

EL CLIMA LABORAL Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL

THE WORK CLIMATE AND STRATEGIC MANAGEMENT IN THE HUMAN TALENT DEPARTMENT OF A SECOND LEVEL HOSPITAL

Priscila Yépez¹, Katherine Guerrero²

{priscila.yepetz@unach.edu.ec¹, geovanna.guerrero@unach.edu.ec²}

Fecha de recepción: 20/12/2024

/ Fecha de aceptación: 03/01/2025

/ Fecha de publicación: 06/01/2025

RESUMEN: La investigación tiene como propósito evaluar la gestión del talento humano en un hospital de segundo nivel. Se identificó que la falta de una gestión estratégica efectiva, la deficiente comunicación interna y la ausencia de políticas claras de talento humano afectaban el desempeño de la organización y la satisfacción de los empleados. El principal problema radica en la incapacidad de la empresa para aprovechar al máximo su capital humano, debido a la falta de un enfoque estratégico en la gestión del talento humano, lo que genera un ambiente laboral poco motivador, una comunicación ineficiente y, en consecuencia, un impacto negativo en la organización. A través de un enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos, y la población de estudio estuvo conformada por todos los empleados de la empresa, para posteriormente analizar los datos mediante estadística descriptiva. La investigación evidenció la necesidad urgente de implementar una gestión estratégica del talento humano en la empresa. Los principales problemas identificados fueron la falta de comunicación efectiva, la ausencia de políticas claras y un ambiente laboral poco motivador por lo que se recomienda desarrollar una estrategia de comunicación interna más efectiva, implementar un sistema de gestión del desempeño basado en objetivos, fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados, ofrecer programas de capacitación y desarrollo para mejorar las competencias del personal y realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y tomar medidas correctivas.

Palabras clave: *Gestión estratégica, ámbito laboral, talento humano, gestión de talento humano, economía social y solidaria*

ABSTRACT: The purpose of the research is to evaluate the management of human talent in a second level hospital. The lack of effective strategic management, poor internal communication and the absence of clear human talent policies were identified as

¹Maestrante de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0000-1017-7369>.

²Posgrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0003-2278-8954>.

affecting organizational performance and employee satisfaction. The main problem lies in the company's inability to make the most of its human capital, due to the lack of a strategic approach in the management of human talent, which generates an un motivating work environment, inefficient communication and, consequently, a negative impact on the organization. Through a quantitative approach, a survey was applied as a data collection instrument, and the study population was made up of all the company's employees, to subsequently analyze the data using descriptive statistics. The research showed the urgent need to implement strategic management of human talent in the company. The main problems identified were the lack of effective communication, the absence of clear policies and a poorly motivating work environment, which is why it is recommended to develop a more effective internal communication strategy, implement a performance management system based on objectives, encourage work team building and collaboration among employees, offer training and development programs to improve staff competencies and conduct periodic evaluations of the work environment and take corrective measures.

Keywords: *Strategic management, work environment, human talent, human talent management, social and solidarity economy*

INTRODUCCIÓN

Un hospital privado de segundo nivel es una organización o institución dedicada a la producción o prestación de bienes o servicios con fines lucrativos. Se trata de una unidad económica que utiliza recursos humanos, materiales y financieros para ofrecer algo que la gente necesita o desea, a cambio de obtener un beneficio. Por esta razón, es fundamental identificar los defectos en el sistema relacionados con el talento humano. De esta manera, se puede brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del mercado, favoreciendo el desarrollo de estas instituciones. (1).

De igual manera se los considera como motores de la economía (2)(3), ya que generan empleo, riqueza e innovación, y contribuyen al desarrollo social. Este estudio se centra en una PyME ecuatoriana del sector de la salud con el objetivo de diagnosticar el estado actual creando una línea base para posteriormente evaluar el impacto de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la productividad y satisfacción de los empleados (4).

Al analizar una empresa a nivel local, se busca comprender cómo los factores internos y externos influyen en su desempeño y contribuir al conocimiento sobre las mejores prácticas de gestión en el contexto ecuatoriano.

