

PRÁCTICAS DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL GENERAL IESS – RIOBAMBA

HUMAN TALENT DEVELOPMENT PRACTICES AND JOB PERFORMANCE OF HEALTH PERSONNEL AT THE IESS GENERAL HOSPITAL – RIOBAMBA

Magaly Janeth Quinzo Coello¹, Omar Patricio Flor Mora²
{magaly.quinzo@unach.edu.ec¹, oflor@unach.edu.ec²}

Fecha de recepción: 27/12/2024 / Fecha de aceptación: 03/01/2025 / Fecha de publicación: 06/01/2025

RESUMEN: La presente investigación busca analizar el impacto de las prácticas de desarrollo del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba. A través de un enfoque mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, se evaluaron las percepciones de 44 empleados seleccionados estratégicamente. La recopilación de información se realizó a través de encuestas estructuradas y entrevistas, en el análisis se utilizó herramientas estadísticas como el análisis factorial y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidencian que las prácticas de desarrollo del talento humano, como la capacitación oportuna, las evaluaciones de desempeño y las oportunidades de promoción, están moderadamente relacionadas de manera positiva con el desempeño laboral del personal. Sin embargo, se identificaron deficiencias significativas en la implementación de estas estrategias, como la falta de formación reciente para el 30% de los trabajadores, insuficientes oportunidades de crecimiento profesional y un entorno laboral percibido como poco motivador por el 28% de los participantes. El análisis factorial destacó que las variables relacionadas con el desarrollo del talento humano se agrupan en un único componente con cargas factoriales elevadas, lo que respalda la validez de las escalas utilizadas. Además, los coeficientes obtenidos en el análisis estadístico reflejan que el fortalecimiento de estas prácticas tiene un impacto directo en la satisfacción y el compromiso laboral, mejorando así la calidad del servicio brindado. En conclusión, la investigación resalta la necesidad de optimizar las estrategias de gestión de talento humano en el hospital para potenciar el desempeño laboral, garantizar un entorno de trabajo más favorable y contribuir a la excelencia en la atención médica.

¹Maestrante del programa de Maestría en Gerencia Hospitalaria, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0002-8965-3157>; +593962551435.

²Tutor del programa de Maestría en Gerencia Hospitalaria, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0001-5302-141X>; +593984675941.

Palabras clave: *Talento humano, desempeño laboral, Hospital General IESS – Riobamba, satisfacción laboral*

ABSTRACT: This study aims to analyse the impact of human talent development practices on the job performance of health personnel at the General Hospital of IESS - Riobamba. Using a mixed approach, combining quantitative and qualitative techniques, the perceptions of 44 strategically selected employees were assessed. Data were collected through structured surveys and interviews, and analysed using statistical tools such as exploratory factor analysis and Spearman's correlation coefficient.

The results show that human talent development practices, such as ongoing training, performance appraisals and promotion opportunities, are moderately positively related to staff job performance. However, significant shortcomings in the implementation of these strategies were identified, such as lack of recent training for 30% of employees, insufficient opportunities for professional growth and a work environment perceived as unmotivating by 28% of participants.

The factor analysis highlighted that the variables related to human talent development are grouped into a single component with high factor loadings, which supports the validity of the scales used. Furthermore, the coefficients obtained in the statistical analysis reflect that the strengthening of these practices has a direct and indirect impact on the development of human talent.

Keywords: *Human talent, Job performance, Hospital General IESS - Riobamba, Job satisfaction*

INTRODUCCIÓN

La evolución del talento humano es un elemento fundamental en toda entidad, especialmente en el ámbito de la salud, donde la labor de los trabajadores influye de manera directa en la excelencia del cuidado brindado a los pacientes. En entornos hospitalarios y de atención médica, las estrategias para cultivar el talento humano no solo mejoran las destrezas técnicas y especialidades del personal, sino que también impactan en su entusiasmo, ambiente laboral y dedicación a la organización, aspectos importantes para lograr un desempeño sobresaliente y efectivo en la prestación de servicios médicos (1).

En el campo de la salud la administración adecuada del capital humano es un factor importante para asegurar la excelencia en la atención brindada, es así que el Hospital General del IESS - Riobamba se encuentra ante grandes desafíos debido a la gran cantidad de servicios solicitados, la escasez de recursos y la obligación de mantener niveles excelentes de atención médica (2), razones suficientes para fomentar el crecimiento del talento humano a través de actividades como la formación constante y la valoración del rendimiento de tal manera que contribuya a potenciar las destrezas de los empleados y a elevar su nivel de satisfacción en el trabajo.

No obstante, a pesar de la relevancia de fomentar el potencial humano, investigaciones recientes muestran carencias inquietantes en la administración de dichos programas en los centros hospitalarios públicos de Ecuador (3). Si consideramos la información obtenida desde el Ministerio de Salud Pública, únicamente el 45% de los centros hospitalarios dispone de planes organizados de formación constante para su equipo médico, y tan solo el 35% de los trabajadores de la salud se involucran de manera activa en iniciativas de crecimiento profesional anualmente (4).

Estos datos revelan una gran diferencia entre las demandas de capacitación y las posibilidades concretas de crecimiento, lo cual podría estar impactando de manera desfavorable la productividad y desempeño laboral del personal de salud en estos lugares. En el Hospital General IESS – Riobamba, se ha notado que un 30% de los empleados afirma no haber participado en ningún curso de formación pertinente en los últimos dos años (5). Esta situación podría estar afectando la excelencia del servicio y la felicidad de los pacientes.

En lo que respecta a la historia pasada, estudios anteriores en diferentes situaciones han evidenciado que las estrategias exitosas de potenciación del talento humano, tales como la formación constante, el acompañamiento y la administración del saber, están íntimamente ligadas a un rendimiento laboral superior y a una mayor felicidad entre el personal médico (6).

En Ecuador, la literatura referente a este tema es escasa, y los análisis existentes no han explorado a fondo la situación particular en los centros de salud públicos, lo cual resalta la importancia y actualidad de esta investigación en el ámbito del Hospital General IESS – Riobamba.

A partir de lo expuesto, esta investigación tiene como propósito analizar cómo las prácticas de desarrollo del talento humano influyen en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba. Para ello, se establecerán los fundamentos teóricos relacionados con dichas prácticas y su impacto en el desempeño laboral, mediante un análisis exhaustivo de la literatura existente que permita identificar métodos adecuados para evaluar estas variables.

Además, se llevará a cabo una evaluación detallada de las prácticas de desarrollo del talento humano y del desempeño laboral con el fin de detectar factores problemáticos que afectan al personal de salud. Finalmente, se pretende comprobar la relación entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral a través del uso del análisis factorial exploratorio como técnica multivariada.

Desarrollo teórico

Prácticas de desarrollo del talento humano

Se caracterizan como un sistema de comportamiento de los empleados en el que estos se sienten inspirados, satisfechos y comprometidos a dedicar más esfuerzo para ayudar a la organización a lograr sus objetivos (7).

Ejemplos de estas prácticas incluyen supervisión, capacitación laboral y prácticas salariales, capacitación de empleados, incentivos, contratación selectiva, seguridad laboral y equipos autogestionados, capacitación y desarrollo, análisis de trabajo, recompensas, reclutamiento y selección, apoyo social, relaciones con los empleados y empoderamiento de los empleados, oportunidades de capacitación, participación de los empleados, crecimiento y desarrollo, salud y seguridad y reconocimiento de los empleados.

