgo ocupacional y la descripción de las condiciones operativas.

Factores de riesgo ocupacional: Niveles de esfuerzo físico y de esfuerzo mental requeridos para el cargo, presión emocional y riesgo ocupacional al que se ve expuesto el funcionario.

Condiciones operativas: Condiciones laborales en las que trabajará el funcionario, determinadas por la disponibilidad requerida, grados de flexibilidad en el trabajo y condiciones especiales que pueden condicionar el desempeño y la calidad.

Perfil del individuo: Perfil requerido por el individuo que se contrate para cubrir el cargo, compuesto por competencias laborales y los requisitos de naturaleza conductual, emocional, académica, laboral y legal.

Competencias laborales: Conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que debe tener el funcionario para la aplicación de estos en un empleo. Constituyen factores críticos de éxito para las personas que trabajan en la organización y se basan en el desarrollo de las capacidades esenciales de la institución. (Sanchez Pulido y Laisaca Trujillo, 2019)

Beneficios del perfil de puesto: Un perfil de puesto bien estructurado permite atraer al talento más calificado para esa vacante.; permite a los reclutadores centrarse en los candidatos que mejor se ajustan a los requisitos del puesto, de esa manera tener aplicar técnicas de reclutamiento más efectivas, permite que los empleados conozcan de manera precisa sus tareas y responsabilidades y lo que se espera de ellos, de igual manera ayuda a

tener una evaluación de desempeño más precisa, se puede identificar con mayor claridad si un colaborador está cumpliendo con los objetivos de su rol, también determina de manera más certera las capacitaciones y habilidades que requiere el puesto. Esto ayuda a planificar mejor las capacitaciones de la empresa. (Fernandez, 2025)

Estructura de Análisis de puesto: El Análisis de puesto está conformado por un conjunto de aspectos extrínsecos que conforman el perfil del puesto; los mismos establecen los requisitos que el ocupante debe poseer para desempeñarse de manera eficiente en el puesto., los factores de especificación de un puesto son:

Requisitos Intelectuales: Hace referencia a las exigencias de un puesto en cuanto a los requisitos que el ocupante debe poseer para poder desempeñarse de manera adecuada. Dentro de este requisito se valora: instrucción básica; experiencia básica anterior; adaptabilidad al cargo; iniciativa necesaria; aptitudes necesarias.

Requisitos físicos: Se refiere a la cantidad, continuidad de energía, esfuerzo físico y mental requerido, así como también la fatiga provocada y la complejidad física que necesita el ocupante para desempeñar el puesto. Incluyen: Esfuerzo físico necesario; capacidad visual; destreza o habilidad; complejidad física necesaria.

Responsabilidades Implícitas: Plantean responsabilidades del ocupante del puesto que deben ser cumplidas además del trabajo normal. Estas son: Supervisión del personal; material, herramientas o equipos utilizados; dinero, títulos o documentos, pérdidas y ganancias; contactos internos o externos; información confidencial.

Condiciones de trabajo: Evalúan el grado de adaptación del elemento humano al ambiente y al equipo, facilitando su desempeño. Hacen alusión a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, exigiendo al ocupante del cargo una fuerte adaptación para mantener su productividad y rendimiento en el desempeño de sus funciones. Incluyen: Ambiente de trabajo; riesgos. (Abdon y Arato, 2015)

1.2.1. Dimensiones de la variable perfil de puestos

Tareas y responsabilidades: Las tareas son las actividades que normalmente se debe ejecutar de manera sistemática y consistente para cumplir apropiadamente con una responsabilidad, y no son exhaustivas, el responsable hará lo que tenga que hacer para cumplir con su compromiso; mientras que las responsabilidades son compromisos y obligaciones a las que el individuo debe dar respuesta por la función que ocupa. Marca los

ámbitos en los cuales es responsable de tomar decisiones, y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma. (Villacis, 2024)

La tarea constituye la menor unidad posible dentro de la división del trabajo en una organización. La tarea, es la unidad de análisis de trabajo y sirve para formar agrupaciones sucesivas de puestos y ocupaciones. (Salazar Marmolejo y Ospina Nieto, 2019)

Las responsabilidades en el trabajo o laborales son los deberes que un empleado efectúa en el trabajo. Por un lado, las organizaciones se benefician de tener claramente establecido las responsabilidades, ya que de esta forma pueden comunicar el tipo de habilidades y experiencia que buscan de los candidatos. (Chika, 2024)

Las tareas y responsabilidades asignadas a un puesto de trabajo constituyen elementos fundamentales dentro de la descripción del perfil de puestos, ya que representan la base sobre la cual el colaborador debe orientar su desempeño para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Cumplimiento de tareas: el cumplimiento adecuado de tareas depende de una correcta definición de funciones y responsabilidades dentro del perfil de puestos de trabajo y la ausencia de esta claridad puede generar retrasos e incumplimiento de procesos, afectado el desempeño organizacional. (Cabezas Ramos y Brito Aguilar , 2021)

El cumplimiento de tareas está directamente relacionado a la calidad y claridad con que se definen las tareas y responsabilidades, el análisis del cumplimiento de las tareas asignadas al empleado permite evaluar si esa dimensión está bien estructurada y si está alineada con los objetivos institucionales.

Conocimiento del puesto: Hace referencia a la información necesaria para el funcionamiento de los procesos, tareas y diferentes departamentos de la compañía. (Zendesk, 2023)

El conocimiento es definido como el conjunto de habilidades, destrezas, procesos mentales e información adquiridos por el individuo. Su función es ayudarlo a interpretar la realidad, resolver problemas y dirigir su comportamiento. (Equipo de Enciclopedia Significados, s.f.)

El conocimiento de las actividades del puesto es esencial para el desarrollo de las actividades designadas a cada empleado en su puesto de trabajo, pues es indispensable que el empleado pueda demostrar sus habilidades y destrezas para desarrollar las actividades encomendadas a él y así, lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Adaptabilidad y flexibilidad: La adaptabilidad es una capacidad intelectual y emocional para responder de manera coherente a las exigencias del entorno, a través de un proceso dinámico de ajuste y regulación en función de las características del contexto. (Alvarez Perez y Lopez Aguilar, 2021)

La adaptabilidad es la facilidad para ajustarse a diferentes situaciones y adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias. La flexibilidad es la capacidad para modificar el comportamiento y las actividades en función de nuevas exigencias internas o externas. Ambas aptitudes reflejan la capacidad de maniobra de la organización en situaciones nuevas y diferentes. (Chiaventato, 2009, p. 13)

La adaptabilidad se refiere a la capacidad de una persona para ajustarse o acomodarse a los cambios que pueda encontrarse en el desempeño de su trabajo. Es decir, se trata de la posibilidad de desarrollar diversas funciones, responder de manera adecuada en diferentes posiciones y asumir las modificaciones y evoluciones que puedan aparecer en su vida profesional. (Santander Universidades, 2022)

Tanto la adaptabilidad como la flexibilidad son indicadores de la dimensión tareas y responsabilidades pues permiten medir cómo un empleado responde ante eventuales cambios o ajustes en sus tareas y responsabilidades; lo que permiten mantener un desempeño eficiente, incluso cuando las condiciones laborales cambian.

Formación Académica: Según Brito Mancheno (2022) la formación académica se la puede definir como el conjunto de los conocimientos que han sido adquiridos, los cuales son una herramienta que permitirán consolidar las competencias que se posee, es decir, es un proceso de crecimiento intelectual que posibilitara a la persona desarrollar su capacidad analítica y crítica utilizada en los puestos de trabajo. (p. 5)

La formación académica está referida a los estudios formales requeridos para un determinado puesto. Para establecer estos requisitos, se debe revisar la misión y las funciones principales del puesto. (Autoridad Nacional de Servicio Civil, 2019)

La formación académica es una dimensión clave dentro del perfil de puestos, ya que determina el nivel de conocimientos formales teóricos y técnicos requeridos para el desempeño adecuado de las funciones asignadas; esto permite seleccionar personal altamente calificado, mejora el desempeño y garantiza el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Conocimientos específicos: El conocimiento es mucho más que información y no toda la información puede ser considerada conocimiento el objeto de este dentro de una empresa es el actuar es decir resolver problemas dentro de un concepto de acción, mismo que se adquiere por el aprendizaje, ésta se transforma en acción por medio de la motivación, es importante que el personal y directivos de una empresa tengan conocimientos claros y concretos sobre su labor a realizar. (GBS Recursos Humanos, 2013)

Ambos elementos tienen una relación significativa, pues una formación adecuada y amplia garantiza que el empleado cuente con los saberes técnicos idóneos para desempeñar sus tareas de manera eficiente, lo que incide positivamente en su desempeño y en los resultados organizacionales.

Logros académicos: El logro o éxito académico en el perfil profesional se refiere a la capacidad de un individuo para demostrar que ha alcanzado metas académicas y ha adquirido habilidades y competencias relevantes para su futura trayectoria laboral. (Vilalta Alonso et al., 2020)

Los logros académicos permiten valorar la calidad, claridad y excelencia de la formación que se ha logrado dentro del nivel alcanzado en la formación académica del aspirante o empleado. Los dos elementos ofrecen una visión más completa del potencial y la preparación profesional de un individuo logrando ser fundamental para la selección de talento humano mejor calificado y la planificación del desarrollo humano dentro las instituciones.

Actualización del cargo: Un perfil de cargo es dinámico, pues los requerimientos organizacionales van cambiando en el curso del tiempo, acorde cambia el entorno; por ello, debe actualizarse constantemente. Actualizamos un perfil cuando el que tenemos ya no da cuenta, en forma completa, de las nuevas realidades o exigencias del cargo en nuestra institución. (Gobierno Regional de los Lagos, 2008)

Este indicador ayuda a medir la vigencia, aplicabilidad y pertinencia de la formación académica frente a los cambios a los que pudiera estar sometido un puesto de trabajo. A través de ello, las instituciones pueden identificar si los trabajadores están adecuadamente preparados para responder a las nuevas exigencias del cargo, o si es necesario implementar procesos de actualización o formación complementaria para lograr que los empleados rindan al máximo.

Formación Personal: Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias y valores que una persona ha adquirido a lo largo de su vida y que influyen en su desempeño laboral y profesional. Es decir, la formación personal engloba tanto la educación formal como la formación informal. (KENJO, 2025)

La formación personal es un componente fundamental dentro del perfil de puestos pues permite identificar las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la vida y en contextos diversos y que se requieren para cumplir de manera adecuada con los objetivos de la organización.

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Capacitación y desarrollo: Se refiere al proceso de enseñar nuevas habilidades a los funcionarios que laboran actualmente en la organización. Por lo que las instituciones deben lograr cubrir nuevos puestos de trabajo con candidatos que posean conjuntos de habilidades específicos y muy desarrolladas. Al capacitar a los empleados actuales, las empresas pueden cubrir puestos vacantes con el capital humano ya existente y, a si mismo puede, retener a su fuerza laboral mediante la creación de nuevas oportunidades de desarrollo. (Feldmann, 2018)

En el libro de Siliceo Aguilar (2004) se menciona que tanto la capacitación como el desarrollo personal consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador., a través de ella se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. (p. 25)

Este indicador permite medir, fortalecer y evidenciar el nivel de formación personal de los trabajadores, ya que indica el grado en el que los empleados están preparándose constantemente para mejorar sus destrezas y competencias para desempeñarse de mejor manera en su trabajo.

Habilidades y aptitudes: Son el conjunto de características que permiten a las personas desempeñarse exitosamente y progresar en el mercado laboral. Naturalmente, están estrechamente relacionadas con lo que necesitan los empleadores y las empresas en su mano de obra para llevar adelante procesos productivos. (Castillo, 2022).

Son todas las cualidades personales adquiridas, que son de suma importancia para la realización de las funciones encomendadas, algunos ejemplos que se puede mencionar son: capacidades mecánicas, facilidades de expresión y relacionarse, aptitudes numéricas o tener la capacidad de análisis. (Palva Galvan, 2021, p. 21)

La habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo” (López López, 2018, p. 14).

Este indicador permite identificar la aplicación efectiva de habilidades y aptitudes alineadas con las necesidades que el puesto exige para el cumplimiento eficiente de las actividades del mismo. Un empleado para desarrollar con excelencia las actividades en el puesto de trabajo debe tener ciertas características que le diferencie de los demás y que le permita realizar sus actividades de una manera eficiente.

Cambio de puesto: Se refiere a la asignación de nuevas responsabilidades que un empleado realiza dentro de una empresa, mismo que puede ser temporal o permanente, y puede implicar una promoción, un descenso o simplemente una variación en las actividades realizadas. Existen diversas causas para el cambio de puesto de trabajo, como la reorganización empresarial, la adaptación a las necesidades del mercado, la mejora del rendimiento, la prevención de riesgos laborales o la satisfacción del empleado, también se puede dar por incentivos no monetarios hacia los empleados que se destacan en su desempeño en la empresa. (Castro Alvarez, 2023)

Las rotaciones, las adaptaciones y los cambios de puesto pueden poner de manifiesto la política y organización de los recursos humanos. Unas veces la adaptación o cambio de puesto puede estar relacionada con motivos laborales, y otras veces con motivos personales, pero en bastantes ocasiones, lo explícito de la motivación del trabajador oculta la verdadera causa. (Mansilla Izquierdo et al., 2010)

Este indicador refleja en qué medida el trabajador ha desarrollado competencias y habilidades necesarias que le permitan asumir nuevas responsabilidades o adaptarse a nuevas funciones, así como crecer profesional y personalmente dentro de la organización; una

formación personal adecuada favorece la rotación del talento de manera interna y ayuda a la eficiencia organizacional.

1.3. Desempeño Laboral (Variable Dependiente)

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. (Gamarra, 2019)

Gonzalez García y Vilchez Pirela (2021) señalan que la perspectiva del desempeño laboral, se refiere a la manera en la que el trabajador lleva a cabo sus labores y los supervisores se forman una impresión del valor relativo de estos empleados dentro de la organización. (pág. 54).

González Acabal (2014) menciona que una variedad de factores externos puede conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender. El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 249)

Características del desempeño laboral

Resultados: Se define como el comportamiento de un empleado, son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.

Relevante para la meta organizacional: Apunta hacia la consecución de los objetivos de la organización.

Multidimensionalidad: Consiste en tipos de comportamiento variados esto debido a que se trabaja con personas que diferentes tipos de personalidades.

Comportamientos específicos y no específicos de la tarea: Los comportamientos específicos son los que un individuo promueve como parte de un trabajo mientras que los comportamientos no específicos son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular.

Esfuerzo: El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.

Trabajo en equipo: En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.

Habilidad para aprender: Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo.

Habilidades interpersonales: Los empleados necesitan trabajar con otras personas en su equipo y en todos los departamentos, para lo cual es necesario desenvolverse en el ambiente laboral.

Adaptabilidad: Es importante que los empleados puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios inesperados.

Integridad: Los líderes quieren empleados en quienes puedan confiar; que tomen las decisiones correctas y busquen el mejor interés para la organización. (Sy Crovo, 2022)

Un buen desempeño laboral nos traslada a pensar en la calidad del servicio que realiza el servidor público, es posible medir desde sus competencias, habilidades profesionales e interpersonales que conducen de manera directa en los resultados institucionales es así que la valoración y evaluación del desempeño de los servidores es fundamental para todas las organizaciones, pues es fundamental para distinguir si las metas y objetivos de los funcionarios y servidores públicos están cumpliendo con lo exigido para poder tomar decisiones que liberen al servidor y le posibiliten seguir laborando y consiguiendo objetivos, llevando a cabo un control del desempeño de modo constante, además es posible planificar con anticipación elementos como los aumentos remunerativos, capacitaciones y promociones internas u otras ofertas por cumplirse ciertos objetivos. (Chuchón Huamaní, 2023)

Cómo evaluar el desempeño laboral: La evaluación del nivel de desempeño marca la diferencia en gestión de talento beneficiando a personas, equipos y empresas por igual.

Realizando una evaluación del desempeño de manera regular, es posible planificar con antelación aspectos como los incrementos salariales, promociones internas de empleados o la oferta de beneficios sociales según sus necesidades. Además, servirá para ayudar al equipo a cumplir sus objetivos profesionales y saber de primera mano si las

herramientas que utilizan son las adecuadas y favorecen su desarrollo empresarial. (Gamarra, 2025)

Métodos para la Evaluación del Desempeño: Según el estudio realizado por Urrutia Mendoza (2020) se puede determinar que existen tres tipos de métodos de evaluación de desempeño los cuales son los siguientes:

Métodos basados en características: permiten evaluar el desempeño en base a las características que tenga el colaborador, las cuales hoy en día las organizaciones las consideran importantes porque mediante ellas miden la iniciativa que tengas los trabajadores para poder realizar las actividades que se les encomiende, así como también la creatividad y liderazgo.

Método basado en el comportamiento: permiten evaluar el desempeño laboral en base al comportamiento de los que hacen y no deberían hacer las personas con el único propósito de beneficiar únicamente a los trabajadores para que puedan realizar bien sus actividades y mejorar.

Método basado en resultados: permite evaluar el desempeño laboral de acuerdo a los logros de cada uno de los colaboradores, dentro del cumplimiento de todas sus funciones en la institución. (p. 25)

1.3.1. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Desarrollo profesional: El desarrollo profesional es el crecimiento a nivel laboral que un empleado puede tener dentro de la empresa. Para que se produzca el desarrollo, se llevan a cabo una serie de acciones que tienen el objeto de favorecer el crecimiento personal y profesional del empleado; cambios que lo harán sentirse satisfecho con su evolución en la empresa y que repercutirán positivamente en su motivación y productividad. (Stetter, 2024)

El Desarrollo profesional se utiliza como dimensión clave del desempeño laboral, porque se encuentra estrechamente relacionada con la mejora continua, desarrollo de carrera, además es de vital importancia para los empleados pues les permite sentirse satisfechos y motivados para desarrollarse en un buen ambiente laboral

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Formación continua: también conocida como educación continua, es la práctica de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de la vida de una

persona. Es un proceso de aprendizaje que ocurre después de la educación formal, como la educación secundaria o la educación superior, y tiene como objetivo mantenerse actualizado en un campo específico o adquirir nuevas habilidades en respuesta a los cambios en el entorno laboral, tecnológico o social. Esta herramienta es esencial en un mundo en constante evolución y tanto los empleadores como los individuos pueden beneficiarse de esta forma de aprender, ya que contribuye a mantener y mejorar la competitividad en el mercado laboral. (ESIC University, 2023)

Se entiende por formación continua, el conjunto de acciones formativas por medio de las cuales los empleados de una empresa adquieren en su vida laboral una mejora de sus competencias y cualificaciones de aplicación en su puesto de trabajo, y con ello mejoran, por u lado, la competitividad de la empresa y, por otro, aumentan el nivel de formación individual del trabajador. (Guinjoan y Riera, 2000)

Este indicador permite medir de manera directa el nivel de desarrollo profesional de un empleado, ya que a través de su compromiso para mejorar sus competencias, conocimientos y habilidades se permite adaptar a los cambios de su entorno laboral.