Menciona que los funcionarios a menudo manipulan los deberes y obligaciones de cada uno de los colaboradores y directivos, es por ello que el conocimiento es insuficiente y el intercambio de conocimientos no es fácil por la falta de compromiso dentro de la organización, esto ocasiona que no se cumpla con los objetivos planteados en cada periodo, sin embargo el propósito de movilizar tales talentos es capturarlos, analizarlos y difundirlos

de una manera que sea útil para la organización, y en base a ello cumplir con los parámetros que permita cubrir una necesidad existente dentro del mercado financiero (6).

De esta manera se determina que los ejecutivos de la empresa diseñan o estructuran estrategias competitivas de gestión (7), lo cual ha ocasionado que las perspectivas de sus clientes no hayan sido satisfechas, esto se ve reflejado en su nivel de crecimiento económico financiero, como en su cartera de clientes (8).

Bajo esta perspectiva se define que la recolección de la información, fue basada por encuestas destinadas a cada uno de los colaboradores y directivos, ya que esta técnica permite tener herramientas de relación de comunicación bidireccional con los miembros de la empresa, los cuales proporcionaron tiempo, disponibilidad y compromiso como se refleja en una de las preguntas del cuestionario planteado. El sistema de gestión de calidad estipula muchos procesos los cuales no se han implementado dentro de la empresa y por otro lado existen procesos manipulados para un manejo de las autoridades.

Por lo tanto, los activos intangibles como los recursos humanos deben transferirse de forma estratégica para fortalecer la organización y su desarrollo. Además, se puede corroborar el interés de mantener un contacto con la implementación de las estrategias y del desarrollo del talento humano de la empresa, para su cumplimiento se debe llevar un control mediante el análisis de los indicadores de manera semestral, y de esta manera garantizar la eficacia para cumplir con las metas propuestas.

Cualquier organización cuando se encuentra en proceso de posicionamiento dentro de un mercado que, en la actualidad altamente competitivo, es importante que se plantee o se maneje una gestión estratégica (9), la cual se le denomina como; un proceso que se relaciona con la identificación y descripción de estrategias que definen los administradores o gerentes organizacionales, a fin de poder lograr los objetivos propuestos y, de esta manera mejorar rendimiento y obtener una ventaja competitiva de la organización, en otras palabras, podemos decir que son decisiones que se toman en relación a los factores negativos que presentaron una entidad; cuyo fin es poder contrarrestar las debilidades y convertir en fortalezas (10).

Lo antecedente permite definir que es importante desarrollar estrategias vinculadas a las áreas que se encuentran mal manejadas y, en base a ello poder mejorar y cumplir las metas; para lo cual es importante manejar un plan de acción en la que se detalle cada uno de los proyectos que se manejan, así como sus actividades a realizar y el costo que será presupuestado ya sea por los accionistas de la organización, o mediante un crédito financiero a través entidades públicas o privadas.

Una vez definida la problemática, es importante plantear y formular estrategias, la cual se refiere al “proceso de definir una acción que permita cubrir la debilidad existente, y de esta manera cumplir con las metas que requiere la organización para mantenerse dentro de un mercado que en la actualidad es altamente competitivo” (11).

De esta manera se detalla que la definición de estrategias es el paso importante de la gestión estratégica, y en base a ello se podrá lograr una gestión estratégica eficiente, a fin de cumplir con los parámetros que conlleve al desarrollo de la instrucción, siendo el medio para cubrir las necesidades existentes del mercado objetivo. Una estrategia debe manejar características específicas para poder generar un cambio a la problemática encontrada dentro de la institución, mismas que se pueden apreciar en los siguientes ítems (12).

El término recursos humanos se define como “una entidad autónoma con un propósito específico, un conjunto de personas que pueden hacer sus propias reglas” (13). La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las empresas (14), y es factor clave para el desarrollo de este.

Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (15) Menciona que la gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo, hace falta un análisis también de habilidades blandas (16) (17).