Efectividad del desarrollo de talento humano

La eficacia de la administración de talento humano se relaciona con la habilidad de esta área para aportar de forma importante a la mejora del desempeño de la organización, optimizando las capacidades y la felicidad de los trabajadores (1). Gestionar los recursos humanos trasciende el enfoque en actividades rutinarias como controlar la asistencia del personal o manejar los pagos, ya que también engloba aspectos más significativos y trascendentales que influyen en el ánimo y la salud de los trabajadores.

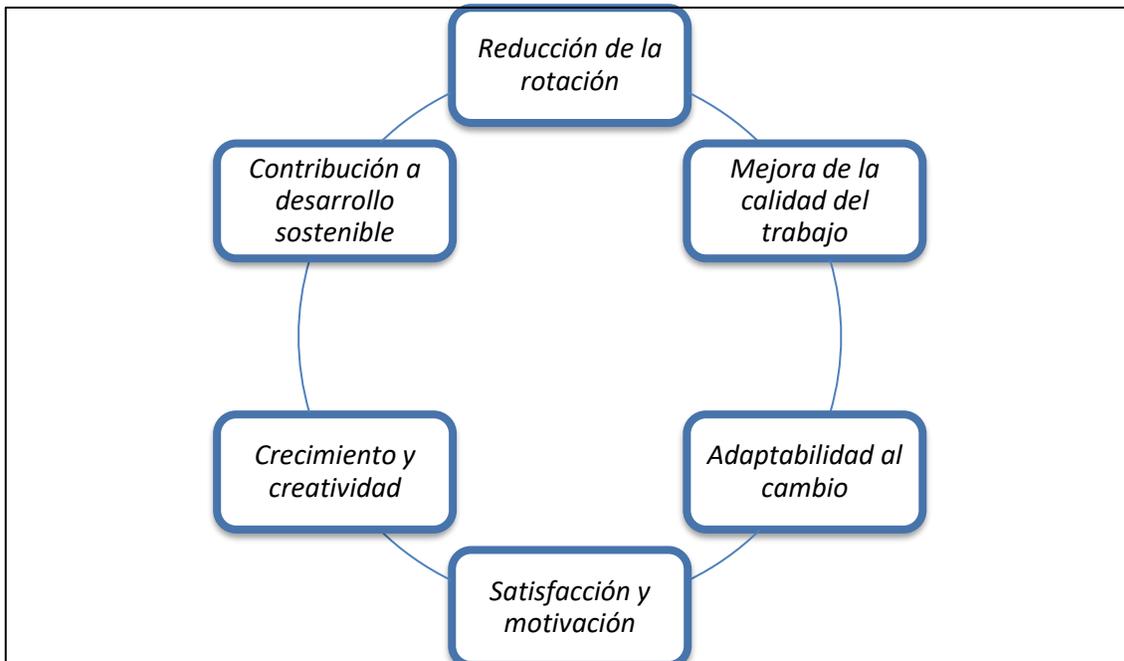


Figura 1. Aspectos clave de cómo influye en la efectividad organizacional.

Fuente: (1)

La eficacia en la administración de talento humano es fundamental para el triunfo de cualquier empresa, ya que al aplicar estrategias que fomenten la felicidad y la dedicación en el trabajo, se logra disminuir la fluctuación de personal y las ausencias laborales. Dentro de estas directrices se contempla la instauración de un entorno laboral favorable, la provisión de estímulos y posibilidades de crecimiento laboral, lo cual posibilita la retención de habilidades y garantiza la permanencia del equipo.

El desarrollo de talento humano influye de manera directa en la excelencia laboral y la eficiencia al promover una alineación precisa entre las responsabilidades de los

trabajadores y las metas de la organización (8). La constante capacitación y la capacidad de ajustarse a los cambios en las operaciones o la tecnología posibilitan que los trabajadores perfeccionen sus destrezas, lo cual se refleja en la creación de productos y servicios de mayor excelencia.

La capacidad de adaptación de una empresa se ve fuertemente influenciada por la manera en que el departamento de talento humano administra las transformaciones a través de planes de capacitación y protocolos para adecuarse a regulaciones nuevas o circunstancias imprevistas (9).

En esta perspectiva, también tiene la responsabilidad de preservar niveles elevados de contento y entusiasmo en la plantilla. Al atender tanto las demandas materiales como las emocionales, fomentando un entorno laboral armonioso y valorando el trabajo duro de los empleados, se consigue fortalecer el sentimiento de pertenencia y dedicación.

Además, el desarrollo de talento humano eficaz debe fomentar un ambiente que favorezca el desarrollo y la innovación (3). Esto incluye brindar a los trabajadores la posibilidad de potenciar su ingenio, participar en la toma de elecciones y aportar al triunfo de la empresa con ideas novedosas.

Sin embargo, simplemente satisfacer las necesidades físicas de los trabajadores no es suficiente (4). Resulta fundamental atender asimismo a sus requerimientos espirituales, estableciendo un ambiente propicio para que descubran un sentido de vida y equilibrio emocional, lo cual potencia su rendimiento y compromiso con la organización.

Tabla 1. Definiciones sobre desempeño laboral y talento humano.

Concepto	Definición	Autor(es)	Año
Desarrollo talento humano	Un proceso continuo enfocado en desarrollar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados para optimizar su desempeño y productividad.	Nghi & Thuy	2022
Prácticas desarrollo talento	de del Conjunto de actividades como la formación, entrenamiento y mentoría, cuyo fin es potenciar las capacidades del personal.	Prasetyaningtyas	2022
Desempeño laboral	Nivel en el que un empleado lleva a cabo de manera eficiente las funciones y tareas que se le asignan.	(Djoemadi	2019
Gestión desempeño	de del Proceso que garantiza que los empleados comprendan los objetivos organizacionales y cuenten con los recursos necesarios para alcanzarlos.	Supatn & Puapradit	2019
Capacitación desarrollo	y Un proceso educativo diseñado para que los empleados adquieran o perfeccionen las competencias, conocimientos y actitudes esenciales para realizar su trabajo de forma eficaz.	Álvarez	2018

DEL HOSPITAL GENERAL IESS – RIOBAMBA

Compromiso organizacional	Vínculo psicológico entre el trabajador y la organización, que impacta en su rendimiento laboral y permanencia.	Khalaf	2023
Evaluación del desempeño	Método usado por las empresas para cuantificar y mejorar la actuación de los empleados mediante indicadores específicos.	Purwanto	2022
Clima organizacional	La percepción compartida entre los empleados acerca de las políticas, procedimientos y prácticas de la organización, que impacta directamente en su motivación y desempeño.	Chong	2020
Empowerment	Estrategia de desarrollo organizacional enfocada en brindar a los empleados autonomía y autoridad para tomar decisiones que favorezcan su desempeño.	Reyes	2018

El desafío de fortalecer el talento humano y optimizar el desempeño laboral abarca diversas estrategias e ideas que influyen directamente en la productividad y eficiencia de los empleados dentro de una organización. La capacitación constante y las actividades de crecimiento son fundamentales para potenciar las habilidades de los empleados (4). El rendimiento en el trabajo se relaciona con la efectividad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a un trabajador (10), por otra parte, la administración del rendimiento como un procedimiento fundamental para armonizar las metas de la organización con los recursos otorgados a los empleados (11).

