

## FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL DEL DÍA (IESS) JIPIJAPA

### TRAINING, EDUCATION, AND WORK PERFORMANCE OF THE DAY HOSPITAL (IESS) JIPIJAPA

Sandra Patricia Toala Bozada<sup>1</sup>, Anthony Jorman Reyes Pilay<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El estudio aborda la problemática de la insuficiente formación continua y su impacto en el desempeño laboral. En este sentido, el objetivo fue determinar cómo la capacitación influye en el rendimiento de los empleados y proponer mejoras. Metodológicamente, se utilizaron enfoques cualitativos y cuantitativos, incluyendo encuestas y observación directa. Los resultados muestran que solo el 41.2% recibe formación continua, el 76.5% cree que la capacitación mejora su desempeño, y el 88.2% siente que sus sugerencias son consideradas por talento humano. Conclusiones indican que, aunque la capacitación actual es valorada, existe un consenso sobre la necesidad de mejorarla y mantener una comunicación efectiva con el Departamento de Talento Humano.

**Palabras clave:** Formación, capacitación, desempeño laboral, IESS Jipijapa, talento humano.

#### ABSTRACT

The study addresses the issue of insufficient continuous training and its impact on job performance. In this regard, the objective was to determine how training influences employee performance and to propose improvements. Methodologically, qualitative and quantitative approaches were used, including surveys and direct observation. The results show that only 41.2% receive continuous training, 76.5% believe that training improves their performance, and 88.2% feel that their suggestions are considered by Human Resources. Conclusions indicate that, although the current training is valued, there is a consensus on the need to improve it and maintain effective communication with the Human Resources Department.

**Keywords:** Training, education, job performance, IESS Jipijapa, Human Resources.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [sandra.toala@unesum.edu.ec](mailto:sandra.toala@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0003-0214-1897>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [reyes-anthony1448@unesum.edu.ec](mailto:reyes-anthony1448@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0000-5733-7497>



## RESUMO

O estudo aborda a problemática da insuficiente formação contínua e seu impacto no desempenho laboral. Nesse sentido, o objetivo foi determinar como a capacitação influencia no rendimento dos funcionários e propor melhorias. Metodologicamente, foram utilizados enfoques qualitativos e quantitativos, incluindo pesquisas e observação direta. Os resultados mostram que apenas 41,2% recebem formação contínua, 76,5% acreditam que a capacitação melhora seu desempenho, e 88,2% sentem que suas sugestões são consideradas pelo Recursos Humanos. As conclusões indicam que, embora a capacitação atual seja valorizada, há um consenso sobre a necessidade de melhorá-la e manter uma comunicação eficaz com o Departamento de Recursos Humanos.

**Palavras-chave:** Formação, capacitação, desempenho laboral, IESS Jipijapa, Recursos Humanos.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la formación y capacitación del personal de salud se reconocen como factores críticos para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de salud eficaces. La Organización Mundial de la Salud (2021), destaca que la educación continua y la capacitación en habilidades específicas mejoran la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. De este modo, las políticas de formación profesional buscan no solo actualizar los conocimientos técnicos, sino también fomentar habilidades blandas que faciliten un entorno de trabajo colaborativo y eficiente.

En América Latina, los sistemas de salud enfrentan desafíos únicos que requieren un enfoque particular en la formación y capacitación del personal. Según la Organización Panamericana de la Salud (2022), la región experimenta una escasez de profesionales de la salud capacitados y una distribución desigual de recurso. Esta situación impacta directamente en la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, haciendo evidente la necesidad de programas de capacitación más robustos y accesibles.

En el contexto nacional de Ecuador, la formación y capacitación del personal de salud es un tema prioritario. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ha implementado varios programas

de capacitación para mejorar las competencias de su personal y así elevar el nivel de atención en sus establecimientos. Sin embargo, estudios han revelado que aún existen brechas significativas en la formación continua, lo que afecta el desempeño laboral y, por ende, la calidad de los servicios de salud (Peralta & Vera, 2023).

