



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA**

**Usabilidad de la Información Aplicada en la Gestión Administrativa de Talento Humano  
del Hospital Básico Jipijapa, Año 2023. Estudio de Caso**

**Autora:**

**Teresa Paola Baque Lino**

**Manta - Manabí - Ecuador**

**2023**

**Tema:**

**Usabilidad de la Información Aplicada en la Gestión Administrativa de Talento Humano  
del Hospital Básico Jipijapa, Año 2023. Estudio de Caso**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

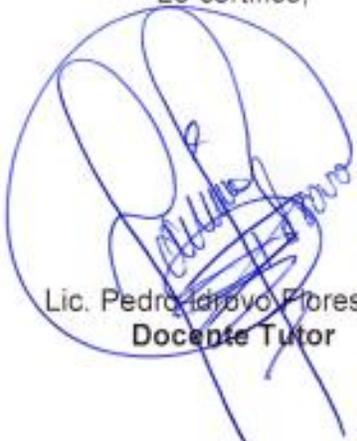
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante Baque Lino Teresa Paola legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2025 (1), cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: DISEÑO y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema del proyecto es “Usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, año 2023. Estudio de Caso”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

**Manta, 31 de julio de 2024.**

Lo certifico,

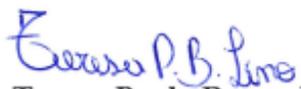


Lic. Pedro Gerardo Flores, Mg  
Docente Tutor

### **Declaración de Autoría**

Quien suscribe Baque Lino Teresa Paola, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “Usabilidad de la Información Aplicada en la Gestión Administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, Año 2023. Estudio de Caso” es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor, Licenciado Pedro Idrovo Flores, Mg.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

  
**Teresa Paola Baque Lino**  
**Autora**

### **Dedicatoria**

En primer lugar, le dedico esta nueva meta en mi vida a Dios, porque me dio sabiduría y fuerzas para poder concluir esta etapa académica.

A mis hijos: Luan y Nanda Arteaga Baque, que han sido mi motor principal; a mi esposo: Jair Arteaga Quimis y madre: Fernanda Lino Loor, sin ellos no hubiese llegado a cumplir mi objetivo, fueron quienes me apoyaron desde el inicio hasta el fin.

Teresa Paola Baque Lino.

### **Reconocimiento**

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, por permitirme formar parte de su alma mater, a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por brindarme la oportunidad de aprender la importancia que posee esta carrera, a mi Tutor por los conocimientos aplicados y por el tiempo que me brindó para la revisión de cada detalle del trabajo. A los demás docentes que fueron partícipe en todo este proceso académico, inculcándome todos los conocimientos tanto teóricos como prácticos.

Teresa Paola Baque Lino.

## Índice

<b>Tema .....</b>	<b>2</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>3</b>
<b>Declaración de Autoría .....</b>	<b>4</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>5</b>
<b>Reconocimiento .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>9</b>
<b>Antecedentes Investigativos .....</b>	<b>11</b>
<b>Definición del Estudio de Caso.....</b>	<b>17</b>
<b>Justificación del Estudio .....</b>	<b>19</b>
<b>Objetivos del Estudio de Caso .....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>22</b>
<b>Marco Conceptual Usabilidad de la Información Aplicada.....</b>	<b>23</b>
<b>Criterios de usabilidad de la Información Aplicada .....</b>	<b>24</b>
<b>Ventajas de la Usabilidad de la la Información Aplicada .....</b>	<b>24</b>
<b>Definiciones de la Gestión Administrativa de Talento Humano .....</b>	<b>25</b>
<b>Importancia de Gestión Administrativa de Talento Humano en la Empresa.....</b>	<b>26</b>
<b>Beneficios de la Gestión Administrativa de Talento Humano en la Empresa.....</b>	<b>27</b>
<b>Características de Gestión Administrativa de Talento Humano .....</b>	<b>28</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>29</b>
<b>Diseño y Tipo de Investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>30</b>
<b>Población.....</b>	<b>31</b>
<b>Muestra.....</b>	<b>31</b>
<b>Resultados Obtenidos.....</b>	<b>32</b>
<b>Análisis de resultados.....</b>	<b>46</b>
<b>Usabilidad de la Información .....</b>	<b>46</b>
<b>Fuentes de información teóricas.....</b>	<b>47</b>
<b>Optimización de la usabilidad de la información.....</b>	<b>49</b>
<b>Gestión Administrativa .....</b>	<b>50</b>
<b>La usabilidad de la información en la gestión administrativa.....</b>	<b>51</b>

	8
<b>Optimización en la usabilidad de la información en la gestión administrativa.....</b>	<b>52</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>53</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>54</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 1 .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 2 .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 3 .....</b>	<b>64</b>
<b>Propuesta .....</b>	<b>65</b>
<b>Título.....</b>	<b>65</b>
<b>Introducción de la Propuesta .....</b>	<b>65</b>
<b>Objetivo de la Propuesta.....</b>	<b>65</b>
<b>Beneficiarios directos .....</b>	<b>65</b>
<b>Beneficiarios indirectos .....</b>	<b>66</b>
<b>Descripción de la Propuesta .....</b>	<b>66</b>
<b>Desarrollo de la Propuesta Estructura Organizacional del Departamento .....</b>	<b>67</b>
<b>Funciones de cada área .....</b>	<b>67</b>
<b>Procedimientos operativos.....</b>	<b>70</b>
<b>Mapa de procesos del Departamento Talento Humano.....</b>	<b>70</b>
<b>Descripción del mapa de procesos.....</b>	<b>71</b>
<b>Herramientas tecnológicas.....</b>	<b>73</b>

## Introducción

El presente estudio que se ha planteado realizar desde el campo de investigación de gestión de la información gerencial , y que se ha desarrollado desde un enfoque cualitativo representado en un estudio de caso sobre usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, durante el año 2023, representa una importante investigación que se ha planteado a través del cumplimiento sistemático de una serie de fases que se han debido cumplir para alcanzar el objetivo general focalizado en analizar la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa durante el año 2023 y que ha sido propuesto en el proceso de investigación.

En relación a lo expresado, es relevante señalar que la temática planteada con las variables focalizadas en la usabilidad de la información y la gestión administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, representan un fenómeno de estudio, en la cual, se deben trabajar múltiples dimensiones que son fundamentales para determinar las diversas necesidades que revelan una problemática, la cual requiere de un importante aporte que puede ser generado desde esta investigación en la que, se busca revelar el problema y también plantear una posible propuesta como alternativa de solución y transformación de la problemática detectada.