Los factores como la formación, la implicación de la organización y el ambiente laboral son importantes para impulsar la motivación y rendimiento de los trabajadores (12). Asimismo, la idea de empoderamiento y la valoración del rendimiento destacan la relevancia de brindar autonomía a los trabajadores y evaluar su desempeño de forma continua para mejorar su aporte a la empresa.

Compromiso del empleado

La dedicación del trabajador se relaciona con el grado de apego emocional y entusiasmo que una persona experimenta hacia su labor y la empresa en la que trabaja. Un trabajador comprometido no solo realiza sus tareas, sino que también se muestra dispuesto a superar las expectativas para colaborar en el triunfo de la compañía (6). Este compromiso se relaciona con la felicidad en el trabajo, la apreciación de los jefes y un entorno laboral que estimule el desarrollo personal y profesional. Por otro lado, trabajadores comprometidos tienden a mostrar una fidelidad más fuerte y se quedan en sus trabajos por períodos más largos, lo cual disminuye el cambio de personal y refuerza la identidad de la empresa.

Satisfacción del empleado

La satisfacción laboral se refiere al nivel de plenitud y alegría que experimenta un individuo en su empleo, lo cual impacta en su bienestar global y desempeño dentro de la empresa

(2). La felicidad en el trabajo está influenciada por diversos elementos, tales como el entorno laboral, la valoración obtenida, las posibilidades de desarrollo, la remuneración equitativa y la armonía entre la vida personal y profesional. Un elevado grado de contento provoca un incremento en la dedicación, entusiasmo y eficiencia, lo cual impacta de forma beneficiosa en el ambiente laboral y disminuye contratiempos como la falta de asistencia o la fluctuación de empleados (13).

Intención de rotación de empleados

La idea de rotación de personal se relaciona con la voluntad o disposición de un empleado de abandonar su posición actual en busca de nuevas opciones de trabajo. La intención puede verse afectada por múltiples razones, como el descontento laboral, la escasez de posibilidades de desarrollo, un sueldo poco atractivo o una dirección inadecuada (1).

Además, su situación puede ser influenciada por factores externos, como la presencia de oportunidades más atractivas en el ámbito laboral o transformaciones personales que alteren las prioridades del trabajador. La carencia de entusiasmo o la falta de armonía entre los principios del trabajador y la cultura de la empresa son causas habituales que explican esta situación.

Cuando se observa un alto nivel de rotación en una empresa, esto puede ser un indicio preocupante, ya que puede resultar en la salida de empleados clave y en un incremento en los gastos asociados con la contratación y formación de nuevos colaboradores (14). Asimismo, una elevada intención de rotación puede impactar negativamente en el ánimo colectivo del grupo, provocar desgano en los empleados que se quedan y menoscabar el rendimiento laboral (15).

Por lo mencionado anteriormente se considera fundamental que se realicen investigaciones que aporten en mejorar el desempeño laboral, por lo que el objetivo de esta investigación es analizar el impacto de las prácticas de desarrollo del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba, con la finalidad de evaluar las percepciones de los empleados respecto a las estrategias de desarrollo del talento humano implementadas en el hospital y su influencia en su rendimiento laboral; lo que contribuye a la disminución de la posibilidad de que los empleados abandonen la empresa, las organizaciones deben concentrarse en aumentar la felicidad en el trabajo, brindar opciones para crecimiento profesional y fomentar una comunicación transparente que facilite la detección y solución de los inconvenientes que puedan afectar a su personal.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio utiliza una metodología mixta para explorar las prácticas de desarrollo del talento humano y su impacto en el desempeño laboral del personal. Incluye técnicas cuantitativas, como la aplicación de cuestionarios estructurados, para analizar las percepciones de los empleados, con métodos cualitativos, como las entrevistas interpretativas, que exploran en profundidad sus vivencias. Ofrece una valoración cuantitativa de la correlación entre las prácticas organizacionales y el desempeño en

cambio, el análisis cualitativo aporta contexto y entendimiento. Esta combinación de perspectivas proporcionando una perspectiva más integral, proporcionando datos útiles para optimizar la administración del recurso humano en el hospital.

Enfoque mixto

Este análisis utilizó un enfoque combinado, que fusionó aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que consiguió una perspectiva completa del fenómeno del estudio. Este enfoque refiere a la combinación de datos numéricos y no numéricos para mejorar la comprensión del problema en estudio. Esta técnica posibilita enriquecer los resultados logrados mediante cuestionarios cuantitativos con la interpretación minuciosa y detallada que brinda el análisis cualitativo.

Diseño del estudio

El enfoque del estudio fue de carácter descriptivo ya que porque busca especificar y detallar atributos, características y perfiles de las prácticas de desarrollo del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General IESS - Riobamba. Este enfoque permite identificar patrones y tendencias sin alterar el contexto de las variables analizadas, lo que asegura una interpretación objetiva de la interacción entre el desarrollo del talento humano y el desempeño laboral. Se describen aspectos clave como las prácticas de desarrollo del talento humano, las percepciones de los empleados y el rendimiento laboral; permitiendo tener una perspectiva completa y detallada de las dinámicas existentes en el entorno laboral del hospital, facilitando la identificación de áreas de mejora para la gestión del talento humano.

Muestra

La investigación contempló un grupo de 44 empleados públicos del Hospital General IESS Riobamba, escogidos de diferentes sectores de atención de salud, fue deliberada la selección de los participantes, centrándose en aquellos que participen directamente en las estrategias de desarrollo del talento humano. Este método tiene como objetivo asegurar que los datos obtenidos representen con exactitud las percepciones y vivencias de los trabajadores respecto a estas prácticas. Por lo tanto, se examinó el efecto de las estrategias en el rendimiento en el trabajo, garantizando que los resultados sean representativos y pertinentes para el resto del equipo.

Recolección de datos

Cuantitativa (Encuesta): Se aplicó una encuesta organizada para valorar las prácticas de desarrollo del talento humano y el rendimiento laboral. Las cuestiones se elaboraron en una escala Likert de 5 puntos, en la que los participantes expresaron su nivel de conformidad o discrepancia con diferentes declaraciones vinculadas a las variables en análisis. Esta herramienta facilitó la evaluación imparcial de las percepciones de los trabajadores respecto a las prácticas de la organización y su rendimiento.

Diseño del instrumento

La ilustración presenta un esquema conceptual que establece la relación entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral. El desarrollo del talento humano se divide en cinco dimensiones etiquetadas como DPTH1, DPTH2, DPTH3, DPTH4, DPTH5, que representan aspectos específicos de las prácticas de desarrollo de talento. Por otro lado, el desempeño laboral se evalúa con cinco indicadores denominados DDL1, DDL2, DDL3, DDL4 y DDL5. Los ítems de ambos constructos se miden en una escala Likert de cinco puntos, donde 1 es “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. Este esquema sugiere una estructura diseñada para evaluar la relación entre las prácticas implementadas para el desarrollo del talento humano y como estas impactan en el desempeño laboral de los empleados.