A nivel local, el Hospital del Día (IESS) Jipijapa enfrenta desafíos específicos relacionados con la formación y capacitación de su personal. La falta de programas de capacitación sistemáticos y la escasa actualización de conocimientos y habilidades impactan negativamente en el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo determinar la incidencia de la formación y capacitación del personal en el desempeño laboral del Hospital del Día (IESS) Jipijapa, con el fin de proponer mejoras que permitan optimizar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

### Impacto de la formación y capacitación en el desempeño laboral

La formación y capacitación de los empleados se han identificado como factores críticos para el éxito organizacional en diversos sectores, incluyendo el sector salud. Según Espinoza et al. (2024), la formación se refiere al proceso de enseñanza de habilidades técnicas y operativas a los empleados, mientras que la capacitación

incluye tanto la formación técnica como el desarrollo de habilidades interpersonales y de liderazgo. Estas actividades son esenciales para mantener un alto nivel de competencia y adaptabilidad en un entorno laboral dinámico.

En el contexto del desempeño laboral, la formación y la capacitación influyen directamente en la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción del empleado. Vargas (2020), argumentan que la formación continua permite a los empleados mantenerse actualizados con las últimas tecnologías y prácticas en su campo, lo que resulta en un mejor desempeño. Además, Andrade (2021), señala que los programas de capacitación bien diseñados pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual es fundamental para un rendimiento óptimo.

#### **Teorías sobre el desarrollo de competencias profesionales**

El desarrollo de competencias profesionales es un área de estudio que ha sido abordada por diversas teorías a lo largo del tiempo. Entre las más influyentes se encuentra la teoría del capital humano de Vargas (2020), que postula que las inversiones en educación y capacitación aumentan la productividad del individuo, lo que se traduce en mayores ingresos y beneficios para la organización. Según Vargas, estas inversiones son cruciales para el crecimiento económico y la competitividad.

Otra teoría relevante es la del aprendizaje situado, propuesta por Lave y Wenger (1991) citado por Condemarín y Acosta (2024), la cual sostiene que el aprendizaje es un proceso social que ocurre dentro de un contexto específico. Esta teoría enfatiza la importancia del aprendizaje a través de la práctica y la participación en comunidades de práctica, lo que facilita el desarrollo de competencias a través de la experiencia y la colaboración.

La teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan (1985) también es significativa en este campo. Esta teoría se centra en la motivación

intrínseca y extrínseca y su influencia en el desarrollo de competencias (Obando, 2020). Según Deci y Ryan, los individuos que sienten autonomía, competencia y relación en su trabajo están más motivados para aprender y mejorar sus habilidades, lo que conduce a un mejor desempeño.

#### **Relación entre capacitación y eficiencia laboral**

La relación entre capacitación y eficiencia laboral es directa y significativa, dado que, la eficiencia laboral se refiere a la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera efectiva y con el mínimo de recursos desperdiciados. Zaragoza et al. (2023), sugieren que las instituciones que invierten en capacitación experimentan mejoras notables en la eficiencia operativa y en la reducción de errores.

Un estudio realizado por Bautista et al. (2020), encontró que la capacitación tiene un impacto positivo en múltiples dimensiones del desempeño laboral, incluyendo la productividad, la calidad del trabajo y la innovación. Estos autores señalan que los empleados capacitados son más capaces de resolver problemas, adaptarse a cambios y aplicar nuevas tecnologías y métodos en su trabajo, lo que mejora la eficiencia general de la organización.

Además, Marín y Delgado (2020), resaltan que la capacitación no solo mejora las habilidades técnicas, sino que también fortalece las habilidades interpersonales y de gestión del tiempo, lo que contribuye a una mayor eficiencia laboral. La capacitación efectiva promueve una cultura de mejora continua y aprendizaje dentro de la organización, lo que se traduce en un entorno de trabajo más productivo y eficiente.

#### **Evaluación del desempeño laboral en el sector salud**

La evaluación del desempeño laboral en el sector salud es un proceso crítico que permite medir la eficiencia y efectividad de los profesionales en sus funciones, asegurando que se mantenga un alto estándar de calidad en la atención al paciente.

Según Heredia y Narváez (2021), la evaluación del desempeño se refiere a un conjunto sistemático de procedimientos diseñados para determinar si el trabajo de un empleado cumple con los estándares establecidos. En el sector salud, esto incluye una amplia gama de indicadores, desde la competencia clínica y la calidad del cuidado del paciente hasta la adherencia a protocolos de seguridad y la capacidad de trabajar en equipo.