El entorno de trabajo se refiere al espacio donde las personas realizan (18) diversas tareas. Por esta razón, es fundamental destacar la importancia de contar con un buen ambiente laboral. El clima laboral abarca todos los aspectos que influyen en las actividades internas, como las oficinas y fábricas. A diario, las organizaciones implementan medidas preventivas para asegurar un ambiente de trabajo positivo y fomentan este aspecto para que sus empleados se sientan cómodos en el desempeño de sus labores diarias (19)(20).

MATERIALES Y MÉTODOS

Para la ejecución del diagnóstico de la gestión estratégica del ámbito laboral del departamento de talento humano de la empresa, se utilizó un enfoque cuantitativo. Se definió una encuesta como instrumento para estudiar la realidad en su contexto natural, lo que permitió interpretar fenómenos de acuerdo con la percepción de los empleados encuestados. Esta metodología facilitó la recolección de información, lo que permitió investigar, analizar y verificar datos. Además, la herramienta fue validada por expertos del área, quienes confirmaron la fiabilidad del instrumento.

Población y muestra

Para el presente estudio al ser la población pequeña se tomó en cuenta a todo el personal de la empresa, que corresponde a 20 personas.

RESULTADOS

De la investigación de campo en la que se aplicó la encuesta como herramienta, se obtuvo el siguiente análisis descriptivo de los datos:

1. ¿Las políticas en torno al Talento Humano que mantiene la empresa satisfacen sus necesidades como empleadas de la misma?

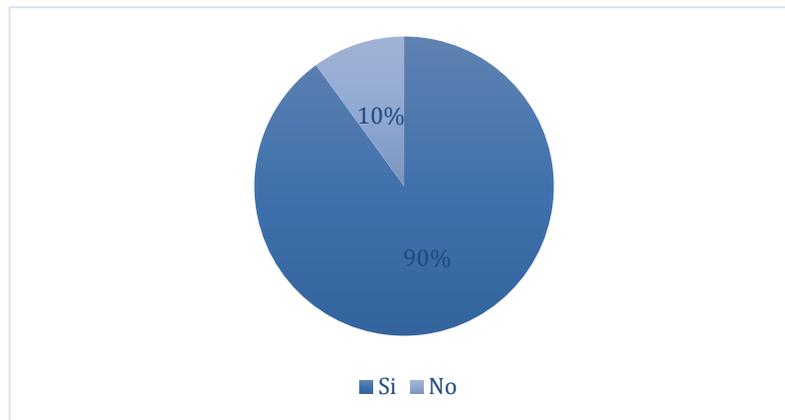


Figura 1. Políticas del talento humano.

El 90% de los colaboradores de la empresa, dicen que las políticas en torno al talento humano no satisfacen sus necesidades como empleado de esta empresa, por lo que los trabajadores no se sienten motivados en participar en las actividades programadas, sin embargo, un 10% da una respuesta positiva, por lo que se valida que el trato no es equitativo.

Es importante recalcar que la empresa no maneja políticas a nivel general, ni las comunica de manera adecuada para su implementación global. Además, no existe una comunicación efectiva entre las áreas de gestión.

Por esta razón, es fundamental crear nuevas políticas que fomenten el trabajo en equipo, lo que permitirá alcanzar un alto nivel de satisfacción al cliente, beneficiando tanto al cliente interno como al externo.

Desde esta perspectiva, es indispensable mejorar los procesos en el departamento de talento humano, ya que esto es clave para el desarrollo del recurso humano. De esta manera, se podrán dar a conocer los servicios de la organización y lograr un posicionamiento y desarrollo en un mercado actual altamente competitivo.

2. ¿Cree usted que la aplicación de un modelo de gestión estratégica para mejorar el ámbito laboral en la organización le permitirá tener un mejor ambiente laboral?



Figura 2. Aplicación de un modelo de gestión.

El 50% de los colaboradores de la empresa, dicen que la aplicación de un modelo de gestión estratégica en la organización les permitirá tener mejores resultados laborales; además los clientes internos están conscientes de la necesidad de un nuevo modelo estratégico en la empresa, para mejorar de una forma integral la gestión de esta, sin embargo, en un mismo porcentaje con el 50% dan a conocer que no.