Respecto a la metodología de investigación aplicada en el presente estudio, se ha planteado trabajar con un enfoque cualitativo, con diseño de investigación no experimental, y tipo de investigación fundamentada en un estudio de caso, en el que se ha planteado abordar dicho estudio con métodos descriptivos, analítico- sintético e inductivo-deductivo, siendo los más apropiados para profundizar en el fenómeno de estudio en esta investigación enfocada en la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de Talento Humano del

Hospital Básico Jipijapa, durante el año 2023, en la que aparte de detectar una necesidad también se busca generar una propuesta como aporte en solución a la problemática detectada.

En torno al capítulo del marco conceptual, a través de este se podrán observar las diversas conceptualizaciones respecto a las variables que se han abordado en esta temática de estudio, en la que se podrá visualizar la definición de la usabilidad de la información aplicada, los criterios de la usabilidad de la información aplicada, la gestión administrativa de talento humano, la importancia de gestión administrativa de talento humano en la empresa, los beneficios de la gestión administrativa de talento humano en la empresa y características de gestión administrativa de talento humano. Siendo todos importante para la comprensión teórica del proceso de investigación.

Es relevante indicar que el desarrollo del marco metodológico y posterior análisis de los resultados, se convertirán en dos fases de la investigación muy fundamentales para la detección de las principales necesidades que se puedan revelar en torno a la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, durante el año 2023. A partir de la problemática detectada, se procede al planteamiento de una propuesta alternativa desde este proceso de investigación para darle solución a las necesidades encontradas y que sean necesarias de transformar desde el campo de investigación de la Gestión de Información Gerencial

## **Antecedentes Investigativos**

El Hospital Básico de Jipijapa, se ha considerado como una Unidad de Salud Pública de segundo nivel, el cual se encuentra ubicado en la Zona Sur de la Provincia de Manabí, está sujeto a la accesibilidad de riesgo por su ubicación, infraestructura, sus elementos estructurales y no estructurales. Este centro hospitalario se encuentra regido al Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021, que presenta como objetivo garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas para incrementar el acceso de la población a la salud (Ministerio de Salud Pública, 2019).

El Hospital Básico Jipijapa, se encuentra en una extensión de 10000 m<sup>2</sup>, localizado en la Parroquia Urbana Parrales y Guales entre las calles Eugenio Espejo lindera con calle 05 de junio, Calle 24 de Mayo y en la parte posterior con calle Padre Juan de Velazco. Presenta límites al Norte con la calle 24 de mayo y Ciudadela los Ceibos; al Sur con la calle5 de Junio; al Este con calle Padre Juan de Velazco Oeste con la Calle Eugenio Espejo (Chon et al., 2022).

Este establecimiento de salud pública tiene como misión prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia, investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el mundo de la justicia y la equidad social.

En relación a la visión, el Hospital Básico de Jipijapa espera ser reconocido por la ciudadanía como un hospital accesible, el cual presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y

bioética, con uso de las tecnologías y los recursos públicos de forma eficiente y transparente en beneficio de la sociedad.

Entorno al Hospital Básico de Jipijapa también se encontró que está certificado como un Establecimiento de Salud Amigo de la Madre y del Niño (ESAMyN), de parte de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS). Esta certificación promueve el parto humanizado, la adecuada atención del recién nacido y calidad en la atención de las emergencias obstétricas y neonatales con el objetivo de precautelar la vida de la madre y su hijo. Este proceso ha demandado salud con calidad y calidez, capacitación permanente del personal de atención de emergencias obstétricas y neonatales (Ministerio de Salud Pública, 2021).

A partir de la información revelada sobre el Hospital Básico Jipijapa, se hace referencia a la temática que se procederá a abordar desde el campo de estudio de la gestión de la información gerencial en este establecimiento hospitalario, en el que se considera necesario proceder a indagar entorno al manejo de la información en la gestión administrativa de talento humano de esta institución, por lo que resulta indispensable fundamentar el presente estudio a través de diversos antecedentes que se presentan a continuación:

Con respecto a la usabilidad de la información, se logró encontrar un estudio desarrollado en la Universidad de Granma, en Cuba, el cual fue desarrollado por los autores Figueredo et al., (2019) y lo titularon: “Procedimiento para el manejo de información científica en la DPI de la carrera Ingeniería Forestal”, la investigación tuvo como objetivo general elaborar un procedimiento para el manejo de información científica en la disciplina principal integradora de la carrera ingeniería forestal de la Universidad de Granma (Cuba). Siendo la metodología de

enfoque mixto, los métodos usados fueron empíricos, con aplicación de la técnica encuesta, observación científica-participativa y a ello suma, la estadística descriptiva.

En los resultados obtenidos, se obtuvo que, los autores aportan un procedimiento para el manejo de información científica a través del uso de diferentes fuentes de información, teniendo en cuenta la evidente necesidad de resolver un grupo de limitaciones que impiden la adecuada utilización de las fuentes que tributan a la formación profesional de los Ingenieros Forestales. Como conclusión, el estudio reveló que el uso adecuado de cada fuente de información potencia la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, estableciendo nuevas relaciones en torno al manejo de información científica.

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de Perú, el autor Mendoza (2018) presentó un estudio desarrollado en el Ecuador y titulado: “El manejo de la información en la gestión del conocimiento gerencial universitario”, presentado con el objetivo general de evaluar el manejo de la información en la gestión del conocimiento gerencial universitario. Para desarrollar el estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, con investigación explicativa, con participación de una población compuesta por 127 gerentes y directivos universitarios de las universidades públicas de la Zona 4 del Ecuador.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo constatar que el estadístico  $F_r = 14,75$  es mayor que el punto crítico ( $X^2_{0,95} = 7,81$ ), permitieron concluir que la Gestión del Conocimiento de los directivos de la educación superior está siendo afectada por el manejo de la Información, específicamente en su posición frente a los cambios estructurales, tecnológicos, sociales, culturales, ambientales y organizacionales, a pesar que en la realidad algunos de ellos no permitan enfrentar los retos. Se concluyó que durante la gestión del conocimiento se trata la información como apoyo en la gestión del conocimiento.

Por su parte, los autores Vidal et al., (2022) presentaron su investigación titulada “Gestión de la información a través de espacios virtuales de la Universidad ULEAM, año 2022”, con el objetivo de indagar la forma en que la universidad gestiona la información utilizando diversos espacios virtuales y conocer como las herramientas tecnológicas apoyan la forma en que se gestionan las diversas informaciones que surgen dentro de los entornos institucionales. En relación a la metodología de investigación, fue de alcance exploratorio y se aplicó entrevistas a personal universitario, por cuanto el tema de gestión tiende a ser instrumental, exponiéndose a sí misma como un objeto de estudio.

