



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

**EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE
ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA
CIUDAD DE TENA**

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTOR: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

TUTOR: Ing. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

Tena - Ecuador

2024 IIS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

ING. YAJAIRA ELIZABETH ANDI LOZADA.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA, de autoría de la señora ELIZABETH DEL ROCÍO LINDO VILLACÍS, con CI. 1500612245, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 13 de febrero del 2025

Ing. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 13 de febrero del 2025

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA, presentado por ELIZABETH DEL ROCÍO LINDO VILLACÍS, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

ING. NEIVA REGINA MANCHENO MEJIA

CI:1500861289

LIC. MARIANA LUCÍA MACANCHÍ PICO

CI: 1500720956

AB. JUAN CARLOS ORTÍZ SERRANO

CI: 1803657384

AUTORÍA

Yo, ELIZABETH DEL ROCÍO LINDO VILLACÍS, declaro ser la autora del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:

ELIZABETH DEL ROCÍO LINDO VILLACÍS

CÉDULA: 1500612245

FECHA: Tena, 13 de febrero del 2025

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, ELIZABETH DEL ROCÍO LINDO VILLACÍS, declaro ser la autora del Trabajo de Integración curricular titulado: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 13 de febrero del 2025, firma el autor.

AUTOR: Lindo Villacís Elizabeth del Rocío

FIRMA:

CÉDULA: 1500612245

DIRECCIÓN: Aeropuerto 1, Av. Muyuna entre Isidro Ayora y Jorge Carrera Andrade.

CORREO ELECTRÓNICO: elizabeth.lindo @est.itstena.edu.ec

TELÉFONO: 0983215559 CELULAR: 0983215559

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Lic. Yajaira Elizabeth Andi Lozada.

TRIBUNAL DEL GRADO:

Ing. Neiva Regina Mancheno Mejía (Presidente).

Lic. Mariana Lucía Macanchí Pico (Miembro).

Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano (Miembro).

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño.

A mi DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mi madre Libia. Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me ha impartido y por el cariño que siempre me ha brindado. Mi gratitud hacia usted, es imposible de expresar completamente mi alegría y mi ser. Un tributo y una eterna admiración que siento por una mujer muy valiosa fuerte y guerrera quien me ha demostrado en toda mi vida. Gracias por ser la mejor madre del mundo.

A Xavier, mi esposo, compañero el padre de mis hijas, a ti especialmente te dedico con mucho amor, por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser tal y como es, tu amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar. Gracias por ser un pilar de fortaleza y un ejemplo para nuestras hijas. Tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es nuestro, en equipo.

A mis hijas Lady y Estefanía, el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, mis mayores tesoros y también la fuente más pura de mi inspiración quienes siguen mis pasos con esfuerzos y esmeros para ser profesionales y viendo en mí y su padre un ejemplo a seguir les dedico con mucho amor por su paciencia, respeto y cariño que me han brindado en este trayecto de la sabiduría, su apoyo incondicional, por su gran sacrificio que llenan cada éxito.

Elizabeth Lindo

AGRADECIMIENTO

Todo lo que tengo se lo debo gracias a Dios y la vida, gracias a mi Esposo, gracias a mi Madre, gracias a mis Hijas y familia, quienes me brindaron el apoyo, cariño y amor incondicional; a cada uno de ellos un gracias y un dios le pague por haber aguantado malos días y malas noches, ausencias y desplantes con el único fin de ser no solo una estudiante más sino alguien que recordaran que es una persona que no se rinde ni se decae.

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Tena que me ha brindado la oportunidad de alcanzar una meta más, que no hace mucho lo vi difícil y lejano.

De manera enérgica y emotiva agradezco a mis Docentes que supieron guiarme dentro de las horas clases formándome para la vida profesional.

A mis compañeros, compañeras y docentes agradezco que estuvieron presentes con una voz de aliento en momentos críticos de mi trayectoria académica.

A mi asesora de proyecto Ing. Yajaira Andi, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me guio en esta investigación y formó parte de este objetivo alcanzado. A todos muchas gracias y Dios le pague.

Elizabeth Lindo

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL DIRECTOR	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
A. TÍTULO	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	7
2.1 Necesidad	7
2.2 Actualidad	7
2.3 Importancia.....	8
2.4 Presentación del problema de investigación a responder.....	8
2.5 Delimitación	10
2.5.1 Delimitación Espacial.....	10
2.5.2 Delimitación Temporal.....	10
2.6 Beneficiarios.....	10
2.6.1 Directos.....	10
2.6.2 Indirectos	10
C. OBJETIVOS.....	12
3.1 Objetivo General.....	12
3.2 Objetivos Específicos.....	12
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS	13
4.1 Matriz de Asignaturas Integradoras	13
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
5.1 Variable Independiente	14
5.1.1 Evaluación del desempeño Laboral	14
5.1.2 Evaluación del desempeño por competencias	17
5.1.3 Métodos de Evaluación	17
5.2 Idea Principal (Variable Dependiente).....	20
5.2.1 Indicadores de Gestión	20
5.2.2 Resultados de Medición	21
5.2.3 Rendimiento de Personal.....	21
5.3 Marco Legal.....	22
5.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.....	22
5.3.2 Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP.	23
5.3.3 Código de Trabajo.....	23

5.3.4 De Los Órganos Responsables De La Administración Del Subsistema De Evaluación Del Desempeño.....	25
CAPÍTULO II.....	25
5.4 Marco Conceptual.....	25
F. METODOLOGÍA.....	27
6.1 Materiales y equipos	27
6.2 Ubicación del Área de estudio.....	28
6.2.1 Población	29
6.2.2 Muestra	29
6.3 Tipo de investigación / estudio.....	30
6.3.1 En función del propósito	30
6.3.2 Por su nivel de profundidad.....	30
6.3.3 Por la naturaleza de los datos y la información	31
6.3.4 Por los medios para obtener los datos	31
6.3.5 Por la mayor o menor manipulación de las variables	32
6.3.6 Según el tipo de inferencia	32
6.3.7 Según el periodo temporal en el que se realiza.....	32
6.3.8 De acuerdo en el tiempo en que se efectúan.....	33
6.4 Metodología para cada objetivo.....	33
6.4.1. Metodología para el Objetivo 1	33
6.4.2. Metodología para el Objetivo 2	34
6.4.3. Metodología para el Objetivo 3	35
G. RESULTADOS	37
7.1. Resultados del Objetivo 1.....	37
7.1.1 Análisis FODA.....	42
7.2. Resultados del Objetivo 2.....	43
Ficha: 1. Evaluación por parte del director al Personal	45
Ficha: 2. Autoevaluación del personal.....	47
Ficha: 3. Matriz de resultados	48
7.3 Resultados del Objetivo 3	51
H. CONCLUSIONES TIC.....	71
I. RECOMENDACIONES TIC.....	72
J. BIBLIOGRAFÍA	73
Bibliografía	73
K. ANEXOS.....	78
Entrevista	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Asignaturas Integradoras	13
Tabla 2 Jerarquización de Variables	14
Tabla 3 Materiales, equipos y recursos económicos utilizados en el proyecto de investigación	27
Tabla 4 Metodología para cada objetivo	36
Tabla 5 Análisis FODA del Centro de Especialidades Respira Vital	42
Tabla 6 Análisis Daño	43
Tabla 7 Parámetros a evaluar	44
Tabla 8 Matriz de Resultados de Evaluación	49
Tabla 9 Escala de Calificación de Evaluación	50
Tabla 10 Mejores puntajes	50

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Árbol de problemas	9
Gráfico 2 Mapa de la ubicación del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.	11
Gráfico 3 Ubicación zona de estudio	28
Gráfico 4 Evaluación por parte de jefe Inmediato	45
Gráfico 5 Autoevaluación	47
Gráfico 6 Solicitud a la Empresa	78
Gráfico 7 Aceptación	79
Gráfico 8 Entrevista	80
Gráfico 9 Evaluación por parte del Director a personal.	82
Gráfico 10 Autoevaluación	84

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Edificio Respira Vital Centro de Especialidades Médicas/Cantón Tena, Provincia de Napo	86
Imagen 2 Entrevista con Director Dr. Mayorga Edison Propietario de Centro de Especialidades Médicas Respira Vital	86

A. TÍTULO

**EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE
ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA
CIUDAD DE TENA**

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral del personal del Centro Médico de Especialidades Médicas Respira Vital. La población objeto de estudio fue de 23 trabajadores del centro médico, entre personal médico, auxiliar administrativo y personal de laboratorio. La presente investigación adoptó un enfoque cuali-cuantitativo con un alcance descriptivo y un estudio de tipo no experimental transversal, se aplicaron dimensiones de eficiencia y eficacia mediante una escala de Likert, lo que permitió identificar diferentes factores que influyen en el desempeño laboral. Entre los principales resultados obtenidos se menciona que, en cuanto a la eficiencia, los trabajadores realizan sus tareas a tiempo y asisten con puntualidad; sin embargo, cabe destacar que parte del personal mantiene un bajo rendimiento en compromiso con su jornada laboral. En cuanto a la eficacia, el buen clima laboral que hay en el centro médico permite que los trabajadores cumplan con todas sus actividades asignadas de la mejor manera. Se concluyó que el personal presenta un desempeño laboral en el que aplica todos sus conocimientos, habilidades y destrezas a la hora de realizar sus actividades; sin embargo, el trabajo en equipo se encuentra con un bajo rendimiento en cierta parte del personal.

Palabras clave: Rendimiento laboral; competencia; desempeño; colaboradores, comunicación interna, Talento Humano.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the work performance of the staff of the Respira Vital Medical Specialty Center. The population under study was 23 workers of the medical center, including medical staff, administrative assistants and laboratory staff. The present research adopted a qualitative-quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional study. Efficiency and effectiveness dimensions were applied using a Likert scale, which allowed the identification of different factors that influence work performance. Among the main results obtained, it is mentioned that, in terms of efficiency, workers carry out their tasks on time and attend punctually; however, it should be noted that part of the staff maintains a low performance in commitment to their work day. Regarding effectiveness, the good work environment that exists in the medical center allows workers to carry out all their assigned activities in the best way. It was concluded that the staff presents a work performance in which they apply all their knowledge, skills and abilities when carrying out their activities; however, teamwork is found to be underperforming in a certain part of the staff.

Keywords: Work performance; competence; performance; collaborators, internal communication, Human Talent.

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

La evaluación del desempeño laboral es importante porque se tiene claro la identificación de una competencia que se supone que la misma se debe estar asociada a un desempeño de actividades que se diseñan de una manera más útil para los diversos manejos que se realizan dentro del departamento que se evalúa. (Tualombo-Tituaña & Ortega, 2024).

Según menciona (Scribd, 2022) En Galicia, España durante los años 2022, el desempeño laboral fue uno de los aspectos más valorados por las organizaciones, ya que mide el rendimiento de los empleados, el cumplimiento de sus tareas y las actividades relacionadas con la responsabilidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales y aportando valor a la entidad.

2.2 Actualidad

En la actualidad el desempeño laboral puede medirse mediante una evaluación donde el colaborador manifiesta las capacidades profesionales obtenidas a un nivel individual, por ello se lo cataloga como un proceso trascendental para el éxito de la organización. (Guartán, 2019), esta evaluación del desempeño proporciona información por medio de indicadores KPIs cuantitativos y cualitativos, los cuales pueden medir y evaluar el desempeño de los trabajadores dentro de una empresa o también por el feedback que evalúa un mejor rendimiento del personal; para realizar esta evaluación se tienen que seguir una secuencia de pasos, empezando por definir el puesto de trabajo, la evaluación del desempeño en función de dicho puesto y continuar con la respectiva retroalimentación (Clavijo, 2022).

La evaluación del desempeño tiene el objetivo de ofrecer una representación exacta y confiable del trabajo de un empleado. Para lograr esto, los sistemas de evaluación deben ser prácticos, confiables y relacionados con las responsabilidades del puesto. Según Pérez Montejo (2009), este proceso mide y analiza atributos,

comportamientos y resultados del trabajo. Su fin es determinar la productividad del empleado y su capacidad para mejorar en el futuro.

Evaluar el desempeño laboral es importante para que las empresas identifiquen los resultados de cada empleado. Sin embargo, este proceso no es fácil y a menudo se hace de manera deficiente. Esto ocurre porque intervienen aspectos subjetivos que complican el análisis y afectan el rendimiento real.

2.3 Importancia

Considerando las demandas que tiene el área de salud con especialidades médicas, se ve la necesidad de indagar sobre la manera de evaluar el rendimiento del personal que laboran en el Centro de Especialidades Médicas “Respira Vital”, todo esto según las actividades establecidas por la empresa, siendo un elemento importante para una evaluación constante desde sus inicios de funcionamiento que en su corta trayectoria permite dar a conocer la forma en que se satisfacen las expectativas y se mejoran los resultados.

En centros médicos de tipo particular se desenvuelven en un mundo de constantes cambios, es por ello, que conocer y controlar el rendimiento de los funcionarios como patrimonio humano siendo de vital importancia para estar claros sobre el servicio que se está brindando al usuario.

2.4 Presentación del problema de investigación a responder

En el sector privado del área de la salud, la atención al público enfrenta desafíos específicos debido al corto tiempo disponible para resolver los casos que se presentan diariamente. Este entorno puede generar tensiones que afectan tanto el desempeño de los empleados como la calidad del servicio ofrecido. Sin un diagnóstico regular del ambiente laboral, es difícil identificar de manera oportuna los problemas que puedan surgir en el desempeño de las actividades asignadas.