Bajo esta perspectiva, es indispensable que los ejecutivos de la empresa implementen una herramienta de gestión estratégica para mejorar el ámbito laboral del departamento de talento humano. Esto favorecerá la formulación de nuevas políticas en beneficio del desarrollo empresarial, lo que implica una comunicación adecuada y un trabajo en equipo para cumplir con las metas propuestas en cada área.

Todo esto es fundamental para el desarrollo de la empresa. Por lo tanto, es esencial generar una metodología que cumpla con las expectativas. También es importante desarrollar una propuesta relacionada con la problemática existente para lograr el desarrollo de la empresa, beneficiando tanto al cliente interno como al externo.

3. ¿Considera que el ambiente laboral es el adecuado en la empresa?



Figura 3. Ámbito laboral.

Los resultados nos indica que el 75% de los colaboradores de la empresa, consideran que no existe un adecuado ambiente laboral, mientras que un grupo minoritario, cree que si existe un adecuado ambiente laboral.

La falta de un ambiente laboral adecuado en la empresa genera conflictos internos, lo que a su vez impide la prestación de un servicio de calidad y provoca la insatisfacción de los clientes.

Por lo tanto, es fundamental que la organización implemente una gestión estratégica del talento humano que permita alcanzar los objetivos propuestos de manera conjunta, en lugar de hacerlo de forma individual o solo para un grupo específico. Es crucial fomentar una adecuada comunicación para cumplir con los objetivos empresariales, beneficiando tanto a los clientes internos como externos.

4. ¿Conoce de alguna estrategia que este aplicando la empresa para que usted se sienta conforme en su puesto de trabajo?

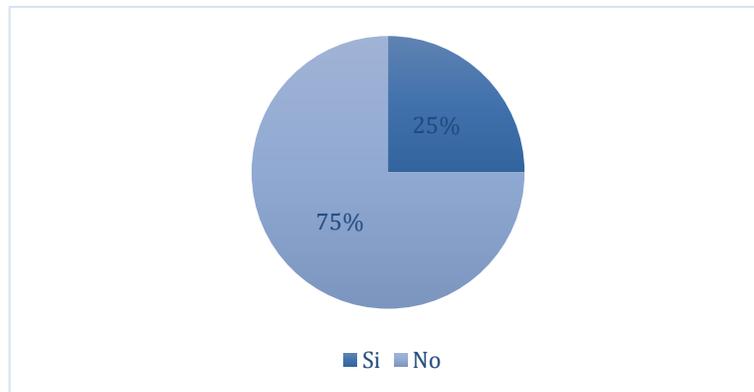


Figura 4. Estrategias que se aplican.

El 75% de los colaboradores de la empresa, dicen que no conocen de estrategia alguna que aplique la empresa para sentirse conforme en el puesto de trabajo, mientras que la contraparte manifiesta lo contrario en un 25%; en tal virtud, la empresa si se encuentra aplicando estrategias para que la gente se sienta bien laborando en ella, y se sientan seguros.

Con estos datos se analiza que la comunicación en la empresa no es adecuada, ya que la mayoría del personal no conoce ninguna estrategia vinculada a su desarrollo o que beneficie su desempeño. La falta de una estrategia orientada a todo el recurso humano impide su implementación; es decir, no existe un apoyo adecuado por parte de las áreas de gestión para manejar una metodología que beneficie a todo el personal. Esto da lugar a favoritismos en ciertas áreas de gestión, lo que ocasiona conflictos internos y dificulta el cumplimiento de la perspectiva macro de la organización, perjudicando así su desarrollo empresarial.

5. ¿Estaría dispuesto a realizar actividades que mejoren el ambiente laboral y la productividad en la empresa?



Figura 5. Actividades que mejoren el ambiente laboral.

El 100% de los colaboradores de la empresa, dicen que sí estarían dispuestos a realizar actividades para mejorar el ambiente laboral y la productividad institucional, por lo que la empresa debería continuar realizando campañas fuertes hacia el cliente interno para que la gente pueda cooperar, indicándoles que la empresa es su segundo hogar.