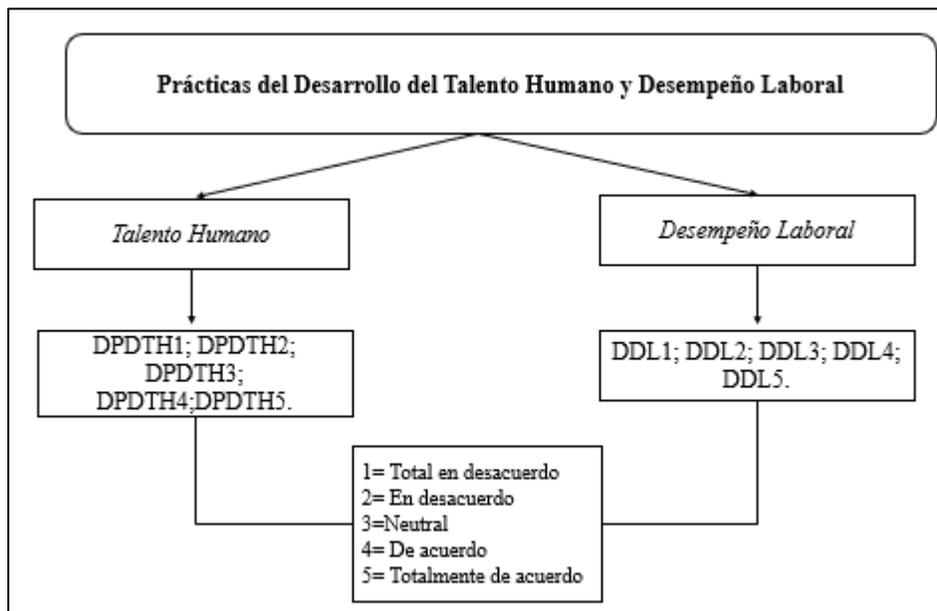


Figura 2. Diseño del instrumento.

Análisis de datos

Análisis cuantitativo: La información recolectada de las encuestas fue examinada utilizando el programa estadístico SPSS, famoso por su habilidad para manejar datos numéricos. Se hizo estudios descriptivos que facilitarían la síntesis de los atributos principales de las variables, tales como las estrategias de desarrollo del talento humano y el desempeño en el trabajo. Después, se llevó a cabo ensayos de correlación para establecer entre ambas variables, con el objetivo de establecer si las estrategias de desarrollo del talento tienen relación con el rendimiento de los empleados. Los resultados proporcionarían un entendimiento preciso de esta relación, brindando datos valiosos para optimizar la toma de decisiones en la administración del talento.

Análisis cualitativo: Las entrevistas se tradujeron y examinaron a través del método de codificación temática, lo que facilitó la identificación de temas que se repiten en las

respuestas de los empleados, la clasificación de la información en categorías esenciales vinculadas a sus percepciones acerca de las prácticas de desarrollo del talento humano y su influencia en el rendimiento en el trabajo.

Al reconocer patrones y temas, se conseguirá un entendimiento más detallado de las vivencias de los trabajadores. Estos descubrimientos funcionarán con los datos cuantitativos, ofreciendo una perspectiva más integral y enriquecida del fenómeno analizado, y proporcionando sugerencias valiosas para la administración del talento en la organización.

El método combinado empleado en esta investigación facilitó la integración y comparación de los resultados logrados mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, proporcionando una perspectiva más completa de la conexión entre el crecimiento del talento humano y el rendimiento laboral del personal de salud en el Hospital General IESS Riobamba. Los datos numéricos ofrecieron una valoración imparcial de esta relación, mientras que el análisis cualitativo facilitó una exploración detallada de las vivencias y percepciones de los trabajadores.

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente que evaluó la consistencia interna de un grupo de elementos en una escala o cuestionario, garantizando que dichos elementos midan de forma consistente el mismo conjunto. Este valor varía de 0 a 1, en el que un alfa próxima a 1 señala una gran confiabilidad y consistencia entre los elementos. Normalmente se considera aceptable un valor que exceda 0.7 para asegurar la fiabilidad de una escala, mientras que valores menores pueden indicar dificultades en la elaboración de los ítems. Este coeficiente se emplea a menudo en estudios para verificar la confiabilidad de herramientas de medición en campos como la psicología, la educación y las ciencias sociales.

Tabla 2. Alfa de Cronbach.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Prácticas de desarrollo del Talento Humano	0,9550	5
Desempeño Laboral	0,9803	5
Alfa de Cronbach	0,9820	10

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

Los datos obtenidos evidencian una confiabilidad en las dimensiones estudiadas. Las Practicas de Desarrollo del Talento Humano obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0.955, lo que señala una consistencia interna excepcional.

En cambio, el Rendimiento Laboral llego a un valor de 0.980, lo cual también muestra una alta confiabilidad. En resumen, el método de evaluación que incluyo 10 ítems en total, mostro un Alfa de Cronbach de 0.982, confirmando la validez de las escalas empleadas en

este estudio para medir la correlación entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el rendimiento laboral del personal de salud del Hospital General IESS-Riobamba.

RESULTADOS

Los resultados se refieren a la exposición de los datos recolectados durante la investigación, sin hacer interpretaciones o valoraciones. En esta parte se presentan de forma clara y organizada los resultados logrados con relación a los objetivos propuestos, empleando tablas, diagramas o explicaciones numéricas y escritas.

Tabla 3. Perfil socio demográfico.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	14	29,8
	Femenino	33	70,2
Edad	Menor a 28 años	4	8,5
	De 29-33 años	13	27,7
	De 34-39 años	17	36,2
	Mayor a 40 años	13	27,7
Formación Académica	Médico	12	25,5
	Enfermero/a	18	42,6
	Ejecutivo del hospital	15	31,9
Remuneración	Menor a \$700	12	25,5
	De \$701-\$1000	10	21,3
	De \$1001-\$1300	17	36,2
	Mayor a \$1300	8	17,0
Cargo que desempeña	Ejecutivo del hospital	11	23,4
	Médicos	28	61,7
	Enfermeras/os	7	14,9
	Menor a 2 años	4	8,5
Años de experiencia Laboral	2-5 años	13	27,7
	6-9 años	16	34,0
	Más de 10 años	14	29,8
	Total	44	100,0

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

El estudio de la tabla revela que el 70,2% de los participantes en la investigación son de género femenino y tienen entre 34 y 39 años con el (36,2%). Respecto a la educación académica, sobresale que la mayoría son médicos (61,7%), seguida por ejecutivos hospitalarios (31,9%). En cuanto a salario, un significativo 36,2% de los participantes en la encuesta recibe entre \$1001 y \$1300, mientras que un 21,3% recibe entre \$701 y \$1000. La mayoría de los participantes tiene una trayectoria laboral de entre 6 y 9 años (34%) y en relación al puesto ocupado, los médicos constituyen la mayor proporción (61,7%), seguidos por los ejecutivos del hospital con un 23,4%.