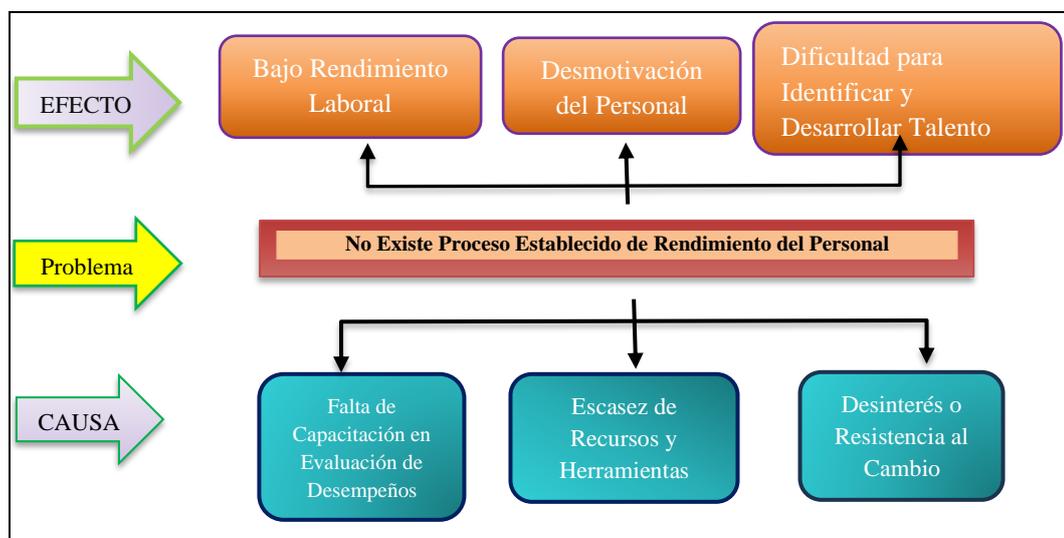
La falta de este diagnóstico sistemático puede derivar en una disminución de la eficiencia operativa y un impacto negativo en la satisfacción de los pacientes y trabajadores. Por tanto, surge la necesidad de analizar y evaluar las condiciones

del ambiente laboral, identificar las causas de los problemas y proponer estrategias de mejora que permitan optimizar el desempeño del personal. Esta investigación busca abordar esta problemática, destacando la importancia de un entorno laboral saludable para garantizar un servicio de calidad en el sector privado de la salud.

La motivación de los funcionarios especialistas en sus tareas diarias se refleja en la calidad de atención brindada a los pacientes. Por esta razón, se considera que la satisfacción de los funcionarios internos influye directamente en la de los pacientes externos. Realizar una evaluación precisa del rendimiento tiene como objetivo fortalecer el compromiso de los empleados con el Centro Médico de Especialidades, asegurar un servicio de excelencia y, en consecuencia, incrementar atención de calidad e infraestructura y equipos. Esto resulta clave, ya que los galenos son el vínculo directo con los pacientes, lo que refuerza su sentido de responsabilidad hacia la salud.

Campo: Administración de Empresas
 Área: Talento Humano
 Aspecto: Evaluación de Rendimiento del personal
 Sector: Salud

Gráfico 1 Árbol de problemas



Fuente: Lindo Elizabeth (2025)

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial

La ejecución del proyecto de Titulación se desarrolló en el Ecuador, provincia de Napo, Cantón y Parroquia Tena; dirigido específicamente al Centro de Especialidades “Respira Vital”, teniendo como principal objetivo, evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Respira Vital” ubicada en la ciudad de Tena, con el fin de proponer el mejor control del desempeño de las actividades encomendadas.

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio / Comunidad: Aeropuerto 1

Asociación, empresa, emprendimiento: Centro de Especialidades Respira Vital” ubicada en la ciudad de Tena.

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico 2024 II-S

2.6 Beneficiarios

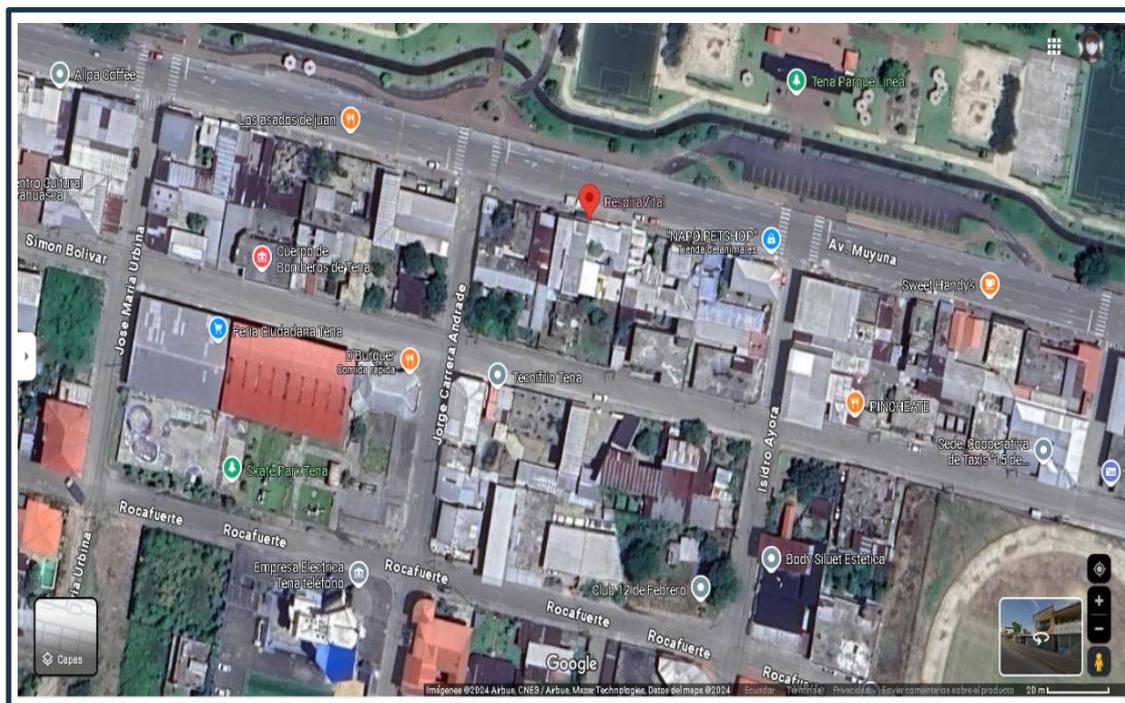
2.6.1 Directos

- Socios Propietarios
- Personal del Centro de Especialidades Médicas “Respira Vital” ubicada en la ciudad de Tena.

2.6.2 Indirectos

- Pacientes

Gráfico 2 Mapa de la ubicación del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.



Fuente: Google maps (2024)

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas “Respira Vital” ubicada en la ciudad de Tena.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual del proceso de medición del rendimiento laboral del personal del Centro de Especialidades Médicas.
- Medir a través de una herramienta el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas “Respira Vital”.
- Elaborar un informe sobre el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para desarrollar el trabajo de integración curricular se ha considerado apoyarse en las Líneas de Investigación que contempla la malla curricular de la Carrera de Administración.

4.1 Matriz de Asignaturas Integradoras

Tabla 1 Matriz de Asignaturas Integradoras

Línea de Investigación	Asignaturas	Resultados	Directo	Indirecto
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Gestión de Talento Humano	Describe el campo de la Gestión de Recursos Humanos y comprender su importancia para los directivos y empleados de la organización.	X	
	Liderazgo y Emprendimiento	Analizar las tendencias y desafíos que se enfrenta la organización con la participación del talento humano.	X	
	Herramientas de Colaboración Digital	Maneja adecuadamente el procesador de texto, hoja electrónica y elaboración de presentaciones mediante diapositivas.		X
	Metodologías de la Investigación	Formula la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.	X	
	Estadística Inferencial	Aplica técnicas estadísticas que permitan obtener datos confiables para analizar los resultados que contribuyan a la toma de decisiones para la organización.		X

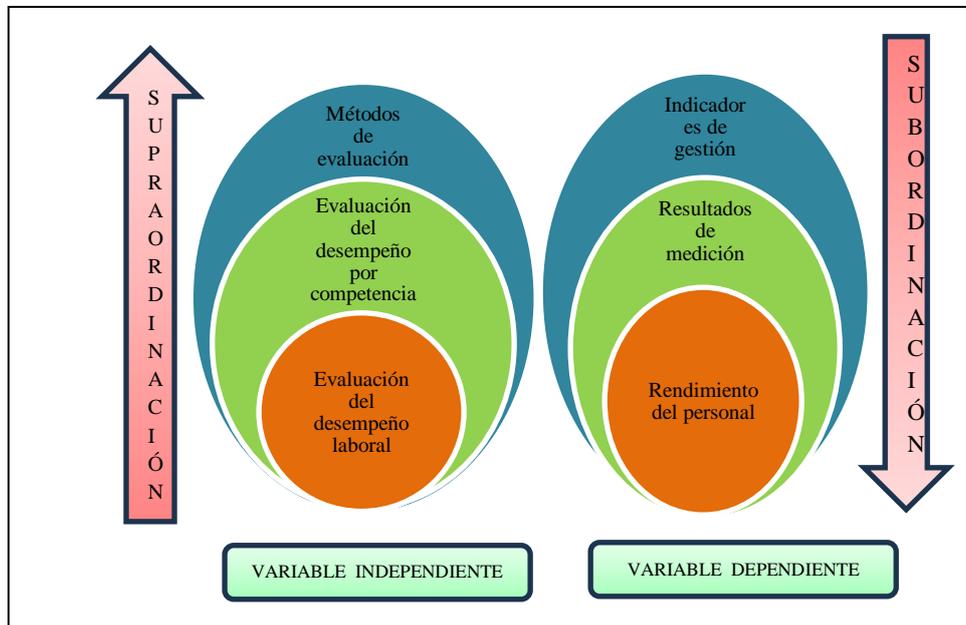
Fuente: Líneas de investigación de la carrera de Administración

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta.

Tabla 2 Jerarquización de Variables



Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

5.1 Variable Independiente

5.1.1 Evaluación del desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es un pilar fundamental en el ámbito de los recursos humanos, destinado a analizar y valorar la contribución de una persona a través de su trabajo a esto implica asignar valor, mientras que desempeño hace referencia a realizar una actividad laboral, proceso que tiene como propósito determinar el valor de las tareas realizadas por un empleado.

Según (Worki, 2024) El proceso de Evaluación y medición del Desempeño Laboral menciona, es un sistema que requiere ejecución permanente, recurrente y de forma cíclica en el tiempo el cual tiene como finalidad principal medir el

desempeño de cada integrante de la organización en las competencias y objetivos propios de su puesto de trabajo.

Un programa de evaluación del desempeño bien estructurado no solo permite supervisar el rendimiento y la adherencia a las normas, sino que también genera beneficios significativos para el trabajador, el supervisor, la organización y la sociedad en general.

La evaluación del desempeño ha mostrado una evolución y ha tenido cambios significativos respecto de las ideas originales que se acuñaron a inicios del siglo XX. El precedente de la evaluación del desempeño se centraba en los resultados y no en los procesos, esto motivaba que el resultado final establecía el parámetro de la evaluación al final del trabajo. Hoy en día la evaluación ha mostrado avances en cuanto a las partes que conforman un proceso antes de obtener un resultado. (Montaño, 2021)

Hoy en día los procesos de evaluación del desempeño establecen estándares de calidad en la manera de realizar las funciones y procedimientos. También se da una evaluación del trabajador hacia arriba, se podría decir que la evaluación ha mostrado cambios significativos en cuanto a quienes va dirigida la evaluación. La evaluación del desempeño surge como una necesidad de mejora en las actividades que se realizan en un trabajo o encargo.

Sin embargo, el concepto y los métodos han variado a lo largo del tiempo para añadir aspectos como las habilidades, aptitudes, relaciones con compañeros, responsabilidad y cualquier variable relacionada con el desempeño. (HR, 2024)

Un manejo adecuado del proceso de evaluación permite verificar el desempeño positivo de los empleados en la organización, fomentando al mismo tiempo un mayor compromiso y motivación hacia los objetivos del negocio.

5.1.1.1 Importancia de la evaluación del desempeño

Radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas (Parra, 2024).

Evaluar el desempeño laboral es vital en el liderazgo moderno y en la administración empresarial. Gestionar y medir el rendimiento de los empleados es esencial, ya que permite a las organizaciones evaluar con precisión la eficacia de su personal.

➤ Fortalezas y debilidades de los empleados

La importancia de la evaluación de desempeño no radica únicamente en detectar los errores, sino reflejarse en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, esta consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional. Es el sistema más amplio para valorar el desempeño, ya que dirige a las personas a la satisfacción de las necesidades y experiencias no solo de su jefe si no de aquellos que reciben sus servicios tanto internos como externos. Bajo este análisis, es así como la evaluación de desempeño constituye de manera imprescindible un enfoque de gestión para las organizaciones, esto motiva e impulsa a trabajar más en pro de su activo más importante: el colaborador (Restrepo Díaz, 2023).

5.1.1.2 Objetivos

Medir el desempeño de cada integrante de una organización sobre la base de las competencias requeridas por el cargo que ocupa. Es decir, respecto a las habilidades y aptitudes que necesita para desempeñar su trabajo (HR, 2024).

- Genera una gran motivación
- Estimula la productividad
- Conocer estándares establecidos por la empresa
- Producir confianza y efectividad
- Favorecer el desarrollo a nivel personal
- Ofrecer evidencia visible, ética y legal con calificaciones de carácter numérico

- Evaluar la adaptación de los trabajadores
- Crear planes para promover los trabajos en equipo (KPI, 2023)

5.1.1.3 Características

Al crear un sistema de medición del rendimiento, es crucial identificar las características del desempeño laboral que contribuyen al éxito. Es necesario considerar qué aspectos son más importantes en un modelo de evaluación para lograr los mejores resultados, ya que no todos los procesos son iguales. Las organizaciones a menudo se sienten impulsadas a seguir tendencias o normativas al desarrollar un modelo de evaluación, pero no siempre analizan si realmente lo necesitan o qué beneficios esperan obtener. Además, implementar un proceso de evaluación del desempeño no es sencillo ni siempre asequible, por lo que es fundamental definir claramente los requisitos del modelo.

5.1.2 Evaluación del desempeño por competencias

La evaluación por competencias se centra en medir las habilidades, conocimientos y actitudes que un colaborador necesita para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esta metodología es útil para identificar fortalezas y áreas de desarrollo en el personal (Besa, 2024).

Las competencias son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que un empleado debe tener para realizar sus tareas de manera efectiva y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque de evaluación surgió debido a la necesidad de contar con empresas globales que mantuvieran altos niveles de calidad y servicio.

5.1.3 Métodos de Evaluación

Es un proceso formal que se utiliza para evaluar el rendimiento de un colaborador en su lugar laboral. Estos métodos suelen implicar la revisión de la calidad del trabajo, la productividad, la eficiencia, la asistencia, el comportamiento y otros factores clave relacionados con la realización del trabajo por parte del equipo (Lapzo, 2023).

La evaluación del rendimiento laboral es un proceso sistematizado que se utiliza para valorar el desempeño de un empleado en su puesto de trabajo. Este proceso generalmente implica revisar aspectos como la calidad del trabajo, productividad, eficiencia, asistencia, comportamiento y otros factores clave que afectan el rendimiento del equipo.

Los métodos de evaluación del rendimiento pueden incluir la valoración por parte del supervisor o jefe directo, el departamento de recursos humanos, el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, conversaciones con el empleado y retroalimentación de sus colegas.