Al contar con el acuerdo del personal para realizar actividades que mejoren el ambiente laboral y la productividad de la empresa, es fundamental implementar una gestión estratégica enfocada en la mejora del entorno laboral del departamento de talento humano. Dado que el 100% del personal muestra predisposición para participar, será crucial establecer estrategias dirigidas a mejorar los servicios y la comunicación interna. Esto permitirá alcanzar los objetivos empresariales y, lo más importante, convertirnos en una empresa reconocida por la calidad del servicio que brinda, beneficiando tanto al cliente externo como al interno. En esta línea, es esencial presentar una propuesta que contemple objetivos, políticas y acciones para su cumplimiento.

6. ¿Existe una comunicación adecuada entre compañeros de trabajo?



Figura 6. Comunicación adecuada.

Si existe una comunicación adecuada entre los compañeros de trabajo, en la que se pudo conocer que el 60% menciona que no y, tan sólo un 40% menciona que sí, de esta manera

◆ **EL CLIMA LABORAL Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL**

se encontró datos que permite definir que la comunicación no es adecuada, por lo cual existe conflictos internos.

Bajo esta perspectiva, será importante manejar una estrategia para mejorar el ámbito laboral, ya que contar con personal capacitado es fundamental para brindar un servicio que responda a las necesidades del cliente.

Por ello, es esencial fomentar una comunicación adecuada entre los compañeros de trabajo, lo que facilitará la toma de decisiones en caso de que surjan problemas en el nivel de servicio. Todo esto puede afectar negativamente el desempeño de la organización, por lo que es crucial mejorar estos aspectos y generar un equipo de trabajo idóneo para el cumplimiento de las metas de la organización.

7. ¿Como describe usted que es la comunicación en el área en la cual se desempeña?

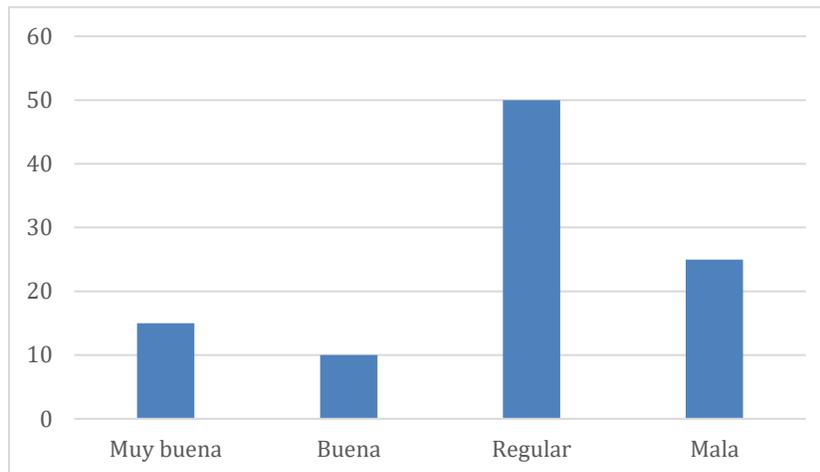


Figura 7. Calidad de la comunicación.

Con el 50% que es regular, seguido con un 25% mencionan qué es mala y en menores porcentajes con el 15% mencionan que es muy buena y, con el 10% que es buena como se aprecia existe un nivel bajo de una comunicación adecuada dentro del área.

Una problemática departamental afectaría los procesos de servicios, por lo que es fundamental implementar una gestión estratégica. Esto mejorará el ámbito laboral y permitirá cumplir con las perspectivas o metas de cada período, lo que a su vez incrementará los niveles de servicio y cubrirá la demanda existente. Además, es importante recalcar que la falta de una comunicación adecuada en un departamento empresarial perjudica el ambiente laboral, lo que resulta primordial para el desarrollo de la empresa.

8. ¿La información que usted recibe por parte de sus subordinados es la adecuada para el desarrollo de sus labores?