En los resultados obtenidos del proceso de investigación, se obtuvo que, en los test aplicados sobre accesibilidad y usabilidad, se pudieron mostrar algunos problemas, advertencias y elementos no verificados, que impactan negativamente en la navegación de los usuarios. Además, el sitio web mostró debilidades especialmente en cuanto a búsqueda avanzada, dificultando el acceso.

En otro estudio internacional en la Universidad de la Costa, en la República de Colombia, los autores Ramírez et al., (2019) presentaron su investigación titulada: “Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico”, con el objetivo general de analizar la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. En torno a la metodología se aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, y diseño no experimental transversal, con un cuestionario de nueve ítems, aplicado a 55 gerentes, adscritos a vicepresidencia de las empresas Carbones del Guasare, S.A, Complejo Carbonífero de Cerrejón y Mina Invierno.

En relación con los resultados obtenidos, se evidenciaron diferencias altamente significativas considerándose moderadamente óptimo, predominando la estrategia

organizacional, seguido de los rasgos y tendencia actual, con falencias en el modelo funcional. En síntesis, el estudio muestra que en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile se le da prioridad a la estrategia organizacional, determinado por el indicador socialización de las actividades laborales.

Por su parte, los autores Iturralde (2020) realizaron su estudio en el territorio nacional del Ecuador, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y se tituló: “La Gestión del Talento Humano como Dimensión Clave en la Dirección Estratégica de Empresas en el Ecuador”, siendo planteado con el objetivo general de mostrar la concepción que se tiene dentro del sector importador y comercial de materias primas en el Ecuador acerca de la Gestión del Talento Humano. En cuanto a la metodología de estudio, esta fue de enfoque cuantitativo y se inició con una profunda revisión bibliográfica en la que se determinaron los elementos claves que conforman la dimensión Gestión del Talento Humano.

Entre los resultados obtenidos, se determina que la gestión del talento humano es la dimensión más importante dentro de las prácticas de Dirección, por encima de las restantes cuatro dimensiones identificadas, como son la gestión comercial, la evaluación y control, la gestión operativa y la gestión del conocimiento. Sin embargo, pese a esta declaración de aceptación de su importancia, la Gestión del Talento Humano es aplicada en toda su dimensión apenas por un 60% de las empresas del sector de mercado. Se concluyó que, en la comunicación interna es el punto de partida, la cual, debe ser promovida por la alta dirección.

En otro estudio desarrollado en la provincia de Manabí, específicamente en la Universidad Técnica de Manabí, los autores Farias et al., (2021) presentaron su investigación titulada: “Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Clima Laboral en Empresas de Manabí”, la cual fue desarrollada con el objetivo general de analizar la influencia de la Gestión

del Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de Manabí. En torno a la metodología se utilizó el enfoque cualitativo, con una investigación documental basada en revisión narrativa, revisión bibliográfica e investigación exploratoria.

Con relación a los resultados obtenidos, se encontraron que los problemas más comunes que afecta a las organizaciones son los problemas de rotación, capacitación, planificaciones administrativas inadecuadas, la cual, se logró comprobar a través de los artículos referentes a la temática realiza durante la investigación, se partió por realizar un análisis de varios libros, artículos y estudios previos sobre el tema. Se sintetizó que la Gestión del Talento Humano es un tema que preocupa en gran medida a las organizaciones de diferentes sectores y tamaños, debido a que, el adecuado funcionamiento de esta influye en el desempeño de los trabajadores.

## **Definición del Estudio de Caso**

El presente estudio de caso está enfocado en una investigación relacionada a la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa, durante el período 2023. La investigación se procede a desarrollar en el establecimiento de salud pública mencionado, la cual, se plantea abordar dimensiones estudiadas desde la formación académica y profesional en la carrera de Gestión de la Información Gerencial.

De acuerdo a lo expresado, con la presente investigación empírica, se considera facilitar información importante entorno a la usabilidad de la información con la que cuenta esta institución de salud y que es, dirigida desde la gestión administrativa de talento humano, que representa todos los procesos que esta organización pueda tener a través de sus diferentes departamento, el cual, debe ocuparse de atraer a profesionales con cualidades y competencias para desempeñar óptimas funciones en este establecimiento de salud pública que debe brindar un servicio de calidad a los pacientes y ciudadanía en general.

En relación a lo indicado, es oportuno manifestar que a través de un proceso de investigación empírica en el que se ha realizado una observación directa entorno a la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano de esta organización, se ha podido encontrar múltiples falencias que se presentan en dicho departamento, entre las que se señala notorias carencias o debilidades en el almacenamiento de los datos, sus análisis y ausencia en el manejo de sistemas para compartir la información, por lo que se puede observar y analizar una acentuada deficiencia por parte del personal en el manejo de datos y su procesamiento, lo que resultó preocupante desde la investigación.

También se ha podido analizar que existe un departamento de talento humano con notorias debilidades, porque no cumplen de manera óptima y actualizada con los procesos que les permitan tener productividad y construir una fuerza laboral estable. De acuerdo con lo indicado, existe carencia de organización, gestión de calidad, desarrollo de actividades transformadoras y falta de motivación en el personal que se ha quedado rezagado en comparación a los avances en el manejo de la información y la gestión de talento humano.

A partir de lo expresado se plantea la formulación del problema ¿Cómo se puede optimizar la Usabilidad de la Información en la Gestión Administrativa de Talento Humano en el Hospital Básico Jipijapa?

Desde la construcción del problema, a continuación, se redactan las interrogantes que dan paso al cumplimiento de la formulación del problema:

1. ¿Cuáles son las diversas fuentes de información teóricas de estudios relacionados a la usabilidad de la información y gestión administrativa de talento humano que permitan fundamentar el proceso de investigación?
2. ¿Cómo es la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa?
3. ¿Cómo sería el diseño de propuesta alternativa para optimizar la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa?

## **Justificación del Estudio**

El presente estudio de caso pretende profundizar un proceso de investigación sobre la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa, lo cual, se puede argumentar como un trabajo muy importante y necesario de ser realizado, debido a que está muy correlacionado al campo de estudio de la carrera Gestión de la Información Gerencial. Además, desde este proceso de investigación se podrá comprobar el cumplimiento en la realidad de todos los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la formación profesional.