Existen diversos métodos y herramientas utilizados para evaluar el desempeño laboral en el sector salud. Uno de los más comunes es la evaluación basada en competencias, que mide la capacidad del personal de salud para realizar tareas específicas con eficacia. Este enfoque se centra en competencias clave como el conocimiento médico, habilidades técnicas, comunicación con el paciente, y toma de decisiones clínicas (Torrez, Castro, & Toro, 2021). Otro método es la evaluación por objetivos, donde se establecen metas claras y medibles para los empleados, y su desempeño se evalúa en función del cumplimiento de estas metas (Fajardo, Fajardo, & Pinto, 2020). Este enfoque es útil para alinear las expectativas del personal con los objetivos organizacionales y fomentar un sentido de responsabilidad y motivación. Además, la retroalimentación de 360 grados se ha convertido en una herramienta popular en la evaluación del desempeño en el sector salud. Este método recopila opiniones de múltiples fuentes, incluyendo supervisores, compañeros de trabajo y pacientes, proporcionando una visión integral del desempeño del empleado (Jama, Loor, & Bolaños, 2023). Esta retroalimentación multidimensional es particularmente valiosa en el entorno de atención médica, donde la interacción efectiva con diferentes grupos es crucial.

A pesar de su importancia, la evaluación del desempeño en el sector salud enfrenta varios desafíos. Uno de los principales es la subjetividad en la evaluación. Las evaluaciones pueden verse influenciadas por prejuicios personales y percepciones individuales, lo que puede llevar a resultados inexactos o injustos (Lira, 2022). Para mitigar este riesgo, es fundamental

utilizar criterios de evaluación claros y objetivos y proporcionar formación adecuada a los evaluadores. Otro desafío es la resistencia al cambio por parte del personal. Muchos profesionales de la salud pueden percibir la evaluación del desempeño como una crítica a su trabajo, lo que puede generar resistencia y desmotivación. Para abordar esto, es esencial crear una cultura organizacional que valore la evaluación como una herramienta de desarrollo profesional y mejora continua, en lugar de un mecanismo punitivo (Montilla, Sánchez, & Delgado, 2021).

Además, la evaluación del desempeño tiene un impacto directo en la calidad de la atención médica. Según un estudio de (Achahui & Condori, 2021), los hospitales que implementan sistemas de evaluación del desempeño efectivos muestran mejoras significativas en la satisfacción del paciente, la seguridad del paciente y los resultados clínicos.

La retroalimentación continua y el reconocimiento de los logros del personal fomentan un entorno de trabajo positivo y motivador, lo que se traduce en una mejor atención al paciente. Además, la evaluación del desempeño facilita la identificación de necesidades de capacitación y desarrollo. Al identificar las áreas de mejora, las organizaciones pueden diseñar programas de capacitación específicos que aborden las brechas de habilidades y conocimientos, mejorando así la competencia y efectividad del personal de salud (Quiñones, 2022). Esto es particularmente crucial en un campo donde los avances tecnológicos y las nuevas prácticas médicas requieren una actualización constante de habilidades.

## METODOLOGÍA

En esta investigación, se emplearon diferentes herramientas y técnicas, las cuales permitieron obtener resultados que facilitaron el logro del objetivo planteado. Cabe mencionar que el estudio tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, basándose en una investigación bibliográfica y de campo para obtener datos reales.

El método cuantitativo se utilizó para tabular la información obtenida de las encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Jipijapa, permitiendo así un análisis detallado de los resultados. Por otro lado, el método cualitativo proporcionó un análisis profundo y complejo de las variables a estudiar, obteniendo resultados mediante la observación. Esto permitió recopilar diferentes perspectivas y pensamientos, facilitando un entendimiento claro e interpretando la información obtenida.

Además, el método bibliográfico en esta investigación permitió obtener información teórica sobre las variables estudiadas mediante fuentes como artículos, informes, libros y páginas web, facilitando la comprensión teórica de cada variable y su relación.