◆ EL CLIMA LABORAL Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL

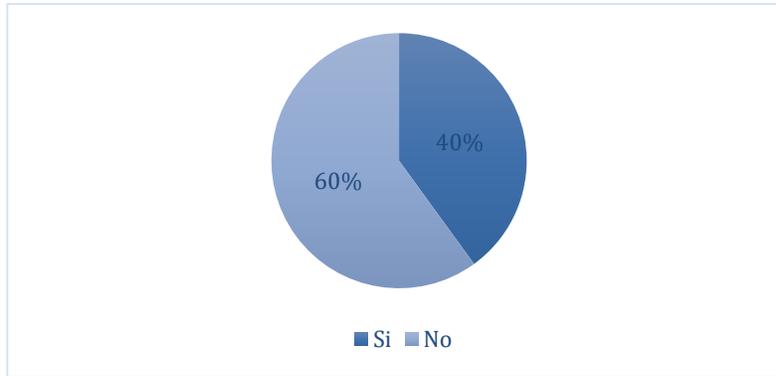


Figura 7. Información adecuada para el desarrollo.

Se pudo conocer como un porcentaje alto del 60% que no, sin embargo, el 40% da conocer que sí, de esta manera se verifica que no se cumple a cabalidad con los procesos.

Estos datos indican que no hay una comunicación adecuada entre las áreas, lo que influye en los conflictos internos y genera un ambiente laboral deficiente que perjudica los niveles de servicio. Desde esta perspectiva, es importante implementar una gestión estratégica para mejorar esta situación y, así, optimizar los parámetros de desarrollo de la organización. Esto permitirá ofrecer un mejor servicio tanto al cliente interno como al externo, siendo fundamental para un manejo empresarial eficiente.

9. ¿Se coordina las acciones para mejorar los procesos en el área de talento humano?

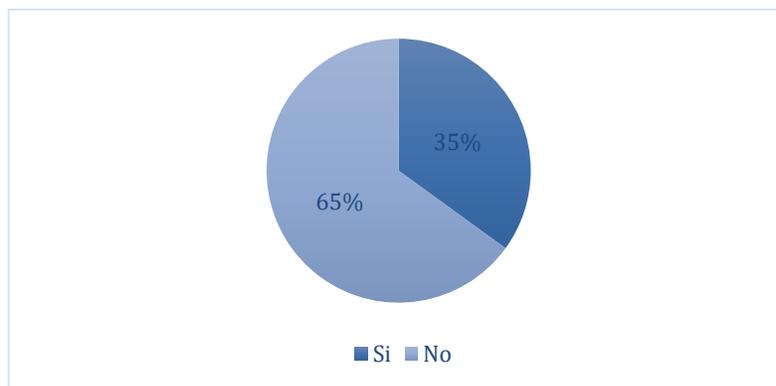


Figura 8. Se coordina las acciones para mejorar los procesos.

El 65% que no coordina ninguna mejora en los procesos, sin embargo, un 35% reconoce que sí, bajo esta perspectiva se puede definir que no existe un manejo adecuado en los procesos, por lo que no se cumple con los objetivos propuestos por el área.

Es importante que al desarrollar una estrategia se vincule con la mejora del talento humano, lo cual es fundamental para el desarrollo empresarial. Por ello, es significativo tomar decisiones adecuadas que permitan que el servicio de la empresa sea eficiente, mejorando los niveles de atención y, de esta manera, lograr un desarrollo organizacional.

10. ¿Cree usted que se realiza un desempeño en equipo dentro del área de talento humano de la empresa?



Figura 9. Cree usted que se realiza un desempeño en equipo.

Se muestra que un alto porcentaje con el 90% por ciento, no dan a conocer el desarrollo en equipo que no mientras tanto, un 10% da a conocer que sí.

Como se puede apreciar, este aspecto es negativo para el desarrollo organizacional, ya que existe un alto porcentaje de inconformidad con el compañerismo en la empresa. Por lo tanto, será primordial generar estrategias vinculadas a esta problemática, con el fin de convertirlas en oportunidades o fortalezas que beneficien el cumplimiento de los objetivos empresariales. De esta manera, se logrará un servicio eficiente tanto para el cliente interno como externo.

11. ¿Usted está predispuesto/a a colaborar en los cambios empresariales que necesita emplear la empresa para mejorar el ámbito laboral del departamento de talento humano?



Figura 10. Usted está predispuesto/a colaborar en los cambios empresariales.