Clima laboral: también conocido como clima organizacional se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo, en otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. (UNIR, 2021)

Según Guaita Hacha y Lusa Castillo (2018) indican que el clima laboral puede ser la percepción propia de cada miembro de la institución y si las juntamos y las hacemos interactuar surge el clima o microclima de cada uno de los ambientes de la empresa que giran en torno a las experiencias de cada uno, matizado por las actividades que se presenten. Cada persona constituye un micro mundo y el todo es la empresa. (p. 303)

Un clima laboral bien definido, ayuda tanto al empleado como al empleador mantener un nivel de satisfacción y motivación adecuado que se ve reflejado en el entorno organizacional en el que se desenvuelve, ayudando también a fomentar el trabajo en equipo, la empatía, el compañerismo lo que conlleva a un buen nivel de productividad en la empresa.

Plan de carrera: Es una estimación de las posibles rutas promocionales, que se presupone es capaz de seguir una determinada persona dentro de una organización, en función de su potencial, de sus preferencias previamente identificadas y de las perspectivas del futuro que ofrece la referida organización. Contiene igualmente las acciones de desarrollo/ formación que han de ayudar a recorrer las expresadas rutas. (Ucero Omaña, 2012)

Los planes de carrera son una herramienta estratégica que ayuda a los empleados y a las organizaciones a identificar y desarrollar habilidades, competencias y experiencias necesarias para avanzar profesionalmente dentro de una empresa o industria. Para los trabajadores, un plan de carrera bien estructurado define pasos concretos para alcanzar objetivos profesionales y de desarrollo. Para las empresas, es una forma objetiva de acompañar el crecimiento profesional de los empleados, asegurando motivación y productividad. (Harrison, 2024)

El plan de carrera representa una herramienta sistematizada que orienta al crecimiento laboral del trabajador dentro de la organización. Su implementación y aplicación representan el compromiso que tiene la empresa para promover el crecimiento de su talento humano ayudando a sus empleados a desarrollarse y sobresalir profesionalmente.

Cumplimiento de objetivos: el desempeño de la fuerza de trabajo, la adaptabilidad y la flexibilidad de las personas, la innovación constante y la satisfacción del cliente son factores que ayudan a alcanzar los objetivos globales de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 15)

A medida que los miembros del equipo trabajan para cumplir con sus objetivos específicos, es importante supervisar su progreso y rendimiento. Para controlar el desempeño de cada integrante del equipo, se lo puede hacer a través de herramientas de gestión de proyectos y así evaluar si los objetivos se cumplen. La supervisión del desempeño de los miembros del equipo también servirá para evaluar la productividad de cada uno de ellos. (Team Asana, 2024)

El cumplimiento de objetivos es una dimensión de mucha importancia del desempeño laboral, pues traduce el esfuerzo tanto individual como del equipo en resultados tangibles para la organización esto permite evaluar de manera precisa la eficacia del trabajo y orientar la gestión del talento hacia el cumplimiento de las metas planteadas por la organización.

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Cumplimiento de metas: El establecimiento de metas conlleva a proceso de motivación mediante el cual el sujeto debe de tomar la decisión de seguir o no una determinada meta y saber del porque es que desea o no seguirla para esta parte se ven involucrados los proceso en la representación interna del estado deseado, el momento de elegir alguna meta sobre de otras y tener el compromiso necesario para lograrlas. Para seguir una meta se incluyen procesos deliberados y automáticos que se relacionan con el trabajo y el esfuerzo que se requieren para alcanzarlas. Una vez que se toma una decisión de seguir una o varias metas, se empieza a efectuar la implementación, lo cual nos lleva a pensar que se tienen que poner en marcha las posibles formas de llegar a ellas como seria iniciar y mantener la conducta que nos acercara a la meta, se tienen que ver cuáles son los avances que se están logrando y si es necesario hacer algunos ajustes se hacen, si es que existen algunos obstáculos se superan, y por último se evalúa si es que se está llegando al logro de la meta. Se supone que las metas están organizadas como unas redes donde las metas y los medios para alcanzarlas están representados con uniones entre ellas. (Marquez Miramonte y Villegas Chavez, 2021)

El cumplimiento de metas es fundamental para medir el cumplimiento de objetivos, ya que permite evaluar, de forma específica y cuantificable, si se están logrando los resultados planificados dentro de cada departamento de la institución lo que refleja el avance efectivo hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización.

Productividad: Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia. (Chiaventato, 2009, p. 13)

Mejorar la productividad es de gran valía e importancia en la realidad que viven las empresas actualmente, pues este concepto comprende un factor determinante para cualquier

industria y, muchas veces, pasa desapercibido o no se le da la importancia que requiere. Cada organización, independientemente de su tamaño y la actividad económica a la que se dedica, tiene como meta generar ganancia produciendo más y de mejor manera que lo que hace la competencia. (Díaz Muñoz y Quintana Lobeida, 2021)

Este indicador tiene una relación directa con el cumplimiento de objetivos pues evalúa el rendimiento y la eficiencia con la que se ejecutan las tareas a mayor productividad, mayor es la capacidad de un trabajador para alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva y eficiente, además permite a los empleadores determinar en qué medida los empleados o trabajadores utilizan los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades que ayudan al logro de los objetivos comunes.

Evaluación del desempeño: Una evaluación de desempeño laboral es un proceso formal de revisión que se utiliza para evaluar a los miembros de un equipo según el puesto de trabajo que han hecho y brindarles comentarios útiles para el futuro. También conocida como revisión de desempeño o de rendimiento, la evaluación de desempeño, por lo general, se lleva a cabo con frecuencia trimestral, semestral o anual. (Team Asana, 2025)

Métodos de evaluación de desempeño: En la actualidad, los métodos de evaluación de desempeño tradicionales ya no están dando resultados efectivos, ya que se enfocan más en medir el desempeño pasado de un empleado, en lugar de mejorar el trabajo futuro. (Ortega, 2025)

Autoevaluación: requiere que un empleado juzgue su propio desempeño contra criterios ya definidos.

Evaluación 360 grados: proporciona una visión integral del trabajo que realiza un empleado al obtener retroalimentación de fuentes externas. esto incluye informes directos, compañeros, superiores, clientes, subordinados directos y/o supervisores no directos con quienes el empleado trabaja regularmente.

Evaluación 180 grados: también conocida como «feedback de directivos» o «feedback ascendente», está diseñada para recabar información de los subordinados directos y superiores inmediatos de un líder su objetivo principal es evaluar el impacto del líder en los miembros del equipo inmediato y cómo sus acciones se alinean con los objetivos de la organización.

Verificación de comportamiento: Basada en una lista de criterios de comportamiento esperado de cada trabajador, como entregas a tiempo o el trabajo en equipo. El evaluador indica los elementos con los que el empleado tiene éxito y proporciona comentarios específicos sobre los elementos que faltan.

Gestión por objetivos: Este es un enfoque más moderno para las revisiones del desempeño, porque integra al empleado en el proceso de establecimiento de metas con este método, el gerente y su empleado acordarán objetivos específicos y alcanzables con un plazo establecido.

Escala de calificaciones: Se basa en un conjunto de criterios desarrollados por el empleador, según los cuales se juzga a los empleados; la mayoría de las organizaciones han utilizado este enfoque.

Revisión por pares: Consiste en recibir comentarios anónimos de colegas y compañeros de equipo sobre aspectos específicos del desempeño de un empleado, este proceso brinda una oportunidad única para identificar las fortalezas y debilidades de cada empleado, y utilizar estos datos valiosos para tomar decisiones.

Método de incidente crítico: Método de evaluación de desempeño muy utilizado en el mundo del servicio al cliente y permite a los gerentes generar comentarios más globales sobre cómo un empleado maneja los problemas.

Prueba de rendimiento: Prueba escrita o de opción múltiple en donde el evaluador de esta prueba deber ser un experto en el tema y lo suficientemente capacitado para comunicar el significado de los resultados en la jerarquía.

Escala de calificación basada en el comportamiento (BARS): permite recolectar datos cualitativos y cuantitativos, el empleador compara el desempeño de los empleados con ejemplos de comportamiento específicos que se basan en calificaciones numéricas.

Valoraciones psicológicas: Este método es útil para determinar el potencial oculto de los empleados porque se enfoca en evaluar el desempeño futuro de un empleado en lugar de los resultados de su trabajo anterior.

La evaluación del desempeño es un indicador eficiente para medir el cumplimiento de objetivos, debido a que permite determinar si los trabajadores han alcanzado los resultados esperados según sus funciones.

Satisfacción laboral: las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. (Chiavenato, 2009, p. 13)

La satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario. (Bizneo, 2024)

La satisfacción laboral como dimensión del desempeño laboral es de fundamental importancia para el bienestar del talento humano de las organizaciones, cuando un trabajador se encuentra motivado y reconocido por sus logros se puede evitar la rotación del personal, la resistencia al cambio, y el mal clima laboral.

Esta dimensión será analizada a través de los siguientes indicadores:

Retención del talento: refiere al conjunto de estrategias y prácticas que una organización implementa para mantener a su talento humano valioso y calificado dentro de la empresa, asegurando la continuidad y el éxito de la organización, ya que permite mantener la experiencia, el conocimiento y las habilidades de los empleados más valiosos en la empresa, y reducir los costos asociados con la rotación de personal. (Taruchaín Pozo y Revelo Oña, 2023)

La retención del talento es fundamental en una organización, pues existe personal que a lo largo de su trayectoria laboral adquiere experiencia en un área determinada lo que le facilita a la empresa el desarrollo de sus actividades, esto implica para la empresa una inversión en talento y debe mantenerlo para evitar incurrir en costos que le generarían contratar nuevo personal; refleja la efectividad de la gestión organizacional para lograr resultados que motiven, comprometan y fidelicen a los trabajadores pues es esencial para alcanzar metas y estratégicas a lo largo del tiempo.

Resistencia al cambio: dado que en una burocracia todo es rutinario, estandarizado y previsible, el trabajador se acostumbra a la repetición de lo que hace, lo cual le proporciona

total seguridad sobre su futuro en la burocracia. Se convierte en un simple ejecutor de rutinas y procedimientos y no tiene necesidad de pensar en forma personal. Así, cuando surge alguna posibilidad de cambio dentro de la organización, seguramente el trabajador interpretará esa variación como algo desconocido y, por tanto, indeseable y peligroso para su estabilidad y seguridad. En la medida de lo posible, el trabajador se resistirá a cualquier cambio en la organización. (Chiavenato, 2009, p. 68)

Se define también a la resistencia al cambio como el conjunto de actitudes que experimentan los empleados de una organización cuando se ven empujados hacia un proceso de cambio en su lugar de trabajo, algo que implica modificar sus hábitos y rutina; as transformaciones en una organización pueden verse como fuente incertidumbre, motivo por el cual es inevitable que parte de los empleados muestren reticencias a las mismas o se opongan a los cambios. En función de cómo se resistan los trabajadores, podemos hablar de dos tipos de resistencia al cambio organizacional (Montagud Rubio, 2021).

Pasiva: A los empleados no les gustan los cambios que se van a introducir, pero no lo exponen de forma explícita con palabras ni quejas, sino con actitudes y gestos. Muestran cierto grado de incomodidad en forma de negación interna, la cual se refleja en una reducción de su productividad e, incluso, puede provocar absentismo laboral.

Activa: Los empleados sí manifiestan su incomodidad con palabras, tanto entre sus compañeros como directamente a sus superiores. Esta resistencia al cambio organizacional puede llegar a ser tan activa que motive a comportamientos como el sabotaje o la huelga, y se intente impedir de forma evidente cualquier cambio que se tenga previsto en la organización.

La resistencia al cambio es la oposición que tienen las personas frente a cambios que puedan darse en sus puestos de trabajo, pues al tener actitud negativa a ello ocasionan malestar en sus puestos de trabajo, generando que los objetivos propuestos no se cumplan y se ven reflejados con la insatisfacción tanto de los clientes como de los empleados, es importante capacitar y motivar a los empleados para que sean resilientes y logren adaptarse a las condiciones diversas a las que pueden estar expuestos.

Motivación: es el motor que nos impulsa a seguir adelante, a enfrentar desafíos y a lograr nuestras metas. Es aquello que nos mantiene activos en la búsqueda de lo que deseamos, ya sea un logro personal, profesional o cualquier otro objetivo que nos proponamos.

Tipos de motivaciones

Motivación extrínseca: Se trata de algo externo al individuo. Aquello que proviene del exterior y supone una motivación para conseguirlo. Aquí entran en juego las recompensas que se pueden conseguir como un reconocimiento laboral, una suma de dinero, o una posición relevante en un grupo de influencia.

Motivación intrínseca: Es el tipo sale de uno mismo, además de que supone una sensación de bienestar y logro personal ya que está relacionada con los objetivos que una persona quiere alcanzar para sentirse mejor. Por ejemplo, clases de baile, mejorar en cada clase nuestro papel para sentirnos mejor en todos los aspectos, tanto físico, como mental.

Motivación negativa: En este caso viene determinada por evitar algo negativo que puede ocurrir si no realizamos algo en concreto. Por ejemplo, una persona que necesita perder peso y le recomiendan ejercicio para evitar problemas de salud.

Motivación positiva: Está relacionada con lo que apasiona al individuo a realizar este tipo de acción en el tiempo para conseguir sus propósitos. Además, lo hace porque se siente bien y los beneficios serán de su agrado. Por ejemplo, estudiar una carrera universitaria que le gusta. (Peiró, 2020)

Para (Maslow, 1987) psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en una pirámide en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores. (Ayon Ponce et al., 2021)

La motivación es el motor que impulsa a una persona a desarrollar las actividades dentro de la empresa de una manera eficiente para lograr la consecución de los objetivos institucionales, esto permite que el trabajador se sienta cómodo y a gusto en su puesto de trabajo, es un aspecto muy importante debido a que si el trabajador no tiene esta motivación

empezará a bajar su rendimiento en la institución y, por ende, no cumplirá sus actividades de la manera más adecuada.

1.4. Teorías que vinculan ambas variables

1.4.1. Teoría del ajuste persona- puesto

La adecuación personalidad-trabajo, o adecuación persona-entorno (AE) , consiste en evaluar la compatibilidad entre la persona y el puesto. Se centra en las necesidades, capacidades, valores y exigencias organizacionales del trabajador, y en cómo la empresa o el puesto pueden satisfacer o cumplir con dichos criterios. Para las organizaciones, encontrar una persona idónea para su puesto puede traducirse en un trabajador más productivo y satisfecho, así como en una menor rotación del personal. (See Leung, 2023)

Una persona tendrá un mejor desempeño en el trabajo si se produce un ajuste entre lo que la persona demanda y lo que su trabajo le ofrece, de ahí que sea importante en el campo de la orientación ayudar a las personas a descubrir sus necesidades e intereses para descubrir a través de qué trabajos es más probable que consigan satisfacerlos. (Merino Tejedor, 2011)

1.4.2. Modelo de características del puesto

La motivación interna ocurre cuando el individuo está interesado en su propio trabajo por los sentimientos internos positivos que le genera hacer bien las cosas, en vez de depender de factores externos (como el pago de incentivos o los halagos del superior) como motivación para trabajar de manera efectiva, la motivación interna para el trabajo depende de tres estados psicológicos: sentir que el trabajo tiene significado, responsabilizarse por los resultados del trabajo y conocer los resultados reales de las actividades de trabajo. (Garcia Ramirez y Ibarra Velasquez, 2007)

1.4.3. Modelo de gestión por competencias

Este tipo de gestión organizacional busca alinear los talentos y habilidades de los colaboradores con la visión y el objetivo de la empresa, partiendo de la idea de identificar el perfil perfecto del colaborador para un cargo específico y, en base a ello, crear una dinámica de reclutamiento y capacitación.

Sin duda, se trata un punto clave para el éxito de muchas empresas, pues es capaz de identificar las mejores habilidades de un colaborador para después potencializarlas para el beneficio de la organización. (Pecanha, 2020)

Según La UPF Barcelona School of Management (2020) define el modelo de competencias como “Proceso que permite identificar las facultades de las personas por medio de un perfil cuantificable y medible objetivamente para cada puesto de trabajo”. (Lora Guzman et al., 2020)

1.4.4. La valoración del desempeño del Talento Humano

Las técnicas de valoración de los puestos de trabajo son muy importantes para la confección de los perfiles profesionales que se requieren a la hora de la selección de los candidatos a desempeñar dicho cargo, así como para el estudio de la seguridad, la higiene y la protección de quienes desempeñen el cargo, para la organización de la producción, para mejorar las condiciones de dichos trabajos y para la más justa forma de remunerarlos. (Gutierrez Giraldo, 2003)

CAPÍTULO II

1. MARCO METODOLÓGICO

Los estudios de métodos mixtos se definen como la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos en el mismo estudio, con una interpretación integrada de los resultados (Perez Peña et al., 2023); Según Hernandez Sampieri y Mendoza Torres (2018) manifiestan que la investigación no experimental se la realiza sin manipular deliberadamente variables; son estudios en los que no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (p. 176)

Así mismo se puede determinar que el tipo de investigación transversal se caracteriza por la recopilación de datos de una población en estudio, en un lugar y momento determinado, todos los datos se recopilan en el momento correspondiente o alrededor de este (Manterola et al., 2024); así mismo. EL tipo de investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernandez Sampieri y Mendoza Torres, 2018)

Se puede definir además que los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes en el mismo contexto, finalmente manifiesta que la investigación descriptiva mide o recolecta datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (Zagra Galvis, 2006)

2.1.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente estudio se enmarca en un enfoque mixto, ya que integra elementos tanto cuantitativos como cualitativos para abordar de manera integral el problema de investigación, en lo cuantitativo, permite medir y establecer relaciones estadísticas entre el perfil de puestos y el desempeño laboral; en lo cualitativo, posibilita interpretar y entender la realidad institucional desde una perspectiva más contextualizada.

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipulan intencionalmente las variables, si no que se observan y analizan tal como ocurren en su contexto general dentro del Hospital; es de corte transversal porque los datos se recolectaron en un período de tiempo determinado; además el estudio es de alcance descriptivo-

correlacional ya que busca describir las características de las variables objeto de estudio y analizar su relación e incidencia entre sí sin establecer causalidades.

2.2 Métodos de Investigación

Se utilizó el método inductivo para analizar los datos mediante la observación directa y la aplicación de instrumentos de recolección de datos al personal objeto de estudio del área administrativa del Hospital José Carrasco Arteaga permitiendo indagar las causas que originan el problema y a través de esto obtener conclusiones concretas de las causas y efectos evidenciados.

2.3 Población y muestra

La población objeto de estudio está constituida por todo el personal administrativo del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga-IESS durante el año 2025 de acuerdo con la información proporcionada por la Unidad de Talento Humano; misma que está integrada por un total de 137 funcionarios quienes desempeñan diferentes funciones dentro del área administrativa, mismos que se encuentran laborando en las siguientes Coordinaciones:

Tabla 1

Distribución del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga

RELACION LABORAL	DENOMINACIÓN PUESTO	Nro. funcionarios
CONTRATOS OCASIONALES	ABOGADO	4
	ABOGADO /A	1
	ANALISTA FINANCIERO	1
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4
	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	1
	INGENIERO ELECTRONICO (REDES)	1
	INVESTIGADOR SOCIAL	1
	OFICINISTA	31
Total, CONTRATOS OCASIONALES		46
NOMBRAMIENTO	ABOGADO	2
	ADMINISTRADOR	1
	ANALISTA ADMINISTRATIVO 1	1
	ANALISTA INFORMATICO	3
	ANALISTA INFORMATICO 1	1
	ARQUITECTO	1
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	17
	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	4
	CONTADOR	1
	CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO	1
	INGENIERO	1
	INGENIERO ELECTRONICO (REDES)	1
	INVESTIGADOR SOCIAL	8
	OFICINISTA	49
Total, NOMBRAMIENTO		91
TOTAL, GENERAL		137

Nota. Información tomada Distributivo de sueldo SPRYN, corte 30 de marzo de 2025.