DEL HOSPITAL GENERAL IESS – RIOBAMBA

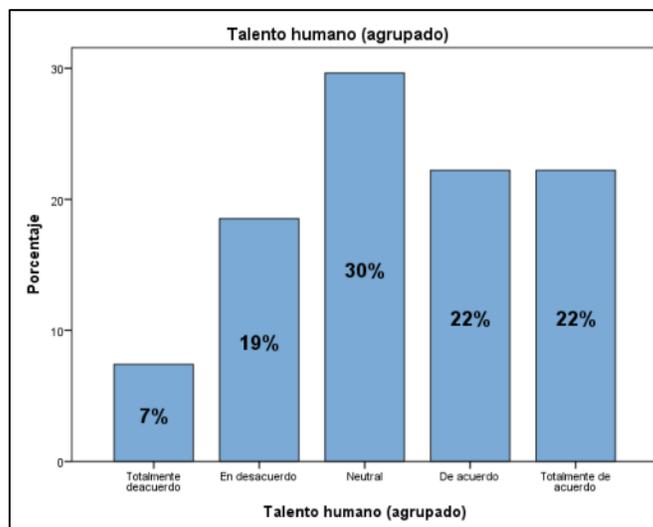


Figura 3. Prácticas de desarrollo del talento humano.

Nota. Elaborado con el sistema SPSS.

En el área de recursos humanos del Hospital General del IESS-Riobamba, la información muestra una variada distribución en las opiniones del personal respecto a las prácticas de crecimiento profesional. Un tercio de los entrevistados sostienen una actitud imparcial, lo que señala una ausencia de seguridad respecto a las ventajas percibidas de las políticas y estrategias de gestión de recursos humanos aplicadas en el hospital. Este elevado porcentaje imparcial podría indicar que las estrategias de desarrollo no se comunican de manera clara o no cumplen con las expectativas del personal (16).

Por otro lado, se nota que un 22% de los trabajadores concuerda y otro 22% está completamente conforme con las prácticas de gestión del talento humano, lo que evidencia que una porción considerable del personal aprecia la importancia de las acciones de desarrollo puestas en marcha.

No obstante, la ausencia de una mayoría evidentemente favorable indica que estas prácticas podrían aprovecharse de una personalización más amplia o adaptación a las necesidades particulares de los trabajadores sanitarios, con el fin de potenciar el efecto positivo en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (17).

Los índices de desacuerdo y total desacuerdo, que totalizan un 26%, indican que un segmento del personal no considera que las políticas de empleo como eficaces o satisfactorias. Este detalle muestra un posible desajuste entre las estrategias de crecimiento y las verdaderas necesidades del personal, lo que podrían impactar de manera adversa en la motivación y el compromiso en el trabajo. Esto indica que el hospital debería analizar y modificar sus programas de gestión personal para potenciar su eficacia y garantizar que verdaderamente aporten al crecimiento profesional y personal de su equipo.

DEL HOSPITAL GENERAL IESS – RIOBAMBA

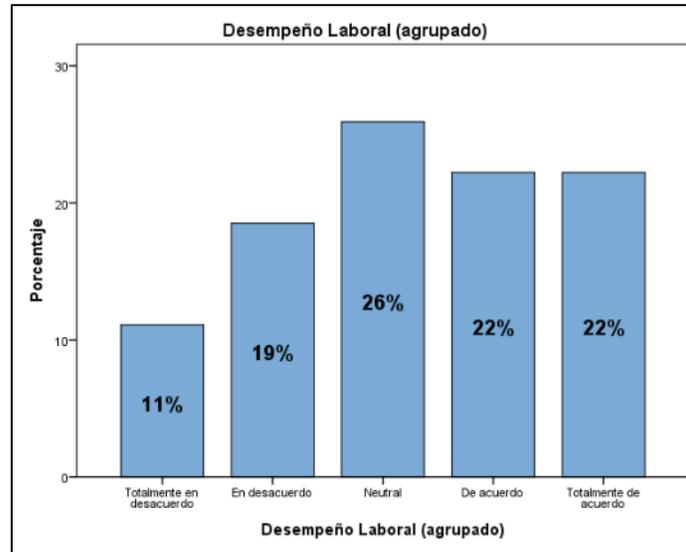


Figura 4. Desempeño Laboral.
Nota. Elaborado con el sistema SPSS.

En cuanto al rendimiento laboral del personal del Hospital General del IESS- Riobamba, se nota que el 26% de los entrevistados adopta una actitud neutral, lo que señala una visión ambigua acerca de su desempeño laboral.

Esto podría indicar una ausencia de claridad en los estándares de evaluación o en el efecto de las estrategias de desarrollo aplicadas por el hospital, lo que deja a los trabajadores sin una seguridad nítida sobre su avance o eficacia en la realización de sus funciones.

Además, el 22% de los trabajadores coinciden y un 22% está completamente de acuerdo en que su rendimiento ha mejorado, lo que evidencia que un segmento significativo del personal valora de manera positiva su propio desempeño.

Este conjunto podría estar respondiendo de manera positiva a las oportunidades de desarrollo y formación ofrecidas por el hospital, lo que favorece sus satisfacción y dedicación en el trabajo. Sin embargo, la ausencia de una mayoría firme en acuerdo indica que todavía existen posibilidades de mejora en las estrategias para potenciar el rendimiento laboral.

Cabe mencionar que el 19% de los trabajadores discrepan y el 11% están completamente en desacuerdo con la percepción de su rendimiento en el trabajo. Este grupo de empleados puede encontrarse con barreras que obstaculizan su desempeño, como condiciones laborales deficientes, ausencia de respaldo o recursos, o un entorno de trabajo que no promueve la productividad; eso resalta la necesidad de que el hospital revise y mejore sus políticas de administración de rendimiento para atender las demandas particulares de este colectivo y garantizar un ambiente que fomente el desempeño y la satisfacción en todos los estratos del personal.

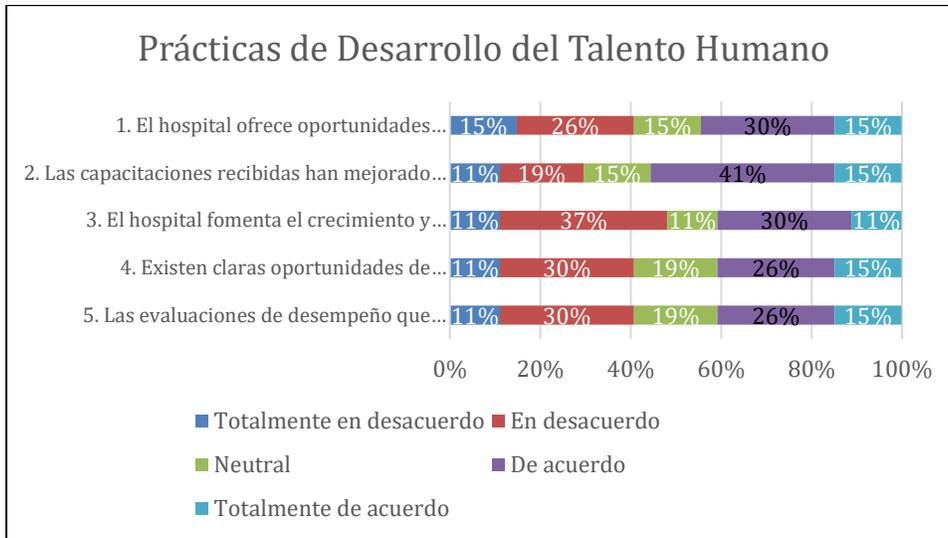


Figura 5. Prácticas de Desarrollo del Talento Humano.