A través de la presente investigación dentro de una fase diagnóstica se busca detectar las diversas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en el departamento de talento humano, para así poder analizar posibles aportes que se pueden generar desde el proceso de investigación en el que es necesario no solo detectar los diversos desafíos o necesidades, sino generar estrategias que permitan contribuir a transformarlos y así poder generar significativos aportes como alternativas desde el conocimiento en gestión de la información gerencial.

De acuerdo a lo planteado, es importante considerar desde este campo de estudio la usabilidad de la información en el Departamento de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, porque es necesario reconocer que en esta institución no cuentan con una base de datos digital, por lo que el procesamiento de la información la realizan de forma manual; es decir, en físico, carpetas y archivadores, siendo un depósito o espacio de almacenamiento en los que se encuentran todos los archivos en carpetas desorganizadas y deterioradas. Por lo indicado se puede trascender y generar un significativo aporte a través de una propuesta que los pueda guiar en digitalizar la información que es muy necesaria en esta era digital.

En continuidad a lo planteado, ante las múltiples necesidades detectadas en el proceso de investigación, se considera relevante tomar en cuenta los diversos desafíos encontrados y los posibles factores asociados, por lo que es necesario desarrollar en una investigación muy específica que permita acceder a obtención de datos importantes para analizar y comprender todos los efectos que genera el seguir alejados de utilizar de manera práctica las herramientas tecnológicas y todos sus beneficios para la usabilidad de la información que es aplicada en la Gestión Administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa. Siendo el desarrollo de este estudio fundamental para generar un aporte social con el que a través de la gestión administrativa se beneficiará a todos los usuarios que gozaran de servicios de mejor calidad.

A partir de las múltiples necesidades detectadas en este proceso de investigación, se plantea desarrollar una propuesta que puede generar aportes con los que se logre beneficiar al departamento de Talento Humano y sus trabajadores, por lo que se busca facilitarles actualización en el conocimiento sobre la Usabilidad de la Información en la Gestión Administrativa de Talento Humano, a través de la implementación de la propuesta representada en una guía como alternativa para optimizar la Usabilidad de la Información.

Gracias a esto, se podrá generar importantes aportes que les permitirá a los trabajadores obtener mayor conocimiento al respecto del uso de la información, no sin antes que, para lograr esta propuesta es necesario mencionar que se presentó la factibilidad en cuanto a las fuentes bibliográficas para fundamentar los elementos necesarios en relación al uso de la información en la gestión del talento humano; por otro lado, el hospital Básico Jipijapa prestó toda la atención necesaria para poder llevar a efecto la investigación mediante la aplicación de las técnicas, así mismo, se contó con colaboración de los servidores públicos de la institución, entre otros aspectos que fueron parte de este proceso de investigación.

Es oportuno considerar que este estudio es muy importante para ser desarrollado, porque se puede convertir en una guía y referencia para los trabajadores de esta institución puedan tener interés en los recursos tecnológicos y así quieran aprender a utilizar por ejemplo la inteligencia artificial, y beneficiarse de todos los aportes y beneficios en las facilidades que generar en su usabilidad. También se podrán generar avances muy significativos en beneficio de la institución, porque permitirán usar la información de formas más ordenada y con calidad, logrando aprovechar todas las ventajas generadas por los sistemas informáticos que les permitirán a los trabajadores incrementar la productividad y la calidad del trabajo que realizan. Siendo muy factible la consideración de la propuesta que se generará y que les permitirá tomar mejores decisiones.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo General**

Analizar la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa durante el año 2023.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar diversas fuentes de información teórica de estudio relacionado a la usabilidad de la información y gestión administrativa de talento humano que permitan fundamentar el proceso de investigación
2. Describir la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa durante el periodo 2023.
3. Proponer el diseño de una guía como alternativa para optimizar la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa.

## Marco Conceptual

### Usabilidad de la Información Aplicada

Con relación a la definición de esta variable, afirman los autores Pailiacho et al., (2022) que la usabilidad de la información aplicada es el grado de aprendizaje y facilidad de uso que tiene la aplicación cuando interactúa información con ella, donde la eficiencia de los elementos en pantalla es apoyada siempre y su efectividad al momento de realizar una tarea con estrés mínimo para el usuario (p.123).

Por su parte Moreno (2020) señala que la usabilidad de la información se percibe en “aquellos programas o sistemas sencillos de usar porque facilitan la lectura de los textos, al permitir que se descargue la información rápidamente, presente funciones y menús sencillos, por lo que el usuario encuentra satisfechas sus consultas y cómodo su uso” (p. 2).

En torno a lo expresado se puede señalar que, en el área tecnológica la optimización de los procesos de informáticos se han ido automatizando, gracias a la correcta usabilidad que se ha tenido en torno a la informática, porque el mundo digital ha ido evolucionando y por ende, el uso de esa información aplicada permite tener un óptimo aprendizaje de datos informáticos suministrados cuando se tienen los elementos necesarios frente al computador, permitiendo de este modo una eficiencia de lo que se desea saber por medio de informaciones digitales.

En base a lo indicado, es importante considerar todos los aportes que genera en las instituciones el buen manejo de la usabilidad de la información aplicada, puesto que facilita el manejo de los datos que pueden ser insertados en un sistema, el cual permite al usuario tener la garantía y confiabilidad de que la información está almacenada y puede acceder a ella en el momento deseado.

## **Criterios de usabilidad de la Información Aplicada**

La Usabilidad de la Información Aplicada, presenta además criterios que tienen enfoque característico para su ejecución. Según Ramos (2022) entre esos criterios están: la simplicidad, bajo la cual es importante la apariencia cuando se habla de algún sitio web; la jerarquía visual que valúa el orden de los distintos componentes de la web; el diseño en el que existen dos factores elementales que hay que tener en consideración como que parte del tráfico llegue por medio de tableta o teléfono; y los contenidos que importantes en el estilo de la redacción, debido a que deben tener estructura correcta, donde puedan ser legibles, etiquetados, para optar medio de la sencillez las definiciones clave, entre otros parámetros.

De acuerdo a los criterios de usabilidad de la información aplicada, se ha podido encontrar y analizar que este conjunto característico de los componentes que conforman a cada uno, tiene credibilidad y confianza necesaria, debido a que agrupados cuidan la actividad comercial del otro. Asimismo, no debe haber posiciones contrarias donde la institución y la facilidad de los gráficos no se vean afectados. En cuanto a la jerarquía visual, ésta se organiza para ejercer de forma agradable los componentes de la web que son deseables. Por último, hay que acotar que el contenido es importante, debido a que debe existir buena redacción y análisis, así como legibilidad suficiente al momento en que le toca cumplir sus funciones.