Debido a que el número total de funcionarios es manejable y con el propósito de obtener información más consolidada, se optó por aplicar un censo poblacional, es decir, se incluyó al total de los 137 funcionarios sin realizar un proceso de muestreo, esta decisión se justificó en la necesidad de contar con datos más precisos que reflejen la realidad de la institución en cuanto al área administrativa, minimizando el margen de error y permitiendo un análisis exhaustivo; para ello se contó con la participación del total de la población objeto de estudio.

2.4. Recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos, se utilizó como técnica principal la encuesta estructurada, ya que permite recopilar información de manera uniforme y estandarizada sobre las percepciones del personal administrativo respecto al perfil de puestos y su desempeño laboral; el instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado en función de las dimensiones e indicadores de ambas variables. Este cuestionario se estructuró con preguntas cerradas de opción múltiple, organizadas en bloques temáticos que abordaron: tareas y responsabilidades, formación académica, competencias personales y resultados del desempeño laboral, las mismas que tuvieron una escala de calificación de la escala de Likert dentro de los parámetros “de acuerdo – en desacuerdo”. El proceso de aplicación del cuestionario se realizó de forma virtual a través de Google Forms, enlace que fue enviado al correo de cada funcionario para que se proceda con el llenado de la encuesta proceso realizado dentro de las instalaciones del hospital, en horarios coordinados para no interferir con las actividades laborales de los funcionarios. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el consentimiento informado de los participantes.

Se realizó también el análisis documental de los perfiles de puestos vigentes y las asignaciones formales de responsabilidades en el hospital, información brindada por parte de la Coordinación de evaluación y desempeño y la coordinación de reclutamiento y selección, áreas de la Coordinación de Talento Humano, para ello se realizó la observación directa de los documentos en donde se analizaron los puestos de trabajo que son más comunes en el personal administrativo de la institución, esto permitió contrastar la información recolectada por los cuestionarios con los documentos institucionales, fortaleciendo la triangulación de los datos.

CAPÍTULO III

3.1 RESULTADOS Y DISCUSION DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Procesamiento de datos

Para el efecto de comprobar la correlación de las variables y con el objetivo de obtener una fiabilidad de los resultados altamente confiable, se realizó el análisis de los datos, mediante la recolección, organización, análisis, interpretación y presentación de datos, tomando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, con la finalidad de obtener más información en la evaluación de los datos recogidos. Estos datos fueron ingresados al programa estadístico computarizado (SPSS Ver. 25 para Windows), variables medidas a través del estadístico de Kendal y para la comprobación de las hipótesis planteadas se aplicó el estadístico Rho. De Spearman., en donde se realizó el análisis e interpretación respectiva.

Se aplicó la encuesta a través del aplicativo Google Forms mediante el siguiente enlace <https://forms.gle/dbKndHF5CcweLVF29>. Se procedió a analizar los datos obtenidos a través del estadístico SPSS versión 2.5, en donde se determinó la fiabilidad del instrumento de investigación, misma que arrojó un resultado de 0.994, por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach como medida de fiabilidad.

Tabla 2

Correlación alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.994	24

La comprobación se realizó tomando en cuenta el siguiente baremo de medición:

Tabla 3

Baremo de medición Spearman

Valor r_s	Fuerza de la correlación
0.0 < 0.1	no hay correlación
0.1 < 0.3	poca correlación
0.3 < 0.5	correlación media
0.5 < 0.7	correlación alta
0.7 < 1	correlación muy alta

Comprobación Hipótesis General

Hipótesis Nula (H_0): El perfil de puestos no incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a): El perfil de puestos podría estar incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Tabla 4

Prueba Hipótesis General Pearson

Variables	Coefficiente	Perfiles de puestos de trabajo	Desempeño laboral
Perfil de puestos de trabajo	Correlación de Pearson	1	.994**
	Sig. (bilateral)		0
	N	137	137
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.994**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	137	137

Tabla 5

Prueba Hipótesis General Tau b de Kendall - Rho Spearman

Coefficientes	Variables	Descripción	Perfil de puestos de trabajo	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Perfil de puestos de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.984**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.984**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137
Rho de Spearman	Perfil de puestos de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.998**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.998**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137

El análisis muestra una correlación de 0.998** según Rho de Spearman, lo que representa una correlación muy alta según el baremo de Spearman. Este resultado indica que existe una correlación muy alta entre el perfil de puestos de trabajo y el desempeño laboral en el Hospital José Carrasco Arteaga -IESS.

Comprobación de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

Tabla 6

Comprobación Hipótesis 1 Pearson

Parámetros	Coefficiente	Tareas y responsabilidades del puesto	Desempeño laboral
Tareas y responsabilidades del puesto	Correlación de Pearson	1	.986**
	Sig. (bilateral)		0
	N	137	137
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.986**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	137	137

Tabla 7

Prueba Hipótesis específica 1 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman

Coefficientes	Parámetros	Descripción	Tareas y responsabilidades del puesto	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Tareas y responsabilidades del puesto	Coefficiente de correlación	1.000	.953**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.953**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137
Rho de Spearman	Tareas y responsabilidades del puesto	Coefficiente de correlación	1.000	.991**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.991**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137

Los resultados obtenidos mediante las pruebas de correlación de Pearson (.986), Spearman (.991) y Kendall (.953), todas con un nivel de significancia de .000, evidencian una relación fuerte y estadísticamente significativa entre las tareas y responsabilidades del puesto y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital, lo que permite aceptar la hipótesis específica planteada.

Hipótesis Específica 2

La formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

Tabla 8

Prueba Hipótesis específica 2 – Pearson

Parámetros	Coefficiente	Formación académica	Desempeño laboral
Formación académica	Correlación de Pearson	1	.983**
	Sig. (bilateral)		0
	N	137	137
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.983**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	137	137

Tabla 9

Hipótesis específica 2 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman

Coefficientes	Parámetros	Descripción	Tareas y responsabilidades del puesto	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Formación académica	Coefficiente de correlación	1.000	.971**
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.971**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	137	137
Rho de Spearman	Formación académica	Coefficiente de correlación	1.000	.996**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.996**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	137	137

Los resultados obtenidos mediante las pruebas de correlación de Pearson (.983), Spearman (.996) y Kendall (.971), todas con un nivel de significancia de .000, demuestran una relación positiva y estadísticamente significativa entre la formación académica y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga, este análisis nos permite aceptar la hipótesis específica planteada, concluyendo que, a mayor nivel de formación académica, el desempeño laboral del personal tiende a ser más alto.

Hipótesis Específica 3

La formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

Tabla 10

Prueba Hipótesis específica 3 – Pearson

Parámetros	Coefficiente	Formación personal	Desempeño laboral
Formación personal	Correlación de Pearson	1	.980**
	Sig. (bilateral)		0
	N	137	137
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.980**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	137	137

Tabla 11

Prueba Hipótesis específica 3 – Tau-b-Kendall y Rho de Spearman

Coefficientes	Parámetros	Descripción	Formación personal	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Formación personal	Coefficiente de correlación	1.000	.941**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.941**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137
Rho de Spearman	Formación personal	Coefficiente de correlación	1.000	.988**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	137	137
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.988**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	137	137

Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico permiten determinar una correlación positiva y significativa entre la formación personal y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, año 2025.

El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.980$) indica una relación muy fuerte y directamente proporcional entre ambas variables. Esta relación fue corroborada por las pruebas no paramétricas Tau-b de Kendall ($r = 0.941$) y Rho de Spearman ($r = 0.988$), las cuales también indican una relación positiva.

Con base en estos resultados, se acepta la hipótesis específica 3, concluyendo que la formación personal incide positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital.

Análisis de frecuencias

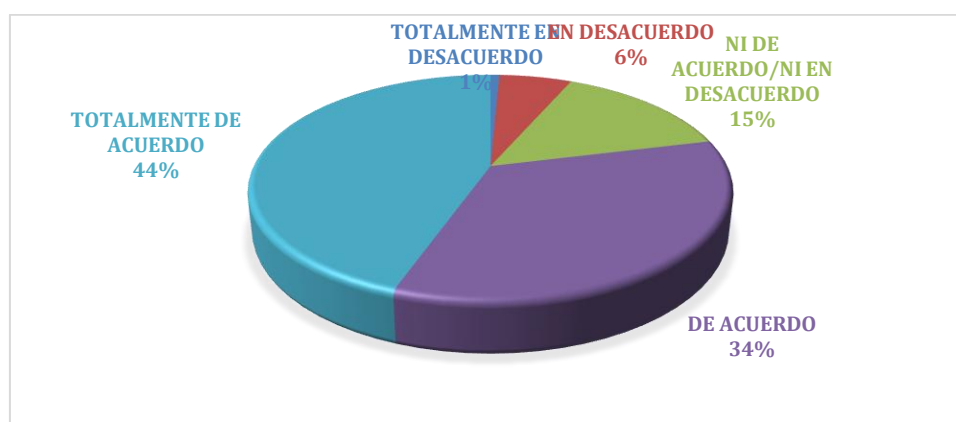
1. ¿Logra cumplir con las tareas asignadas dentro del plazo estipulado por sus superiores?

Tabla 12

Cumplimiento de tareas asignadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	0.7	0.7	0.7
EN DESACUERDO	8	5.8	5.8	6.6
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	20	14.6	14.6	21.2
DE ACUERDO	47	34.3	34.3	55.5
TOTALMENTE DE ACUERDO	61	44.5	44.5	100
TOTAL	137	100	100	

Figura 1: *Cumplimiento de tareas asignadas*



El 78.8% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que cumplen con las tareas asignadas dentro del plazo estipulado, esto indica un nivel alto de cumplimiento. Un 14.6% responde de manera neutral, lo cual podría indicar condiciones variables en su cumplimiento y solo un 6.5% considera que no logra cumplir con las tareas en el tiempo asignado, esta minoría podría estar enfrentando desajustes entre las funciones asignadas y sus competencias, mala organización o una definición imprecisa del perfil de su puesto.

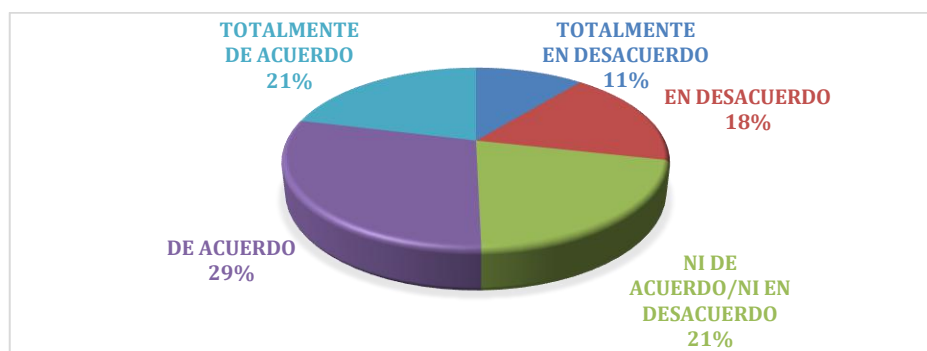
2. ¿Cree Usted que las tareas descritas en el perfil de puestos del cargo que desempeña son las adecuadas para realizar su trabajo?

Tabla 13

Percepción del personal sobre la adecuación de las tareas descritas en el perfil de puestos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	10.9	10.9	10.9
EN DESACUERDO	24	17.5	17.5	28.5
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	49.6
DE ACUERDO	40	29.2	29.2	78.8
TOTALMENTE DE ACUERDO	29	21.2	21.2	100
TOTAL	137	100	100	

Figura 2: *Percepción del personal sobre la adecuación de las tareas descritas en el perfil de puestos*



El 50.4% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") considera que las tareas descritas en el perfil de su puesto son adecuadas para realizar su trabajo, esto refleja que la mitad del personal percibe una coherencia entre sus funciones y el perfil establecido. Un 21.2% se posiciona en el punto medio, lo cual puede denotar una falta de actualización del perfil de puesto. El 28.4% (niveles de desacuerdo) manifiestan que las tareas asignadas no se ajustan al perfil de puesto que desempeñan en el hospital, lo que indica una alerta sobre posibles desajustes entre lo que se espera del trabajador y lo que está formalmente establecido, generando confusión, sobrecarga o desmotivación.

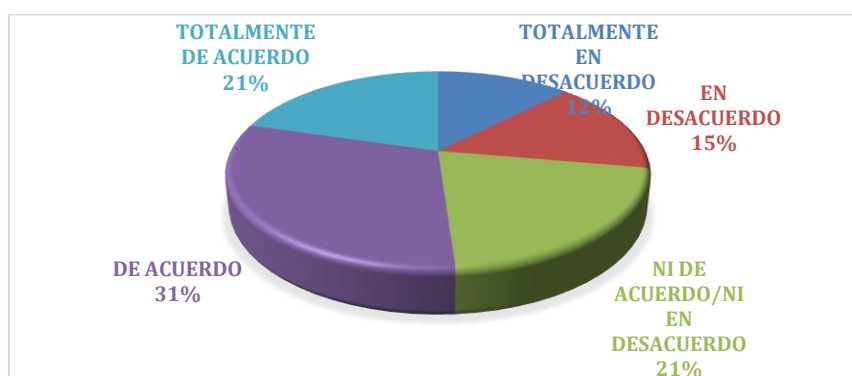
3. ¿Considera que su evaluación del desempeño refleja adecuadamente el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto?

Tabla 14

Percepción sobre la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las funciones asignadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	12.4	12.4	12.4
EN DESACUERDO	21	15.3	15.3	27.7
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	48.9
DE ACUERDO	42	30.7	30.7	79.6
TOTALMENTE DE ACUERDO	28	20.4	20.4	100
TOTAL	137	100	100	

Figura 3: *Percepción sobre la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las funciones asignadas*



Un 51.1% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") creen que su evaluación del desempeño refleja adecuadamente el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades, un 21.2% de los encuestados se posiciona en una respuesta neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 27.7% de los encuestados ("en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") considera que su evaluación de desempeño no refleja adecuadamente sus tareas y responsabilidades, podría indicar que no hay concordancia entre la evaluación formal y el trabajo real.

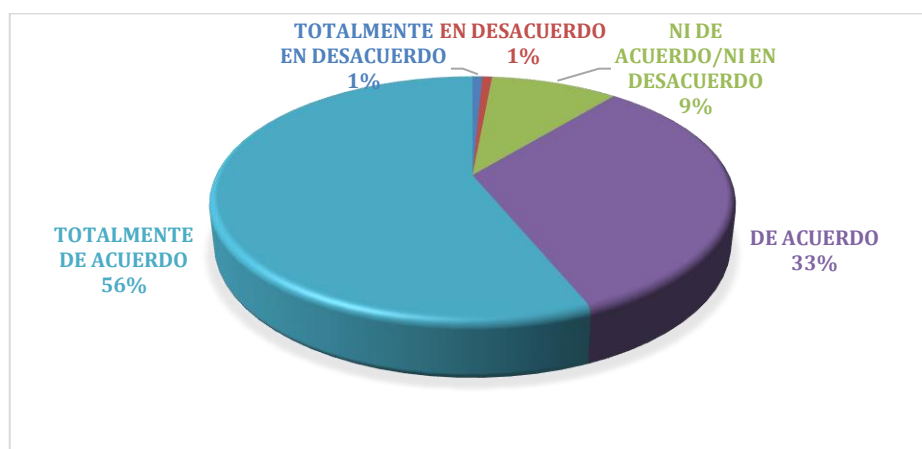
4. ¿Tengo la capacidad para adaptarme a cambios cuando se presentan nuevas necesidades o situaciones imprevistas?

Tabla 15

Capacidad percibida para adaptarse a cambios o situaciones imprevistas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	0.7	0.7	0.7
EN DESACUERDO	1	0.7	0.7	1.5
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	13	9.5	9.5	10.9
DE ACUERDO	45	32.8	32.8	43.8
TOTALMENTE DE ACUERDO	77	56.2	56.2	100
TOTAL	137	100	100	

Figura 4: *Capacidad percibida para adaptarse a cambios o situaciones imprevistas*



Un 89% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") creen que tiene la capacidad para adaptarse a cambios cuando surgen nuevas necesidades o situaciones imprevistas, este resultado es muy significativo, un 9.5% se encuentra en el nivel neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y tan solo un 1.4% ("en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") indica que tiene dificultades para adaptarse a cambios, lo que representa un porcentaje bajo.

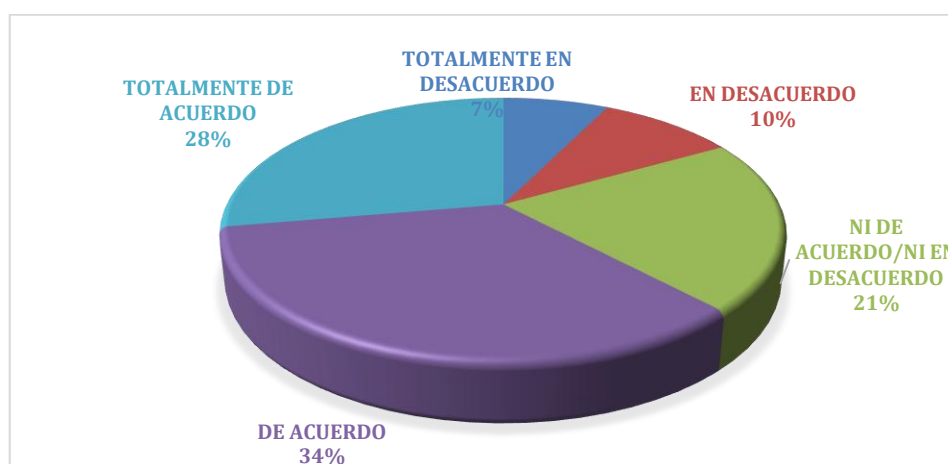
5. ¿Siente que las tareas y responsabilidades asignadas corresponden a sus competencias y le permiten desarrollarse adecuadamente en su puesto?

Tabla 16

Correspondencia entre tareas asignadas y competencias personales

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7.3	7.3	7.3
EN DESACUERDO	13	9.5	9.5	16.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	38.0
DE ACUERDO	47	34.3	34.3	72.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	38	27.7	27.7	100
TOTAL	137	100	100	

Figura 5: *Correspondencia entre tareas asignadas y competencias personales*



Un 62% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") siente que las tareas y responsabilidades asignadas se ajustan con sus competencias y les permiten desarrollarse adecuadamente en su puesto, un 21.2% se encuentra en una posición neutral lo cual refleja duda sobre si sus tareas están completamente alineadas con sus habilidades o si las expectativas son claras en cuanto a su desarrollo profesional y tan solo un 16.8% de los encuestados ("en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") indica que las tareas y responsabilidades no corresponden con sus competencias o no les permiten desarrollarse adecuadamente en su puesto.