5.1.3.1 Tipos de modelos de desempeño al rendimiento del personal

a) Autoevaluación. - Método común que se desarrolla en dos etapas. Primero, el empleado reflexiona sobre su desempeño mediante un cuestionario en el que identifica sus fortalezas y aspectos a mejorar. Luego, se reúne con su supervisor para analizar estos puntos y planificar estrategias de desarrollo. Este proceso impulsa el crecimiento del trabajador, permitiéndole detectar áreas de mejora y armonizar sus objetivos con los de la organización, optimizando la gestión del talento.

b) Evaluación de 90 grados. - La evaluación de 90 grados es un método en el que únicamente el jefe directo del empleado se encarga de valorar su desempeño. Este modelo se basa en las observaciones del supervisor respecto al cumplimiento de objetivos, habilidades y conductas del trabajador.

c) Evaluación de 180 grados. - Consiste en que el supervisor evalúa al empleado, ofreciéndole retroalimentación para su crecimiento profesional. Además, el trabajador tiene la oportunidad de realizar una autoevaluación para las mejoras de sus áreas he identificar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

d) Evaluación de 270 grados. - La evaluación de los subordinados permite a los empleados dar su opinión sobre su jefe, algo que suele comentarse informalmente. La comunicación abierta ayuda a los líderes a identificar áreas de mejora. Un sistema estructurado de evaluación favorece una relación positiva y ayuda a alcanzar objetivos. La evaluación 270° debe ser anónima para evitar el miedo a represalias, asegurando respuestas sinceras.

e) Evaluación de 360 grados. - Ofrece una visión completa al incluir diversos evaluadores, como compañeros, supervisores y clientes. Esto permite una perspectiva global del desempeño del empleado.

Sus ventajas son la obtención de información desde varias perspectivas, reducción de conflictos y apoyo al desarrollo profesional. Sin embargo, sus

desventajas incluyen la complejidad en la gestión, lentitud del proceso y posibles discrepancias en las opiniones.

f) Assessment cener. - Este método implica una evaluación externa, con observadores capacitados que no forman parte de la organización, para evaluar a los empleados. Se utiliza en procesos de selección de personal basada en habilidades de observación, categorización, registro y evaluación durante las pruebas de selección, documentando el comportamiento de una persona en diversas situaciones.

Además, esta técnica puede combinarse con otros métodos y requiere la participación de un moderador, un observador y los candidatos.

g) Evaluación basada en objetivos. - Se establecen objetivos y se evalúa según su grado de cumplimiento. Este fue el modelo inicial de evaluación del desempeño, aunque con el tiempo se ha expandido para abarcar otros aspectos importantes del negocio y del trabajo.

h) Evaluación basada en competencias. - Esta evaluación analiza el desempeño de cada empleado en función de sus responsabilidades, evaluando las habilidades y competencias requeridas. El empleado lleva a cabo una autoevaluación, reconociendo las habilidades que tiene, está mejorando o necesita desarrollar. Posteriormente, el líder y el subordinado discuten los resultados y elaboran un plan de acción para fomentar el desarrollo de las competencias

i) Evaluación desempeño basado en la satisfacción del trabajador. - Este modelo prioriza la satisfacción de los empleados sobre su rendimiento; La premisa es que un trabajador satisfecho y autorrealizado será más eficiente y productivo.

j) Modelo de evaluación de desempeño por costes. - Según este modelo cada trabajador tendrá que ser observado sobre el prisma coste-beneficio que hace para la compañía.

k) Reuniones one to one. - Reuniones informales entre responsable y empleado para discutir problemas y buscar soluciones.

5.2 Idea Principal (Variable Dependiente)

5.2.1 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (Zendesck, 2023).

Aunque un indicador individual muestra el estado de un proceso en un momento específico, un conjunto bien definido y analizado de indicadores ofrece una visión general de la organización y ayuda a anticipar tendencias futuras.

El principal objetivo de los indicadores de gestión es evaluar el éxito en la ejecución de la planificación estratégica. Estos indicadores reflejan el avance en la implementación de la misión y visión de la empresa, así como el cumplimiento de los objetivos individuales de los empleados.

5.2.1.1 Características: En gestión administrativa se caracterizan por especificidad, medición, accesibilidad, relevancia y un marco temporal definido.

- La especificidad se refiere a la claridad al definir qué aspectos se van a monitorear.
- La medición implica la capacidad de cuantificar eventos, actividades o comportamientos, lo que permite evaluarlos de manera objetiva y compararlos con los estándares del mercado.
- Es esencial que el indicador sea accesible, es decir, que los datos sean fáciles de recopilar, almacenar y procesar.
- La relevancia es otro factor clave, ya que es fundamental enfocarse en métricas que estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

Por último, los indicadores deben emplearse dentro de un marco temporal, como puede ser la satisfacción del cliente en un mes específico, las ventas del primer trimestre o el crecimiento anual de la empresa.

5.2.1.2 Tipos de indicadores

Indicadores de proceso o inductores. - Medir y monitorear actividades relacionadas con proyectos que se realicen dentro de una empresa u organización.

Indicadores de calidad. - Evalúa la opinión que los clientes tienen de un producto, bien o servicio luego de haberlo utilizado; mientras que el segundo se

refiere a las características básicas y lo que se espera que sea el producto o atención final que reciba el paciente o cliente.

Indicadores de eficiencia. - Acciones planificadas enfocándose más en la productividad a largo plazo.

Indicadores compuestos. - Perfecto para proyectos grandes y largos requieren de varias personas y mucha dedicación para su culminación efectiva.

5.2.2 Resultados de Medición

Proceso que registrar y analizar el nivel de desempeño respecto a objetivos proyectados a proyectos específicos, a un profesional en particular o a toda la empresa en general.

5.2.2.1 Importancia

Medir el rendimiento de los empleados e involucrarlos en comentarios periódicos le permitirá ver cómo su estrategia de personal y la cultura organizacional predominante afectan el compromiso y, en consecuencia, el rendimiento. (Wilken, 2024).

Los resultados de medición evalúan el rendimiento del personal, proporcionando indicadores (cuantitativos y cualitativos) sobre eficacia, eficiencia y calidad de servicios. Identifican fortalezas y áreas de mejora, asegurando cumplimiento de estándares.

5.2.3 Rendimiento de Personal

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo (Velázquez, 2024).

Al realizar una evaluación del desempeño, la empresa y los empleados se benefician. El personal puede conseguir mejores oportunidades laborales o un puesto adecuado a su perfil. También se evalúan las habilidades de liderazgo del supervisor, la comunicación y la integración del empleado.

El desempeño es fundamental para valorar la contribución de un empleado a la organización, ya que cada uno representa una inversión valiosa. El Departamento de Recursos Humanos debe llevar a cabo una evaluación adecuada, teniendo en cuenta aspectos como el propósito de la evaluación, el historial del

empleado, criterios relacionados con el puesto, la comprensión del empleado sobre el proceso y las sugerencias para mejorar los aspectos identificados.

5.2.3.1 Ventajas

Unas de las ventajas son las siguientes:

- Definir beneficios en función de las responsabilidades de cada empleado.
- Proponer mejoras o ascensos basados en su desempeño laboral.
- Identificar problemas dentro de la estructura organizacional.
- Reducir los factores externos que afectan el trabajo de los empleados

5.2.3.2 Factores. - Pueden afectar el desempeño, desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión y compromiso con la que realiza sus labores.

5.3 Marco Legal

5.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección octava

Trabajo y seguridad social

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

Art. 187.- Las servidoras y servidores judiciales tienen derecho a permanecer en el desempeño de sus cargos mientras no exista una causa legal para separarlos; estarán sometidos a una evaluación individual y periódica de su rendimiento, de acuerdo a parámetros técnicos que elabore el Consejo de la Judicatura y con presencia de control social. Aquellos que no alcancen los mínimos requeridos, serán removidos.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Ecuador, 2021) Considerando que el comercial Danielito es un lugar privado y maneja empleados que trabajan al día y otros bajo dependencia laboral se toma en cuenta el siguiente código:

5.3.2 Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP.

Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 229

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.

Art. 78.- Escala de calificaciones. - El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones: a) Excelente; b) Muy Bueno; c) Satisfactorio; d) Regular; y, e) Insuficiente.

Art. 112.- De la remuneración variable por eficiencia. - Son mecanismos retributivos variables y complementarios a la remuneración mensual unificada, derivados de la productividad y del rendimiento en el desempeño del puesto, para el cumplimiento de objetivos y metas cuantificables en la consecución de productos, calidad del servicio, ventas o niveles de control, la cual constituye un ingreso complementario y no forma parte de la remuneración mensual unificada.

5.3.3 Código de Trabajo

Título preliminar

Disposiciones fundamentales

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales.¹⁸

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador. - El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;¹⁹
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;
- j) Las demás establecidas en este Código.

5.3.4 De Los Órganos Responsables De La Administración Del Subsistema De Evaluación Del Desempeño

CAPÍTULO II

Art. 5.-Al Ministerio del Trabajo. - Le corresponde:

- a) Administrar el Subsistema de Evaluación del Desempeño y emitir los lineamientos para su implementación;
- e) Efectuar la gestión y el control de los resultados del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

5.4 Marco Conceptual

Demanda (Leyes): Petición o solicitud de algo, especialmente si consiste en una exigencia o se considera un derecho.

Autoridad (administrativo): Condición de autoridad pública. Por ejemplo, los maestros y profesores de institutos, o los guardas jurados

Paciente (terminología clínica): Lenguaje que se usa para codificar, recuperar, comunicar y analizar datos clínicos.

Comportamientos: Control de personal, integra serie de procedimientos para registrar y controlar al personal que trabaja en una empresa o institución.

Evaluación (TTHH): Proceso mediante el cual mide, valora el conocimiento, habilidades, actitudes y los valores de una persona, producto o servicios.

Eficiencia: Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos y con una cantidad mínima de tiempo.

Efectividad: Es la mezcla perfecta de ambas, conseguir las metas con unos recursos mínimos.

Rendimiento (Personal): Nivel de eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo.

Función (TTHH): Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos de comunicación directa, para alcanzar objetivos empresariales

Medición (sistema rendimiento): Es una métrica de valor medible que demuestra la eficiencia con la que una empresa está operando para lograr sus objetivos, al mismo tiempo el resultado que sea algo que los demás comprendan y puedan dimensionar

Motivación: Proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta.²¹

Organización: grupo estructurado de individuos que trabajan juntos de manera coordinada para lograr metas u objetivos específicos.

Incentivos: Recompensas económicas en función de su rendimiento o de los resultados obtenidos con el objetivo de motivar y animar a los empleados a rendir mejor.

Talento humano: Es la capacidad natural que tiene una persona para realizar una determinada actividad o tarea.

Control de personal: Permite integrar una serie de procedimientos con la finalidad de registrar y controlar al personal que trabaja en una empresa o institución.

Desempeño en el trabajo: Calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.

F. METODOLOGÍA

La metodología es el conjunto de métodos y técnicas aplicadas durante un proceso de investigación para alcanzar resultados teóricamente válidos.

En este sentido, la metodología actúa como un soporte conceptual que guía los procedimientos de la investigación, asegurando precisión y fiabilidad en los resultados obtenidos. (Arellano, 2024).

"Un enfoque metodológico que busca comprender y analizar los fenómenos sociales y culturales de manera profunda y detallada, a través de la recolección y análisis de datos no numéricos, como textos, imágenes y observaciones". (Rodríguez, 2023)

6.1 Materiales y equipos

Para implementar y garantizar su posibilidad de realizar un proyecto o idea con éxito desde el punto de vista tecnológico, es fundamental realizar una revisión exhaustiva de la información, además de contar con los materiales y suministros necesarios que permitan especificar los procesos requeridos para su ejecución.

Para una correcta investigación de Trabajo de Integración Curricular se realizó por medio de equipos e insumos necesarios.

Tabla 3 Materiales, equipos y recursos económicos utilizados en el proyecto de investigación

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Cuaderno de apuntes de 100 hojas universitario	1,50	1,50
3	Esferos (azul, rojo, negro)	1,50	4,50
1	Resma de Papel Bond	5,00	5,00
1	Señaladores	0,75	0,75
1	Carpeta	1,00	1,00
1	CD	1,00	1,00
2	Internet Fijo	30,00	60,00
	Internet Móvil	15,00	15,00
5	Tinta Continua para impresora hp	15,00	75,00
1	Anillado (máquina o servicio para encuadernado)	3,00	3,00
60	Impresión de Informe Producto Acreditado	20,00	20,00
1	Empastado (máquina o servicio para encuadernado)	68,00	68,00

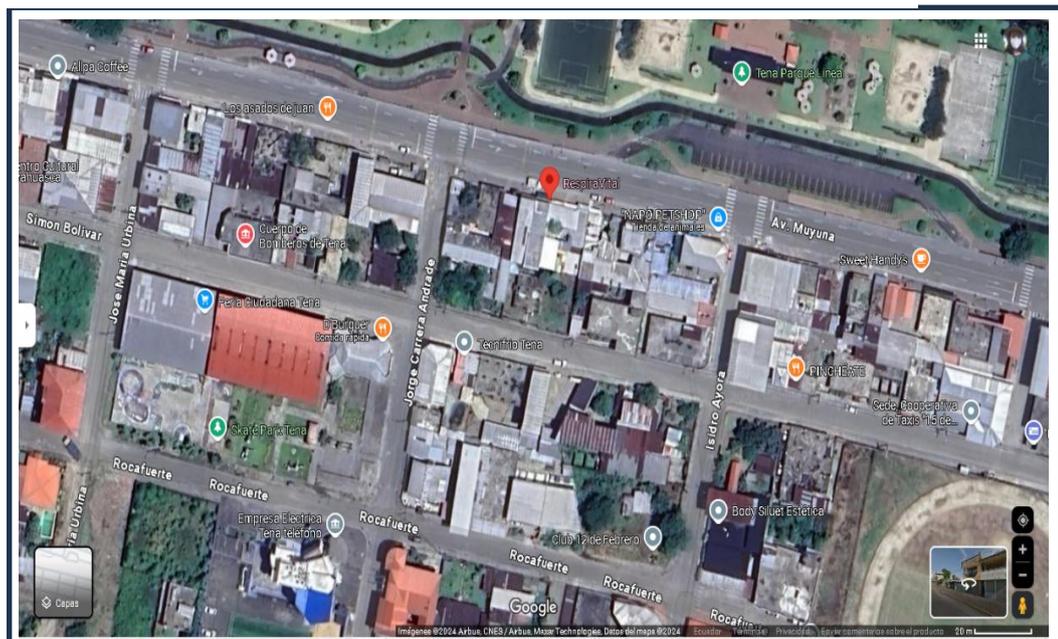
1	1000Gb- Memoria RAM 20Gb)	30,00	30,00
30	Movilización (medio de transporte o recurso)	1,50	45,00
1	Flash Memory	8,00	8,00
1	Antivirus para laptop Hp 250G 9(Disco sólido	25,00	25,00
Subtotal			362,75
Imprevistos (10%)			36,275
Total			399,025

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

6.2 Ubicación del Área de estudio

La investigación científica se realizó dentro del cantón San Juan de los Dos ríos de Tena, o simplemente Tena, capital de la Región Centro Norte de Ecuador y provincia de Napo, cabecera cantonal del cantón Tena con tiene 60.880 habitantes, en el cantón viven 51 640 habitantes, 35 979 en el área rural. La ciudad está dividida en 1 parroquia, dentro de cual beneficia al Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, ubicada en la Av. Muyuna entre la calle Jorge Carrera Andrade e Isidro Ayora frente a la cancha deportiva #3 del Parque Tena, siendo el lugar de mayor afluencia del cantón.