Finalmente, se utilizaron los métodos inductivo y deductivo. El método inductivo ayudó a analizar las perspectivas de los diferentes

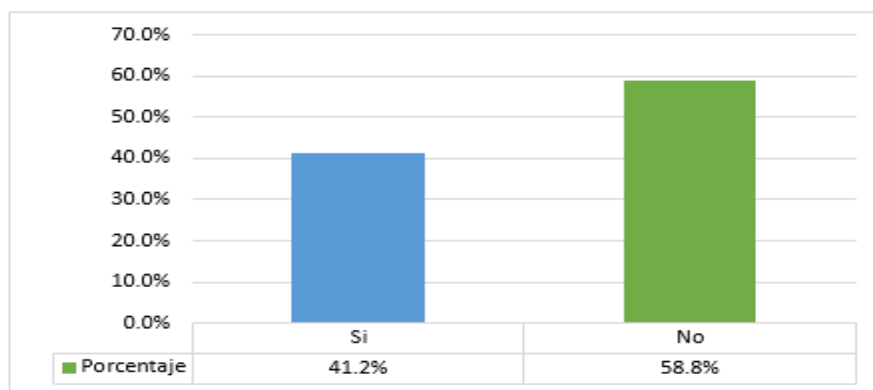
integrantes, proporcionando un marco sólido para comprender cómo el desempeño laboral se ve afectado por la capacitación y formación. Por otro lado, el método deductivo permitió obtener información bibliográfica y formular deducciones sobre la relación entre las variables estudiadas.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como parte de la investigación, se realizaron encuestas a los empleados del área administrativa. Estas encuestas fueron diseñadas para recopilar información detallada sobre la percepción de los empleados respecto a su formación y capacitación, y cómo estas influyen en su desempeño laboral. Los datos obtenidos a través de las encuestas proporcionan una base sólida para el análisis cuantitativo de las variables estudiadas y permitieron identificar áreas de mejora en los programas de capacitación del hospital.

**Figura 1**

*Formaciones y capacitaciones continuas*

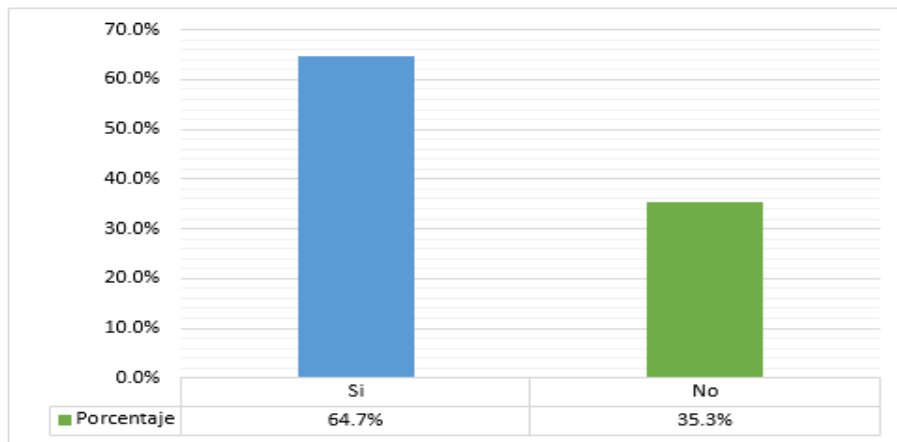


*Nota. Resultados del personal administrativo del IESS Jipijapa.*

Los resultados de la encuesta muestran que solo el 41.2% de los empleados del Área Administrativa del Hospital del Día (IESS) Jipijapa reciben formaciones y capacitaciones continuas, mientras que el 58.8% no las recibe. Este resultado es preocupante, ya que estudios previos han demostrado la importancia de la formación continua en el sector salud. Por ejemplo, un estudio realizado por Montilla et al. (2021), encontró que la capacitación continua es esencial para mantener la competencia profesional y mejorar la calidad del cuidado al paciente. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2021), destaca que la formación continua en el sector salud mejora significativamente la seguridad del paciente y la calidad de la atención. La falta de capacitación continua en el IESS Jipijapa puede estar contribuyendo a deficiencias en el desempeño laboral y la calidad del servicio, lo que resalta la necesidad urgente de implementar programas de formación más frecuentes y estructurados.