6. ¿Considera que, al momento del ingreso a laboral en el hospital, tenía los conocimientos adecuados para desempeñarse en mi puesto?

Tabla 17

Conocimientos previos al ingreso y preparación para el cargo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	5.1	5.1	5.1
EN DESACUERDO	16	11.7	11.7	16.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	26	19.0	19.0	35.8
DE ACUERDO	41	29.9	29.9	65.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	47	34.3	34.3	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 6: *Conocimientos previos al ingreso y preparación para el cargo*



Un 64.2% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") cree que al ingresar al hospital tenía los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto, un 19% se encuentra en una respuesta neutral, esto puede indicar que existen dudas sobre si los conocimientos adquiridos durante la formación previa fueron completamente suficientes para afrontar todas las demandas del puesto, solo un 16.8% (niveles "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") indica que no tenía los conocimientos adecuados al ingresar al hospital para desempeñarse en su puesto.

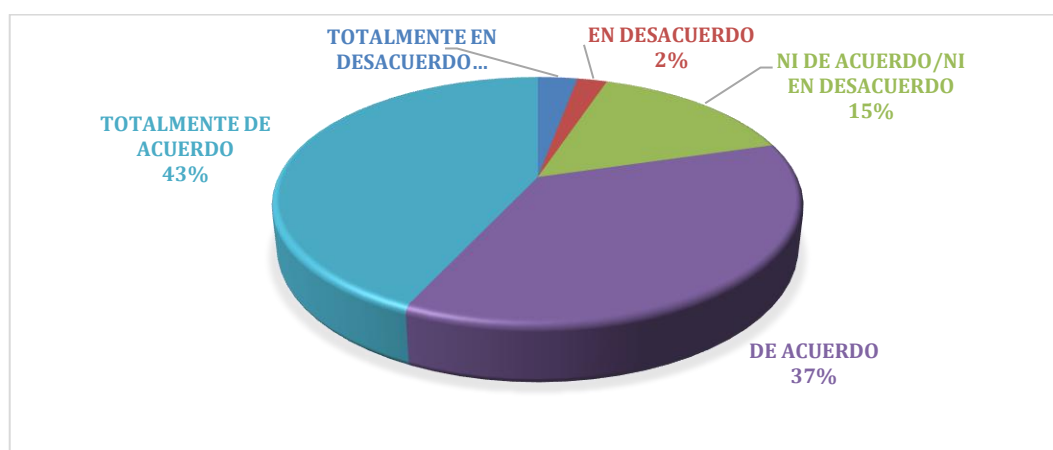
7. ¿Considera que los conocimientos adquiridos durante su formación académica le permiten desempeñarse eficazmente en su puesto actual?

Tabla 18

Relación entre la formación académica y el desempeño en el puesto actual

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	2.9	2.9	2.9
EN DESACUERDO	3	2.2	2.2	5.1
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	21	15.3	15.3	20.4
DE ACUERDO	50	36.5	36.5	56.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	59	43.1	43.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 7: *Relación entre la formación académica y el desempeño en el puesto actual*



Un 79.6% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") considera que los conocimientos adquiridos en su formación académica les permiten desempeñarse eficazmente en su puesto actual, un 15.3% se encuentra en una respuesta neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo que podría indicar que hay empleados que sienten que su formación académica es parcialmente útil o que no tienen suficiente claridad sobre el grado en que sus conocimientos impactan directamente en su desempeño. Un 5.1% de los encuestados ("en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") cree que los conocimientos adquiridos durante su formación académica no les permiten desempeñarse eficazmente en su puesto actual.

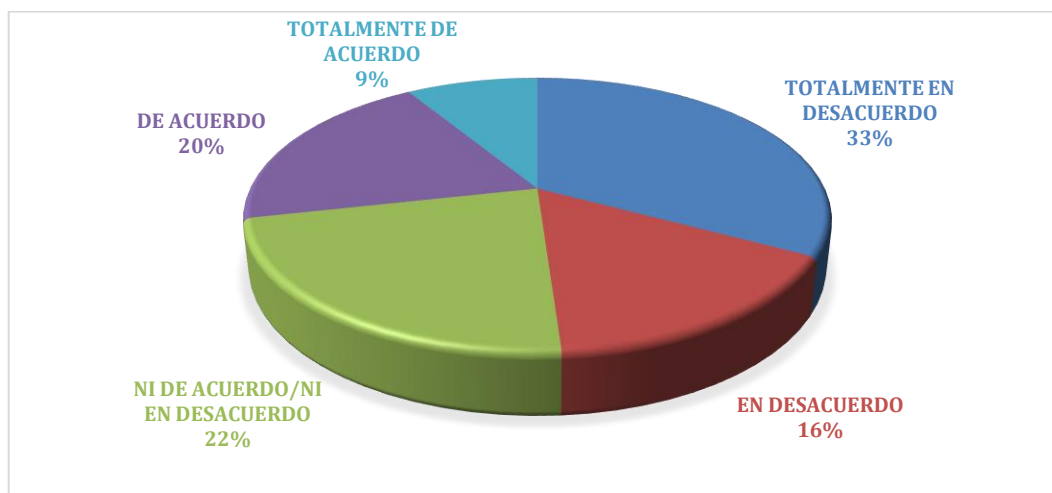
8. ¿Considero que la Institución tiene en cuenta mis resultados y logros académicos para otorgarme un puesto de trabajo?

Tabla 19

Percepción sobre si la institución considera los logros académicos para asignar cargo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	45	32.8	32.8	32.8
EN DESACUERDO	22	16.1	16.1	48.9
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	71.5
DE ACUERDO	27	19.7	19.7	91.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	8.8	8.8	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 8: *Percepción sobre si la institución considera los logros académicos para asignar cargo*



Un 48.9% de los encuestados (niveles "totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") siente que la institución no toma en cuenta sus resultados y logros académicos para otorgarles un puesto de trabajo, un 22.6% se encuentra en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), y solo un 28.5% de los encuestados ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") considera que la institución sí tiene en cuenta sus logros académicos al momento de otorgar un puesto., que es un porcentaje bajo.

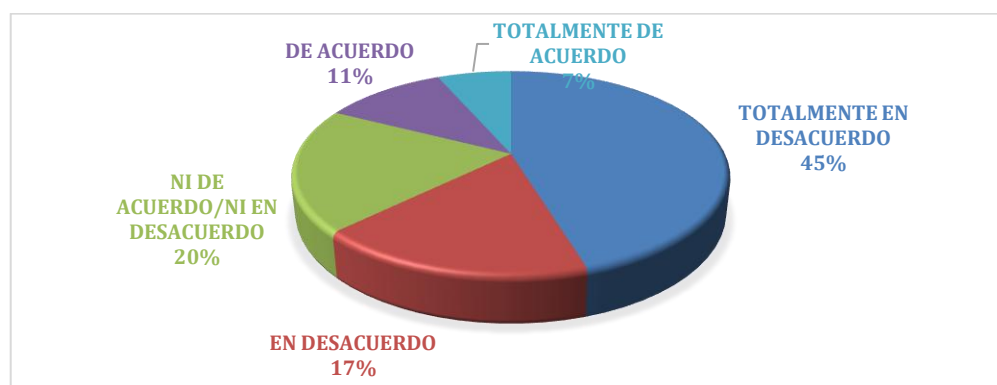
9. ¿La institución le promueve de cargo en función de sus logros y avances académicos?

Tabla 20

Promoción de cargos en función de logros y avances académicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	62	45.3	45.3	45.3
EN DESACUERDO	24	17.5	17.5	62.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	27	19.7	19.7	82.5
DE ACUERDO	15	10.9	10.9	93.4
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	6.6	6.6	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 9: *Promoción de cargos en función de logros y avances académicos*



Un 62.8% de los encuestados ("totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") considera que la institución no promueve su cargo en función de sus logros y avances académicos, un 19.7% de los encuestados se encuentra en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) este porcentaje refleja falta de claridad sobre cómo los logros académicos influyen en las decisiones de promoción dentro de la institución, mientras que solo un 17.5% ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") considera que la institución sí promueve a los empleados en función de sus logros académicos.

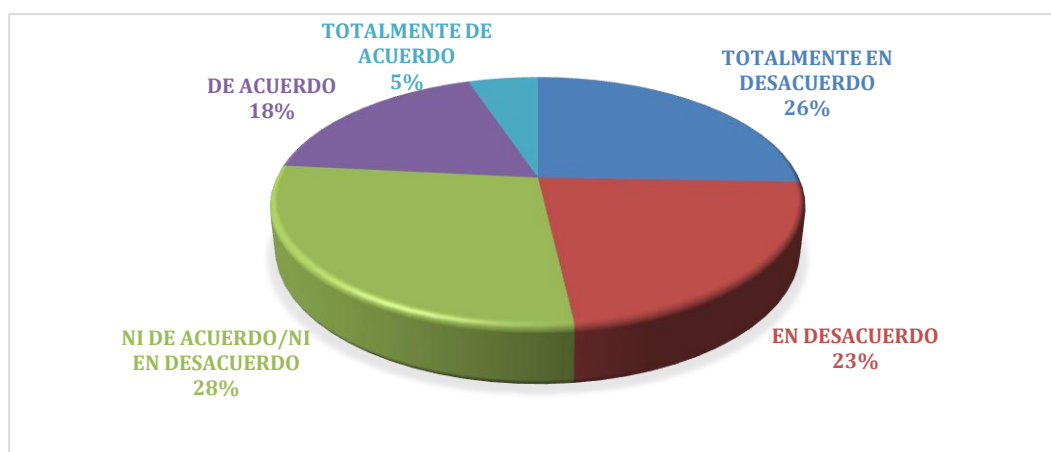
10. La institución capacita constantemente al personal para que tenga un mejor desempeño en sus funciones en su área.

Tabla 21

Capacitación institucional como factor de mejora en el desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	35	25.5	25.5	25.5
EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	48.2
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	39	28.5	28.5	76.7
DE ACUERDO	25	18.2	18.2	94.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	5.1	5.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 10: *Capacitación institucional como factor de mejora en el desempeño*



Un 48.1% de los encuestados (niveles "totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") siente que la institución no capacita de manera constante al personal para mejorar su desempeño, el 28.5% de los encuestados se encuentra en una posición, lo que puede indicar una baja importancia sobre la frecuencia o calidad con la que reciben capacitaciones por la institución, tan solo un 23.3% de los encuestados (niveles "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") considera que la institución sí capacita adecuadamente al personal para mejorar su desempeño.

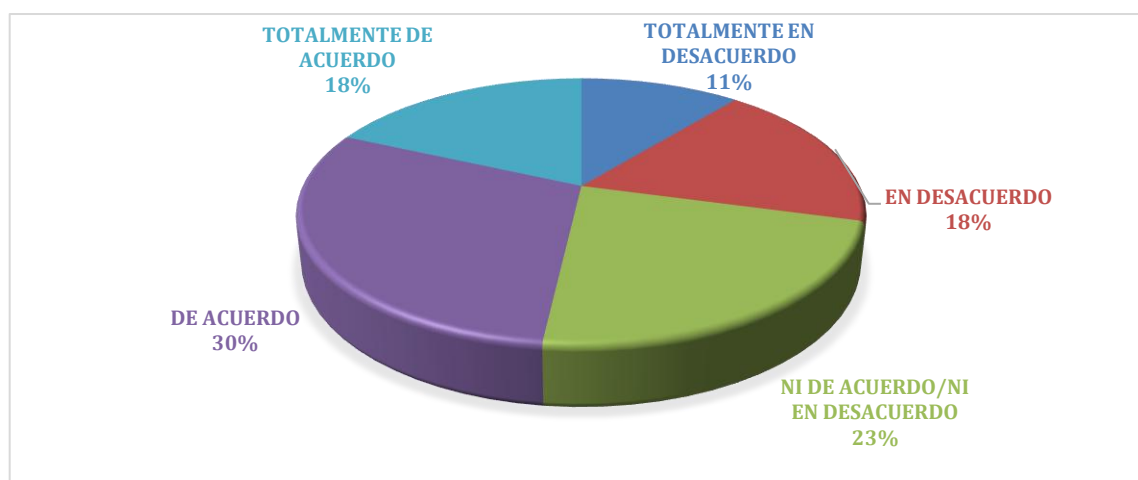
11. ¿Cree que posee las habilidades necesarias para realizar de manera efectiva las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto dentro del Hospital?

Tabla 22

Habilidades personales para cumplir con las tareas del puesto

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	10.9	10.9	10.9
EN DESACUERDO	25	18.2	18.2	29.2
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	51.8
DE ACUERDO	41	29.9	29.9	81.8
TOTALMENTE DE ACUERDO	25	18.2	18.2	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 11: *Habilidades personales para cumplir con las tareas del puesto*



Un 29.1% de los encuestados (niveles "totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") indican que cuentan con las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo diariamente, el 22.6% de los encuestados se encuentra en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), y el 48.1% de los encuestados (niveles "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") indican que no tienen al cien por ciento desarrolladas sus habilidades para desempeñarse en sus actividades diarias.

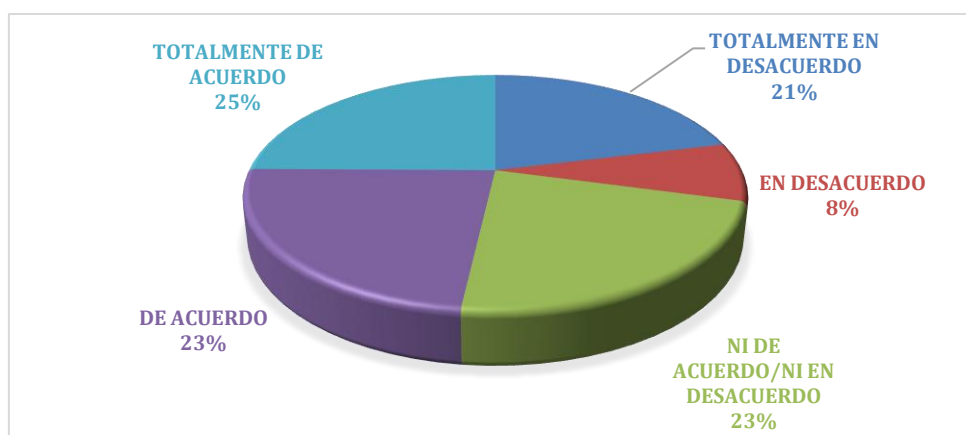
12. ¿Considera que los cambios de puesto que ha tenido en la institución han contribuido a su formación y desarrollo personal?

Tabla 23

Impacto de los cambios de puesto en el desarrollo personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	21.2
EN DESACUERDO	11	8.0	8.0	29.2
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	51.8
DE ACUERDO	32	23.4	23.4	75.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	34	24.8	24.8	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 12: *Impacto de los cambios de puesto en el desarrollo personal*



Un 29.2% de los encuestados (niveles "totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") considera que los cambios de puesto no han contribuido a su desarrollo personal habilidades, el 22.6% de los encuestados se encuentra en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el 48.2% de los encuestados (niveles "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") siente que los cambios de puesto sí han tenido un impacto positivo en su desarrollo personal y profesional.

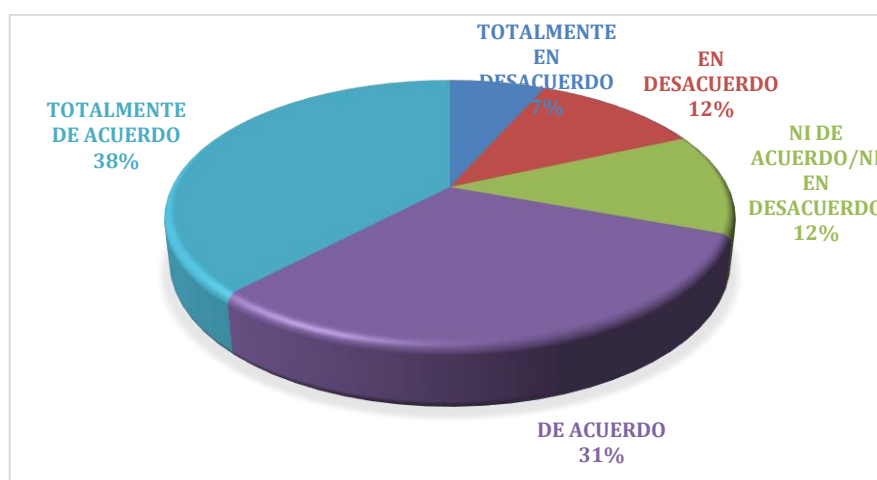
13. ¿Considera que tiene las capacitaciones suficientes para desarrollar las actividades descritas en su asignación de responsabilidades?

Tabla 24

Suficiencia de capacitaciones para ejecutar las responsabilidades asignadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	6.6	6.6	6.6
EN DESACUERDO	16	11.7	11.7	18.2
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	17	12.4	12.4	30.7
DE ACUERDO	43	31.4	31.4	62.0
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	38.0	38.0	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 13: *Suficiencia de capacitaciones para ejecutar las responsabilidades asignadas*



Un 18.3% de los encuestados (niveles "totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") considera que no tiene las capacitaciones suficientes para realizar sus responsabilidades, un 12.4% de los encuestados se encuentra en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) esto podría indicar que estos empleados no están completamente seguros de si las capacitaciones recibidas son suficientes o no para desenvolverse en su lugar de trabajo, un 69.4% de los encuestados (niveles "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") siente que tiene las capacitaciones necesarias para desempeñar sus responsabilidades de manera adecuada.

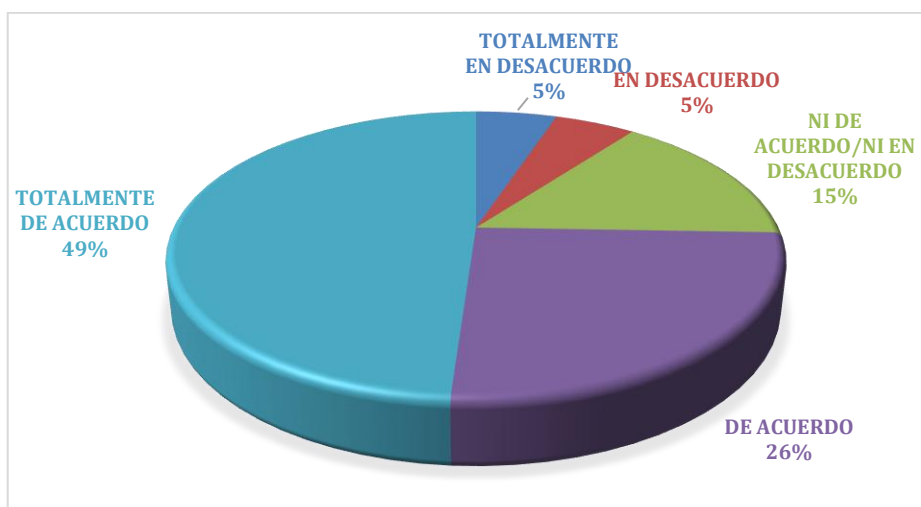
14. ¿Considera Usted que el clima laboral en el que labora influye en su desempeño en el hospital?