Gráfico 3 Ubicación zona de estudio



Fuente: Google maps (2024)

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

6.2.1 Población

Una población es un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares.

La población puede comprender una nación o un grupo de personas u objetos con una característica común. Incluye a todo el grupo bien definido sobre el que cualquier investigación quiere extraer conclusiones. (Narvaez, 2023). Por otro lado, Cerda (2021), complementa esta perspectiva al afirmar que la población no solo debe ser entendida como un conjunto, sino también como una entidad con estructura y características propias que deben ser identificadas y analizadas con precisión. Al entrelazar ambas definiciones, se comprende que la población, más allá de ser un mero conjunto numérico, es una entidad estructurada que requiere de una detallada identificación y descripción para ser adecuadamente investigada. (Vizcaíno, 2023)

Dicho esto, se refiere al grupo personal entero de 23, objetos o eventos que comparten características similares y son el foco del estudio con el fin de responder a los objetivos propuestos. Este grupo representa el universo del cual se desea obtener datos y formular conclusiones pertinentes al tema de investigación.

Para esta investigación mantenemos una población finita ya que está constituida por un determinado o limitado número de componentes que labora dentro del centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

6.2.2 Muestra

Por la naturaleza y objetivos del proyecto a desarrollar, se informa que no se realizará una muestra parcial del personal. En su lugar, el trabajo se llevará a cabo involucrando al 100% del equipo, conformado por las 23 personas que integran el Centro de Especialidades Respira Vital. Esta decisión se fundamenta en la necesidad de asegurar que el alcance del trabajo refleje fielmente las condiciones reales y particulares del centro, garantizando una representatividad integral que permita obtener resultados más precisos y alineados con las metas establecidas.

6.3 Tipo de investigación / estudio

6.3.1 En función del propósito

Se dice que la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (Lozada, 2024)

La investigación aplicada en la evaluación del rendimiento del personal en un centro médico busca identificar áreas de mejora y potenciar el desempeño profesional. Se utilizan herramientas adaptadas al entorno para medir competencias, eficiencia y calidad en la atención médica. Esto ayuda a diseñar capacitaciones, optimizar procesos y mejorar el ambiente laboral.

Analizar el desempeño del equipo proporciona datos que favorecen el desarrollo profesional y la calidad del servicio a los pacientes. La investigación es clave para alinear las capacidades del personal con los objetivos del centro, promoviendo estándares de excelencia en el cuidado de la salud.

6.3.2 Por su nivel de profundidad

Mediante el presente consiste en analizar y detallar de manera clara y precisa las características y funcionamiento de sus procesos, personal, servicios o recursos en un momento específico. Teniendo en cuenta en identificar y registrar aspectos como el desempeño del personal, tiempos de atención, calificaciones, recursos disponibles o satisfacción de los pacientes, sin establecer relaciones causales entre variables. Este tipo de estudio permite crear un perfil detallado que facilita la comprensión de la situación actual del centro, contribuyendo a detectar áreas de mejora y optimización de servicios por medio de un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se tabularán datos, se realizará gráficas para su representación e interpretación de resultados.

La investigación descriptiva está siempre en la base de la explicativa. No puede formularse una hipótesis causal si no se ha descrito profundamente el problema.

Explicativa: La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales. (Guevara Alban, 2020)

6.3.3 Por la naturaleza de los datos y la información

Cuantitativa La investigación cuantitativa se usa para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos. (Santander, 2021)

Cualitativa es un método o proceso de investigación que busca la comprensión profunda de un fenómeno dentro de su entorno natural. El tamaño de la muestra suele ser más pequeño en una investigación de mercado cualitativa ya que el método de recopilación de datos se basa en la interacción personal. (Narvaez, 2024).

La investigación cuantitativa tiene como objetivo establecer patrones generales que expliquen un fenómeno a partir de datos numéricos. Por otro lado, la investigación cualitativa se centra en interpretar y comprender el significado de un acontecimiento mediante el análisis de información recolectada a través de entrevistas, registros, conversaciones y otras fuentes.

6.3.4 Por los medios para obtener los datos

La recolección de datos es una fase práctica dentro del proceso de investigación donde se determinan los métodos para obtener la documentación y su posterior análisis.

Documental: Es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías. (Ortega, 2024).

Por medio de esta investigación facilitó el cumplimiento del objetivo del Trabajo de Integración Curricular en la cual respalda la búsqueda y validación de información proveniente de libros y páginas web, seleccionando los datos más relevantes.

De campo Es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico, como un término general que incluye el sinnúmero de actividades que realizan los investigadores de campo cuando recopilan datos: participan, observan, generalmente entrevistan a algunas de las personas que observan y normalmente analizan documentos o algunos objetos relacionados con el estudio. (Narvaez, 2024)

Para un correcto estudio de campo incluye lo siguiente:

- Estudio de Casos
- Encuesta
- Panel Estudio de casos

Encuesta es una herramienta, ya sea oral o escrita, diseñada para recopilar información sobre un grupo o muestra de personas, enfocándose en sus opiniones respecto a un tema específico.

6.3.5 Por la mayor o menor manipulación de las variables

No-Experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Vázquez Luna, 2023).

Por medio del presente estudio se empleó un tipo de investigación No Experimental, por ser recolectado en un período específico mediante la observación de los fenómenos en su entorno natural para ser analizados sin realizar ninguna intervención en el desarrollo del proyecto.

6.3.6 Según el tipo de inferencia

Hipotético-Deductivo: Es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación. (Ruiz Calleja, 2024)

El método hipotético-deductivo, típico de las ciencias fácticas, propone que las leyes e hipótesis científicas son resultado de la creatividad humana, no de la observación directa.

6.3.7 Según el periodo temporal en el que se realiza

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia (Ortega, 2024).

Este estudio sólo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, razón por la cual es de tipo no experimental y transversal por ser de información

limitada de un cierto período verificando sus variables de la empresa en determinada fecha.

6.3.8 De acuerdo en el tiempo en que se efectúan

Sincrónica: Son aquellas que estudian fenómenos que se dan en un período corto. A diferencia de la investigación diacrónica, que es longitudinal, la sincrónica se limita a estudiar un fenómeno en un determinado momento de la historia, por lo que se la conoce bajo el nombre de transversal. Esta investigación es entonces más aislada y limitada que la anterior, pero al mismo tiempo permite obtener resultados, descripciones y conclusiones más profundas y completas. (Onofre, 2022).

El método de estudio sincrónico se centra en analizar un fenómeno en un momento específico del tiempo. Esta técnica permite examinar y comprender las características y relaciones presentes dentro del centro médico en un contexto determinado, sin considerar su evolución o cambios a lo largo del tiempo investigando

La investigación sincrónica se especializa en investigar a profundidad un acontecimiento en un corto y específico tiempo de la historia. Debido a esto tiene la ventaja de ser una investigación más profunda que la investigación diacrónica

6.4 Metodología para cada objetivo

Se establecerán y examinarán las técnicas empleadas en cada meta establecida para hallar una respuesta a cada problema propuesto.

6.4.1. Metodología para el Objetivo 1

Analizar la situación actual del proceso de medición del rendimiento laboral del Centro de Especialidades Médicas Respira vital.

Para llevar a cabo este proyecto se ingresó una solicitud al Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, ubicado en la ciudad de Tena, con la finalidad de solicitar autorización para ejecutar el proyecto de titulación de integración curricular en el Instituto Superior Tecnológico Tena.

Una vez realizada la gestión Institucional, se procedió a realizar la investigación de campo para la obtención de información, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, para comprender la situación presente del Centro de

Especialidades Médicas Respira Vital, utilizando como herramienta entrevistas con preguntas abiertas enfocadas en factores internos y externos de la empresa a fin de levantar el análisis FODA lo que permitirá conocer la realidad actual del personal.

Luego, se realizó un análisis FODA para entender el estado actual del Centro de Especialidades Médicas, lo que facilitó conocer el proceso del desempeño del personal y posibilitó la definición de estrategias exactas a través de una matriz FODA.

6.4.2. Metodología para el Objetivo 2

Medir a través de una herramienta el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira vital.

Para llevar a cabo el estudio de los niveles de desempeño del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, se llevó a cabo un estudio documental y de campo con un enfoque cuali- cuantitativo, ya que por ser una empresa que apertura sus puertas al público hace poco tiempo cuenta con una baja-evaluación al desempeño del personal.

Para medir el rendimiento se aplicó la evaluación de 180° a causa de la rotación de personal y la complejidad de llevar a cabo evaluaciones en los horarios de trabajo, este procedimiento implica una autoevaluación y la evaluación del inmediato superior. El trabajo de integración curricular es no experimental, dado que se realizó una evaluación integral del personal, compuesta por dos etapas. Ambas se llevaron a cabo empleando preguntas con opciones de respuesta en función a la escala de Likert para medir competencias clave, cuyos valores se definieron de la siguiente manera:

Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3
Pocas veces = 2 Nunca = 1

En este análisis, los resultados se ponderarán de acuerdo con los siguientes pesos:

- Autoevaluación: 40% por la razón de que el personal reciba retroalimentación de sus superiores, compañeros, y clientes.
- Evaluación del jefe inmediato: 60% permite mejorar el rendimiento laboral y a fortalecer la relación entre el personal y sus superiores

El propósito de este proceso es identificar si las competencias del personal se alinean adecuadamente con los requisitos de sus roles. Con base en los resultados, se busca formular estrategias de incentivos orientadas a potenciar el desarrollo profesional, mejorar el desempeño laboral y optimizar los resultados organizacionales.

6.4.3. Metodología para el Objetivo 3

Elaborar el informe sobre el rendimiento del Centro de Especialidades Médicas Respira vital.

Basándonos en el análisis de los resultados, para el avance y la consecución de este objetivo, se redactará un informe con una propuesta concreta. En este, se especificarán las tareas que llevan a cabo los profesionales, su dedicación a la salud y el óptimo desempeño que brindan con el objetivo de sugerir e incentivar a cada uno, de tal forma que se sientan vinculados con los objetivos de la empresa y los resultados que aspiran lograr.

El informe incluirá las siguientes secciones:

- Portada
- Tabla de Contenido.
- Antecedentes.
- Misión y Visión.
- Objetivos del Informe (General y Específicos).
- Políticas Generales del Establecimiento.
- Resultados de la evaluación de desempeño.
- Propuesta de incentivos para el personal.
- Conclusión y recomendación.
- Bibliografía.

Tabla 4 Metodología para cada objetivo

Objetivos de la Investigación	Metodología de la Investigación	Tipos de Investigación	Herramientas/ Técnicas
Objetivo 1 Analizar la situación actual del proceso de medición del rendimiento laboral del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.	Investigación Cualitativo	Teórica No experimental Deductiva Documental De Campo	Observación Entrevista FODA
Objetivo 2 Medir a través de una herramienta el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.	Investigación Cuantitativo	Científica Transversal De Campo	Encuesta Tabulación Interpretación de resultados
Objetivo 3 Elaborar el informe sobre el rendimiento del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital	Investigación Aplicada	Explicativa	Informe de análisis de resultados Estrategias

Fuente: Objetivos de la Metodología
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

G. RESULTADOS

Mediante la presente investigación, se ha examinado progresivamente la motivación y el desempeño del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, en el cantón Tena. En este contexto, se presentarán los resultados obtenidos conforme a los objetivos establecidos.

7.1. Resultados del Objetivo 1

Analizar la situación actual del proceso de medición del rendimiento laboral del Centro de Especialidades Médicas Respira vital.

Para comenzar el desarrollo del objetivo 1, se utilizó la técnica de la observación con el propósito de recolectar información, mediante el análisis del comportamiento y acciones del personal administrativo en su entorno de trabajo. Se aplicó además una entrevista dirigida al director del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, a continuación, se muestran los resultados obtenidos:

ENTREVISTA

RESPIRA VITAL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Nombre del Entrevistado: Dr. Edison Mayorga - Director del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

Nombre del Entrevistador: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís-Estudiante de titulación IST TENA.

¿Cuál es la fortaleza principal que tiene el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital?

La calidad y la personalización.

¿Qué hace especial al Centro de Especialidades Médicas?

Nuestro enfoque radica en ofrecer una solución diferente y única frente a lo que comúnmente se encuentra en las instituciones a nivel nacional. Trabajamos con equipos interdisciplinarios orientados a abordar y resolver problemas de salud que

han quedado sin solución adecuada. Reconocemos que un solo médico no puede abarcar todos los aspectos de un caso complejo, por lo que apostamos por la colaboración de especialistas de distintas áreas para garantizar una atención integral y efectiva.

¿Se muestra resiliencia frente a situaciones de estrés o alta presión?

Normalmente, tanto yo como el resto del personal participamos en reuniones mensuales. Cuando surgen problemas laborales debido al estrés, intentamos manejar el proceso, aunque es complejo por la carga emocional inherente al campo de la salud."

¿Cuántas especialidades mantiene el centro médico y cuál es el de mayor frecuencia para atención al paciente?

Somos ahorita 24 especialidades, la que más suele tener es Pediatría y Otorrino.

¿Qué avances tecnológicos o metodológicos ha adoptado recientemente?

Nosotros todos los equipos que tenemos son autorizaciones de último año y todos se trabaja bajo protocolos como es procesos avanzados todo es protocolizado

¿Está el centro médico con un organigrama en donde se dé a conocer las actividades que deben realizar el personal?

"Todos, absolutamente todos, desde la parte administrativa hasta los médicos, tienen sus cronogramas y organigramas establecidos según los protocolos."

¿Qué tan probable es mejorar el reconocimiento a través de inversiones en marketing?

"Es crucial que nos enfoquemos en la parte digital. En los últimos tres meses, la inversión en este aspecto ha aumentado significativamente."

¿Qué alianzas estratégicas podrían fortalecer el servicio del centro médico?