**Figura 2**

*Mejora del desempeño laboral*

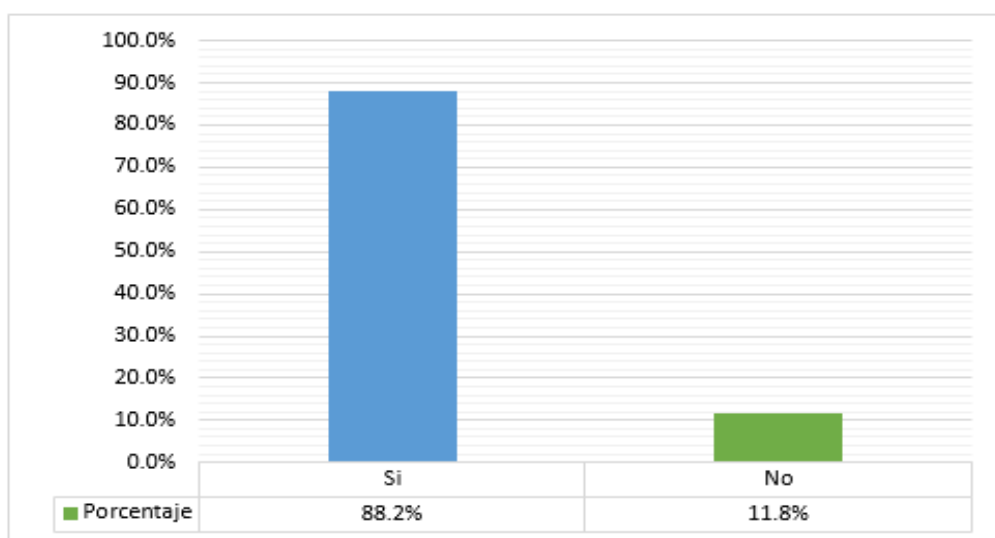


*Nota.* Resultados del personal administrativo del IESS Jipijapa.

Los resultados de la encuesta revelan que el 76.5% de los empleados del Área Administrativa del Hospital del Día (IESS) Jipijapa consideran que la formación y las capacitaciones recibidas han mejorado su desempeño laboral, mientras que el 23.5% no lo cree así. Estos resultados son consistentes con estudios previos que señalan la importancia de la capacitación en el mejoramiento del desempeño laboral. Por ejemplo, Condemarín y Acosta (2024), encontraron que la formación adecuada tiene un impacto positivo significativo en la productividad y la calidad del trabajo. Asimismo, Herrera (2020) sostiene que los programas de capacitación bien diseñados no solo mejoran las habilidades técnicas de los empleados, sino también sus habilidades interpersonales y su capacidad de gestión del tiempo, lo que conduce a un mejor desempeño general.