Tabla 25

Influencia del clima laboral en el desempeño del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	5.1	5.1	5.1
EN DESACUERDO	7	5.1	5.1	10.2
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	21	15.3	15.3	25.5
DE ACUERDO	36	25.5	25.5	51.1
TOTALMENTE DE ACUERDO	67	48.9	48.9	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 14 *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal*



El 74.4% del personal (niveles “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) reconoce que el clima laboral influye directamente en su desempeño, el 15.3% mantiene una postura neutral, el 10.2% del personal considera que el clima laboral no influye en su desempeño.

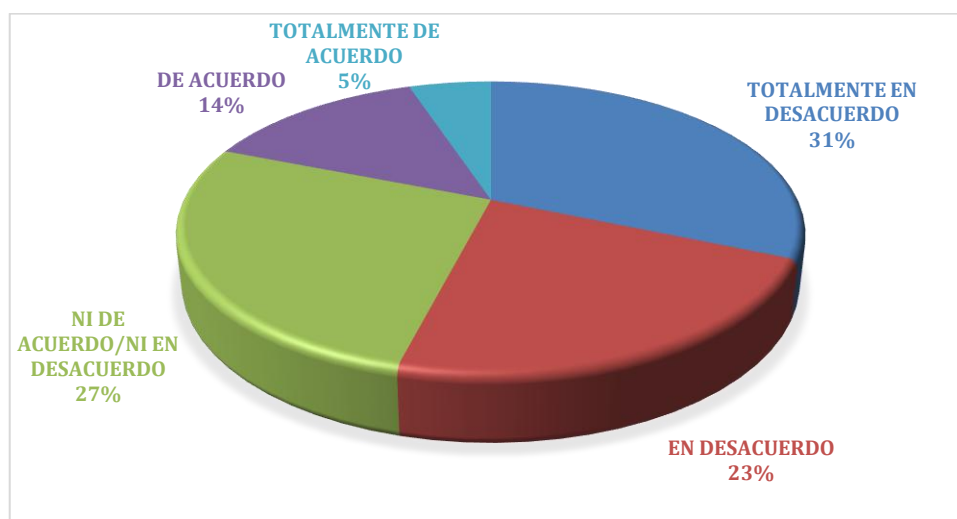
15. ¿Considera que la institución apoya el desarrollo y crecimiento profesional de sus empleados?

Tabla 26

Percepción sobre el apoyo institucional al crecimiento profesional

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	43	31.4	31.4	31.4
EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	54.0
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	37	27.0	27.0	81.0
DE ACUERDO	19	13.9	13.9	94.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	5.1	5.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 15: *Percepción sobre el apoyo institucional al crecimiento profesional*



Un 54% de los empleados (“totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) considera que la institución no brinda apoyo suficiente al desarrollo y crecimiento profesional, el 27% se posiciona en un punto intermedio, sin emitir una postura clara, tan solo el 19% del personal está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la institución sí apoya su desarrollo profesional.

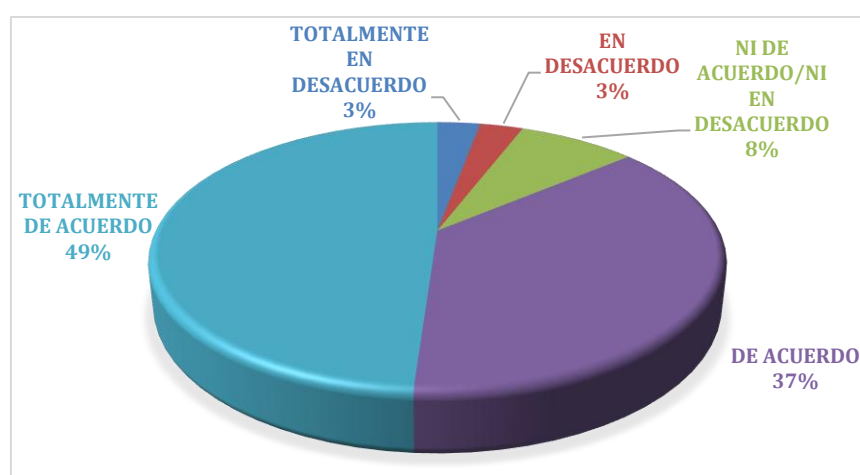
16. ¿Conozco claramente y me comprometo a cumplir los objetivos estratégicos de la organización?

Tabla 27

Compromiso con los objetivos estratégicos de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	2.9	2.9	2.9
EN DESACUERDO	4	2.9	2.9	5.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	11	8.0	8.0	13.9
DE ACUERDO	51	37.2	37.2	51.1
TOTALMENTE DE ACUERDO	67	48.9	48.9	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 16: *Compromiso con los objetivos estratégicos de la organización*

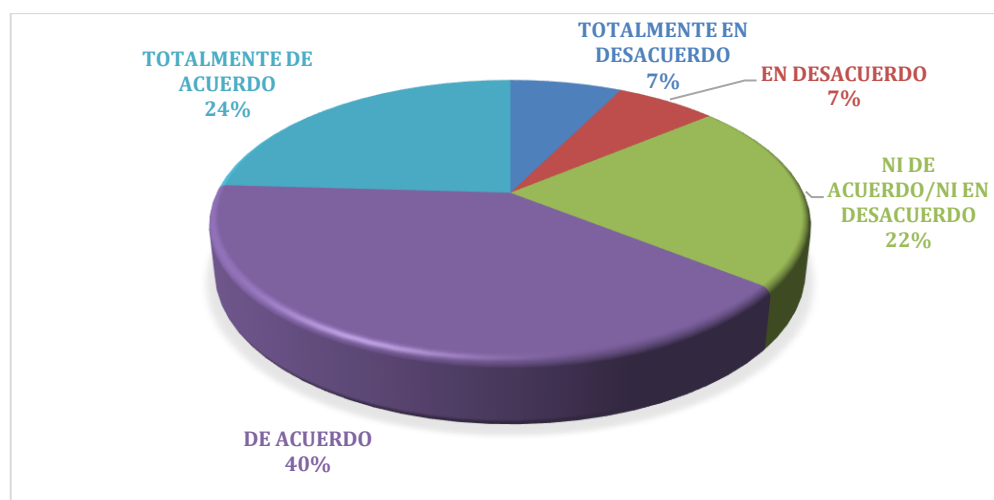


Un 86.1% del personal (niveles “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) manifiesta conocer claramente los objetivos estratégicos de la institución y estar comprometido con su cumplimiento, el 8.0% se mantiene en una posición intermedia. Estas personas podrían estar poco informadas o no haber interiorizado totalmente los objetivos estratégicos y solo un 5.8% del personal expresó no conocer los objetivos de la institución.

17. ¿Considera que las actividades definidas en su perfil de puesto de trabajo le permiten desempeñar sus tareas de manera eficiente y efectiva?

Tabla 28*Adecuación del perfil de puesto para un desempeño eficiente*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7.3	7.3	7.3
EN DESACUERDO	9	6.6	6.6	139.0
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	30	21.9	21.9	35.8
DE ACUERDO	55	40.1	40.1	75.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	33	24.1	24.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 17: *Adecuación del perfil de puesto para un desempeño eficiente*

Un 64.2% del personal (respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) considera que las actividades definidas en su perfil de puesto sí les permiten trabajar de manera eficiente y efectiva, el 21.9% no se posiciona claramente, este grupo puede tener dudas respecto a la claridad, adecuación o actualización de sus funciones y tan solo el 13.9% del personal considera que las actividades de su perfil no les permiten trabajar eficazmente.

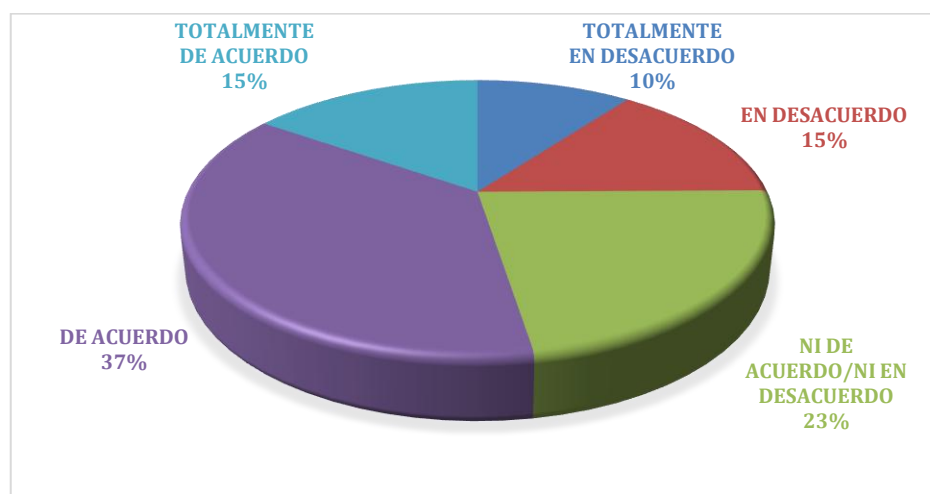
18. ¿Considera que la evaluación del desempeño utilizada en el hospital es una herramienta efectiva para medir las actividades realmente realizadas en su puesto de trabajo?

Tabla 29

Valoración de la evaluación del desempeño como herramienta eficaz

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	10.2	10.2	10.2
EN DESACUERDO	20	14.6	14.6	24.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	31	22.6	22.6	47.4
DE ACUERDO	51	37.2	37.2	84.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	15.3	15.3	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 18: *Valoración de la evaluación del desempeño como herramienta eficaz*



Un 52.5% del personal (respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) cree que la evaluación del desempeño sí refleja adecuadamente las actividades reales que ejecutan en su trabajo diario, el 22.6% mantiene una postura neutral, lo cual puede interpretarse como dudas o desconocimiento sobre cómo se realiza la evaluación del desempeño en la institución y un 24.8% no está de acuerdo con que la evaluación refleje lo que realmente hacen, este grupo representa casi una cuarta parte del personal, y sugiere inconformidad o desconfianza en el sistema actual de evaluación.

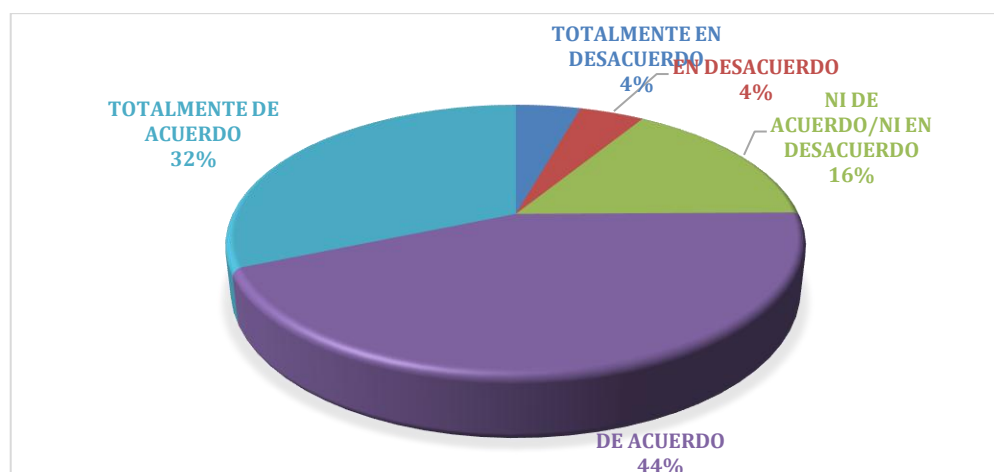
19. ¿Cree Usted que contar con un perfil de puesto con actividades claras y bien definidas contribuiría a su permanencia en el hospital?

Tabla 30

Opinión del personal sobre la relación entre el perfil de puesto y funciones asignadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4.4	4.4	4.4
EN DESACUERDO	6	4.4	4.4	8.8
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	22	16.1	16.1	24.8
DE ACUERDO	60	43.8	43.8	68.6
TOTALMENTE DE ACUERDO	43	31.4	31.4	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 19 : *Opinión del personal sobre la relación entre el perfil de puesto y funciones asignadas*



Un 75.2% del personal (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) considera que tener un perfil de puesto claro y bien definido sí contribuiría a su permanencia en el hospital, el 16.1% mantiene una postura neutra, tan solo un 8.8% (en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) cree que tener un perfil de puesto claro no afectaría su decisión de continuar en el hospital.

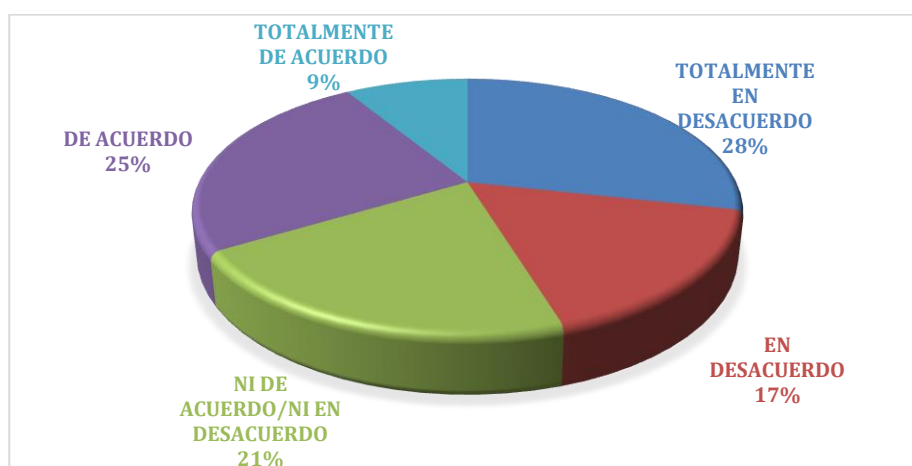
20. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que le brinda el hospital?

Tabla 31

Satisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional brindadas por el hospital

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	39	28.5	28.5	28.5
EN DESACUERDO	23	16.8	16.8	45.3
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	66.4
DE ACUERDO	34	24.8	24.8	91.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	8.8	8.8	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 20: *Satisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional brindadas por el hospital*



Un 45.3% del personal (respuestas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) no está satisfecho con las oportunidades de desarrollo y crecimiento que ofrece el hospital., el 21.2% el personal tiene una postura neutral y un 33.6% (respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) manifiesta satisfacción con las oportunidades que el hospital les ofrece para su crecimiento.

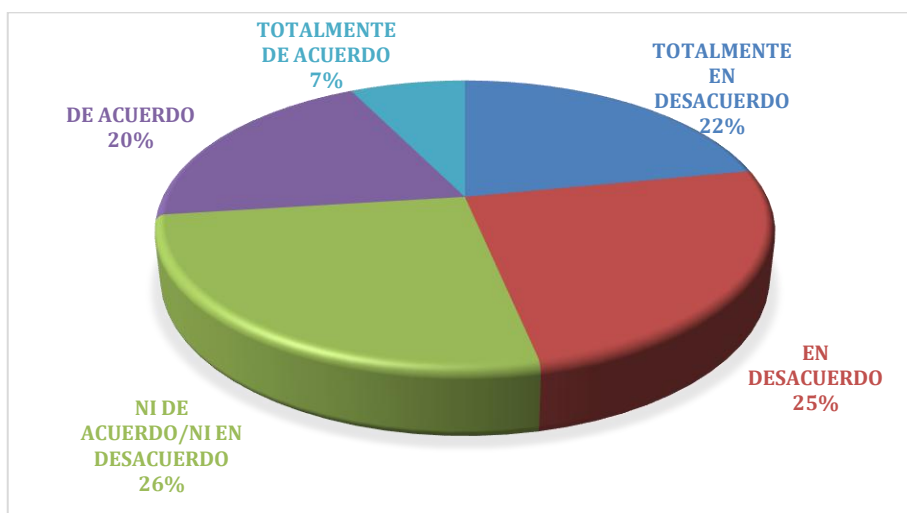
21. ¿Le resulta difícil adaptarse a los cambios en las tareas y responsabilidades de su puesto?

Tabla 32

Dificultad percibida para adaptarse a cambios en funciones del puesto

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	21.9	21.9	21.9
EN DESACUERDO	34	24.8	24.8	46.7
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	36	26.3	26.3	73.0
DE ACUERDO	27	19.7	19.7	92.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	7.3	7.3	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 21: *Dificultad percibida para adaptarse a cambios en funciones del puesto*



Un 46.7% del personal respondió “totalmente en desacuerdo” o “en desacuerdo”, lo que indica que casi la mitad de los encuestados no tiene problemas para adaptarse a los cambios en sus funciones o responsabilidades el 26.3% respondió de forma neutral posiblemente este grupo no se siente cómodo con los cambios, pero tampoco son insuperables y un 27% del personal “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sí manifiesta dificultades para adaptarse a cambios en sus responsabilidades.

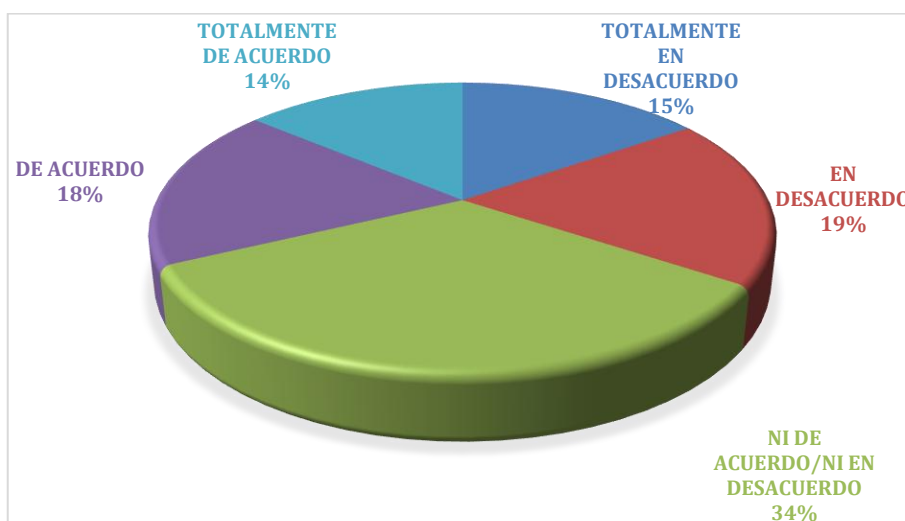
22. ¿Cree que la implementación de cambios dentro del hospital afecta negativamente su desempeño laboral?

Tabla 33

Impacto negativo percibido de los cambios institucionales en el desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	15.3	15.3	15.3
EN DESACUERDO	26	19.0	19.0	34.3
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	46	33.6	33.6	67.9
DE ACUERDO	25	18.2	18.2	86.1
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	13.9	13.9	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 22: *Impacto negativo percibido de los cambios institucionales en el desempeño*



Un 34.3% del personal que respondió (“en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”) considera que los cambios no afectan negativamente su desempeño, el 33.6% de los encuestados mantiene una postura neutral, lo cual puede indicar dudas sobre cómo los cambios afectan realmente su trabajo y el 32.1% del personal que respondió (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) sí percibe que los cambios afectan negativamente su rendimiento.