"Queremos fortalecer la parte clínica oncológica, ya que, aunque hay recursos, los pacientes no son conscientes de su importancia. Nos falta mucho en Oncología para poder explicar claramente a los pacientes con cáncer."

Respira Vital ¿qué oportunidades puede aprovechar para el bien de la empresa?

La falta de enfoque en marketing, específicamente en publicidad digital, es un área que necesitamos fomentar más. Aunque el personal cumple con sus actualizaciones académicas y autorizaciones médicas varias veces al año, el marketing sigue siendo un aspecto descuidado debido a la falta de tiempo y conocimientos en esta área.

¿Con qué tendencias en salud o tecnología desempeña Respira Vital para destacarse?

Nuestro centro médico está a la vanguardia con equipos casi todos digitales. Contamos con Espiometrías, Audiometría, Rehabilitación Pulmonar, Electrocardiogramas y Monitor Holter. Nuestros equipos de última generación abarcan especialidades como Cardiología, Neurología, Otorrinolaringología, Pediatría y Medicina Interna, asegurando el mejor cuidado posible para nuestros pacientes.

¿Considera que las instalaciones cumplen con los estándares requeridos?

Nuestra atención va más allá de lo solicitado, siempre enfocados en el bienestar del paciente. A veces, debido a nuestras avanzadas instalaciones, algunos piensan que es un spa.

¿El nivel de inversión en marketing es adecuado para alcanzar los objetivos planteados?

Actualmente, estamos en un término medio en cuanto a inversión. Reconocemos que necesitamos invertir un poco más y estamos haciendo esto de manera paulatina para ir mejorando progresivamente. Consideramos que estamos en un tercio del camino hacia nuestros objetivos.

¿El seguimiento de los tratamientos es consistente y adecuado?

Contamos con un protocolo que incluye realizar llamadas y enviar mensajes constantes a los pacientes para monitorear cómo evolucionan. Este seguimiento nos permite ofrecer un cuidado continuo y personalizado, asegurando así el bienestar y la satisfacción de nuestros pacientes.

¿Los medios audiovisuales informativos son suficientes y adecuados para las necesidades establecidas?

Todavía no hemos alcanzado nuestro objetivo en términos de marketing. Es un área en la que aún tenemos carencias, y estamos trabajando para fortalecerla.

¿El nivel de capacitación del personal es suficiente para gestionar las transformaciones en el ámbito médico?

En el ámbito médico, nuestros servicios no solo son suficientes, sino que incluso superan las expectativas. Contamos con todo lo necesario y más para garantizar la mejor atención posible a nuestros pacientes.

¿Existe competencia por talento en el sector que dificulte la contratación?

Diría que la parte económica, específicamente la resolución de problemas de salud, ha requerido mucha capacitación. Hemos tenido que formar a nuestro personal extensivamente para que adquieran el conocimiento necesario para resolver estos problemas de manera eficaz.

¿Qué tan probable es enfrentar competencia en el mercado de especialidades médicas?

Es un proceso constante. Cada vez que llegan, es una oportunidad para ganar espacio y conocimiento de manera positiva, sin conflictos ni hablar mal de los demás. Sin embargo, es un entorno bastante competitivo.

¿Qué cambios regulatorios podrían impactar negativamente al centro?

Los costos regulatorios y de las consultas podrían ser un desafío. Hemos trabajado arduamente para ofrecer una imagen adecuada y respetuosa hacia el paciente, asegurando un manejo correcto en la medicina. Sin embargo, si el barrio en el que nos encontramos se vuelve peligroso, esto complicaría las cosas para nuestros pacientes.

¿Existen amenazas externas que puedan afectar la reputación o la operación del centro?

Es cierto que siempre hay personas que intentan perjudicar, pero nosotros trabajamos con protocolos sólidos que han fortalecido nuestra práctica. Cuando surge alguna situación, estos protocolos nos respaldan y nos permiten manejar los desafíos, especialmente en las interacciones entre colegas. Esto asegura un ambiente de trabajo seguro y profesional.

¿El personal contribuye positivamente a la imagen pública del centro médico?

Si, todos aquí seguimos una normativa de vestimenta y comportamiento que refleja nuestra identidad institucional. Es fundamental que tanto dentro como fuera de la institución nos comportemos de la manera que la representemos adecuadamente.

¿Qué medidas adicionales recomendarías para enfrentar estas amenazas de manera más efectiva?

Constantemente estamos actualizando y manteniendo nuestras instalaciones, asegurándonos de que todo esté limpio, bien pintado y agradable a la vista. Implementamos medidas de seguridad, como puertas reforzadas, cámaras y alarmas, para garantizar un entorno seguro. Afortunadamente, hemos encontrado un lugar que es estéticamente agradable y funcional. Considero que, aparte de estos aspectos, no hay mucho más que se pueda mejorar en este sentido.

Cómo es la evaluación al desempeño del rendimiento del personal al en su centro médico, indicadores.

La evaluación del desempeño del personal en nuestro centro médico se lleva a cabo siguiendo criterios similares a los establecidos por el ministerio de salud. Los principales indicadores que consideramos son:

Puntualidad.

¿Cómo es la evaluación al desempeño del rendimiento del personal al en su centro médico, indicadores y sus parámetros?

La evaluación del desempeño del personal en nuestro centro médico se lleva a cabo siguiendo criterios similares a los establecidos por el ministerio de salud. Los principales indicadores que consideramos son: Puntualidad.

Una vez que se realizó la entrevista al propietario se utilizó el análisis FODA y la matriz FODA con la finalidad de conocer aspectos internos y externos de la institución. Esto permitió identificar fortalezas, capitalizar oportunidades, reconocer debilidades y enfrentar amenazas relacionadas con la falta de evaluación del desempeño del personal activo. Así, se busca proponer estrategias que motiven al personal a mejorar su desempeño.

7.1.1 Análisis FODA

Tabla 5 Análisis FODA del Centro de Especialidades Respira Vital

Factores internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> *Alta calidad y personalización en la atención. *Equipos interdisciplinarios para abordar casos complejos. *Avances tecnológicos y equipos de última generación. *Protocolos establecidos para todas las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de enfoque en marketing y publicidad digital. *Necesidad de mayor capacitación en resolución de salud. *Dependencia de la percepción del entorno y barrio.
Factores externos	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> *Fortalecer el marketing digital y publicidad. *Expandir alianzas estratégicas en áreas como oncología. *Aprovechar las tendencias en salud y tecnología. *Mejorar el reconocimiento a través de mayor inversión en marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> *Competencia creciente en el mercado de especialidades. *Cambios regulatorios que pueden aumentar los costos operativos y afectar la sostenibilidad. *Problemas de seguridad en el entorno local que pueden afectar la asistencia de pacientes. *La percepción negativa del barrio puede impactar la reputación del centro y disuadir a los pacientes.

Fuente: Entrevista a Director de Centro de Especialidades Respira Vital.

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

7.1.1.1 Análisis DAFO

Tabla 6 Análisis Dafo

Factores Internos	Fortaleza	Debilidades
Factores Externos		
Oportunidades	<p>F-O</p> <p>Impartir capacitaciones que motiven al personal a seguir trabajando de mejor manera.</p> <p>Recompensar el buen desempeño de los empleados.</p>	<p>D-O</p> <p>Implementar indicadores de desempeño que les ayuden a controlar de mejor manera el rendimiento de forma periódica.</p>
Amenazas	<p>F-A</p> <p>Aprovechar la buena relación entre compañeros para crear un mejor trabajo en equipo</p>	<p>D-A</p> <p>Evaluar el rendimiento del personal con el fin de analizar si lo hacen de manera adecuada cumpliendo con los objetivos de la empresa.</p>

Fuente: Entrevista a Director de Centro de Especialidades Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Este análisis FODA muestra que el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital tiene una sólida base en cuanto a calidad, tecnología y especialización, pero aún enfrenta desafíos relacionados con la competencia, la visibilidad digital y la gestión de talento. Las oportunidades en marketing y expansión de especialidades como Oncología son áreas claves para su crecimiento.

7.2. Resultados del Objetivo 2

Dentro del presente trabajo de titulación, se usó la investigación no experimental y de campo es decir se evaluó el entorno en su desarrollo natural sin afectar el funcionamiento normal de sus actividades, para lo cual y considerando las múltiples acciones, horarios y jornadas que el personal realizan en el Centro de Especialidades Médicas y con el fin de acoplarse a las necesidades del centro ya mencionado se usó el método de evaluación de 180° grados, esta herramienta de evaluación del rendimiento hace referencia a la autoevaluación la cual se consideró dentro de una calificación de 60 puntos pero que en porcentaje equivale al 40% de la calificación y la evaluación por parte de jefe inmediato que tuvo un puntaje de

75 puntos con equivalente de 60% respectivamente, dando como suma total para el mejor evaluado de 100% si fuera el caso, estas evaluaciones estuvieron distribuidas tales como: orientación al logro, compromiso, trabajo en equipo y colaboración, esto dentro de la autoevaluación, donde se ocupó la escala de Likert.

Medir a través de una herramienta el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

Por medio de la presente encuesta se ha podido analizar la motivación y rendimiento que tiene el personal del Centro de Especialidades Respira Vital de Tena, para lo cual se detalló cada resultado obtenido de acuerdo a su evaluación.

Los siguientes parámetros fueron evaluados en la encuesta realizada en el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

Tabla 7 Parámetros a evaluar

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: Entrevista a Director de Centro de Especialidades Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Ficha: 1. Evaluación por parte del director al Personal

Así mismo dentro de la evaluación jerárquica o del jefe inmediato superior, se formuló nuevamente bajo competencias tales como: comportamiento, trabajo en equipo, resolución de problemas, organización y administración del tiempo por último se calificó el enfoque en el paciente, con el fin de implementar una matriz con la cual permitió conocer el porcentaje de rendimiento de cada trabajador.

Gráfico 4 Evaluación por parte de jefe Inmediato

EVALUACIÓN AL RENDIMIENTO						
Nombres y Apellidos del evaluador:		Dr. Edison Mayorga				
Nombres y Apellidos del evaluado:						
Departamento/Sección/Área:						
RELACIÓN CON EL EVALUADO:						
Jefe Inmediato						
TEMA: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL						
OBJETIVO GENERAL						
Evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.						
INTRODUCCIÓN DEL LLENADO - EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO						
<ul style="list-style-type: none"> ü Lea bien las preguntas antes de contestar ü Seleccione la opción con una X de acuerdo a su criterio, donde 1 equivale a malo y 5 excelente. ü Escala de valoración (1-Malo; 2-Regular; 3 Bueno; 4 Muy Bueno; 5 Excelente) 						
Nº	COMPETENCIAS	1 Nunca	2 Pocas veces	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
COMPORTAMIENTO						
1	Asiste con puntualidad a su jornada de trabajo.					
2	Mantiene de manera ordenada y limpia su lugar de trabajo.					
3	Demuestra dedicación en sus tareas y las realiza sin necesidad de supervisión o control sin pérdida de tiempo.					
		TOTAL				
TRABAJO EN EQUIPO						

1	Participa por iniciativa propia en la realización de las tareas y ayuda a los compañeros de labores cuando la circunstancia lo requiera.					
2	Tiene motivación para realizar sus actividades en equipo trabajo					
3	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.					
TOTAL						
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS						
1	Se enfoca en los asuntos claves para resolver los problema.					
2	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones complicadas.					
3	Conserva la calma en situaciones complicadas					
TOTAL						
ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO						
1	Completa de manera efectiva en tiempo y forma las tareas asignadas					
2	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades					
3	Realiza actividades extras a las que tiene bajo su cargo en los tiempos de poca afluencia de pacientes.					
TOTAL						
ENFOQUE EN EL PACIENTE						
1	Establece o tiene un buen trato con los pacientes para ganar su confianza.					
2	Maneja situaciones en las que un paciente está insatisfecho o tiene preocupaciones sobre su atención.					
3	Utiliza estrategias para mejorar la comunicación y empatía con los pacientes y sus familias					
TOTAL						

Fuente: Entrevista a Director de Centro de Especialidades Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Ficha: 2. Autoevaluación del personal

Gráfico 5 Autoevaluación

AUTOEVALUACIÓN						
Nombres y Apellidos del evaluado:						
Departamento /Sección:						
Indique su Género		Masculino <input type="radio"/>		Femenino <input type="radio"/>		
¿Cuál es su rango de edad?		22-27 <input type="checkbox"/>		28-33 <input type="checkbox"/>		
		34-39 <input type="checkbox"/>		40 en adelante <input type="checkbox"/>		
Nombres y Apellidos del evaluador:						
Periodo de evaluación		Desde:		.10/2024		
		Hasta:		.12/2025		
TEMA: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL						
OBJETIVO GENERAL						
Evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.						
INTRODUCCIÓN DEL LLENADO - AUTOEVALUACIÓN						
<ul style="list-style-type: none"> ü Lea bien las preguntas antes de contestar ü Seleccione la opción con una X de acuerdo a su criterio. 						
		5	4	3	2	1
Nº	AUTOEVALUACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
COMPORTAMIENTO						
1	Me comunico de manera clara y comprensible intercambiando eficazmente la información con los pacientes.					
2	Hago uso del uniforme de manera adecuada, limpia y ordenada.					
3	Demuestro Claridad en las funciones que debo realizar en mi área de trabajo.					
		TOTAL				
ORIENTACIÓN AL LOGRO						
1	Realizo mi trabajo de manera oportuna ágil y efectiva para cumplir con el objetivo deseado con resultados satisfactorios.					
2	Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.					

3	Tengo la capacidad de trabajar con excelencia					
TOTAL						
COMPROMISO						
1	Conozco la misión, visión, lema o los objetivos que tiene Respira Vital Centro de Especialidades Médicas.					
2	Prevengo y supero obstáculos que interfiere con el desarrollo de mis actividades.					
3	Apoyo las decisiones y acciones que estén dirigidas al desarrollo y mejoramiento de la empresa.					
TOTAL						
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN						
1	Realizo mi trabajo en conjunto y de manera participativa con mis compañeros.					
2	Comparto información					
3	Respeto criterios y apporto sugerencias.					
TOTAL						

Fuente: Evaluación del Rendimiento a l personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Ficha: 3. Matriz de resultados

Se elaboró una matriz de datos donde constan todos los 23 empleados evaluados dentro de este proceso, se detallará la calificación obtenida al final de la evaluación de 180° grados por competencias.