## **Ventajas de la Usabilidad de la la Información Aplicada**

La UNIR (2021) expresó entre las ventajas de la usabilidad de la información aplicada que permite obtener a los usuarios óptimos resultados, porque generará una serie de beneficios en quienes acceden a su uso, siendo muy fácil de utilizar y tener resultados como:

1. **Eficiencia:** porque el usuario logra cubrir todas sus necesidades y expectativas, como, por ejemplo, el poder observar los comentarios de otros clientes o usuarios en torno a algún determinado contenido o producto.
2. **Eficacia:** hace que el usuario logre conseguir sus objetivos planteados con gran brevedad en el tiempo, por ejemplo, les permite la localización de los plazos de entrega al realizar determinadas peticiones.
3. **Satisfacción:** permite que el usuario considere que su navegación a través sitio web sea eficiente, sencilla y rápida, generando importante satisfacción.

En base a lo planteado, se ha podido encontrar que son múltiples los beneficios y ventajas que genera para cualquier usuario y organización el poder acceder a la usabilidad de la información aplicada, la cual es necesaria considerar y tomar muy en cuenta en la actualidad, porque el mundo está pasando por un proceso de adaptación a una era digital, en la que es fundamental tener los conocimientos básicos sobre el uso de los recursos tecnológicos, los sistemas de información y todas las ventajas que estos pueden generar a los usuarios que tengan conocimiento y dominio sobre estos, los cuales son fundamentales de ser manejados para poder obtener mayor, productividad, eficacia , eficiencia y satisfacción por saberlas utilizar.

### **Definiciones de la Gestión Administrativa de Talento Humano**

Los autores Mendivel et al., (2020) indica que la gestión administrativa es referida básicamente a “las estrategias, formas y mecanismos diseñados, con la finalidad de llegar al cumplimiento de las metas de una organización, siendo primordial y fundamental el resultado del trabajo de dicha empresa, respondiendo elocuentemente a sus objetivos” (p.263).

Por su parte, la Universidad en Internet (UNIR, 2021) hace referencia, que la gestión administrativa del talento humano, es el conjunto de procesos organizacionales, por medio de departamentos de recursos humanos, donde la atracción se pone de manifiesto, así como la incorporación y captación de nuevos colaboradores, para retener a aquellos que son ya parte de la organización empresarial, entonces la gestión del talento humano es un proceso en el que apuestan cada vez más las organizaciones, porque la correcta gestión de talento humano puede ser base clave para la rentabilidad y aumento de competitividad en la empresa.

En relación a las definiciones encontradas, hay que señalar entonces que, la gestión administrativa de talento humano es fundamental para las organizaciones empresariales, debido a que de ellas depende la captación del personal. Asimismo, incide positivamente en el cumplimiento de metas y propósitos que tiene la empresa, tanto a corto como mediano y largo plazo. Sin embargo, también se debe mencionar que el departamento de talento humano a través del cumplimiento de sus funciones motiva al personal para que éste cada vez más aplique estrategias de desarrollo que favorezcan el crecimiento empresarial.

### **Importancia de Gestión Administrativa de Talento Humano en la Empresa**

La gestión administrativa de talento humano, trasciende las relaciones al interior de la empresa y se puede argumentar su relevancia dentro de cualquier corporación por lo expresado por los autores Armijo et al., (2019) quienes señalan su relevancia en “importantes valores en la relación e integración de todos los miembros que la componen: clientes, proveedores y empleados, todo los que juegan un rol protagónico en el éxito empresarial” (p.165).

En torno a lo expresado, es oportuno resaltar la importancia que tiene la gestión administrativa de talento humano en cualquier empresa u organización, porque si dicha gestión

es adecuada, pues les permitirá tener un buen clima laboral, el cual se convierte en un factor fundamental para generar la satisfacción en el personal que puede estar más comprometido, con sentido de pertenencia, entusiasmo, motivación y reconocimiento de cada uno de los principios y valores que constituyen la empresa. Por ello, desde este campo de estudio en Gestión de la Información Gerencial, se considera fundamental la importancia de la gestión administrativa de talento humano.

### **Beneficios de la Gestión Administrativa de Talento Humano en la Empresa**

De acuerdo a la UNIR (2021) los beneficios que alcanzan a obtener las compañías que gestionan el talento de sus trabajadores son los siguientes:

- 1. Menos pérdidas económicas** que puedan estar relacionadas a costes (despidos).
- 2. Mejor clima laboral**, ya que no sería continuo la rotación de personal.
- 3. Mayor productividad**, lo que genera un mejoramiento económico en beneficio de la empresa.
- 4. Mayor satisfacción laboral**, en los trabajadores comprometidos con la corporación.
- 5. Mayor lealtad**, porque los trabajadores se pueden sentir comprometidos con la finalidad del programa de gestión del talento humano. (pp.7-9).

A través de los múltiples beneficios que se han señalado producto de la gestión administrativa de talento humano, se puede analizar que este proceso aplicado en el departamento en mención, genera importantes aportes que beneficia tanto a la empresa, como a los trabajadores como también a los usuarios o clientes que reciben un servicio, porque se puede encontrar una armonía, producto de todos los aportes que se logran generar por el equilibrio, la productividad, la satisfacción de cada una de los beneficios mencionados.

## **Características de Gestión Administrativa de Talento Humano**

De acuerdo con Armijos et al., (2019) la gestión administrativa de talento humano debe caracterizarse por:

1. El reclutamiento y el proceso de selección del personal.
2. La garantía de que la selección del personal parta de los parámetros definidos y necesarios para cubrir la plaza vacante.
3. La compensación está dada por el salario; por lo que debe permitir la generación de una remuneración monetaria adecuada por el servicio prestado por el empleado.
4. Tiene como función mantener o incrementar la fuerza laboral con el objetivo de satisfacer el nivel de calidad y producción.
5. La resolución de conflicto entre capital y trabajo, a través de una negociación y mejoramiento de política inteligente.
6. Debe caracterizarse por tener una sistemática planificación, implementación y control de las actividades generadas en la corporación (p.166).

De acuerdo a lo planteado, desde este campo de estudio, se puede analizar que la gestión administrativa de talento humano en las organizaciones permite el cumplimiento de una serie de funciones que las distinguen y se convierte en un importante factor fundamental en los procesos gerenciales de las empresas. Adicionalmente es importante, porque permite detectar las principales necesidades de la empresa, porque a través de la gestión administrativa de talento humano se puede lograr el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos.