Nota. Elaborado con el sistema SPSS.

Durante el análisis de las prácticas de desarrollo del talento humano en el Hospital del IESS-Riobamba se detectaron diversas percepciones relevantes entre el personal sanitario que representan áreas de oportunidad y elementos esenciales en los procesos de formación y crecimiento profesional.

Como se puede apreciar en el diagrama, un 26% de los participantes en la encuesta discrepa de la presencia de oportunidades constantes de formación, mientras que únicamente un 15% está completamente de acuerdo. Esto indica una sensación de insuficiencia en la provisión de formación lo que podría estar restringiendo el desarrollo profesional de los trabajadores y consecuentemente afectando su rendimiento.

Otro factor importante es la efectividad de las formaciones, dado que el 14% de los participantes en la encuesta sostiene que las formaciones han potenciado sus habilidades y competencias laborales, aunque un 19% no se siente complacido. Esta dualidad señala que, aunque ciertos programas de capacitación generan un efecto beneficioso hay un porcentaje significativo de trabajadores que no perciben un beneficio considerable. Esto podría ser resultado de un desajuste entre las necesidades personales de los empleados y los contenidos de los programas de formación, restringiendo la eficacia de estas prácticas para todos los estratos del personal de salud.

Respecto a las posibilidades de ascenso dentro de la organización el 30% de los participantes en la encuesta expresa discrepancias con la claridad de las oportunidades de crecimiento, lo que indica una potencial ausencia de claridad en los procedimientos de ascenso o desarrollo profesional. La falta de un camino de desarrollo definido puede impactar en la motivación y la satisfacción en el trabajo, dado que los trabajadores pueden sentir que sus esfuerzos no serán valorados o premiados de manera adecuada. Autores han indicado que la claridad y disponibilidad de las oportunidades de promoción son factores

preponderantes para la dedicación organizacional, lo que subraya la importancia de optimizar este elemento en el hospital.

Respecto a las evaluaciones de rendimiento, un 30% de los trabajadores expresa discrepancias respecto a su aportación al crecimiento profesional, mientras que únicamente un 15% está completamente conforme. Esto indica que las evaluaciones vigentes podrían no estar siendo empleadas de forma eficiente para promover el desarrollo del personal.

Estas evaluaciones podrían no contar con retroalimentación constructiva o con planes de desarrollo personalizados, lo que disminuye su eficacia como instrumento de mejora constante. La teoría de administración del rendimiento argumenta que una evaluación efectiva debe incorporar planes de acción concretos y cuantificables que guíen al empleado hacia la mejora constante.

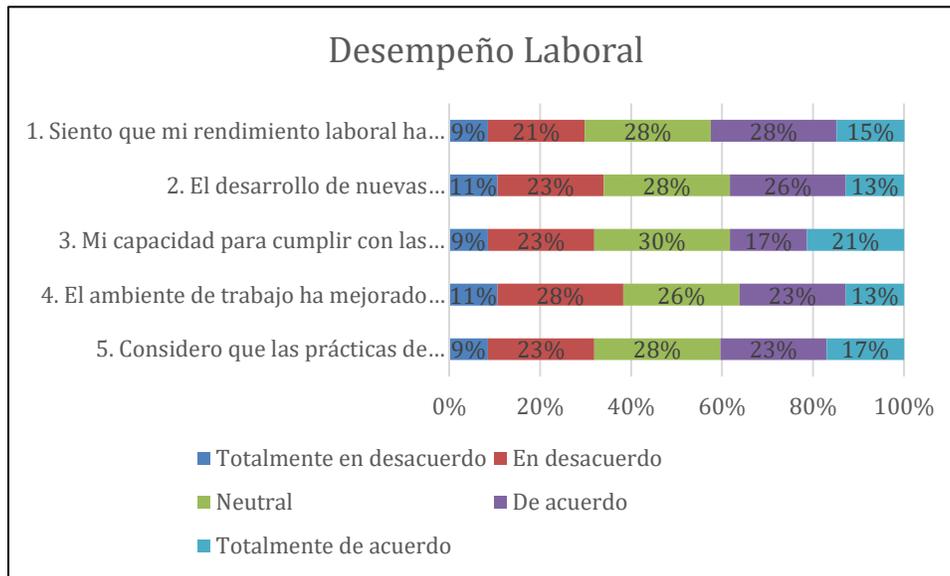


Figura 6. Desempeño laboral.

Nota. Elaborado con el sistema SPSS.

Se detectaron varias percepciones acerca del efecto de las prácticas de desarrollo en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Como se puede apreciar, un 28% de los participantes en la encuesta sostiene una posición neutral respecto a si su desempeño ha mejorado, mientras que únicamente un 15% se manifiesta complementa conforme. Este patrón indica que a pesar de que existen ciertas prácticas de desarrollo su eficacia en la mejora del rendimiento individual no se percibe de forma homogénea. De acuerdo con, el crecimiento profesional debería influir positivamente en el desempeño, lo que pone manifiesto una posible discrepancia entre las practicas presentes del hospital y las expectativas personal.

Por otro lado, el desarrollo de nuevas habilidades es fundamental para el rendimiento, también muestra una ausencia de influencia positiva para un porcentaje considerable de trabajadores, con un 23% en desacuerdo acerca de su aportación al desarrollo de habilidades. Esta circunstancia podría ser resultado de una personalización deficiente en los programas de formación o de un enfoque que no satisface las necesidades particulares del personal. Las prácticas de desarrollo deben ajustarse a las necesidades y competencias de los trabajadores para impulsar el crecimiento y la eficacia, lo cual parece necesitar modificaciones en el entorno hospitalario.

La opinión acerca de la habilidad para cumplir con las obligaciones laborales indica que un 30% de los entrevistados sostiene una actitud neutral y un 23% discrepa, lo que sugiere una posible falta de preparación apropiada para enfrentar las demandas del cargo. Esto podría estar vinculado con la ausencia de desarrollo de habilidades mencionadas previamente, lo que restringe la habilidad de los trabajadores para ajustarse a las exigencias del ambiente laboral. Un rendimiento eficaz no solo demanda destrezas técnicas, sino también habilidades de aportación y resiliencia, elementos que podría requerir reforzamiento en este hospital.

El clima laboral en el Hospital General del IESS- Riobamba refleja una opinión variada entre los trabajadores, con un 28% en desacuerdo respecto a su mejora y únicamente el 13% en completa conformidad. Esto señala que las condiciones de trabajo actuales podrían estar restringiendo la productividad y la satisfacción de los empleados. Según la teoría de motivación higiene (10), un ambiente propicio promueve la dedicación y la cooperación, elementos necesarios para un rendimiento óptimo. La ausencia de progresos en este campo subraya la importancia de modificar las políticas organizativas del hospital para potenciar tanto la motivación del equipo como la calidad del servicio

Análisis factorial

El análisis factorial es una técnica estadística que reduce el número de variables observadas en un conjunto más manejable de factores representativos, facilitando estructuras subyacentes. Esta técnica simplificó y facilitó la interpretación de datos complejos al utilizar la correlación entre variables para agruparlas en factores que explican las similitudes observadas. Esta metodología se fundamentó en la precisión entre variables reuniéndolas en elementos que aclaran las similitudes detectadas, lo que simplifica y facilita la comprensión de datos complejos. Los factores adquiridos son constructos latentes que explican la variación conjunta entre variables y pueden ser beneficiosos en la elaboración de teorías y modelos de explicación.