Tabla 8 Matriz de Resultados de Evaluación

MATRIZ DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL DE TENA

Evaluador/a: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

N°	Apellidos y Nombres	Sección de Trabajo	(60 puntos)		(75 puntos)		100%		Escala
			Autoevaluación	40 % de autoevaluación	Evaluación de Rendimiento	60% de Evaluación	Total	Total %	
1	De la Cruz Israel	HEMATÓLOGO	60	40,00	74	59,20	134	99,2	Excelente
2	Gonzáles Carlos	MEDICINA INTERNA	60	40,00	73	58,40	133	98,4	Excelente
3	Soria Apolo Jhon Alexis	OTORRINOLARINGOLOGO	58	38,67	75	60,00	133	98,7	Excelente
4	Rodríguez Paola Alejandra	PEDIATRIA	57	38,00	75	60,00	132	98,0	Excelente
5	Masaquiza Diego Armando	UROLOGO	59	39,33	68	54,40	127	93,7	Excelente
6	Paredes Cerda Karla Solange	PSICOLOGA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
7	Galo Yagloa	CARDIOLOGO	60	40,00	70	56,00	130	96,0	Excelente
8	Ramos Suque Dixon Javier	REUMATOLOGO	55	36,67	75	60,00	130	96,7	Excelente
9	Pineda Clara	GASTROENTEROLOGA	60	40,00	66	52,80	126	92,8	Excelente
10	Cortez Paladines José Andrés	TRAUMATOLOGO	52	34,67	66	52,80	118	87,5	Muy Buena
11	Aguilar Henry	COLOPROCTÓLOGO	60	40,00	65	52,00	125	92,0	Excelente
12	Aules Chicaiza Andrea Belén	FISIO TERAPIA	56	37,33	75	60,00	131	97,3	Excelente
13	Bahamonde Belén	NUTRICIONISTA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
14	Reyes Xavier	PSIQUIATRA	54	36,00	75	60,00	129	96,0	Excelente
15	Morocho William	NEUROLOGO	60	40,00	55	44,00	115	84,0	Muy Buena
16	Analya Contento	MEDICINA GENERAL	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
17	Zuñiga Gabriela	FISIOTERAPISTA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
18	Arce Yanael	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
19	López Luigi	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
20	Orejuela Marcia	NEFROLOGA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
21	Valencia Carlos	LABORATORIO	60	40,00	73	58,40	133	98,4	Excelente
22	Ríos Jorge	NUTRICIONISTA	54	36,00	57	45,60	111	81,6	Muy Buena
23	Viteri Lucio María Isabel	AUX. EMFERMERÍA	59	39,33	75	60,00	134	99,3	Excelente

Fuente: Evaluación del Rendimiento a l personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Tabla 9 Escala de Calificación de Evaluación

Promedio de Calificación	Escala
De 60% a 70%	Regular
De 71% a 80%	Buena
De 81% a 90%	Muy buena
De 91% a 100%	Excelente

Fuente: Evaluación del Rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Tabla 10 Mejores puntajes

Nº	Calificación cualitativa	Porcentaje Calificación cuantitativa	Personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital	Superior Jerárquico
1	EXELENTE	De 91% a 100%	Paredes Karla Solange	Calificado por director Propietario
2	EXELENTE	De 91% a 100%	Bahamonde Belén	Calificado por director Propietario
3	EXELENTE	De 91% a 100%	Analya Contento	Calificado por director Propietario
4	EXELENTE	De 91% a 100%	Zuñá Gabriela	Calificado por director Propietario
5	EXELENTE	De 91% a 100%	Arce Yanael	Calificado por director Propietario
6	EXELENTE	De 91% a 100%	López Luigi	Calificado por director Propietario
7	EXELENTE	De 91% a 100%	Orejuela Marcia	Calificado por director Propietario

Fuente: Evaluación del Rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Análisis: La evaluación de 180° fue rápida y eficaz, permitiendo generar una base de datos para las futuras evaluaciones que se implanten en la empresa, con el fin de verificar de mejor manera a sus colegas, y a su vez retener a su mejor personal, es decir, motivarlos a seguir con sus labores en un a largo plazo.

Según esta evaluación se pudo detectar al personal que están dentro del rango de buena, donde su calificación es dentro de 75%, que según las competencias propuestas se refieren al comportamiento, resolución de problemas, organización y administración del tiempo, por lo que con a la información recopilada se detallará mediante un informe pertinente con las propuestas de motivación a los profesionales.

7.3 Resultados del Objetivo 3

Elaborar un informe sobre el rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

Se elaboró un informe sobre la evaluación del rendimiento del Centro Médico Respira Vital. Este enfoque busca. Al implementar estas medidas, se espera fomentar un mayor compromiso y responsabilidad por parte del personal, lo que facilitará la identificación de fallas y la corrección de errores cuando sea necesario.



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL DE TENA.



Elaborado por: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís
Propietario: Edison Mayorga

2024 - 2025

TABLA de Contenido



— PORTADA	1
TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
01 ELEMENTOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN	
INSTITUCIONAL	4
Antecedentes	4
Misión de la Empresa	4
Visión	4
02 INTRODUCCIÓN	5
03 OBJETIVOS DEL INFORME	6
Objetivo General	6
Objetivo Específico	6
04 POLÍTICAS GENERALES	6
Para el personal	6
Objetivo 1: Descripción detalle proceso	7
Objetivo 2: Matriz Resultados	11
Objetivo 3: Propuesta	14
05 CONCLUSIONES DEL INFORME	18
06 RECOMENDACIONES	19
07 BIBLIOGRAFÍA	19

1 INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Resultados de Autoevaluación-Informe</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 2 Resultados del Informe Evaluación Jerárquica</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 3 Matriz de Resultados</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 4 Promedio de Calificaciones</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 5 Mejores Puntajes -Informe.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 6 Propuesta General.....</i>	<i>65</i>

2 INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1 Método de Entrega</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 2 Fechas Especiales Importantes</i>	<i>68</i>

1. ELEMENTOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Antecedes

Respira Vital Centro de Especialidades Médicas ofrece servicios especializados a la ciudadanía, con una amplia gama de equipos de última generación y planes para habilitar un área de oncología. Pionero en la Amazonía, este centro ha ganado gran acogida en el cantón Tena y en el resto de la provincia, posicionándose en el mercado. Desde su apertura, ha brindado atención de calidad a quienes más lo necesitan, expandiéndose exitosamente a pesar de la competencia. Su lema: “Pioneros en la atención de enfermedades respiratorias en la Amazonía”.

2.2 Misión de la empresa

Ser un centro médico que brinda servicios personalizados y especializados que busca un bienestar físico, mental y psicológico, tanto en adultos como en niños fomentando la educación en salud a los mismo, basado en la mejor docencia y capacitación continua a sus profesionales.

2.3 Visión de la empresa

Ser el referente líder en un tratamiento integral de las enfermedades en niños y adultos, ofreciendo atención de calidad, innovadora y centrada en el paciente para mejorar la salud y su calidad de vida.

2. INTRODUCCIÓN

Para el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, realizar una evaluación exhaustiva del rendimiento laboral es esencial. Esto permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, optimizando el servicio y fomentando un ambiente laboral colaborativo. Un sistema claro de evaluación incentivará un mayor compromiso del personal, resultando en un servicio de salud más eficiente y de calidad. Esta herramienta es clave para fortalecer la cultura organizacional y mejorar el desempeño general del centro médico.

El informe tiene como objetivo dar a conocer de manera rápida y eficaz el rendimiento de cada uno de los profesionales. Esto permitirá implementar correcciones o motivaciones necesarias para aquellos que dedican sus esfuerzos a hacer de este centro médico un referente de excelencia en el mercado.

El proyecto establece parámetros de calificación que permiten identificar al personal con rendimiento destacado y resultados aceptables. Para quienes no alcancen puntajes altos, se proponen estrategias de motivación para fomentar su desarrollo profesional. Este enfoque busca no solo reconocer el desempeño sobresaliente, sino también iniciar una evaluación anual. Esto permitirá comparar datos a lo largo del tiempo y evaluar el crecimiento de las capacidades y habilidades de cada profesional, contribuyendo al fortalecimiento del equipo y a la mejora continua del servicio en el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

3. OBJETIVOS DEL INFORME

Objetivo General

Plantear, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas que fortalezcan la posición en el mercado. Esto incluye superar desafíos relacionados con la competencia, la visibilidad digital y la gestión de talento, así como aprovechar las oportunidades en marketing y la expansión de especialidades como Oncología.

Objetivos Específicos

- Describir en detalle los datos obtenidos del proceso de evaluación del rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
- Analizar los resultados del proceso de evaluación para determinar el rendimiento individual de cada empleado.
- Desarrollar estrategias de motivación, control y capacitación para el personal, garantizando que su implementación no afecte las actividades diarias.

4 POLÍTICAS GENERALES

Para el personal

- Continuar con la puntualidad en los horarios de trabajo.
- Cuidar y conservar el aseo de sus áreas y consultorios de atención al paciente.
- Preservar los equipos y suministros a su cargo.
- Brindar una atención de excelencia y calidad hacia los pacientes con el fin de mantener una buena imagen.
- Indicar cualquier anomalía o percance a su jefe inmediato superior.

Resultado del Objetivo 1: Descripción el detalle de los procesos de observación.

Describir en detalle los datos obtenidos del proceso de evaluación del rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital. Se realizó este proceso a través de las siguientes matrices utilizando el método de 180° que contiene la evaluación Jerárquica por parte del inmediato Superior y la Autoevaluación con las siguientes escalas de medición.

Tabla 11 Resultados de Autoevaluación-Informe

RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN

N°	Apellidos y Nombres	COMPETENCIAS CALIFICADAS				Total 60 P.	40%
		Comportamiento	Orientación al logro	Compromiso	Trabajo en equipo		
1	Aguilar Henry	15	15	15	15	60	40,00
2	Analya Contento	15	15	15	15	60	40,00
3	Arce Yanael	15	15	15	15	60	40,00
4	Aules Chicaiza Andrea Belén	15	15	14	12	56	37,33
5	Bahamonde Belén	15	15	15	15	60	40,00
6	Cortez Paladinez José Andrés	13	14	11	14	52	34,67
7	de la Cruz Israel	15	15	15	15	60	40,00
8	Galo Yagloa	15	15	15	15	60	40,00
9	González Carlos	15	15	15	15	60	40,00
10	Jorge Ríos	14	14	13	13	54	36,00
11	López Luigi	15	15	15	15	60	40,00
12	Masaquiza Moyolema Diego Armando	15	15	14	15	59	39,33
13	Morocho Wilian	15	15	15	15	60	40,00
14	Orejuela Marcia	15	15	15	15	60	40,00

15	Paredes Cerda Karla Solange	15	15	15	15	60	40,00
16	Pineda Clara	15	15	15	15	60	40,00
17	Ramos Suque Dixon Javier	15	15	12	13	55	36,67
18	Reyes Xavier	14	14	13	13	54	36,00
19	Rodríguez Pacheco Paola Alejandra	13	15	14	15	57	38,00
20	Soria Apolo Jhon Alexis	14	14	15	15	58	38,67
21	Valencia Carlos	15	15	15	15	60	40,00
22	Viteri Lucio María Isabel	15	15	14	15	59	39,33
23	Zuñá Gabriela	15	15	15	15	60	40,00

Fuente: Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Tabla 12 Resultados del Informe Evaluación Jerárquica

EVALUACIÓN JERARQUICA

N°	Apellidos y Nombres	COMPETENCIAS CALIFICADAS					Total 75P.	60%
		Comportamiento	Trabajo en equipo	Resolución de problemas	Organización	Enfoque al Cliente		
1	Aguilar Henry	12	11	12	15	15	65	52,00
2	Analya Contento	15	15	15	15	15	75	60,00
3	Arce Yanael	15	15	15	15	15	75	60,00
4	Aules Chicaiza Andrea Belén	15	15	15	15	15	75	60,00
5	Bahamonde Belén	15	15	15	15	15	75	60,00
6	Cortez Paladinez José Andrés	12	15	15	12	12	66	52,80
7	de la Cruz Israel	15	15	14	15	15	74	59,20
8	Galo Yagloa	13	15	15	15	12	70	56,00
9	González Carlos	15	15	15	13	15	73	58,40
10	Jorge Ríos	9	12	12	12	12	57	45,60
11	López Luigi	15	15	15	15	15	75	60,00
12	Masaquiza Moyolema Diego Armando	13	12	13	15	15	68	54,40
13	Morocho Wilian	10	9	12	12	12	55	44,00
14	Orejuela Marcia	15	15	15	15	15	75	60,00
15	Paredes Cerda Karla Solange	15	15	15	15	15	75	60,00
16	Pineda Clara	14	10	12	15	15	66	52,80
17	Ramos Suque Dixon Javier	15	15	15	15	15	75	60,00
18	Reyes Xavier	15	15	15	15	15	75	60,00

19	Rodríguez Pacheco Paola Alejandra	15	15	15	15	15	75	60,00
20	Soria Apolo Jhon Alexis	15	15	15	15	15	75	60,00
21	Valencia Carlos	15	15	15	13	15	73	58,40
22	Viteri Lucio María Isabel	15	15	15	15	15	75	60,00
23	Zuñiga Gabriela	15	15	15	15	15	75	60,00

Fuente: Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Objetivo 2: Matriz de Resultados

Se analizó el proceso de evaluación generando la matriz de resultados de la siguiente manera: 7 de 23 colegas obtuvieron un buen puntaje, mientras que 3 de 23 marcaron un puntaje menor en las competencias de comportamiento, orientación al logro, compromiso y trabajo en equipo dentro de la ficha de autoevaluación. De igual manera, en la ficha de evaluación por parte del jefe inmediato, se evidenció que estos mismos empleados tienen una baja calificación en los parámetros de comportamiento, trabajo en equipo, resolución de problemas, organización y enfoque al cliente. Como resultado, se generó la siguiente matriz con sus calificaciones promedio:

Tabla 13 Matriz de Resultados

MATRIZ DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL DE TENA

Evaluador/a: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

(60 puntos)

(75 puntos)

100%

N°	Apellidos y Nombres	Sección de Trabajo	Autoevaluación	40 % de autoevaluación	Evaluación de Rendimiento	60% de Evaluación	Total	Total %	Escala
1	De la Cruz Israel	HEMATÓLOGO	60	40,00	74	59,20	134	99,2	Excelente
2	González Carlos	MEDICINA INTERNA	60	40,00	73	58,40	133	98,4	Excelente
3	Soria Apolo Jhon Alexis	OTORRINOLARINGOLOGO	58	38,67	75	60,00	133	98,7	Excelente
4	Rodríguez Paola Alejandra	PEDIATRIA	57	38,00	75	60,00	132	98,0	Excelente
5	Masaquisa Diego Armando	UROLOGO	59	39,33	68	54,40	127	93,7	Excelente
6	Paredes Cerda Karla Solange	PSICOLOGA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
7	Galo Yagloa	CARDIOLOGO	60	40,00	70	56,00	130	96,0	Excelente
8	Ramos Suque Dixon Javier	REUMATOLOGO	55	36,67	75	60,00	130	96,7	Excelente