## **Marco Metodológico**

### **Diseño y Tipo de Investigación**

El estudio de caso que se ha planteado y está focalizado en usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, durante el año 2023, se ha considerado como una investigación de enfoque cualitativo, porque en dicha investigación se podrá recolectar la información a través métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, principalmente utilizados en esta ruta de investigación hermenéutica.

En base a lo expresado, es oportuno señalar que el autor Hernández-Sampieri (2018) manifiesta que el enfoque cualitativo se basa en “Métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. Consiste fundamentalmente en narrativas de diferentes clases y resulta interpretativa pues pretende encontrar sentido a los fenómenos y hechos en función de los significados que las personas les otorguen” (p. 9). Siendo este enfoque el más indicado para direccionar este proceso de investigación, porque se podrá profundizar en el estudio de usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, buscando la comprensión de la realidad del fenómeno de estudio.

Es relevante también señalar que el presente proceso de investigación se ha procedido a plantear desde un tipo de investigación considerada como estudio de caso, porque el mismo permitirá conocer y comprender la realidad y necesidad en el fenómeno abordado sobre lo que representa la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa. Además, el proceso de investigación que se ha procedido a

presentar se ha abordado desde un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, ya que no habrá ninguna manipulación deliberada de las variables de estudio.

En relación a los métodos que se procederán a utilizar en este proceso de investigación se encuentran: el método descriptivo, el cual es fundamental en este estudio, porque permitirá describir la realidad del fenómeno de estudio tal cual la revelen los participantes del proceso de investigación en el Hospital Básico de Jipijapa, siendo el principal método que se utilizará por todos los aportes y la confiabilidad en la descripción de los datos obtenidos; el método analítico-sintético, es también necesario de ser utilizado en esta investigación, porque ha permitido analizar cada una de las variables e indicadores del estudio por separado y en conjunto, resultando fundamental, puesto que permite saber cómo ha sido la usabilidad de la información y su aplicación en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa.

Finalmente, el método inductivo-deductivo, característico de los estudios de casos, en donde se parte de lo particular hasta llegar a lo general, como se ha planteado esta investigación, porque la misma representa un estudio de caso, y a través de este método inductivo se podrá estudiar de forma particular o individual cómo se encuentra la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, mientras que el deductivo permitirá aplicar las normas, fundamentaciones teóricas y reglas universales en este estudio de caso que requiere de una investigación en profundidad.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Como principal técnica de recolección de datos en este estudio focalizado en la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, se plantea utilizar la técnica de la observación directa y también la técnica de la entrevista,

en virtud de que ambas son necesarias en el proceso de investigación que se plantea desarrollar en esta institución pública, en la que será importante fundamentar las técnicas señaladas a través de los instrumentos de guía de observación directa y una guía de entrevista, con las que se podrá direccionar el proceso de investigación en el estudio de caso en el que se podrá obtener información directa de la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano.

### **Población**

El universo o población está considerada como la totalidad trabajadores que tienen las características en comunes para participar en esta investigación desarrollada en el Hospital Básico Jipijapa.

### **Muestra**

La muestra que está representa por un subconjunto de la población, está conformada por 3 trabajadores de esta institución pública denominada Hospital Básico Jipijapa.

## Resultados Obtenidos

A través de la presente etapa de este proceso de investigación enfocado en lo que representa el estudio de caso de la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, durante el año 2023, se muestra información importante sobre los principales hallazgos obtenidos en las diversas fuentes de información teóricas de estudios relacionados a la usabilidad de la información y gestión administrativa de talento humano que fundamentan esta investigación, en la que fue necesario trabajar con una ficha de observación y analizar la gestión de talento humano del personal que labora en el Departamento de Talento Humano, en la que se tienen funciones importantes en el diseño de los puestos de trabajo, la selección del personal calificado, el liderazgo, entre otras actividades que dificultan puntos claves para mantener un óptimo desarrollo y mantenimiento del Hospital Básico Jipijapa.

En base a lo expresado, es necesario también manifestar que a través de una ficha de observación, se permitió corroborar la realidad expresada por los informantes claves del proceso de investigación, quienes reconocieron que existen múltiples necesidades en lo que respecta a la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa, entre tales necesidades convertidas en desafíos, revelaron que la usabilidad de la información aplicada es pésima, además, el personal no recibe continuamente capacitaciones en el manejo de sistemas de información; por lo tanto, existe el déficit de personal; y, por otro lado, tienen un sistema institucional que no permite un trabajo regido por la actualización y aprobación de normas para el ingreso de información de talento humano.

De acuerdo con lo que se ha podido encontrar entre los hallazgos de este proceso de investigación, es oportuno señalar que los funcionarios públicos y líderes de la gestión

administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, reconocen que la usabilidad de la información aplicada no posee una valoración positiva, la cual no beneficia significativamente el trabajo desarrollado. Es importante mencionar que no se observa beneficios para el cumplimiento adecuado de la misión de esta organización. Sin embargo, en muchas oportunidades los objetivos institucionales de este hospital público no se desempeñan, porque existe poco conocimiento sobre cómo distribuir información de forma confiable y objetiva, lo cual dificulta la toma de decisiones estratégicas que permitan el continuo funcionamiento y trabajo de calidad en esta área del Hospital Básico Jipijapa.

Ante el estudio desarrollado y los resultados obtenidos, se pudo encontrar que el personal tiene déficit de información sobre sistemas actualizados que permiten administrar y distribuir los datos de forma organizada, y en el procesamiento de transacciones se pudo comprobar la carencia de seguridad en el manejo de la información, en este departamento de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, solo se cuenta con el sistema de gestión documental QUIPUX, a través del cual se realiza el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben desde este hospital como Institución Pública.

## Análisis de resultados

Tabla 1.