El 100% de los empleados está comprometido con el desarrollo de la empresa. Desde esta perspectiva, es indispensable implementar estrategias para mejorar la comunicación interna, lo que permitirá alcanzar las metas y cumplir con las expectativas del mercado objetivo. Además, es esencial promover el desarrollo de la empresa, beneficiando a la población más necesitada del cantón Colta al otorgar créditos para sus procesos productivos y, de esta manera, contribuir al desarrollo socioeconómico de dicha comunidad.

DISCUSIÓN

De acuerdo al autor (5), da conocer que la “gestión estratégica es un proceso que se relaciona con la identificación y descripción de estrategias que definen los administradores o gerentes organizacionales, a fin de poder lograr los objetivos propuestos y, de esta manera mejorar rendimiento y obtener una ventaja competitiva de la organización, en otras palabras, podemos decir que son decisiones que se toman en relación a los factores negativos que presentaron una entidad; cuyo fin es poder contrarrestar las debilidades y convertir en fortalezas (5), esta definición presenta concordancia con la pregunta N° 2 de la encuesta que está relacionado que si ¿Cree usted que la aplicación de un modelo de gestión estratégica para mejorar el ámbito laboral en la organización le permitirá tener un mejor ambiente laboral en la organización” de esta manera se puede conocer con el 50% de los colaboradores de la empresa, dicen que la aplicación de un modelo de gestión estratégica en la organización, les permitirá tener mejores resultados laborales; además los clientes internos están conscientes de la necesidad de un nuevo modelo estratégico en la empresa, para mejorar de una forma integral la gestión de la misma.

De esta manera es trascendental que empresa implemente la herramienta de gestión estratégica, para mejorar el ámbito laboral del departamento del talento humano, esto favorecerá para que se plantean nuevas políticas en beneficio del desarrollo empresarial; es decir que existe una comunicación adecuada, que exista trabajo en equipo para en base a ello cumplir con las metas propuestas en cada una de las áreas.

De igual manera se habla de la gestión de talento humano que de acuerdo los autores (13)(14), da conocer que el termino de recursos humanos se define como una entidad autónoma con un propósito específico, un conjunto de personas que pueden hacer sus propias reglas, por lo que es importante resaltar que la importancia de que una persona trabaje en un buen ambiente.

El clima laboral comprende todos los aspectos que afectan a las actividades internas como oficinas, fábricas. Todos los días, las organizaciones toman medidas preventivas para garantizar un buen ambiente de trabajo y promueven esto para que sus empleados se sientan cómodos haciendo su labor diaria, por lo que se analiza con la pregunta N° 9 de la encuesta que hace referencia, que si se coordina las acciones para mejorar los procesos en el área de talento humano, de esta manera se pudo conocer que el 65% del personal mencionan que no se coordina ninguna mejora en los procesos, por lo que será importante que se plantee una estrategia que esté vinculado a la mejora del talento humano, siendo

importante para el desarrollo empresarial, por lo cual es significativo que se genere o se tomen las decisiones adecuadas, todo ello permitirá que el servicio de la empresa sea eficiente mejorando los niveles de servicio y, de esta manera poder competir dentro de un sector financiero que en la actualidad es altamente competitivo.

CONCLUSIONES

La gestión estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la empresa, a través de la cual se definen objetivos y se identifican metas, por lo que será importante que la empresa implemente una gestión estratégica a fin de poder cumplir con las expectativas empresariales alcanzando valores y políticas que son esenciales para que exista una comunicación idónea entre los compañeros de labores, es decir que se maneje equipos de trabajo a fin de poder cumplir con los parámetros institucionales y, mejoren el servicio beneficiando al desarrollo de la misma, dentro de un sector cooperativo financiero que en la actualidad es altamente competitivo.

Se identifico dentro de la investigación de campo la problemática que el 60% de los trabajadores de la empresa dan a conocer que la información que reciben por parte de sus subordinados no es la adecuada para el desarrollo de sus labores dato que permite definir que no existe una comunicación adecuada entre las áreas, por lo cual influye en conflictos internos ocasionando un ambiente laboral pésimo.