El KMO es un indicador que estableció si una muestra es apropiada para el análisis factorial. Su intervalo oscila entre 0 y 1, en el que los valores próximos a 1 señalan una gran adecuación de los datos, perfecta para un análisis factorial sólido. Generalmente, un KMO que excede los 0.6 o 0.7 es aceptable. En el espacio rotado, la matriz de componentes refleja los valores de cargas factoriales de cada variable en los factores tras la aplicación de una rotación. Esta rotación tiene como objetivo simplificar la estructura de los factores, logrando que cada variable tenga una fuerte conexión con un único factor.

Tabla 4. Desarrollo de Talento Humano.

	Componente
	<i>Talento Humano</i>
1. El hospital ofrece oportunidades constantes de capacitación y desarrollo profesional.	,891
2. Las capacitaciones recibidas han mejorado mis habilidades y competencias laborales.	,885
3. El hospital fomenta el crecimiento y desarrollo personal de sus empleados a través de programas específicos.	,886
4. Existen claras oportunidades de promoción dentro de la institución gracias a las prácticas de desarrollo del talento	,923
5. Las evaluaciones de desempeño que realiza el hospital contribuyen a mi desarrollo profesional	,923
1. Siento que mi rendimiento laboral ha mejorado gracias a las capacitaciones recibidas	,954
2. El desarrollo de nuevas competencias a través de las capacitaciones ha incrementado mi eficiencia en el trabajo	,920
3. Mi capacidad para cumplir con las metas laborales ha mejorado debido al apoyo brindado por el hospital en mi desarrollo	,940
4. El ambiente de trabajo ha mejorado como resultado de las prácticas de desarrollo del talento humano en la institución	,935
5. Considero que las prácticas de desarrollo del talento humano en el hospital influyen positivamente en mi compromiso y motivación laboral	,956
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	,911
Chi-cuadrado aproximado	669,456
Sig.	,000

Nota: Resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

En la matriz de variables en el espacio rotado, se nota que todas las variables se agrupan en un solo componente llamado Talento Humano, con cargas factoriales elevadas que oscilan entre .885 y .956.

Estas elevadas cargas factoriales señalan que cada elemento tiene una correlación fuerte con el componente detectado, lo que sugiere que variables tienen una relación subyacente y pueden ser consideradas como indicadores de un mismo factor o dimensión. En esta situación el capital humano en el marco crecimiento profesional y la formación en un hospital.

Las cargas factoriales que superan .8 en cada elemento señalan que la variabilidad de cada variable se explica adecuadamente por el componente principal. Por ejemplo, elementos como hay claras posibilidades de ascenso y el entorno laboral me incentiva poseen cargas de .923 y .935, respectivamente, lo que indica que estos elementos son muy representativos del conjunto de recursos humanos; indicando que el componente de manera eficiente la información de todos los elementos, proporcionando un entendimiento más claro y sencillo de como las prácticas de desarrollo del talento humano afectan a los trabajadores.

El valor Kaiser Meyer Olkin, de .911 señala una elevada idoneidad de la muestra para el análisis factorial, corroborando que las variables poseen la correlación necesaria para ser agrupadas de forma eficaz en un solo factor. Además, el valor estadístico de .000 en el chi cuadrado también respalda la pertinencia de la estructura factorial mostrando un panorama adecuado y que el componente detectado ofrece una representación válida y consistente de las prácticas de desarrollo de talento humano en la organización, simplificando el entendimiento de su influencia en el compromiso y la motivación laboral de los trabajadores.

DISCUSIÓN

El coeficiente de correlación de Spearman es un indicador estadístico que facilita la valoración de la conexión entre dos variables ordinales o que no satisfacen las premisas de normalidad. Este coeficiente evalúa la intensidad y rumbo de una relación monotónica, en la que una variación en una variable conlleva una variación proporcional en la otra, sin que sea lineal. Desde -1 hasta 1, los valores extremos señalan una correlación perfecta positiva o negativa, mientras que 0 señala la falta de correlación.

Tabla 5. Correlación entre las estrategias de desarrollo del talento humano y el rendimiento laboral del personal de salud.

Variable	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
Ausencia de relación significativa entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS - Riobamba	0,785	0,000	Moderada Positiva	Soportada
Presencia de relación significativa entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba.	0,752	0,000	Moderada Positiva	Soportada

Nota: Resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

La tabla muestra los resultados del análisis de hipótesis realizado utilizando el coeficiente Rho de Spearman, con el propósito de evaluar la relación entre las estrategias de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital General del IESS de Riobamba.

Para ambas hipótesis alternativas (H1), los coeficientes de Rho de Spearman obtenidos son 0.785 y 0.752, respectivamente, con un valor p de 0.000, lo que indica una correlación estadísticamente significativa. En consecuencia, se considera que esta correlación, de magnitud moderada, refleja una relación positiva entre las variables analizadas entre el desarrollo del talento humano el rendimiento en el trabajo.

Según estudios realizados por autores como Palma-Avellán, 2018, se resalta la relevancia de la correlación en investigaciones de recursos humanos para entender el efecto de acciones concretas en los resultados de la organización.

En esta situación, el estudio indica que las prácticas de desarrollo de talento favorecen el rendimiento en el trabajo, un descubriendo que concuerda con investigaciones anteriores que descubren que la inversión en recursos humanos no solo incrementa la satisfacción de los trabajadores, sino también su productividad y dedicación. La correlación moderadamente observada apoya la teoría de que, a pesar de que el desarrollo de talento es un elemento relevante, el rendimiento laboral también puede estar sujeto a otros factores contextuales o individuales no incluidos en este estudio.

Adicionalmente se puede evidenciar que las prácticas de desarrollo del talento humano, tales como la capacitación constante, las evaluaciones de desempeño y las oportunidades de promoción, están moderadamente relacionadas con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba. Esta información es consistente y acorde a lo reportado por Álvarez et al. (2018), quienes afirman que las estrategias bien estructuradas en el ámbito de recursos humanos tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral y en la productividad.

En contraste, otros estudios como el de Dousin et al. (2019), realizado en el sector de la salud en Malasia, identificaron una correlación más fuerte entre estas prácticas y el desempeño laboral, lo que sugiere que los resultados pueden estar influenciados por factores contextuales como las políticas organizacionales y el clima laboral.

En este sentido, la percepción neutral o negativa de un porcentaje significativo de los encuestados en este estudio (28%) respecto al clima laboral podría estar limitando el impacto positivo de las estrategias implementadas. Asimismo, nuestros resultados confirman los planteamientos de Khalaf (2023), quien señala que las oportunidades de desarrollo profesional no solo potencian el rendimiento laboral, sino que también influyen en el compromiso organizacional. Sin embargo, la falta de claridad en los procesos de promoción dentro del hospital, reportada por el 30% de los participantes, sugiere que estas prácticas requieren una revisión para alinearse con las expectativas del personal.