**Figura 3**

*Sugerencias y necesidades para la formación y capacitación*

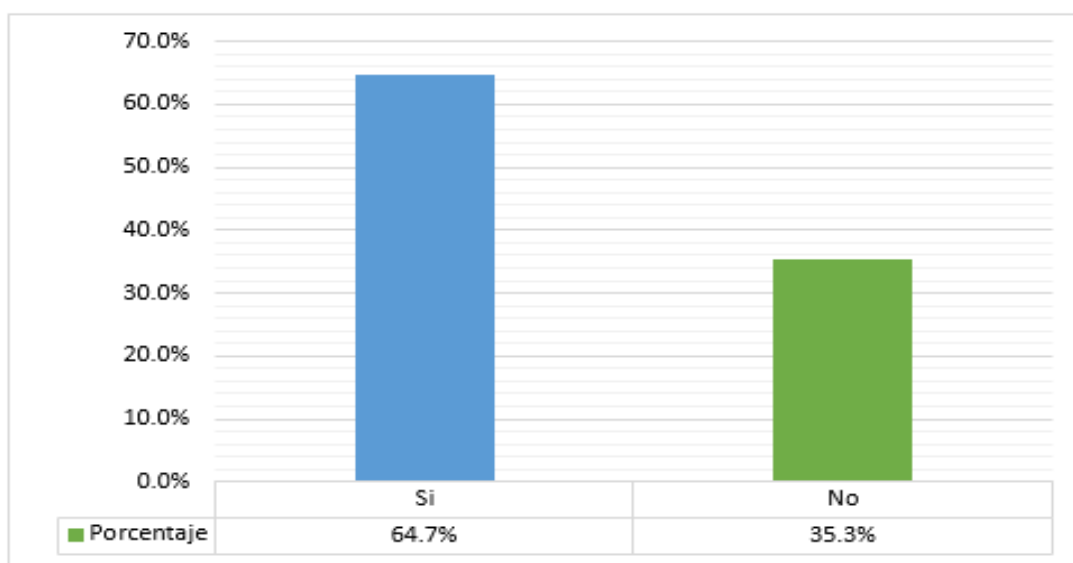


*Nota.* Resultados del personal administrativo del IESS Jipijapa.

Los resultados de la encuesta indican que el 88.2% de los empleados del Área Administrativa del Hospital del Día (IESS) Jipijapa considera que el Departamento de Talento Humano toma en cuenta sus sugerencias y necesidades para la planificación de formación y capacitación, mientras que el 11.8% no está de acuerdo con esta afirmación. Este alto nivel de satisfacción es congruente con estudios que resaltan la importancia de la participación de los empleados en la planificación de sus propias capacitaciones. Por ejemplo, un estudio realizado por Fajardo et al. (2020), señala que la inclusión de los empleados en el proceso de diseño de programas de formación mejora la relevancia y efectividad de dichos programas

**Figura 4**

*Mejora de la formación y capacitación*



**Nota.** Resultados del personal administrativo del IESS Jipijapa.

Los resultados de la encuesta muestran que el 64.7% de los empleados del Área Administrativa del Hospital del Día (IESS) Jipijapa considera que es necesario mejorar la formación y capacitación que reciben, mientras que el 35.3% cree que no es necesario.

Este resultado señala una percepción significativa entre los empleados de que hay áreas en las que las capacitaciones podrían ser más efectivas.

Estudios previos, como el de Peralta y Vera (2023), sugieren que la calidad de la formación y la capacitación tiene un impacto directo en la efectividad del desempeño laboral y en la satisfacción del empleado. Además, Vargas (2020) enfatiza que los programas de capacitación deben ser constantemente evaluados y mejorados para mantenerse relevantes y alineados con las necesidades cambiantes del entorno laboral y de los empleados.

Así mismo, en este estudio se aplicó la técnica de observación para analizar el comportamiento de los empleados del Área Administrativa al momento de responder las encuestas. Esta técnica permitió identificar no solo la sinceridad y precisión de las respuestas, sino también cómo la dinámica grupal y la presencia de supervisores influenciaron las respuestas de los empleados. A continuación, se presenta una matriz de observación que resume los principales resultados y comportamientos observados durante el proceso de encuesta.

**Tabla 1***Matriz de observación*

<b>Aspecto observado</b>	<b>Descripción de la observación</b>
<b>Comportamiento general</b>	La mayoría de los empleados respondieron con sinceridad.
<b>Cambios de respuesta</b>	Algunos empleados cambiaron sus respuestas durante la encuesta para dar una mejor imagen de la empresa.
<b>Comportamiento de los jefes de departamentos</b>	Los jefes respondieron con sinceridad y claridad, compartiendo casos reales y comentarios sobre las formaciones.
<b>Interacciones entre trabajadores</b>	En oficinas con varios trabajadores presentes, hubo miradas y consultas para coordinar respuestas.
<b>Concordancia en las respuestas</b>	Los empleados intentaban dar respuestas similares para mantener una imagen uniforme de la empresa.
<b>Influencia de la presencia de supervisores</b>	La presencia de jefes parece influir en las respuestas de los empleados subordinados, quienes miraban a sus jefes.
<b>Adaptación de la técnica de observación</b>	La observación se acopló a las preguntas de la encuesta para verificar la veracidad de las respuestas.

*Nota.* Observación del comportamiento de los empleados del área administrativa del IESS Jipijapa durante la aplicación de encuestas.

## CONCLUSIONES

La mayoría de los empleados del Área Administrativa del Hospital del Día (IESS) Jipijapa consideran que la formación y las capacitaciones recibidas han mejorado su desempeño laboral, debido a que, la capacitación efectiva no solo fortalece las habilidades técnicas,

sino también las interpersonales y de gestión del tiempo, contribuyendo a un desempeño laboral óptimo.