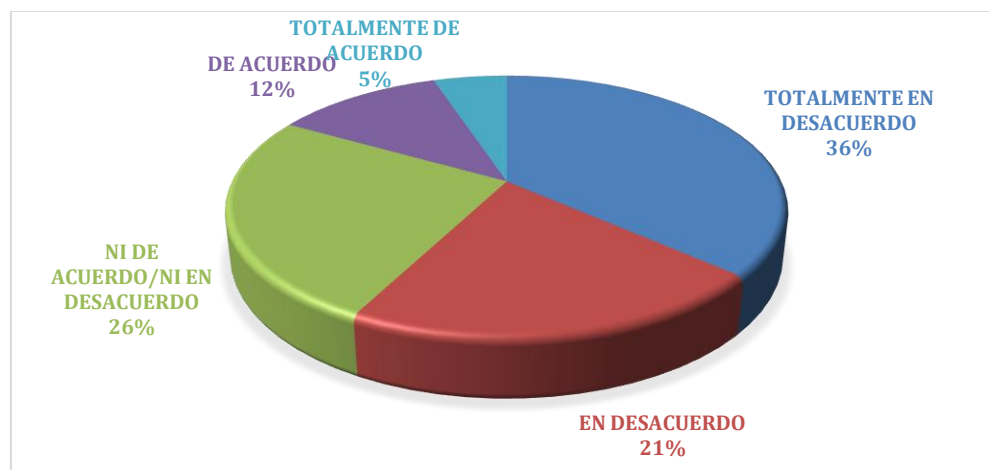
23. ¿Considera que los logros alcanzados en su puesto de trabajo son valorados adecuadamente por la institución?

Tabla 34

Percepción sobre el reconocimiento institucional de los logros alcanzados

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	50	36.5	36.5	36.5
EN DESACUERDO	29	21.2	21.2	57.7
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	35	25.5	25.5	83.2
DE ACUERDO	16	11.7	11.7	94.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	5.1	5.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 23: Percepción sobre el reconocimiento institucional de los logros alcanzados

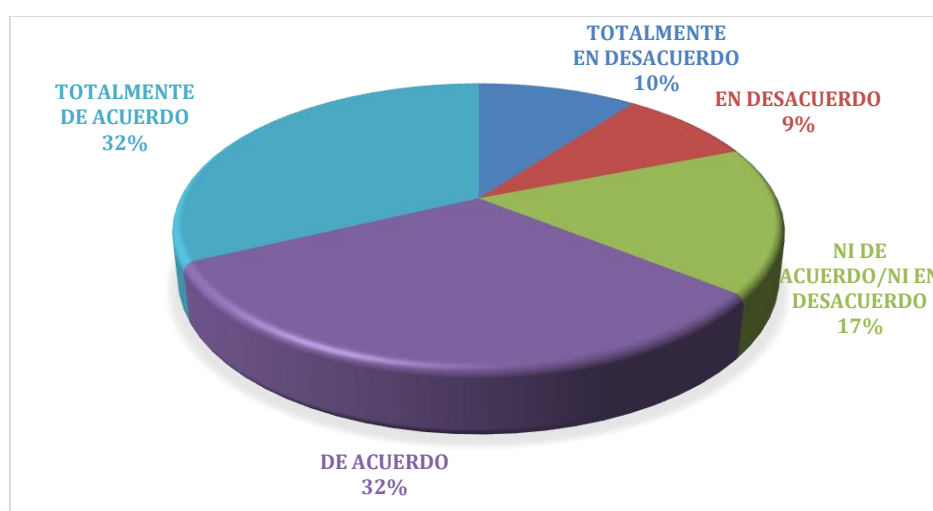


Un 57.7% de los encuestados no se siente valorado por la institución, lo que revela una percepción generalizada de desmotivación y descontento, un 25.5% mantiene una postura intermedia y tan solo un 16.8% (respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) considera que sus logros son reconocidos adecuadamente.

24. ¿Cree que sus superiores reconocen su desempeño laboral de acuerdo con el esfuerzo y dedicación que invierte en su trabajo?

Tabla 35*Reconocimiento del desempeño por parte de los superiores jerárquicos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	10.2	10.2	10.2
EN DESACUERDO	12	8.8	8.8	19.0
NI DE ACUERDO/NI EN DESACUERDO	23	16.8	16.8	35.8
DE ACUERDO	44	32.1	32.1	67.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	44	32.1	32.1	100.0
TOTAL	137	100	100	

Figura 24: *Reconocimiento del desempeño por parte de los superiores jerárquicos*

El 64.2% de los encuestados (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) sienten que sus superiores ven reflejado en su trabajo su desempeño de manera justa el esfuerzo y la dedicación que invierten en su trabajo, el 16.8% de las respuestas son neutrales, y un 19% de los encuestados no considera que sus superiores reconozcan el esfuerzo y la dedicación que invierten en su trabajo.

Análisis documental sobre el perfil de puestos y el desempeño laboral

Se realizó la observación directa de documentos facilitados por el departamento de Talento Humano en donde se examinó las actividades asignadas a diferentes puestos de trabajo, buscando comprobar el problema planteado en el presente estudio; se analizaron las

asignaciones de responsabilidad junto con los perfiles de puestos vigentes que utiliza el hospital para el proceso de selección; se analizaron los puestos de trabajo que son más comunes en el personal administrativo de la institución:

Puesto De Trabajo: *Asistente Administrativo*

RMU: 1212,00

Departamento en el que labora: Área Requirente - coordinación Administrativa

Funciones Asignadas en la evaluación de desempeño:

- Análisis y revisión con el cuadro Nacional Básico de dispositivos, instrumental médico, medicamentos.
- Solicitar mediante correo electrónico a proveedores para iniciar el proceso de compra.
- Solicitar mediante Quipux documentación precontractual (saldos de bodega, certificación de catálogo electrónico, certificación PAC)
- Elaborar las especificaciones técnicas
- Realizar el estudio de mercado, realizar informes técnicos de determinación de presupuesto referencial.
- Monitoreo diario de los estados de los procesos
- Solicitar mediante Quipux certificación presupuestaria, informe de pertinencia al jurídico, solicitar inicio y gasto delegados técnicos, comisión técnica y administrador de contrato

Actividades descritas en el perfil de puestos del Hospital:

- Asistir el desarrollo de los programas y actividades de la Unidad
- Participar en la realización del anteproyecto de presupuesto de Unidad
- Registrar y controlar los recursos materiales asignados a la Unidad
- Recibir y tramitar solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de los equipos de la unidad
- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones administrativas demandadas s por la Unidad
- Cumplir con los procedimientos vigentes en materia administrativa
- Otras actividades inherentes al puesto.

Puesto De Trabajo: *Oficinista*

RMU: 817,00

Departamento en el que labora: Área Requirente - coordinación Administrativa

Funciones Asignadas en la evaluación de desempeño:

- Análisis y revisión con el cuadro Nacional Básico de dispositivos, instrumental médico, medicamentos.
- Solicitar mediante correo electrónico a proveedores para iniciar el proceso de compra.
- Solicitar mediante Quipux documentación precontractual (saldos de bodega, certificación de catálogo electrónico, certificación PAC)
- Elaborar las especificaciones técnicas
- Realizar el estudio de mercado, realizar informes técnicos de determinación de presupuesto referencial.
- Monitoreo diario de los estados de los procesos
- Solicitar mediante Quipux certificación presupuestaria, informe de pertinencia al jurídico, solicitar inicio y gasto delegados técnicos, comisión técnica y administrador de contrato

Actividades descritas en el perfil de puestos del Hospital:

Recibir, revisar, clasificar, archivar y despachar comunicaciones y demás documentos

- Recibir información para su transcripción Transcribir correspondencia general y cualquier otro documento que se le asigne
- Desglosar, ordenar, compaginar y entregar los documentos con la información procesada
- Elaborar y registrar Información en formatos, libros de registro y otros documentos similares
- Otras actividades inherentes al puesto

Puesto De Trabajo: *Oficinista*

RMU: 817,00

Departamento en el que labora: Coordinación de Talento Humano

Funciones Asignadas en la evaluación de desempeño:

- Procesos de selección de personal de profesionales de la salud.
- Recepción de carpetas de aspirantes
- Validación de carpetas de aspirantes para cumplimiento de perfil
- Participar de entrevistas de selección

- Recepción de documentos habilitantes previo inicio de actividades
- Elaboración de contratos, informes UATH, informes técnicos para el MDT
- Informe final para gerencia de contrataciones mensuales Suscripción y legalización de contratos en planta central del IESS

Actividades descritas en el perfil de puestos del Hospital:

- Recibir, revisar, clasificar, archivar y despachar comunicaciones y demás documentos
- Recibir información para su transcripción Transcribir correspondencia general y cualquier otro documento que se le asigne
- Desglosar, ordenar, compaginar y entregar los documentos con la información procesada
- Elaborar y registrar Información en formatos, libros de registro y otros documentos similares
- Otras actividades inherentes al puesto

Puesto De Trabajo: *Administrador*

RMU: 1676,00

Departamento en el que labora: Coordinación de Talento Humano

Funciones Asignadas en la evaluación de desempeño:

- Procesos de selección de personal de profesionales de la salud.
- Recepción de carpetas de aspirantes
- Validación de carpetas de aspirantes para cumplimiento de perfil
- Participar de entrevistas de selección
- Recepción de documentos habilitantes previo inicio de actividades
- Elaboración de contratos, informes UATH, informes técnicos para el MDT
- Informe final para gerencia de contrataciones mensuales Suscripción y legalización de contratos en planta central del IESS

Actividades descritas en el perfil de puestos del Hospital:

- Realizar el diagnostico estratégico y direccional Asesorar en la elaboración de estudios técnicos y socio- económicos para fines de reprogramación
- Diseñar modelos e instrumentos técnicos de planificación, programación y proyectos estadísticos administrativos e inversión para el INEC

- Monitorear y controlar las diferentes actividades contempladas en los planes institucionales
- Participar en la planificación, control y evaluación de los procesos productivos y administrativos de la institución Proponer mediante estudios mejoras de planes y programas del macroproceso de planificación.

Luego del análisis realizado se pudo evidenciar una desalineación significativa entre las funciones formalmente descritas en los perfiles institucionales y las actividades realmente ejecutadas por los servidores en sus respectivas áreas. Este desajuste se manifiesta en todos los casos revisados, especialmente en puestos como Oficinista y Asistente Administrativo, donde se observan responsabilidades de alta complejidad que no corresponden al nivel técnico ni funcional del perfil originalmente asignado.

Asimismo, se identificó que funcionarios con distinta denominación, como “Oficinista” y “Asistente Administrativo”, cumplen exactamente las mismas funciones sin diferenciación salarial o de responsabilidades, lo que refleja una inconsistencia tanto operativa como organizacional. Por otra parte, en cargos como el de Administrador, las funciones reales están centradas en procesos de contratación y gestión de personal, mientras que su perfil institucional plantea tareas de planificación estratégica y macro gestión que no se evidencian en la práctica.

Estos hallazgos confirman la problemática central de la investigación, en cuanto a que los perfiles de puestos vigentes no están actualizados ni alineados con la realidad funcional del personal, lo que repercute negativamente en la asignación equitativa de tareas, la evaluación del desempeño y la motivación laboral.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian una relación directa y estadísticamente significativa entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga, esta relación no solo se refleja en los valores estadísticos obtenidos, sino también en las percepciones del personal respecto a la falta de correspondencia entre las funciones que desempeñan y los perfiles de puestos

vigentes en el área de reclutamiento y selección que el hospital utiliza; además se identificaron que estos perfiles de puestos son demasiado generales, desactualizados y poco vinculados con las competencias y actividades que desarrollan diariamente el personal, lo que ha generado desmotivación, inconformidad, percepción de un clima laboral no adecuado; lo que permite confirmar que en el área administrativa del sector salud un perfil de puestos mal definido puede convertirse en un factor de riesgo organizacional, afectando no solo la productividad del individuo, y de la organización en su conjunto.

Estos resultados se contrastan con los hallazgos de otras investigaciones dando un importante grado de coincidencia., en el estudio *Perfiles de puestos y el desempeño laboral de los jefes del órgano de línea de un hospital del Cusco, 2022*, se identificó que los cargos de confianza presentaban perfiles ambiguos, lo cual afectaba directamente el desempeño de los jefes del hospital objeto de estudio; su estudio también demostró una correlación significativa entre perfiles de puestos adecuados y un buen desempeño, reforzando la necesidad de evaluar periódicamente los perfiles de puestos de la unidad hospitalaria. (Velasque Valencia, 2022)

De la misma manera en el estudio *El perfil de puesto y el desempeño laboral del personal de la Unidad Ejecutora 408 Hospital de Espinar, 2021* se observó que existía una relación altamente significativa entre el perfil de puesto y el desempeño laboral, su estudio resalta que la claridad de funciones y los requerimientos del cargo ayudan a consolidar el compromiso, la eficiencia y la equidad en el que se desarrolla la organización. (Montufar Soncco, 2022)

En el estudio *El perfil profesional laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales* se evidenció que los empleados administrativos percibían que sus funciones no se encontraban reflejadas de manera adecuada en sus perfiles de puestos, situación que generaba tensiones laborales, desmotivación e insatisfacción laboral. Este estudio recomienda una revisión y actualización de los perfiles de puestos como estrategia para mejorar el desempeño institucional. (García-Jama et al., 2023)

De esta manera los resultados obtenidos en el presente estudio no solo confirman lo planteado en el marco teórico, sino que también coinciden con estudios empíricos desarrollados en instituciones con características similares, misma que refuerza su validez. Se evidencia que la alineación entre el perfil de puesto, competencias y funciones idóneas es un factor esencial para lograr un clima laboral motivador, equitativo y satisfactorio.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de datos se concluye que el perfil de puestos incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS, esta relación se comprueba a través del desajuste existente entre las funciones descritas formalmente en el manual de funciones y las actividades que en la realizan en la práctica diaria el personal administrativo del hospital, lo que genera efectos negativos en la eficiencia organizacional, el clima laboral y la motivación de los servidores públicos.

Se determinó que las tareas y responsabilidades asignadas influyen directamente en el desempeño del personal, ya que un porcentaje considerable de funcionarios desempeña funciones no contempladas en su perfil de puesto, sin reconocimiento ni incentivos, afectando su satisfacción laboral y rendimiento diario.

Se estableció que la formación académica guarda una estrecha relación con el desempeño laboral, ya que los servidores que poseen una preparación técnica o profesional alineada con las exigencias del cargo presentan mayores niveles de compromiso, productividad y cumplimiento de metas institucionales, sin embargo, se evidencian casos en los que las funciones asignadas no corresponden al nivel de formación exigido para desempeñar el puesto.

Se evidenció que la formación personal entendida como experiencia, habilidades, actitudes, aptitudes también incide positivamente en el desempeño laboral, especialmente en la adaptación a tareas adicionales no previstas, y en la capacidad para asumir cambios organizacionales. El personal que ha recibido capacitación continua y posee habilidades interpersonales adecuadas demuestra un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Además, los resultados estadísticos demostraron una correlación positiva entre el perfil de puesto y el desempeño laboral, comprobando la hipótesis general del estudio lo que pone en evidencia la necesidad urgente de revisar, actualizar y alinear los perfiles de puesto con las funciones realmente ejecutadas por el personal, como parte de una estrategia integral de gestión del talento humano.

RECOMENDACIONES

Se plantean las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión del perfil de puestos y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IEISS año 2025:

Realizar una revisión técnica y exhaustiva de los perfiles de puestos administrativos, con el fin de actualizar su contenido en función de las actividades reales que ejecuta el personal mismo que debe contemplar no solo las tareas asignadas, sino también las competencias requeridas para el puesto,

Implementar mecanismos de redistribución de tareas y reconocimiento institucional, que incluyan incentivos que pueden ser no económicos para quienes asumen responsabilidades adicionales con el fin de mejorar la satisfacción laboral, disminuir la sobrecarga laboral y promover un mayor compromiso del personal con los objetivos institucionales.

Garantizar que las funciones asignadas a cada puesto estén alineadas con el nivel de formación requerido, fortaleciendo además los procesos de selección y capacitación para asegurar la idoneidad del personal, siendo de vital importancia que se respeten los requisitos académicos establecidos, evitando que se asignen funciones a personas sin la preparación adecuada.

Establecer planes de desarrollo individual y capacitación continua, orientados a potenciar las habilidades interpersonales, la adaptabilidad y el liderazgo del personal administrativo. Estos planes deben estar acorde al contexto institucional y diseñados en conjunto con cada jefatura de Unidad en donde labora el servidor, como parte de una estrategia de crecimiento profesional y retención del talento humano.

Se recomienda consolidar un modelo integral de gestión del talento humano basado en competencias, que integre perfiles actualizados, así como procedimientos para desarrollar una evaluación de desempeño justa y formación permanente mismo que debe contribuir al desarrollo de un buen clima laboral, y lograr un alineamiento efectivo entre las funciones del personal y los objetivos estratégicos de la institución.