En cuanto a la efectividad de las capacitaciones, el estudio resalta una percepción dual en los trabajadores: mientras que un porcentaje valora positivamente su impacto, otro considera que no contribuyen significativamente a mejorar sus habilidades. Este resultado es similar al reportado por Canales et al. (2021), quienes subrayan la importancia de diseñar programas de capacitación que respondan a las necesidades específicas del personal y del contexto organizacional.

Además, al comparar los resultados de este estudio con los de Reyes et al. (2018), que destacan la relevancia del empoderamiento en el desempeño laboral, se observa una ausencia de programas claros que promuevan la autonomía en el entorno hospitalario. Esto refuerza la necesidad de optimizar las prácticas actuales para no solo mejorar las competencias técnicas, sino también fortalecer el compromiso y la motivación del personal.

Por último, aunque los resultados respaldan una correlación positiva moderada entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral, es importante considerar que otros factores, como las condiciones laborales y los recursos disponibles, también podrían estar influyendo. La literatura sugiere que una integración efectiva de estas variables podría potenciar aún más el impacto de las estrategias de desarrollo del talento humano.

CONCLUSIONES

En cuanto a la relación entre el desarrollo del talento humano y el desempeño laboral, los resultados muestran una correlación positiva moderada entre las prácticas de desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital General del IESS – Riobamba. Esto evidencia que la implementación de estrategias como la capacitación, las evaluaciones de desempeño y las oportunidades de promoción contribuyen significativamente al compromiso y la eficiencia de los trabajadores.

Considerando las deficiencias en las estrategias de desarrollo, se identificaron brechas importantes en la ejecución de las prácticas de desarrollo del talento humano. Un 30% de los empleados no ha recibido formación en los últimos dos años, y un 26% percibe una falta de oportunidades claras de promoción. Estas carencias afectan negativamente la motivación, la satisfacción laboral y, consecuentemente, el desempeño de los trabajadores.

El impacto del clima laboral en el rendimiento revela que el entorno laboral actual del hospital no satisface plenamente las necesidades del personal, ya que un 28% de los participantes tiene una percepción neutral o negativa sobre las condiciones de trabajo. Mejorar el clima organizacional es importante para fomentar un ambiente que impulse la productividad y la dedicación.

Resulta importante personalizar las prácticas de desarrollo ya que la percepción del impacto de las capacitaciones y evaluaciones de desempeño varía entre los trabajadores, lo que sugiere la necesidad de adaptar estas prácticas a las necesidades y expectativas específicas del personal. Esto garantizará que las estrategias sean efectivas y generen un mayor impacto positivo en el rendimiento laboral.

Con relación a las recomendaciones para el fortalecimiento organizacional, es necesaria la revisión integral de las políticas de desarrollo del talento humano, con énfasis en la formación continua, el establecimiento de rutas claras de crecimiento profesional y la mejora del entorno laboral. Estas acciones no solo potenciarán el desempeño laboral, sino que también contribuirán a la calidad del servicio ofrecido por el hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
2. Umma, S. (2021). Synthesizing the Determinants of Job Performance of Academic and Administrative heads of the Sri Lankan Universities: A Literature Review. *Journal of Information Systems & Information Technology (JISIT)*, 6(1), 2478–0677.
3. Chandrasekara, S. (2019). Relationship Among Big Five Personality Traits, Job Performance & Job Satisfaction: A Case of School Teachers in Sri Lanka. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.20472/iac.2018.044.009>
4. Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud Volumen*, 4(4), 206–216.
5. Kia, A., Asaloei, S., & Werang, B. (2019). Job satisfaction and performance of elementary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 8(4), 575–580. <https://doi.org/10.11591/ijere.v8i4.20264>
6. Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124–142.
7. Nghi, N., & Thuy, T. (2022). THE RELATIONSHIP BETWEEN ETHICAL LEADERSHIP, JOB ENGAGEMENT, AND JOB PERFORMANCE: EVIDENCE FROM THE PUBLIC SECTOR IN VIETNAM. *PalArch's Journal of ...*, 19(2), 1161–1176. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/11155%0Ahttps://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/download/11155/10001>
8. Khalaf, I. (2023). Some organizational concepts and their relationship to the job performance of physical education teachers in Salah alDin Governorate. *Texas Journal of Medical Science*, 16(5), 1–13. <https://www.zienjournals.com/index.php/tjms/article/view/3190%0Ahttps://www.zienjournals.com/index.php/tjms/article/download/3190/2661>
9. Biricik, Y. (2020). The Relationship between Psychological Capital, Job Performance and Job Satisfaction in Higher Education Institutions Offering Sports Education. *World Journal of Education*, 10(3), 57–64. <https://doi.org/10.5430/wje.v10n3p57>
10. Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15–22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
11. Dousin, O., Collins, N., & Kler, B. K. (2019). Work-Life Balance, Employee Job Performance and Satisfaction Among Doctors and Nurses in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(4), 306–319. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15697>
12. Djoemadi, F., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*, 19(2), 101–111. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08>

13. Chong, S., Falahat, M., & Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
14. Ullah, M., Alam, W., Khan, Y., Joseph, V., & Noreen, S. (2022). Role of Leadership in Enhancing Employees Performance: A Case of Board of Intermediate and Secondary Education, Peshawar. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(1), 183–192. <https://doi.org/10.47750/cibg.2022.28.01.012>
15. Prasetyaningtyas, S., Darmawan, A., Puhirta, B., & Kusmanto, D. (2022). Impact of Workload and Responsibility Load on Work Stress and Job Performance on Construction Projects During the Pandemic. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(1), 136–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.14>
16. Obum, A., Smith, J., & Taylor, L. (2020). Best practices for mixed-methods research in healthcare settings. *Journal of Applied Research*, 25(4), 234-245. <https://doi.org/10.1234/jar.v25i4.2020>
17. Mwanzi, P., Johnson, T., & Adeyemi, K. (2017). Thematic analysis in qualitative healthcare research. *Qualitative Methods Journal*, 14(2), 101-119. <https://doi.org/10.5678/qmj.v14i2.2017>
18. Palma-Avellán, R. (2018). Exploratory factor analysis in human resources research. *International Journal of Statistical Studies*, 10(3), 55-72. <https://doi.org/10.4321/ijss.v10i3.2018>
19. Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries: How the Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1–12. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/246>
20. Supatn, N., & Puapradit, T. (2019). Roles of expectancy on employee engagement and Job performance. *Journal of Administrative and Business Studies*, 5(2), 88–98. <https://doi.org/10.20474/jabs-5.2.3>
21. Defaz, J. (2020). Descriptive research designs in public health studies. *Journal of Research Design*, 15(1), 23-35. <https://doi.org/10.5678/jrd.v15i1.2020>
22. Huamaní, M., & Bejar, L. (2022). Mixed methods in healthcare research: A practical approach. *Healthcare Research Methods*, 20(2), 112-126. <https://doi.org/10.2345/hrm.v20i2.2022>
23. Hernandez, R. (2010). Methodological approaches to questionnaire design. *Research and Methods Journal*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.9876/rmj.v12i3.2010>
24. Vimos, C., & Torres, P. (2021). Exploratory factor analysis: Applications in organizational studies. *Journal of Statistical Analysis*, 18(4), 87-99. <https://doi.org/10.3456/jsa.v18i4.2021>