9	Pineda Clara	GASTROENTEROLOGA	60	40,00	66	52,80	126	92,8	Excelente
10	Cortez Paladines José Andrés	TRAUMATOLOGO	52	34,67	66	52,80	118	87,5	Muy Buena
11	Aguilar Henry	COLOPROCTÓLOGO	60	40,00	65	52,00	125	92,0	Excelente
12	Aules Chicaiza Andrea Belén	FISIO TERAPIA	56	37,33	75	60,00	131	97,3	Excelente
13	Bahamonde Belén	NUTRICIONISTA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
14	Reyes Xavier	PSIQUIATRA	54	36,00	75	60,00	129	96,0	Excelente
15	Morocho Wilian	NEUROLOGO	60	40,00	55	44,00	115	84,0	Muy Buena
16	Contento Analya	MEDICINA GENERAL	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
17	Zuñá Gabriela	FISIOTERAPISTA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
18	Arce Yanael	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
19	López Luigi	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
20	Orejuela Marcia	NEFROLOGA	60	40,00	75	60,00	135	100,0	Excelente
21	Valencia Carlos	LABORATORIO	60	40,00	73	58,40	133	98,4	Excelente
22	Ríos Jorge	NUTRICIONISTA	54	36,00	57	45,60	111	81,6	Muy Buena
23	Viteri Lucio María Isabel	AUX. EMFERMERÍA	59	39,33	75	60,00	134	99,3	Excelente

Fuente: Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Tabla 14 Promedio de Calificaciones

Promedio de Calificación	Escala
De 60% a 70%	Regular
De 71% a 80%	Buena
De 81% a 90%	Muy buena
De 91% a 100%	Excelente

Fuente: Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Tabla 15 Mejores Puntajes -Informe

Nº	Calificación cualitativa	Porcentaje Calificación cuantitativa	Personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital	Superior Jerárquico
1	EXELENTE	De 91% a 100%	Paredes Karla Solange	Calificado por director Propietario
2	EXELENTE	De 91% a 100%	Bahamonde Belén	Calificado por director Propietario
3	EXELENTE	De 91% a 100%	Analaya Contento	Calificado por director Propietario
4	EXELENTE	De 91% a 100%	Zuñá Gabriela	Calificado por director Propietario
5	EXELENTE	De 91% a 100%	Arce Yanael	Calificado por director Propietario
6	EXELENTE	De 91% a 100%	López Luigi	Calificado por director Propietario
7	EXELENTE	De 91% a 100%	Orejuela Marcia	Calificado por director Propietario

Fuente: Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Análisis:

La evaluación reveló que algunos colaboradores se encuentran en el rango de "Excelente". La mayoría de los colegas basan las puntuaciones en competencias como comportamiento, compromiso, resolución de problemas, organización y administración del tiempo, y enfoque en el cliente.

Con la información recopilada, se ha elaborado el presente informe, que incluye propuestas de motivación, incentivos y posibles correcciones para mejorar el rendimiento de los empleados.

- **"Excelente"**: La mayoría de los empleados, con puntuaciones totales del 92% al 100%.
- **"Muy Buena"**: Algunos empleados, con puntuaciones totales entre el 81% y el 87.5%.

2.1 Objetivo 3 Propuesta

Las propuestas de estrategias de motivación, control y capacitación para el personal presentados en la siguiente tabla: se analizó generando una matriz garantizando que su implementación no afecte las actividades diarias

Tabla 16 Propuesta General

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Acciones</i>	<i>Período de Ejecución</i>	<i>Responsable</i>	<i>Propuesta</i>	
Implementar sistemas de gestión de desempeño	Asegurar claridad, eficacia y eficiencia sin conflictos de intereses; reconocimiento mensual y anual con premios.	Fomentar la motivación del personal a través del reconocimiento.	Semestral y Anual	Recursos Humanos	Crear un sistema de recompensas basado en métricas claras y transparentes.	Talleres de comunicación y trabajo en equipo, como pueden ser en línea (en línea gratuitos de comunicación y trabajo en equipo (Google Actívate, aprende.org, Khan Academy. Fundación Telefónica. Coursera, EdX, MiríadaX. Edutin) por medio de zoom, Skype, Microsoft teams.

Motivar el buen desempeño de los mejores puntajes	Valorar y reconocer a los mejores evaluados para fomentar un ambiente positivo.	Promover la aceptación y la importancia del trabajo bien hecho.	Trimestral	Recursos Humanos	Implementar reconocimientos públicos o privados para los mejores puntajes en evaluaciones.	Si, Mural del mejor personal de trimestral
Actividades de integración laboral	Realizar actividades que promuevan la integración sin afectar las operaciones normales del establecimiento.	Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y propietarios, creando un ambiente laboral más estable.	Semestral	Dirección General/Socios	Organizar convivencias, talleres o actividades recreativas fuera del horario laboral.	De acuerdo a la actividad de socios propietarios.
Reconocer fechas especiales y logros personales	Celebrar hitos importantes en la vida personal de los empleados, como cumpleaños o aniversarios laborales, el día de la salud.	Fortalecer el sentido de pertenencia y aprecio dentro del equipo.	Mensual	Recursos Humanos	Implementar un calendario corporativo para celebrar fechas importantes con pequeños detalles o eventos.	No tiene valor Realizarse por medio de redes sociales
Reconocer el desempeño a través de certificados	Entregar certificados que validen el rendimiento y esfuerzo de los empleados en sus funciones.	Valorar públicamente el trabajo bien hecho, incentivando a otros a mejorar su desempeño.	Trimestral	Recursos Humanos	Crear un programa formal para otorgar certificados personalizados en reuniones internas.	Valores cortos por medio de recursos internos en materiales.

Fuente: Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Esta tabla proporciona una visión clara de los resultados obtenidos en la evaluación y las propuestas específicas para implementar un sistema efectivo de incentivos para un mejor rendimiento en el personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

Reconocimiento de Certificados

Gráfico 6 Método de Entrega



Fuente: Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

Elaborado por: Elizabeth Lindo

Reconocimiento anual de fechas especiales

Gráfico 7 Fechas Especiales Importantes



Fuente: Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital
Elaborado por: Elizabeth Lindo

5. CONCLUSIONES DEL INFORME

- Los resultados obtenidos del sistema de evaluación han permitido identificar el rendimiento individual de los 23 empleados y ha establecido un marco claro para el reconocimiento y la mejora continua, destacando la relación positiva entre el de las responsabilidades, la motivación del personal y la calidad del servicio.
- La evaluación refleja un panorama general positivo con una mayoría de empleados en rangos de "bueno" a "excelente", identificando competencias clave como el compromiso y la atención al cliente, y proporciona una base sólida para futuras decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.
- La motivación del personal es esencial para mantener altos niveles de rendimiento y satisfacción laboral; las estrategias propuestas deben ser flexibles y adecuadamente integradas en la rutina diaria, y la capacitación continua es fundamental para cerrar las brechas de competencia identificadas.

Estas actividades son propuestas que pueden ser analizadas dentro del Centro de Especialidades Médicas con el fin de mejorar el rendimiento laboral motivando de tal manera a que el personal se sienta motivados en las situaciones difíciles que pasan en el país, evidenciando con el buen de los pacientes.

6. RECOMENDACIONES

- Las evaluaciones periódicas permiten un seguimiento constante del desempeño individual, la retroalimentación constructiva fomenta el desarrollo profesional y los resultados de las evaluaciones se utilizan para diseñar planes de acción personalizados que abordan las áreas de mejora identificadas.
- La elaboración de un informe detallado sobre el rendimiento del personal, la implementación de un sistema de seguimiento y la realización de reuniones periódicas con los líderes de cada departamento permitirán monitorear el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario, asegurando una mejora continua en las áreas identificadas como deficientes.
- El diseño de programas de capacitación fuera del horario laboral o en sesiones cortas durante la jornada, la implementación de incentivos adicionales para los participantes y la promoción de una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, contribuirán a fomentar el crecimiento y compromiso del personal.

Estas conclusiones y recomendaciones están diseñadas para ayudar al Centro Respira Vital a fortalecer su gestión institucional, mejorar el rendimiento del personal y optimizar sus servicios médicos.

H. CONCLUSIONES TIC

- **Evaluación del rendimiento y compromiso del personal:** La evaluación de rendimiento de 180° por competencias ha permitido identificar los mejores desempeños laborales, destacando principalmente el compromiso del personal con el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital. Sin embargo, se reconoce la falta de motivación e incentivos para el buen desempeño.
- **Propuesta de incentivos y gestión de rendimiento:** Se observa que algunos empleados tienen porcentajes de rendimiento más bajos en comparación con el resto del personal. Es importante incentivarlos para corregir ciertos aspectos evaluados, como el trabajo en equipo y el comportamiento. Además, se propone implementar un sistema de gestión de rendimiento en el futuro para mejorar la motivación y los incentivos.
- **Necesidad de un organigrama funcional detallado:** El organigrama funcional del centro médico no está bien estructurado, lo que lleva a que los empleados realicen actividades extra a sus funciones diarias para cubrir vacíos temporales. Se sugiere crear un organigrama mejor detallado para que las funciones de cada trabajador sean más específicas y concretas, mejorando así la eficiencia y la organización del centro.

I. RECOMENDACIONES TIC

- Con el fin de optimizar el desempeño del personal y fomentar un ambiente laboral positivo, se propone al Centro Médico Respira Vital llevar a cabo evaluaciones anuales. Estos análisis permitirán identificar las fortalezas y debilidades de cada colaborador, facilitando la implementación de planes de desarrollo individualizados. A través de capacitaciones y programas de reconocimiento, se podrá maximizar el potencial del equipo y garantizar su compromiso con la organización.
- Se recomienda al Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, realizar un análisis situacional anual para tener información actualizada, y con esas bases poder implementar estrategias para conseguir el mejor rendimiento de los empleados y sobre todo lograr estabilidad motivacional y el trabajos en grupo de los trabajadores que rinden bien en sus puestos de trabajo, es decir aprovechar sus habilidades y fortalecerlas con capacitaciones en rendimientos o incentivos a los mejores empleados del año.
- Se sugiere al propietario de Respira Vital, tomar en consideración cada propuesta planteada, con el fin de motivar de mejor manera el rendimiento de su personal, es decir, llegar a ellos de la mejor manera, incluso se puede conocerlos mejor para que sientan que son la principal herramienta de su crecimiento como empresa.

J. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- (s.f.). [https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/\(s.f.\)](https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/(s.f.)).
- Guevara Alban, G. P. (2020). Metodología de Investigación Educativa. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guillermo Westreicher. (2024). Variable Independiente: Qué es y su influencia en la Investigación. <https://doi.org/https://economipedia.com/definiciones/variable-independiente.html>
- Narvaez, M. (2024). <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/>
- Ruiz Calleja, J. M. (2024). Glosario de términos de uso frecuente en la investigación. https://doi.org/https://recursos.uco.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n.
- Vizcaíno, P. R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. II. [https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=En%20el%20campo%20de%20la,la%20investigaci%C3%B3n.%2C%202021\).](https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=En%20el%20campo%20de%20la,la%20investigaci%C3%B3n.%2C%202021).)
- American, T. (2023). Tipos de Investigación. <https://doi.org/https://tauniversity.org/tipos-de-investigacion#:~:text=El%20tiempo%20determina%20el%20tipo,cambios%20que%20se%20pueden%20producir.>
- Arellano, F. (2024). Metodología. <https://doi.org/https://www.significados.com/metodologia/>
- Besa, E. (2024). Cómo hacer una evaluación de desempeño por objetivos y competencias. <https://doi.org/https://www.rankmi.com/blog/hacer-evaluaciones-de-desempeno-por-objetivos-y-competencias-es-clave#:~:text=Evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%20por%20competencias,las%20ideas%20innovadoras%20entre%20otros.>

- Carlos Bolívar Cabezas-Ramos. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. <https://doi.org/https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3296/html>
- Clavijo, C. (2022). Evaluación de desempeño laboral. <https://doi.org/https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno#:~:text=consiguen%20dichos%20resultados,-,Para%20qu%C3%A9%20sirve%20una%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o,y%20fomentan%20la%20mejora%20continua.>
- de la Lama, A. (2023). El Arte de Investigar. <https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/372966495>
- Farías, G. (25 de febrero de 2024). Concepto-Fundamentos teóricos. Concepto. Obtenido de Concepto: [https://concepto.de/fundamentos-teoricos/#:~:text=Los%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%20\(o%20el,su%20trabajo%20o%20proyecto%20final.](https://concepto.de/fundamentos-teoricos/#:~:text=Los%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%20(o%20el,su%20trabajo%20o%20proyecto%20final.)
- Guartán, A. (2019). La Evaluación del Desempeño Laboral. 1, 26. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hannah, W. (2024). 5 razones por el cual medir el desempeño a sus empleados. <https://doi.org/https://www.cultureamp.com/blog/reasons-measure-employee-performance>
- HR, B. (2024). <https://doi.org/https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/#:~:text=Su%20objetivo%20es%20medir%20el,necesita%20para%20desempe%C3%B1ar%20su%20trabajo.>
- HR, B. (2024). Qué es la evaluación del desempeño. https://doi.org/https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/#Que_es_una_evaluacion_del_desempeno
- KPI. (2023). Objetivos de la evaluación del desempeño. <https://doi.org/https://www.kpiestudios.com/objetivos-evaluacion-de-desempeno>
- Ktz, FM., S. &. (1981). Evaluación del rendimiento de los trabajadores de la salud. Cuadernos de salud pública(72), 15. https://doi.org/https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/39620/WHO_HP_72_%28part1%29_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lapzo. (2023). Métodos de evaluación del desempeño, ¿cuál es el mejor para mi equipo?