REFERENCIAS

- Abdon, M., y Arato, F. (2015). *REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSITARIO UNDEF*. Análisis y descripción de puestos, definición de un organigrama y propuesta de un sistema de evaluación de desempeño para expreso ALEX S.R.L.: <https://rdu.iaa.edu.ar/handle/123456789/588>
- Africano, V., Aubone, P., y Veglienze, M. (2022). Analisis del perfil en el personal de conducción de los hospitales públicos. *Revista La prensa medica Argentina*, 108(8), 412. https://doi.org/https://prensamedica.com.ar/V108_N08_P412_es.html
- Alvarez Perez, P., y Lopez Aguilar, D. (2021). Competencias de adaptabilidad y factores de éxito académico del alumnado universitario. *Revista Iberoamericana de educación superior Scielo*, 11(32). <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2020.32.815>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (13 de 07 de 2011). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Autoridad Nacional de Servicio Civil. (2019). *GUÍA metodológica para el Diseño de Perfiles de Puestos para entidades públicas*. Servir, Herramientas del Peru que crecer: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3290061/Gu%C3%ADa%20metodol%C3%B3gica%20para%20el%20Dise%C3%B1o%20de%20Perfiles%20de%20Puestos%20para%20entidades%20p%C3%ABlicas.pdf>
- Ayon Ponce, G., Merchan Holguin, J., y Zambrano Ortiz, M. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo de Conocimiento*, 6(9), 1663-1678. <https://doi.org/ISSN-e 2550-682X>
- Ballesteros, D., Prieto, A., y Buitrago, L. (2018). *IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS Y LA DESCRIPCIÓN DE LOS PERFILES DE CARGOS EN LAS ORGANIZACIONES*. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/038fb579-d363-4f7c-a463-f3cfd440f48e/content#:~:text=El%20perfil%20de%20cargos%20es,control%20interno%20de%20la%20organizaci%C3%B3n%2C>
- Bizneo. (2024). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20no%20solo,est%C3%A9%20generar%C3%A1%20todo%20lo%20contrario>
- Brito Mancheno, F. (2022). Las competencias profesionales de educación física en el proceso de formación académica. *Mentor Revista de investigación Educativa y deportiva*, 1(2). <https://doi.org/https://revistamentor.ec/index.php/mentor/article/view/3345/2800>
- Cabay Huebla, K., Noroña Salcedo, D., y Vega Falcon, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal. *Revista Medica Electronica*, 44(1), 72. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v44n1/1684-1824-rme-44-01-69.pdf>
- Cabezas Ramos, C., y Brito Aguilar, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 742-761. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>

- Calle García, A. J., y Cercado Barragán, L. R. (2024). El talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del gad Pedro Carbo. *Ciencia y Desarrollo*, 27(4), 179-191. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9734602>
- Calle Rivasplata, D., y Carrión Chavez, S. L. (2021). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66430>
- Castillo, V. (02 de 2022). *DIB mejorando vidas*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>
- Castro Alvarez, C. (25 de 09 de 2023). *¿Puedo negarme a que me cambien de puesto de trabajo?* Castro Abogado Laboratorista: https://www.castroabogadolaboralista.es/puedo-negarme-a-que-me-cambien-de-puesto-de-trabajo_fb120083.html#:~:text=El%20cambio%20de%20puesto%20de,variaci%C3%B3n%20en%20las%20actividades%20realizadas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital Humano de las organizaciones*. Mac Graw Hill. <https://doi.org/978-607-15-0560-6>
- Chiaventato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Chika, K. (2024). *Studocu*. Universidad Eloy Alfaro de Manabi: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-eloy-alfaro-de-manabi/administracion-de-empresas/responsabilidad-del-puesto/98579673>
- Chuchón Huamaní, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 88(1), 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3777>
- Coindreau, R. (15 de 01 de 2025). *Integratec*. Perfiles de Puesto: ¿qué son, cómo hacerlos?: <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>
- Díaz Muñoz, G. A., y Quintana Lobeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29-48. https://doi.org/https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Dirección Nacional de Servicios Corporativos . (12 de 12 de 2023). *Manual del Proceso Gestión de Evaluación de Desempeño*. Quito.
- Equipo de Enciclopedia Significados. (s.f.). *Conocimiento. Enciclopedia Significados*. <https://www.significados.com/conocimiento/>
- Equipo editorial de Indeed. (2023). Qué es un perfil de puesto y cómo hacerlo. *Indeed*. <https://doi.org/https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-perfil-puesto#:~:text=Qu%C3%A9%20elementos%20contiene%20un%20perfil%20de%20puesto>

%20de%20trabajo&text=En%20concreto%2C%20los%20puntos%20principales,rango%20bajo%2C%20medio%20o%20a

- ESIC University. (2023). ¿Qué es y en qué consiste la formación continua? *MUNDO EDUCATIVO*. <https://doi.org/https://www.esic.edu/rethink/categoria/mundo-educativo/formacion-continua-que-es-y-en-que-consiste-#:~:text=Es%20un%20proceso%20de%20aprendizaje,entorno%20laboral%2C%20tecnol%C3%B3gico%20o%20social>.
- Feldmann, J. (02 de 10 de 2018). *El conocimiento es poder: los beneficios de la capacitación para empleadores y empleados*. *Forbes*. Forbes: <https://www.forbes.com/councils/forbeshumanresourcescouncil/2018/10/02/knowledge-is-power-the-benefits-of-upskilling-for-employers-and-employees/#7455d77023c1>
- Fernandez, M. (18 de 02 de 2025). *FACTORIAL*. <https://factorial.mx/blog/perfil-de-puesto/#como-hacer>
- Figuerola Gil, J. N., y Vargas Yanza, E. G. (02 de 07 de 2024). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital básico IESS de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, año 2024*. <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/db08189d-41af-4ebf-9aad-8861354c5a4e/content>
- Frías Perez, E. (2023). Optimización del desempeño laboral del personal en un centro de salud de Ambato Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 8(6), 1089-1098. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152515.pdf>
- Gamarra, G. (2019). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. Factorial: <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral?,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.
- Gamarra, G. (03 de 04 de 2025). *Factorial. blog*. Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo: <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/>
- García Jama, Y., Vera Loor, R., y Ronquillo Bolaños, C. (2023). El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales. *Reicomunicar*, 6(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0156>
- García Ramirez, M., y Ibarra Velasquez, L. (2007). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. <https://doi.org/https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- García, Y., Vera, R., y Ronquillo, C. (10 de 07 de 2023). El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 6(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0156>
- García-Jama, Y., Vera-Loor, R., y Roquillo-Bolaños, C. (2023). *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 6(12). <https://doi.org/https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/download/147/266/663>

- GBS Recursos Humanos. (2013). *¿Qué es la gestión del conocimiento?*
<https://gbsrecursoshumanos.com/gestiondelconocimiento/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20es,mercado%20cada%20vez%20m%C3%A1s%20competitivo>
- Gobierno Regional de los Lagos. (2008). *PAUTA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACION DE PERFILES*.
https://goreloslagos.cl/resources/descargas/acerca_de_gore/doc_gestion/Pauta_elaboracion_y_actualizacion_de_perfiles.pdf
- Gonzalez García, W., y Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *pensamiento y gestión*(25), 54-74.
https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054
- Gonzalez, A. (2014). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Gonzalez, C., Cordero, F., y Mendez, N. (2022). *Repositorio Institucional Universidad del Azuay*.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12543>
- Guaita Hacha, D., y Lusa Castillo, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 3(8.1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Guinjoan, M., y Riera, J. (2000). *Instrumentos para la gestión de la formación continua con criterios de la calidad ISO 9000*. Diaz de Santos S.A.
https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Instrumentos_para_la_gesti%C3%B3n_de_la_form/UmgnavsTdLA4C?hl=es&gbpv=1&dq=formacion+continua&pg=PA7&printsec=frontcover
- Gutierrez Giraldo, J. (2003). *Gerencia del Talento Humano*. el libro total.
<https://doi.org/https://www.ellibrototal.com/ltotal/>
- Harrison, I. (2024). Plan de carrera: todo lo que necesitas saber para diseñarlo paso a paso. *Preply*.
<https://doi.org/https://preply.com/es/blog/plan-de-carrera/#:~:text=FAQ,de%20promociones%20y%20nuevas%20oportunidades>.
- Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Mc GrawHill.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis/2018%20SAMPIERI%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION,%20LAS%20RUTAS%20CUANTITATIVA,%20CUALITATIVA,%20MIXTA.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Mc GrawHill.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis/2018%20SAMPIERI%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION,%20LAS%20RUTAS%20CUANTITATIVA,%20CUALITATIVA,%20MIXTA.pdf>

- Jaramillo Granda , H., y Maldonado Gonzalez, M. N. (2015). *Dspace de la Universidad del Azuay*. La evaluación de desempeño en el Hospital Vicente Corral Moscoso y su impacto en el clima laboral: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4548>
- KENJO. (2025). *Kenjo GmbH*. Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH: <https://www.kenjo.io/es/guia-formacion-y-desarrollo-de-empleados>
- Lema Molina, N., y Reinoso Avecillas, M. (2023). *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas - REMCA*, 6(3). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125014.pdf>
- Llanos Encalada, M., Campi Gutiérrez, M., Cevallos Nieto, L., Samaniego Llivirumbay, M., y Soriano Fariño, S. (2023). *BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: CLAVE DE ÉXITO PARA EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES*. Departamento de Publicaciones Universidad ECOTEC. <https://doi.org/https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/105/187/1509-1>
- López López, A. (2018). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018. *Balance´s. Tingo María (Perú)*, 6(7), 12-17. https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ridunas,+2_Lopez_Talento_Human o.pdf
- Lora Guzman, H., Castilla Paternina , S., y Goez Florez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83 - 94. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Mamani Avendaño, Y., y Jonathan, C. L. (2019). *UNIVERSIDAD PERUANA UNION*. [https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20autor%20Acosta%20\(2018,que%20influyen%20en%20su%20comportamiento](https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20autor%20Acosta%20(2018,que%20influyen%20en%20su%20comportamiento).
- Mansilla Izquierdo, F., Garcia Mico, J., Gamero Merino, C., y Congosto Gonzalo, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *MEDICINAYSEGURIDADdel trabajo*, 56, 147-157. <https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/original4.pdf>
- Manterola, C., Hernandez, M., Otzen, T., Espinosa, M. E., y Grande, L. (2024). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Marquez Miramonte, L., y Villegas Chavez, A. (2021). El cumplimiento de las metas y la motivación del personal. *Academic Journal of Studies in Society, Sciences and Technologies – Geplat Papers*, 2(3). <https://doi.org/http://geplat.com/papers/index.php/home>
- Mendieta Ortega, M., Erazo Alvarez, J. C., y Narvaez Zurita, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215011/576869215011.pdf>
- Mendoza Cabrera, H. Y. (2021). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Gestión del Talento Humano y la Covid 19 en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61661/Mendoza_CHY-SD.pdf?sequence=1

- Merino Tejedor, E. (2011). TEORÍA DEL AJUSTE LABORAL Y ORIENTACIÓN VOCACIONAL. *Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 5(1), 529-535. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343057.pdf>
- Molina Ormaza, C. C. (2017). <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7467/1/13363.pdf>. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7467/1/13363.pdf>
- Montagud Rubio, N. (2021). Resistencia al cambio organizacional: características, causas y qué hacer. *Psicología y mente*. <https://doi.org/https://psicologiymente.com/organizaciones/resistencia-cambio-organizacional>
- Montufar Soncco, E. (2022). El perfil de puesto y el desempeño laboral del personal de la Unidad. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Napuri Alba, E. V. (2022). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de trabajadores. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ortega, C. (2025). *11 métodos de evaluación de desempeño para alcanzar tus objetivos*. <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-importantes/>
- Palomo Vadillo, M. (2021). *Análisis de puestos de trabajo concepto, aplicaciones y procesos*. ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL. <https://doi.org/https://books.google.es/books?id=JJ8xEAAQBAJ&lpg=PA21&ots=a6rppPD3YA&dq=CONCEPTO%20DE%20PERFIL%20DE%20PUESTOS&lr&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20PERFIL%20DE%20PUESTOS&f=false>
- Palva Galvan, D. (2021). *Repositorio Universidades Nacional de Educación*. El Perfil de Puestos de Trabajo y el Desempeño Laboral de los Trabajadores: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c233efa4-a5b8-4b92-847c-f41a5513ed90/content>
- Pecanha, V. (20 de 03 de 2020). *Rockcontec blog*. <https://rockcontent.com/es/blog/author/pecanha/>
- Peiró, R. (04 de 12 de 2020). *Motivación: Qué es y qué tipos hay*. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Peña Ponce, D., y Plúa Pin, A. (10 de 05 de 2023). *Repositorio Digital UNESUM*. "MANUAL DE FUNCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA ALL-KONTROLLER S.A., CIUDAD DE GUAYAQUIL: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5261>
- Perez Peña, F., Matías, C. I., Sebastian, V. P., y Ruben, A. (2023). Aspectos generales del uso de métodos mixtos para investigación en salud. *REVISTA MEDICA REVISADA POR PARES*. <https://doi.org/http://doi.org/10.5867/medwave.2023.10.2767>
- Rodriguez Maya, N. A. (26 de 10 de 2015). *BIBDIGITAL*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11917>

- Salazar Marmolejo, L., y Ospina Nieto, Y. (07 de 2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas, Universidad Pontificia Boliviana*, 6(1). <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>.
- Sanchez Pulido, J., y Laisaca Trujillo, H. (2019). *MANUAL DE PERFILES DE CARGOS POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA DISOLVENTES Y PINTURAS DEL SUR "DISOLPIN"*. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/846ac15d-3496-4d6e-8a17-d3e022c3299d/content>
- Santander Universidades. (01 de 07 de 2022). *Open Academy*. Adaptabilidad: qué es y cómo lograr esta habilidad tan demandada: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/adaptabilidad.html>
- See Leung, J. W. (21 de 11 de 2023). *Study.com*. https://study-com.translate.google/academy/lesson/personality-job-fit-theory-using-traits-to-predict-workplace-behavior.html?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=with%20the%20company,-,Lesson%20Summary,of%20workplace%20productivity%20an
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa Noriega Editores. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Capacitaci%C3%B3n_y_desarrollo_de_personal/CJhlsrSuIMUC?hl=es&gbpv=1&dq=capacitacion+en+administracion+de+recursos+humanos&pg=PA45&printsec=frontcover
- Stetter, T. (2024). *Desarrollo profesional: todas las claves que debes conocer*. Personio. <https://www.personio.es/glosario/desarrollo-profesional/#qu-es-el-desarrollo-profesional>
- Sy Crovo, H. (15 de 06 de 2022). *Lidifer*. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Taruchaín Pozo, L., y Revelo Oña, R. (2023). Gestión de la Atracción y Retención del Talento Humano en el Siglo XXI: una Revisión Bibliográfica Sistemática. *Literatura Latinoamericana*, 8(3), 749-756. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1920>
- Team Asana. (22 de 05 de 2024). *¿Qué es la gestión por objetivos (MBO)?* asana: <https://asana.com/es/resources/management-by-objectives>
- Team Asana. (02 de 2025). *Evaluación del desempeño laboral paso a paso*. <https://asana.com/es/resources/performance-evaluation-template>
- Ucero Omaña, J. (2012). *Planes de carrera*. ESIC editorial. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Planes_de_carrera/Q6cVEQAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=plan+de+carrera+profesional&pg=PT15&printsec=frontcover
- UNIR. (20 de 07 de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* UNIR. UNIR, La Universidad de Internet: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Urrutia Mendoza, E. (2020). *Repositorio Universidad Señor del Pan*. ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PICSI: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8745/Urrutia%20Mendoza%20Edson%20Eduardo.pdf?sequence=1>

- Velasque Valencia, G. S. (2022). Perfiles de puestos y el desempeño laboral de los jefes del órgano de. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vilalta Alonso, J., Becerra Alonso, M., y Lau Fernandez, R. (2020). EL ÉXITO ACADÉMICO EN EL PRIMER AÑO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SU VÍNCULO CON FACTORES ACADÉMICOS PREVIOS. *13(1)*, 42-57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22235/pe.v13i1.1918>
- Villacis, P. (13 de 01 de 2024). *Action coach*.
<https://www.coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/#:~:text=Las%20tareas%20son%20las%20actividades,autoridad%20adecuado%20a%20su%20responsabilidad.>
- Zagra Galvis, O. (2006). Tipos de Investigación . *Revista Científica General Jose María Cordova*, 4(4), 13. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067004>
- Zendesk. (02 de 2023). *Expertos en Servicio de atención al cliente*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-gestion-del-conocimiento/>

Apéndice

ENCUESTA

La relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.

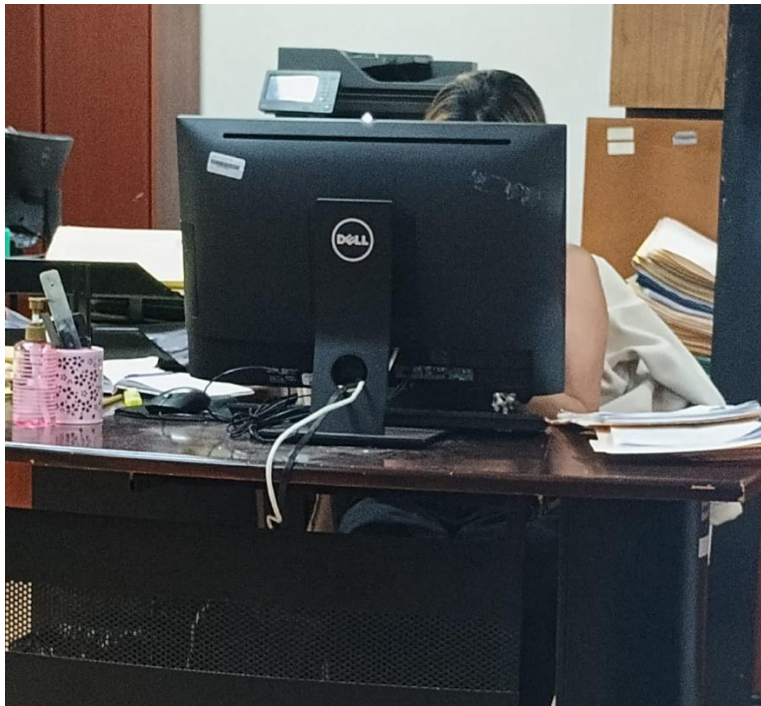
Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Se solicita al encuestado escoger una sola puntuación, según la siguiente especificación:

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

ITEMS		1	2	3	4	5
01	¿Logra cumplir con las tareas asignadas dentro del plazo estipulado por sus superiores?					
02	¿Cree Usted que las tareas descritas en el perfil de puestos del cargo que desempeña son las adecuadas para realizar su trabajo?					
03	¿Considera que la evaluación de su desempeño laboral refleja adecuadamente el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto?					
04	¿Tengo la capacidad para adaptarme a cambios cuando se presentan nuevas necesidades o situaciones imprevistas?					
05	¿Siente que las tareas y responsabilidades asignadas corresponden a sus competencias y le permiten desarrollarse adecuadamente en su puesto?					
06	¿Considera que, al momento del ingreso a laboral en el hospital, tenía los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto actual?					
07	¿Considera que los conocimientos adquiridos durante su formación académica le permiten desempeñarse eficazmente en su puesto actual?					
08	¿Considero que la Institución tiene en cuenta mis resultados y logros académicos para otorgarme un puesto de trabajo?					

09	La institución le promueve de cargo en función de sus logros y avances académicos obtenidos.					
10	La institución le capacita constantemente para logra un mejor desempeño en sus funciones y se desarrolle profesionalmente en su área.					
11	¿Cree que posee las habilidades necesarias para realizar de manera efectiva las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto dentro del Hospital?					
12	Considera que los cambios de puesto que ha tenido en la institución han contribuido a su formación y desarrollo personal.					
13	¿Considera que tiene las capacitaciones suficientes que le facilitan desarrollar las actividades descritas en su asignación de responsabilidades de la Unidad?					
14	¿Considera Usted que el clima laboral en el que labora influye en su desempeño en el hospital?					
15	¿Considera que la institución apoya el desarrollo y crecimiento profesional de sus empleados dentro de la organización?					
16	Conozco claramente y me comprometo a cumplir los objetivos estratégicos de la organización.					
17	¿Considera Usted que las actividades definidas en su perfil de puesto le permiten desempeñar sus tareas de manera eficiente y efectiva?					
18	¿Considera Usted que la evaluación del desempeño es una herramienta útil para evaluar las actividades que se desarrollan realmente en el puesto de trabajo?					
19	¿Cree que contar con un perfil de puesto con actividades claras y bien definidas contribuiría a su permanencia en el Hospital?					
20	¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que le brinda el hospital?					
21	¿Le cuesta trabajo adaptarse al trabajo en equipo?					
22	¿Cree que la implementación de cambios dentro del hospital afecta negativamente su desempeño laboral?					
23	¿Considera que los logros alcanzados en su puesto de trabajo son valorados adecuadamente por la institución?					
24	¿Cree que sus superiores reconocen su desempeño laboral de acuerdo al esfuerzo y dedicación que invierte en su trabajo?					