Aunque una mayoría significativa de empleados reconoce el valor de la capacitación actual, un porcentaje considerable cree que hay margen para mejoras. Esto sugiere la necesidad de una revisión



y actualización periódica de los programas de capacitación para asegurar que se aborden las necesidades y expectativas cambiantes de los empleados. Implementar programas de formación más frecuentes y estructurados puede potenciar aún más el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Un alto porcentaje de empleados percibe que el Departamento de Talento Humano toma en cuenta sus sugerencias y necesidades para la planificación de la formación y capacitación. Esta participación activa es fundamental para la efectividad de los programas de formación, ya que asegura que las capacitaciones sean relevantes y alineadas con las necesidades del personal. Mantener y fortalecer esta comunicación bidireccional puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y la efectividad de las capacitaciones, contribuyendo al desarrollo continuo de competencias en el personal del hospital

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreo, J., & Choloquina, R. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería "Bonilla" en el cantón La Maná, 2022*. Obtenido de [Tesis, Universidad Técnica de Cotopaxi]: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9148/1/UTC-PIM-000574.pdf>
- Achahui, B., & Condori, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021*. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67634>
- Andrade, J. R. (2021). *La capacitación como factor clave de éxito de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-capacitaci%C3%B3n-como-factor-clave-de-%C3%A9xito-las-jes%C3%BAs-rodolfo/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de Revista De Investigación Valor Agregado, 7(1), 54–60: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Condemarín, J. I., & Acosta, D. B. (2024). *Gestión de Capacitación y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2020*. Obtenido de [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
- Espinoza, Y. M., Menéndez, M. I., Ramírez, N. D., & Aguilera, Y. G. (2024). *factores claves de la auditoría en el subsistema de formación y capacitación del talento humano*. Obtenido de Ciencia y Desarrollo, 27(2), 289-298: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2622>
- Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). *Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador*. Obtenido de Orbis: revista de Ciencias Humanas, 16(47), 107-117.
- Heredia, M. A., & Narváez, C. I. (2021). *La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud*. Obtenido de Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 213–241: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Herrera, L. F. (2020). *La capacitación en gestión pública y su influencia en el desempeño laboral congresal en el Perú, 2020*. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49699>
- Jama, Y., Loor, R., & Bolaños, C. (2023). *El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales*. Obtenido de REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 6(12), 280-300: <https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0156>
- Lira, C. M. (2022). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería*. Obtenido de Más Vida, 4(4), 206–2016: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179>

- Marín, J. L., & Delgado, J. M. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1139-1159: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. M. (2021). *Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 1679-1700: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.376](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376)
- Obando, M. P. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. Obtenido de Revista ECA Sinergia Vol. 15 Núm. 1 (7-20) : [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Obando, M. P. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. Obtenido de Revista Científica ECA Sinergia: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Estadísticas de salud mundial*. Obtenido de OMS.
- Organización Panamericana de la Salud . (2022). *Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>
- Peralta, C. A., & Vera, M. N. (2023). *Evaluación del desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del IESS del cantón Chone periodo 2021-2022*. Obtenido de [Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2215>
- Quiñones, R. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque*. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83926>
- Torrez, D., Castro, A. G., & Toro, S. Y. (2021). *La evaluación de desempeño y sus prácticas en el sector salud de Villavicencio, Colombia*. Obtenido de Revista Perspectiva Empresarial, 8(2-2), 83–95: <https://doi.org/10.16967/23898186.746>
- Vargas, A. (2020). *Programa de formación y capacitación por competencias laborales del talento humano en la Fundación CDI Mis Pequeños Sabios en la ciudad de Buenaventura Valle del Cauca*. Obtenido de [Tesis, Politécnico Grancolombiano]: <http://hdl.handle.net/10823/2243>
- Zaragoza, W. A., Pineda, J. A., Salazar, L. A., & Silva, G. I. (2023). *Desempeño laboral: revisión literaria*. Obtenido de *Commercium Plus*, 5(1), 1–12: DOI: 10.53897/cp.v5i1.638