**TRIANGULACIÓN DE DATOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL BÁSICO JIPIJAJA.**

CATEGORÍAS	PREGUNTAS	PARTICIPANTE 1 Encargada del Departamento de TT. HH	PARTICIPANTE 2 Técnico de Selección de Personal	PARTICIPANTE 3 Responsable de Administración del Personal	CITAS	ANÁLISIS DE LA AUTORA
Usabilidad de la información aplicada	¿Cómo describe la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?	Es muy fundamental, porque facilita la información, y es más precisa, accesible y relevante, permitiendo la toma de decisiones.	Es muy buena, posee eficacia y eficiencia, lo que permite que la información sea segura y efectiva.	Se describe como una forma de asegurar información más eficiente y organizada.	La autora Moreno (2020) describe la usabilidad de la información aplicada como el manejo adecuado de la información, claridad y facilidad en la lectura y comprensión de los datos informativos, permiten que la información se	Con respecto a los hallazgos obtenidos y lo señalado por la autora Moreno, es relevante manifestar que la usabilidad de la información aplicada se ha convertido en un elemento y herramienta fundamental para optimizar las competencias que pueden tener

					obtenga rápidamente.	los diferentes trabajadores del departamento de talento humano.
	<p><b>¿Cuáles son las principales características que distinguen la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?</b></p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la ley, la información debe estar protegida contra acceso no autorizado y cumplir con normativas de privacidad y protección de datos.</p>	<p>Entre estas se encuentran: La buena organización, excelente gestión y la respectiva realización de seguimientos.</p>	<p>Es accesible, es comprensible y también es fácil de utilizar.</p>	<p>Los autores Pailiacho, et al, (2022) manifiestan que entre las principales características de la usabilidad de la información aplicada: tales como, fácil uso, eficiencia, disponibilidad de la información, fiabilidad, privacidad, capacidad de respuesta inmediata, percepción de valor y lealtad,</p>	<p>Con respecto a las diferentes respuestas, se puede observar múltiples factores, uno de ellos es la falta de conocimiento sobre las principales características, existe diferentes puntos de vista, por eso es importante que el personal adquieran más información, como lo indican los autores, la información debe ser exacta para que logren la fiabilidad,</p>

					en síntesis, una valoración positiva sobre el manejo de la información.	privacidad, capacidad, para obtener trabajos de calidad, con la protección y seguridad que a los usuarios generan.
	<p><b>¿En relación a la usabilidad de la información, a qué desafíos se enfrentan en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?</b></p>	Al notorio déficit del personal existente.	Mantener la actualización de los datos ha sido un amplio desafío.	Entre los principales desafíos se encuentran la aprobación de reformas para ingreso de talento humano.	Según Pailiacho et al., (2022) la usabilidad de la información aplicada respecto a la gestión administrativa se enfrenta a desafíos como: garantizar la eficiencia, eficacia y satisfacción de la información que ingresa al departamento. El adecuado acceso mantiene el equilibrio entre lo que se hace y	En base con lo manifestado de cada uno de los entrevistados existe déficit de información sobre los desafíos que deben enfrentar en el departamento, según el autor podemos observar que entre los desafíos se encuentra garantizar la eficiencia y eficacia,

					se debe hacer, lo que genere una experiencia gratificante en el usuario, finalmente la gestión de la información trae consigo accesibilidad y seguridad de los datos.	mantener una accesibilidad y seguridad de la gestión administrativa, con respecto a esto se puede analizar que dentro del departamento de talento humano no existe.
	<b>¿Qué opina usted sobre la usabilidad de la información aplicada en el departamento de talento humano?</b>	Es necesaria e importante, porque contribuye a facilitar la toma de decisiones.	Dicha usabilidad de la información contribuye a la satisfacción y óptimo desempeño del personal.	Se considera de manera eficaz y con el 100% atentos al sistema. Esto permite contratar al personal adecuado.	Los autores Gallegos et al., (2022) expresan que es necesario el abordaje de la usabilidad de la información en un departamento de recursos humanos, este debe ser dinámico, que permita obtener, procesar y	Los participantes indican que la información es fundamental para la toma de decisiones, satisfacción al cliente. Sin embargo, la teoría señala que la información es un recurso valioso para la

					distribuir la información de manera oportuna, objetiva y confiable, que ofrezca ventajas a la gestión institucional y constituyen un recurso fundamental para la toma de decisiones	toma de decisiones o cualquier organización, puesto que esta no solo actúa de manera estática, si no que se utiliza de manera dinámica para diversos procesos dependiendo de las necesidades de información.
	<b>¿Cuáles son los beneficios que puede generar el manejo de la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa?</b>	A través de esta se facilita la información más relevante que ayuda a la toma de decisiones.	Se permite optimizar los procesos administrativos, los cuales son fundamentales para generar un trabajo de calidad en el departamento de talento humano en un lapso tiempo estimado.	Con el manejo de la usabilidad de la información es más fácil realizar cada una de las actividades del departamento, como gestión de permisos, vacacione y mejora la evaluación de desempeño.	De acuerdo a UNIR (2021) la usabilidad de la información aplicada genera los siguientes beneficios “Eficiencia: el usuario logra cubrir sus expectativas/necesidades. Eficacia: el	Los entrevistados indican que los beneficios que brinda una adecuada administración de la información al departamento de talento humano son: identificar la relevancia de

					<p>usuario consigue su objetivo en un tiempo breve.</p> <p>Satisfacción: el usuario considera que permite una navegación sencilla, rápida y eficiente” (p.2).</p>	<p>la información, optimizar los procesos administrativos como: permisos de vacaciones, evaluaciones de desempeño entre otros. No obstante, de acuerdo al autor resalta que los beneficios de la administración de la información de manera efectiva se basan en el cumplimiento de las necesidades internas y externa para lograr la satisfacción del usuario a través de procesos eficientes y eficaces.</p>
--	--	--	--	--	---	--

	<p><b>¿En la actualidad cuáles son los beneficios que se generan por la usabilidad de la información aplicada a través recursos tecnológicos en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa y por qué?</b></p>	<p>Son múltiples los beneficios, por lo que permite realizar el análisis de los avances de datos relacionados con el personal que labora en el hospital.</p>	<p>Se permite optimizar los procesos internos que mejora la capacidad del hospital.</p>	<p>Entre los diversos beneficios se encuentran que agiliza los procesos de reclutamiento del personal, mejora la comunicación interna y genera incremento en la satisfacción del personal.</p>	<p>Moreira et al., (2019) los beneficios de la usabilidad de la información aplicada por medio de recursos tecnológicos representan un elemento esencial para la gestión pública, porque permite mejorar la eficiencia de los procedimientos frente a la automatización de la información, al mismo tiempo que se puede usar otra acción, el tiempo de respuestas es más corto.</p>	<p>En base a las respuestas de los entrevistados, se evidencia que, son múltiples los beneficios que se presentan, los cuales son: el análisis de los avances de datos, la optimización de procesos internos, ágil proceso de reclutamiento del personal y mejora de la comunicación, con respecto a esto se puede fundamentar en lo encontrado en el estudio de los autores Moreira et al., menciona que los recursos tecnológicos</p>
--	---	--	---	--	---	---