DOCUMENTOS ANALIZADOS

Ministerio del Trabajo

FORMULARIO MRL-EVAL-01 - MODIFICADO

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO

DATOS DEL SERVIDOR:

Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado): [REDACTED] A

Denominación del Puesto que Desempeña: OFICINISTA

Título o profesión: MASTER EN GESTION EMPRESARIAL

Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior Inmediato (Evaluador): [REDACTED]

Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa): [REDACTED] Desde: [REDACTED]

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO: # Actividades: 10 Factor: 60%

Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD	NUMERO DE PROCESOS REALIZADOS/ NUMERO DE PROCESOS PLANIFICADOS	11			
RECEPCION DE CARPETAS DE ASPIRANTES	CARPETAS DE ASPIRANTES RECIBIDAS/CARPETAS DE ASPIRANTES PLANIFICADAS	333			
VALIDACION DE CARPETAS DE ASPIRANTES PARA CUMPLIMIENTO DE "ERPL"	VALIDACION DE CARPETAS RECIBIDAS/ VALIDACION DE CARPETAS PLANIFICADAS	333			
PARTICIPRA EN ENTREVISTAS DE SELECCION	ENTREVISTAS REALIZADAS / ENTREVISTAS PLANIFICADAS	111			
RECEPCION DE DOCUMENTOS HABILITANTES PREVIO INICIO DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS RECIBIDOS / DOCUMENTOS HABILITANTES PLANIFICADOS	111			
ELABORACION DE CONTRATOS	CONTRATOS RECIBIDOS / CONTRATOS PLANIFICADOS	111			
ELABORACION DE INFOME UATH	INFORMES REALIZADOS / INFORMES PLANIFICADOS	111			
ELABORACION DE INFORME TECNICO DEL MOT	INFORMES REALIZADOS / INFORMES PLANIFICADOS	111			
FORME FINAL PARA GERENCIA DE ONTRATACIONES MENSUALES	INFORMES REALIZADOS / INFORMES PLANIFICADOS	11			
USCRIPCION Y LEGALIZACION DE ONTRATOS EN PLANTA CENTRAL DEL SS	CONTRATOS LEGALIZADOS / CONTRATOS POR LEGALIZAR	111			

Ministerio del Trabajo

FORMULARIO MRL-EVAL-01 - MODIFICADO

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO

DATOS DEL SERVIDOR:

Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado): [REDACTED]

Denominación del Puesto que Desempeña: ADMINISTRADOR DE TTHH

Título o profesión: INGENIERA COMERCIAL

Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior Inmediato (Evaluador): [REDACTED]

Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa): [REDACTED] Desde: [REDACTED] 7

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO: # Actividades: 10 Factor: 60%

Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
SUPERVISION DE PROCESOS DE SELECCION PERSONAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD Y ADMINISTRATIVO	NUMERO DE PROCESOS SUPERVISADOS/ NUMERO DE PROCESOS PLANIFICADOS	200	231	100	5
VALIDACION DE CARPETAS DE ASPIRANTES PARA CUMPLIMIENTO DE PERFIL	CARPETAS DE ASPIRANTES RECIBIDAS/CARPETAS DE ASPIRANTES PLANIFICADAS	600	650	100	5
ELABORACION DE MEMORANDO PARA PROCESOS DE CONTRATACIONES DE PERSONAL	VALIDACION DE CARPETAS RECIBIDAS/ VALIDACION DE CARPETAS PLANIFICADAS	600	600	100	5
ELABORACION DE CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS PARA PROCESO DE INGRESOS DE FUNCIONARIOS	ENTREVISTAS REALIZADAS / ENTREVISTAS PLANIFICADAS	200	231	100	5
SUPERVISION DE CARPETAS DE CONTRATOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES PREVIO INICIO DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS RECIBIDOS / DOCUMENTOS HABILITANTES PLANIFICADOS	200	231	100	5

INSTITUCIÓN:		UNIDAD / PROCESO:		ÁREA REQUERENTE	
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA		PUESTO INSTITUCIONAL:		OFICINISTA	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL SERVIDOR PÚBLICO:		GRUPO OCUPACIONAL:		SERVIDOR PÚBLICO 5	
NÚMERO DE CEDULA:		ROL DE PUESTO:		ADMINISTRATIVO	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JEFE INMEDIATO:		NÚMERO DE CEDULA DEL JEFE INMEDIATO:		010510317-0	
Nº	PRODUCTOS O SERVICIOS QUE INSUME:	PRODUCTO INTERMEDIO:	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS		
3.-	ANÁLISIS Y REVISIÓN CON EL CUADRO NACIONAL BÁSICO DE DISPOSITIVOS, INSTRUMENTAL MÉDICO, MEDICAMENTOS, ETC. DE LOS ÍTEMES REQUERIDOS POR LAS DISTINTAS ÁREAS DE ESTE HOSPITAL	ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS ÍTEMES REALIZADOS/ ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS ÍTEMES PLANIFICADOS	CUADRO NACIONAL BÁSICO DE DISPOSITIVOS, INSTRUMENTAL, MEDICAMENTOS, ETC	APLICA	
2.-	SOLICITAR PROFORMAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO A PROVEEDORES PARA INICIAR EL PROCESO DE COMPRA	PROFORMAS SOLICITADAS/ PROFORMAS PLANIFICADAS	CONSTITUCION DE LA REPUBLICA	APLICA	
3.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL (SALDOS DE BODEGA, CERTIFICACION DE CATALOGO ELECTRÓNICO, CERTIFICACION PAC)	DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL SOLICITADA/ DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL PLANIFICADA	LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS PUBLICAS	APLICA	
4.-	ELABORAR LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS	ESPECIFICACIONES TECNICAS REALIZADAS/ ESPECIFICACIONES TECNICAS PLANIFICADA	RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERCOP	APLICA	
5.-	REALIZAR EL ESTUDIO DE MERCADO	ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO/ESTUDIO DE MERCADO PLANIFICADO	LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS PUBLICAS	APLICA	
6.-	REALIZAR EL INFORME TÉCNICO DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL	DOCUMENTO DE INFORME DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL REALIZADA/ DOCUMENTO DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL PLANIFICADA	RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERCOP	APLICA	
7.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX CERTIFICACION PRESUPUESTARIA E IVA PARA CADA PROCESO DE COMPRA	CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS E IVA REALIZADAS/ CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS E IVA PLANIFICADAS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON PRESUPUESTO	APLICA	
8.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICA	INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICAS REALIZADAS/ INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICA PLANIFICADAS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	
9.-	SOLICITAR AUTORIZACION DE INICIO Y GASTO, DELEGADOS TÉCNICOS, COMISION TECNICA Y ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y DE SER EL CASO PRESIDENTE DE LA COMISION	DOCUMENTACION SOLICITADA/ DOCUMENTACION PLANIFICADA	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	
10.-	MONITOREO DIARIO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS HASTA QUE INGRESEN A LA UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS.	MONITOREO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS REALIZADOS/ MONITOREO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS PLANIFICADOS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	

INSTITUCIÓN:		UNIDAD / PROCESO:		ÁREA REQUERENTE	
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA		PUESTO INSTITUCIONAL:		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL SERVIDOR PÚBLICO:		GRUPO OCUPACIONAL:		SERVIDOR PÚBLICO 5	
NÚMERO DE CEDULA:		ROL DE PUESTO:		ADMINISTRATIVO	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JEFE INMEDIATO:		NÚMERO DE CEDULA DEL JEFE INMEDIATO:		010510317-0	
Nº	PRODUCTOS O SERVICIOS QUE INSUME:	PRODUCTO INTERMEDIO:	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS		
1.-	ANÁLISIS Y REVISIÓN CON EL CUADRO NACIONAL BÁSICO DE DISPOSITIVOS, INSTRUMENTAL MÉDICO, MEDICAMENTOS, ETC. DE LOS ÍTEMES REQUERIDOS POR LAS DISTINTAS ÁREAS DE ESTE HOSPITAL	ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS ÍTEMES REALIZADOS/ ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS ÍTEMES PLANIFICADOS	CUADRO NACIONAL BÁSICO DE DISPOSITIVOS, INSTRUMENTAL, MEDICAMENTOS, ETC	APLICA	
2.-	SOLICITAR PROFORMAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO A PROVEEDORES PARA INICIAR EL PROCESO DE COMPRA	PROFORMAS SOLICITADAS/ PROFORMAS PLANIFICADAS	CONSTITUCION DE LA REPUBLICA	APLICA	
3.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL (SALDOS DE BODEGA, CERTIFICACION DE CATALOGO ELECTRÓNICO, CERTIFICACION PAC)	DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL SOLICITADA/ DOCUMENTACION PRECONTRACTUAL PLANIFICADA	LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS PUBLICAS	APLICA	
4.-	ELABORAR LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS	ESPECIFICACIONES TECNICAS REALIZADAS/ ESPECIFICACIONES TECNICAS PLANIFICADA	RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERCOP	APLICA	
5.-	REALIZAR EL ESTUDIO DE MERCADO	ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO/ESTUDIO DE MERCADO PLANIFICADO	LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS PUBLICAS	APLICA	
6.-	REALIZAR EL INFORME TÉCNICO DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL	DOCUMENTO DE INFORME DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL REALIZADA/ DOCUMENTO DE DETERMINACION DE PRESUPUESTO REFERENCIAL PLANIFICADA	RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERCOP	APLICA	
7.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX CERTIFICACION PRESUPUESTARIA E IVA PARA CADA PROCESO DE COMPRA	CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS E IVA REALIZADAS/ CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS E IVA PLANIFICADAS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON PRESUPUESTO	APLICA	
8.-	SOLICITAR MEDIANTE QUIPUX INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICA	INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICAS REALIZADAS/ INFORME DE PERTINENCIA JURÍDICA PLANIFICADAS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	
9.-	SOLICITAR AUTORIZACION DE INICIO Y GASTO, DELEGADOS TÉCNICOS, COMISION TECNICA Y ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y DE SER EL CASO PRESIDENTE DE LA COMISION	DOCUMENTACION SOLICITADA/ DOCUMENTACION PLANIFICADA	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	
10.-	MONITOREO DIARIO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS HASTA QUE INGRESEN A LA UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS.	MONITOREO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS REALIZADOS/ MONITOREO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS PLANIFICADOS	NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS RELACIONADAS CON COMPRAS	APLICA	
MISIÓN DEL PUESTO: Descripción breve de la razón de ser del puesto que desempeña:					

MATRIZ OPERACIONAL:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS DEL CUESTIONARIO	ESCALA	TÉCNICA DE ANALISIS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>PERFIL DE PUESTOS Parte de la estructura y el desarrollo organizacional, surge de las necesidades de cada organización, contempla la necesidad de llevar un control interno de la organización. (Ballesteros y otros, 2018)</p>	<p>TAREAS Y RESPONSABILIDADES</p>	Cumplimiento de tareas	1, 2	<p>Se utilizará la escala de Likert.</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>Encuesta</p> <p>Análisis de correlación</p> <p>Análisis de documentos</p>
		Conocimiento del puesto	3		
		Adaptabilidad y flexibilidad	4,5		
	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA</p>	Conocimientos específicos	6, 7		
		Logros académicos	8		
		Actualización del cargo	9		
	<p>FORMACIÓN PERSONAL</p>	Capacitación y desarrollo	10		
		Habilidades y aptitudes	11		
		Cambios de puesto	12		
	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL Es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. ACOSTA (2018) (Mamani Avendaño & Jonathan, 2019)</p>	<p>DESARROLLO PROFESIONAL</p>	Formación Continua		
Clima Laboral			14		
Plan de carrera			15		
<p>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</p>		Cumplimiento de metas	16		
		Productividad	17		
		Evaluación del desempeño	18		
<p>SATISFACCION LABORAL</p>		Retención del talento	19, 20		
		Resistencia al cambio	21, 22		
		Reconocimientos	23,24		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.							
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DEL ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS ENCUESTA	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿En qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿De qué manera las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?</p> <p>¿De qué manera la formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar en qué medida el perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar de qué manera las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.</p> <p>Establecer de qué manera la formación académica incide en el desempeño laboral del personal</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>El perfil de puestos incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Las tareas y responsabilidades del puesto inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>PERFIL DE PUESTOS</p> <p>Parte de la estructura organizacional, surge de las necesidades de cada organización, contempla la necesidad de llevar un control interno de la organización. (Ballesteros y otros, 2018)</p>	<p>TAREAS Y RESPONSABILIDADES</p>	Cumplimiento de tareas	1. ¿Logra cumplir con las tareas asignadas dentro del plazo estipulado por sus superiores? 2. ¿Cree Usted que las tareas descritas en el perfil de puestos del cargo que desempeña son las adecuadas para realizar su trabajo?	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN :</p> <p>No experimental de tipo correlacional, con un enfoque cuali-cuantitativo, (Mixto). Método Inductivo, parte de premisa particulares para llegar a situaciones generales. Bibliográfica, Documental, descriptiva.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN :</p> <p>Exploratoria y Descriptiva</p> <p>TÉCNICA:</p> <p>Análisis de documentos y Encuesta a través de un cuestionario de preguntas.</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>Se ha considerado el 100% del personal administrativo del hospital, que son</p>
					Conocimiento del puesto	3. ¿Considera que su evaluación del desempeño refleja adecuadamente el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto?	
					Adaptabilidad	4. ¿Tengo la capacidad para adaptarme a cambios cuando se presentan nuevas necesidades o situaciones imprevistas? 5. ¿Siente que las tareas y responsabilidades asignadas corresponden a sus competencias y le permiten desarrollarse adecuadamente en su puesto?	
				FORMACIÓN ACADÉMICA	Conocimientos específicos	6. ¿Considera que, al momento del ingreso a laboral en el hospital tenía los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto? 7. ¿Considera que los conocimientos adquiridos durante su formación académica le	

¿De qué manera la formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025?	administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025. Analizar de qué manera la formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.	La formación académica incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025 La formación personal incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025.				permiten desempeñarse eficazmente en su puesto actual?	137, con la finalidad, de obtener mejores resultados en la precepción de ellos, sobre el tema tratado.		
					Logros académicos	8. ¿Considero que la Institución tiene en cuenta mis resultados y logros académicos para otorgarme un puesto de trabajo?			
					Actualización del cargo	9. La institución le promueve de cargo en función de sus logros y avances académicos obtenidos.			
					FORMACIÓN PERSONAL	Capacitación y desarrollo		10. La institución le capacita constantemente para lograr un mejor desempeño en sus funciones y se desarrolle profesionalmente en su área.	
						Habilidades y aptitudes		11. ¿Cree que posee las habilidades necesarias para realizar de manera efectiva las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto dentro del Hospital?	
						Cambios de puesto		12. Considera que los cambios de puesto que ha tenido en la institución han contribuido a su formación y desarrollo personal.	
						VARIABLE DEPENDIENTE (Y) DESEMPEÑO LABORAL Es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su		DESARROLLO PROFESIONAL	Formación Continua
					Clima Laboral				14. ¿Considera Usted que el clima laboral en el que labora influye en su desempeño en el hospital?
					Plan de carrera				15. ¿Considera que la institución apoya el

			tarea. ACOSTA (2018) (Mamani Avendaño & Jonathan, 2019)			desarrollo y crecimiento profesional de sus empleados?
				CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Cumplimiento de metas	16. Conozco claramente y me comprometo a cumplir los objetivos estratégicos de la organización
					Productividad	17. ¿Considera que las actividades definidas en su perfil de puesto le permiten desempeñar sus tareas de manera eficiente y efectiva?
					Evaluación del desempeño	18. ¿Considera Usted que la evaluación del desempeño es una herramienta fiable para medir las actividades realizadas en su puesto de trabajo?
				SATISFACCION LABORAL	Retención del talento	19. ¿Cree que contar con un perfil de puesto con actividades claras y bien definidas contribuiría a su permanencia en el Hospital? 20. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que le brinda el hospital?
					Resistencia al cambio	21. ¿Le resulta difícil adaptarse al trabajo en equipo? 22. ¿Cree que la implementación de cambios dentro del hospital afecta negativamente su desempeño laboral?
					Motivación	23. ¿Considera que los logros alcanzados en su puesto de trabajo son valorados adecuadamente por la institución?

						24. ¿Cree que sus superiores reconocen su desempeño laboral de acuerdo al esfuerzo y dedicación que invierte en su trabajo?	
--	--	--	--	--	--	---	--

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
 SÉPTIMA COHORTE
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS

NOMBRE: Mayra Catalina Paltán Heredia

TEMA: Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO					ABRIL					MAYO				
	2025				2025					2025					2025				
	Semanas				Semanas					Semanas					Semanas				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
TEMA							X												
RESUMEN										X									
INTRODUCCIÓN										X									
DESARROLLO											X	X	X						
METODOLOGÍA														X					
RESULTADOS															X				
CONCLUSIONES																X			
RECOMENDACIONES																X			
Referencias																		X	
Apéndice																		X	
Entrega del Trabajo de Investigación																		X	
Total, horas									2		3	2	1	4	3	3	1	1	

*El total de horas de tutorías es de 20 en contacto con el docente.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

DATOS: PhD. Benjamín Marcheco Acuña

TEMA: Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025

DATOS GENERALES						
Estudiante:	Mayra Catalina Paltán Heredia	CI. 0104642640	Telf. 0995268690		E-mail: mayra.paltanheredia2640@upse.edu.ec	
Facultad:	Ciencias Administrativa	Progrma:	MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Cód. SNIESE:	750417A-P-01
TEMA:	Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025					
Tutor:	PhD. Benjamín Marcheco Acuña	CI. 1756814305	Telf. 0992440509		E-mail: benjamarcheco@gmail.com	
# total de horas de la Tutoría:	20	Fecha de inicio:	15/03/2025	Resolución:	CEF 08-05-2025-006	
REGISTRO DE TUTORÍAS						
N° Sesión	FECHA	ACTIVIDADES DE LA TUTORIA	DURACIÓN		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	TOTAL, DE HORAS
			INICIO	FIN		
1	15/03/2025	Presentación del Anteproyecto del trabajo de investigación	20:00pm	22:00pm	Fundamentar explícitamente el problema Verificar la matriz de operacionalización.	2
2	02/04/2025	Revisión de antecedentes y justificación del problema	17:00pm	18:00pm		1
3	04/04/2025	Revisión de variables, indicadores y dimensiones	17:00pm	19:00pm	Remitir Indicadores medibles y observables. Vinculación con cada hipótesis específica.	2
4	09/04/2025	Revisión de correcciones de la matriz de operacionalización	17:00pm	19:00pm	Avance con el marco teórico.	1
5	15/04/2025	Revisión marco teórico.	17:00pm	19:00pm	Estructurar nuevamente el marco teórico con referencias bibliográficas que sustenten el concepto de las variables	2
6	22/04/2025	Revisión y aprobación del marco teórico	17:00pm	19:00pm	Continuar con el marco metodológico	2
7	28/4/2025	Revisión marco metodológico	17:00pm	20:00pm	Realización preguntas del trabajo de campo	3
8	30/04/2025	Revisión preguntas de la encuesta para su aplicación	17:00pm	18:00pm	Aplicación y análisis de datos	1
9	07/5/2025	Revisión del análisis de datos	17:00pm	20:00pm		3
10	12/5/2025	Revisión conclusiones y recomendaciones	20:00pm	21:00pm		1
11	15/05/2025	Entrega y revisión del trabajo final	17:00pm	19:00pm	Listo para entregar	2
Total						20

Por la presente certifico que el Estudiante cumplió con el proceso de tutoría con el tema:

"Relación entre el perfil de puestos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital José Carrasco Arteaga IESS, año 2025"

Para constancia de lo actuado firman:


BENJAMIN MARCHECO ACUNA
PhD. Benjamín Marcheco Acuña
TUTOR


MAYRA CATALINA PALTAN HEREDIA
Ing. Mayra Paltán Heredia
AUTOR (A)