No se coordina las acciones para mejorar los procesos en el área de talento humano esto porque el 65% de los empleados encuestados que laboran en la empresa, por lo que será importante que al realizar o desarrollar una estrategia esté vinculado a la mejora del talento humano, siendo importante para el desarrollo empresarial, por lo cual es significativo que se genere o se toman las decisiones adecuadas, a fin de poder cumplir con las perspectivas anuales que presenta la institución.

De igual manera se pudo identificar que 90% del personal encuestado menciona que no se realiza un desempeño en equipo dentro del área de talento humano de la empresa, por lo que se puede apreciar que este aspecto es negativo para el desarrollo organizacional pues existe un alto porcentaje de inconformidad por el compañerismo en la empresa, de esta manera será primordial que se genere estrategias vinculadas a este a esta problemática, a fin de poder convertirlas en oportunidades o fortalezas

Se define que para la existencia de una gestión estratégica que favorezca a la mejora del ámbito laboral, es importante que exista una comunicación adecuada entre las áreas de gestión, por lo cual es significativo que coexista un trato idóneo entre el empleado y su subordinado a fin que las dos partes puedan implementar estrategias vinculadas a la mejora de los niveles de servicio, todo ello favorecerá para que existe una gestión estratégica eficiente beneficiando tanto al cliente interno como externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (5 de Junio de 2020). Panoramas de la gestión de trabajo. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/>
2. Rodríguez-Ponce, E. (2009). El rol de las universidades en la sociedad del conocimiento y en la era de la globalización: evidencia desde Chile. *Interciencia*, 34(11), 824-829.
3. Almenaba-Guerrero, Y. F. (2023). Responsabilidad social en las empresas extractoras de aceite de palma en la provincia de Santo Domingo. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 59-72.
4. Villagra, N., López, B., & Monfort, A. (2015). La gestión de intangibles y la marca corporativa:¿ ha cambiado algo en la relación entre las empresas y la sociedad?. *Revista Latina de Comunicación Social*, (70), 793-812.
5. Cifuentes Lara, S. M. (2023). El Comportamiento Organizacional y la Relación con la Inteligencia Emocional, como Elemento Estratégico para el Éxito Laboral.
6. Aguilar Soriano, K. Y., & Cano Ramírez, N. E. (2017). Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mypes de la provincia de Huancayo.
7. Suarez Gonzales, D. M. (2024). Gestión del talento humano en el desempeño laboral de empresas del sector siderúrgico de Lima Este, 2024.
8. Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Científica* , 2-6 .
9. Lazzati, S. (2018). *Gestión Estratégica*. Argentina: Granica.
10. Soriano, C. (2015). *Estrategias de crecimiento* . Madrid : Díaz de Santos .
11. Nieto Vasquez, L. G. (2023). *Gestión estratégica para mejorar la productividad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Coopagro Ltda*, Jaén, 2022.
12. Soriano, C. (2015). *Estrategias de crecimiento* . Madrid : Díaz de Santos .
13. Ayensa, M. (2018). *Gestión de recursos humanos* . Madrid : Paraninfo .
14. Espinoza, V. S. V., & Chavarría, A. P. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del Ecuador. *Podium*, 145-168.
15. Mancheno-Paredes, L., López-Barboto, I., Medrano-García, V., & Tomalá-Chang, C. (2023). Gestión del Talento Humano: Incidencia en el desarrollo organizacional para la Universidad Técnica de Babahoyo. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 10(2), 203-215.
16. Chiavenato, I. (2016). *El Talento Humano* . Mexico : Esic .
17. Laines-Alamina, C. I., Silva-Almanza, I. J., & Estrella-Morales, V. (2024). Demanda de trabajadores con habilidades blandas y nivel de empleabilidad de egresados universitarios.(Demand for workers with soft skills and level of employability of university graduates).
18. Lozada, M. A. (2024). Condiciones de trabajo. Salud y seguridad en el trabajo: Aproximaciones, perspectivas y reflexiones.
19. Montalván, C. (2015). *Los recursos humanos* . México : Iberoamericana .

20. Burgos, G. P., Molestina, M. S., & Castro, R. M. (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importanciadel-salario.pdf>.