<https://doi.org/https://www.lapzo.com/blog/evaluaciones/metodos-evaluacion-de-desempeno>

- Lozada, J. (2024). Investigación Aplicada. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Milkovich, G. y. (1994). Dirección y administración de Recursos Humanos. <https://doi.org/https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179983>
- Montaño, L. C. (2021). Trascender, contabilidad y gestión. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882021000300028#B17
- Narvaez, M. (2023). <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Narvaez, M. (2024). https://doi.org/https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#que_es_investigacion_de_campo
- Narvaez, M. (2024). Método de investigación cualitativa: Qué es y cómo usarlo. <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/>
- Narvaez, Marytere. (2024). Método de investigación cualitativa. <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/>
- Onofre, J. (2022). Investigación; diacrónica & sincrónica. <https://doi.org/https://es.scribd.com/document/589207169/Investigacion-sincronica>
- Ortega, C. (2024). <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Ortega, C. (2024). <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Ortega, C. (2024). ¿Qué es un estudio transversal? <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Parra, A. (2024). Importancia de la evaluación de desempeño de empleados. <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/>
- Probabilidad y Estadística, & Academia Balderix. (s.f.). Variable Independiente. <https://doi.org/https://www.probabilidadyestadistica.net/variable-independiente/#:~:text=Una%20variable%20independiente%20es%20%E%80%80aquella%20que>

- pública, G. d. (s.f.). Características de la evaluación del desempeño.
<https://doi.org/https://pedropadillarui.es/evaluacion-del-desempeno/caracteristicas-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- QuestionPro. (s.f.). Estructura organizacional.
<https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>
- QuestionPro. (s.f.). <https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>
- Restrepo Díaz, L. T. (2023). Importancia de la Evaluación de Desempeño en las Empresas de Servicio.
<https://doi.org/https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/7e5fbbc6-51fa-4662-9fdf-6eb6d9ac94e4/content>
- Rodríguez, G. J. (2023). Metodología de la Investigación Cualitativa. 23.
https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez
- Santander, U. (2021). Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones.
<https://doi.org/https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Sierra, Y. (2020). Medición de resultados en una firma: ¿se puede automatizar.
<https://doi.org/https://blog.lemontech.com/medicion-de-resultados-automatizar/>
- Tualombo-Tituaña, J., & Ortega, S. (2024). La evaluación del desempeño laboral del personal en la Clínica Denthus.
<https://doi.org/http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Valle Taiman, A. (2022). La Investigación Descriptiva.
<https://doi.org/https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Velázquez, A. (2024). Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo.
<https://doi.org/https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20es%20el,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.>
- Wilken, H. (2024). 5 razones por las que deberías medir el desempeño.
<https://doi.org/https://www.cultureamp.com/blog/reasons-measure-employee-performance>

Worki. (2024). Evaluacion De Desempeño Segun Autores 2023 - 2024.
<https://doi.org/https://www.worki360.net/evaluacion-de-desempeno-laboral/Evaluacion-De-Desempeno-Segun-Autores-2023-2024>

YuBrain. (2020). Definición de variable independiente.
<https://doi.org/https://yubrain.com/ciencia/variable-independiente-definicion/>

Zendesck. (2023). Cuáles son los indicadores de gestión que no puedes ignorar.
<https://doi.org/https://www.zendesck.com.mx/blog/indicadores-gestion/>

Zerilli, A. (1973). Valoración de personal.
<https://doi.org/https://www.buscalibre.pe/libro-valoracion-del-personal/8423402649/p/1245723?srsltid=AfmBOoowEzJQ9vI2eUcXS9HWoMFm0NF6CIWS9pnXjsD0x7ZiOAouT1tg>

K. ANEXOS

Solicitud de Aceptación para ejecución para realizar el trabajo de Titulación

Gráfico 8 Solicitud a la Empresa

Tena, 11 de noviembre del 2024

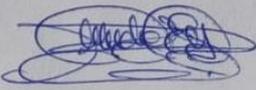
Dr.
Edisson Mayorga
**DIRECTOR DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL”
DE TENA**

Solicitando. -

Yo, **Elizabeth del Rocío Lindo Villacís**, con CI. **1500612245**, expreso un cordial saludo y éxitos en sus labores diarias, acudo ante usted con la finalidad de solicitar muy comedidamente se me permita realizar un trabajo de investigación denominado: **EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “RESPIRA VITAL” UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA**, y a su vez proponerle la presentación del producto final de nuestra investigación, e implementar un plan de mejora continua, su apoyo es fundamental para poder realizar mi (Titulación de Integración Curricular) requisito indispensable para culminar mis estudios como Tecnóloga en Administración, sin afectar el normal desenvolvimiento de su Centro Médico, permitiendo alcanzar mejores relaciones interpersonales entre sus clientes internos, la investigación se desarrollará a través de encuestas lo que nos llevará un período corto de suspensión de las actividades de cada servidor por lo que solicito su **AUTORIZACIÓN**.

Por la atención que se de a la presente quedo muy agradecida.

Atentamente,



Elizabeth del Rocío Lindo Villacís
Teléfono: 0983215559
e-mail: elizabeth.lindo@est.itstena.edu.ec

Recibido
11-11-2024
Hora: 14:19



Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)

Fuente: Respira Vital

Aceptación por parte de la Empresa

Gráfico 9 Aceptación



RESPIRA VITAL
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS
Reg. 1042-15-1352253

CARTA DE ACEPTACIÓN

Tena, 18 de noviembre del 2024

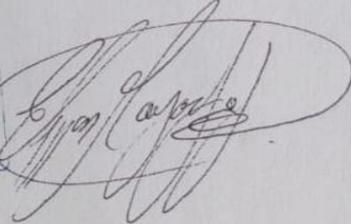
ASUNTO: Autorización

De mi consideración:

En atención al oficio s/n de fecha 11 de noviembre del 2024, suscrito por la Sra. Lindo Villacís Elizabeth del Rocío con cédula de identidad número 1500612245, en calidad de estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, del Quinto Semestre Paralelo "C", en el cual solicita se autorice realizar el trabajo de Titulación, al respecto debo manifestar que se **AUTORIZA** para que la estudiante antes mencionada, realice el trabajo de Titulación, bajo la modalidad del trabajo de integración Curricular (TIC) con el Tema: **EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS "RESPIRA VITAL" UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA.**

Para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Edison Mayorga
DIRECTOR
RESPIRA VITAL
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)
Fuente: Respira Vital

Gráfico 10 Entrevista

Entrevista de Aprobación

ENTREVISTA	
Tema: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE LA CIUDAD DE TENA.	
Objetivo de la entrevista: Con la finalidad de conocer los procesos del estado situacional actual al rendimiento al personal de los procedimientos de evaluación con el fin de saber si se encuentran aplicando o como se está siguiendo al rendimiento de personal.	
Nombre del Propietario: Dr. Edison Mayorga	
Nombre del Entrevistador: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís-Estudiante de titulación IST TENA.	
<hr/>	
1. ¿Cuál es la fortaleza principal que tiene el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital?	R:
2. ¿Qué hace especial al Centro de Especialidades Médicas?	R:
3. ¿Se muestra resiliencia frente a situaciones de estrés o alta presión?	R:
4. ¿Cuántas especialidades mantiene el centro médico y cuál es el de mayor frecuencia para atención al paciente?	R:
5. ¿Qué avances tecnológicos o metodológicos ha adoptado recientemente?	R:
6. ¿Está el centro médico con un organigrama en donde se dé a conocer las actividades que deben realizar el personal?	R:
7. ¿Qué tan probable es mejorar el reconocimiento a través de inversiones en marketing?	R:
8. ¿Qué alianzas estratégicas podrían fortalecer el servicio del centro médico?	R:
9. ¿Respira Vital que oportunidades puede aprovechar para el bien de la empresa?	R:
10. ¿Con qué tendencias en salud o tecnología desempeña Respira Vital para destacarse?	R:
11. ¿Considera que las instalaciones cumplen con los estándares requeridos?	R:

R:

12. ¿El nivel de inversión en marketing es adecuado para alcanzar los objetivos planteados?

R:

13. ¿El seguimiento de los tratamientos es consistente y adecuado?

R:

14. ¿Los medios audiovisuales informativos son suficientes y adecuados para las necesidades establecidas?

R:

15. ¿El nivel de capacitación del personal es suficiente para gestionar las transformaciones en el ámbito médico?

R:

16. ¿Existe competencia por talento en el sector que dificulte la contratación?

R:

17. ¿Qué tan probable es enfrentar competencia en el mercado de especialidades médicas?

R:

18. ¿Qué cambios regulatorios podrían impactar negativamente al centro?

R:

19. ¿Existen amenazas externas que puedan afectar la reputación o la operación del centro?

R:

20. ¿El personal contribuye positivamente a la imagen pública del centro médico?

R:

21. ¿Qué medidas adicionales recomendarías para enfrentar estas amenazas de manera más efectiva?

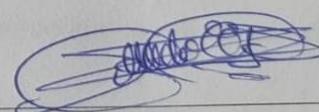
R:



VALIDADO Y APROBADO POR:

Lic. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)**



ELABORADO POR:

Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

**ESTUDIANTE DE TRABAJO
INTEGRADOR (TIC)**

Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)
Fuente: Respira Vital

Gráfico 11 Evaluación por parte del Director a personal.

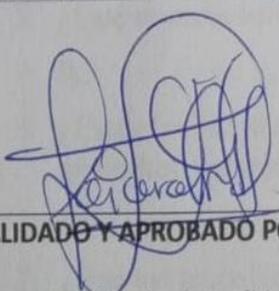
ENCUESTA EVALUACIÓN POR PARTE DE DIRECTOR

Tema: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE LA CIUDAD DE TENA.

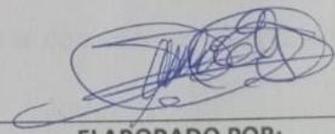
Objetivo de la entrevista: Con la finalidad de conocer los procesos del estado situacional actual al rendimiento al personal de los procedimientos de evaluación con el fin de saber si se encuentran aplicando o como se está siguiendo al rendimiento de personal.

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO						
Nombres y Apellidos del evaluado:						
Departamento/Sección:						
RELACIÓN CON EL EVALUADO:						
Jefe Inmediato <input checked="" type="radio"/>						
TEMA: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL						
OBJETIVO GENERAL						
Evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.						
INTRODUCCIÓN DEL LLENADO - EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO						
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lea bien las preguntas antes de contestar ✓ Seleccione la opción con una X de acuerdo a su criterio, donde 1 equivale a malo y 5 excelente ✓ Escala de valoración (1-Nunca; 2-Pocas Veces; 3 Algunas Veces; 4 Casi Siempre; 5 Siempre) 						
N°	COMPETENCIAS	1 Nunca	2 Pocas Veces	3 Algunas Veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
COMPORTAMIENTO						
1	Asiste con puntualidad a su jornada de trabajo.					
2	Mantiene de manera ordenada y limpia su lugar de trabajo.					
3	Demuestra dedicación en sus tareas y las realiza sin necesidad de supervisión o control sin pérdida de tiempo.					
TOTAL						
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Participa por iniciativa propia en la realización de las tareas y ayuda a los compañeros de labores cuando la circunstancia lo requiera.					
2	Tiene motivación para realizar sus actividades en equipo trabajo					
3	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.					

TOTAL					
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
1	Se enfoca en los asuntos claves para resolver los problemas.				
2	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones complicadas.				
3	Conserva la calma en situaciones complicadas.				
TOTAL					
ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO					
1	Completa de manera efectiva en tiempo y forma las tareas asignadas.				
2	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.				
3	Realiza actividades extras a las que tiene bajo su cargo en los tiempos de poca afluencia de pacientes.				
TOTAL					
ENFOQUE EN EL PACIENTE					
1	Establece o tiene un buen trato con los pacientes para ganar su confianza.				
2	Maneja situaciones en las que un paciente está insatisfecho o tiene preocupaciones sobre su atención.				
3	Utiliza estrategias para mejorar la comunicación y empatía con los pacientes y sus familias.				
TOTAL					



VALIDADO Y APROBADO POR:
Lic. Yajaira Elizabeth Andi Lozada
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)**



ELABORADO POR:
Elizabeth del Rocío Lindo Villacís
**ESTUDIANTE DE TRABAJO
INTEGRADOR (TIC)**

Elaborado por: Elizabeth Lindo (2025)
Fuente: Respira Vital

Ficha de Autoevaluación de personal de Respira Vital

Gráfico 12 Autoevaluación

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN						
Tema: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL						
Objetivo de la Entrevista: Con la finalidad de conocer los procesos del estado situacional actual al rendimiento del personal de los procedimientos de evaluación con el fin de saber si se encuentran aplicando o como se está siguiendo al rendimiento del personal.						
AUTOEVALUACIÓN						
Nombres y Apellidos del evaluado:						
Departamento/Sección:						
Indique su Género		Masculino <input type="radio"/>	Femenino <input type="radio"/>			
¿Cuál es su rango de edad?		22-27 <input type="checkbox"/>	28-33 <input type="checkbox"/>	34-39 <input type="checkbox"/>	40 en adelante <input type="checkbox"/>	
Nombres y Apellidos del evaluador:						
Periodo de evaluación	Desde:				.10/2024	
	Hasta:				.12/2025	
TEMA: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL						
OBJETIVO GENERAL						
Evaluar el rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.						
INTRODUCCIÓN DEL LLENADO - AUTOEVALUACIÓN						
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lea bien las preguntas antes de contestar ✓ Seleccione la opción con una X de acuerdo a su criterio. 						
Nº	AUTOEVALUACIÓN	5 Siempre	4 Casi siempre	3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Nunca
COMPORTAMIENTO						
1	Me comunico de manera clara y comprensible intercambiando eficazmente la información con los pacientes.					
2	Hago uso del uniforme de manera adecuada, limpia y ordenada.					
3	Demuestro Claridad en las funciones que debo realizar en mi área de trabajo.					
TOTAL						
ORIENTACIÓN AL LOGRO						
1	Realizo mi trabajo de manera oportuna ágil y efectiva para cumplir con el objetivo deseado con resultados satisfactorios.					
2	Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.					
3	Tengo la capacidad de trabajar con excelencia					
TOTAL						

COMPROMISO

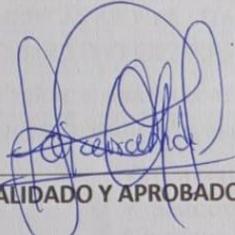
1	Conozco la mision, visión, lema o los objetivos que tiene Respira Vital Centro de Especialidades Médicas.					
2	Prevengo y supero obstáculos que interfiere con el desarrollo de mis actividades.					
3	Apoyo las decisiones y acciones que estén dirigidas al desarrollo y mejoramiento de la empresa.					

TOTAL

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN

1	Realizo mi trabajo en conjunto y de manera participativa con mis compañeros.					
2	Comparto información					
3	Respeto criterios y apporto sugerencias.					

TOTAL



VALIDADO Y APROBADO POR:

Lic. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)**



ELABORADO POR:

Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

**ESTUDIANTE DE TRABAJO
INTEGRADOR (TIC)**

Imagen 1 Edificio Respira Vital Centro de Especialidades Médicas/Cantón Tena, Provincia de Napo



Fuente: Google maps (2024)

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)

Entrevista

Imagen 2 Entrevista con Director Dr. Mayorga Edison Propietario de Centro de Especialidades Médicas Respira Vital



Fuente: Google maps (2024)

Elaborado por: Lindo Elizabeth (2025)