						<p>permiten un manejo eficiente y con calidad sobre los recursos manejados para lograr la correcta toma de decisiones.</p>
<p>Gestión Administrativa de Talento Humano</p>	<p><b>¿Cómo describe la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?</b></p>	<p>Se ejercen diversas funciones en las que se requiere de mucha responsabilidad</p>	<p>Se describe como una administración en la que se mantienen registros precisos y actualizados, porque así se permite garantizar la disponibilidad de la información.</p>	<p>La describo excelente, porque existe control.</p>	<p>Los autores Armijos et al., (2019) describen a la gestión administrativa como grupos de procesos y actividades que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>Con respecto al personal entrevistado manifiestan, que la gestión administrativa se describe por mantener registros precisos y actualizados, mismo que permite garantizar la disponibilidad de la información, sin embargo, el autor señala que</p>

						la gestión administrativa se describe como un elemento muy fundamental, porque permite planificar, organizar y dirigir de manera adecuada para que los objetivos propuestos por la organización se cumplan, desarrollando una gestión administrativa de calidad.
	<b>¿Considera que el personal está capacitado y posee competencias necesarias para el manejo de herramientas tecnológicas</b>	Si, se puede considerar que posee experiencia, por las características profesionales y las diversas capacitaciones en el área.	Si, está capacitado y con las competencias necesarias, porque dominan correctamente con los sistemas que poco a poco actualizan.	Si, porque todos los meses se capacitan por parte del Ministerio tanto de finanza como de salud.	Los autores Ramírez et al., (2019) expresaron, la capacitación de personal es necesaria para el correcto desempeño, que	Ante las respuestas de los entrevistados se considera que poseen competencias necesarias para el manejo de herramientas

	<p>que permiten la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa? Argumente su respuesta.</p>				<p>sean capaces de establecer estrategias, además responde al cómo logrará lo planeado con prácticas innovadoras, la identidad en correspondencia a la cultura organizacional y su ejecución de las funciones para el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>tecnológicas y otras múltiples funciones, sin embargo, según Ramírez, expresó que, las capacitaciones para el personal permiten el adecuado desempeño para llevar a cabo estrategias y cumplan con su objetivo en las diferentes organizaciones.</p>
	<p>¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa de talento humano en relación con la usabilidad de la información?</p>	<p>Es amplia, porque permite direccionar la información utilizada en el departamento de talento humano.</p>	<p>Asegura que se obtenga información de forma más rápida y confiable.</p>	<p>Es muy importante para poder recoger la información verídica y confiable.</p>	<p>De acuerdo a los autores Mendivel et al., (2020) la importancia de la gestión administrativa se refiere a las formas de estrategias y</p>	<p>Con respecto a la importancia de la gestión administrativa los entrevistados dieron a conocer que es importante porque permite direccionar la</p>

					<p>mecanismos que son diseñados con la finalidad de hacer cumplir los objetivos de una empresa.</p>	<p>información, además, asegura que se obtenga la información de manera accesible y veraz, mientras que, el autor considera que la gestión administrativa es importante porque posee mecanismos y estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>
<p><b>¿Qué hace falta en la gestión administrativa para que exista mejor usabilidad de la información en el departamento de talento</b></p>	<p>Implementar las suficientes medidas para garantizar la seguridad de la información, en especial la información más confidencial.</p>	<p>Hace falta la integración de sistemas, porque solo se maneja un sistema que se llama Quipux.</p>	<p>En muchas ocasiones hace falta la seguridad de la información. También es importante considerar la integración de tecnologías para la</p>	<p>El autor Murcia (2022) que la principal faltante para la que gestión administrativa sea optima es la capacitación frente a la usabilidad de la</p>	<p>En base a las respuestas obtenidas, y lo observado es necesario implementar medidas que garanticen la gestión de la información, una</p>	

	<p><b>humano del el Hospital Básico Jipijapa?</b></p>			<p>mejora de análisis de datos.</p>	<p>información, así como poseer competencias de archivística, tener competencias en áreas relacionadas con las TIC</p>	<p>de estas es que se considere la integración de nuevas tecnologías para el uso correcto de la información, mientras que el autor indica que lo que no debe faltar son las capacitaciones, donde el personal debe tener conocimiento sobre el uso de la información, y sus competencias; y, finalmente, se dé la buena toma de decisiones.</p>
--	---	--	--	-------------------------------------	--	---

*Fuente: Personal Responsable del Departamento de Talento Humano en el Hospital Básico Jipijapa y Autores de otros estudios.*

*Elaborado por: Teresa Paola Baque Lino.*

## **Análisis de resultados**

El análisis de los resultados se presenta por categorías, inicialmente se desglosa la usabilidad de la información aplicada, dando lugar a formular cinco preguntas que responden a la descripción de la categoría, características, manejo de la usabilidad de la información, beneficios, uso de la tecnología.

### **Usabilidad de la Información**

Se determina según la entrevista la descripción de la usabilidad de la información aplicada, los entrevistados destacan la precisión y relevancia de la información, misma que facilita la toma de decisiones, tener claro el termino, el cual logra considerar que es un tema relevante porque permite la obtención de datos precisos y de forma oportuna. Además, se destaca que la información debe ser accesible para la obtención de la información de manera rápida y oportuna, por otro lado, se acentúa la eficiencia y eficacia si un departamento tiene claro este concepto, así proporcionaría una información útil, de manera rápida y sin el uso correcto de recursos. Al llevar adecuadamente la usabilidad de la información, los datos se vuelven seguros y efectivos, lo antes expuesto, hace que la información sea eficiente y organizada, y por ende obtener una información estructurada y óptima para la reducción de redundancias y así mejorar la calidad de la información.

Según los resultados obtenidos, se puede manifestar que, el departamento de talento humano no está altamente capacitado respecto a la usabilidad de la información relacionado con los recursos tecnológicos, además, se logra observar que antes la falta de conocimiento sobre la información afecta la obtención de datos con facilidad por el poco acceso a ella, por lo tanto, se considera que existe un déficit de eficiencia y eficacia.

Por otro lado, es relevante destacar que, para una correcta gestión administrativa debe tener accesibilidad y facilidad de uso de la información, misma que contiene el capital humano, garantizando que la información sea más organizada, porque se protegen con accesos no autorizados y pérdida, sin embargo, la usabilidad de la información incluiría, procedimientos claros, bien definidos desde el ingreso, almacenamiento, y recuperación de datos. Por ende, se considera que esta categoría es fundamental, precisa, segura, eficiente para el funcionamiento del departamento de talento humano.

### **Fuentes de información teóricas**

Se interpreta que el conocimiento teórico de la usabilidad de la información, es claro por el personal de talento humano, saben que debe tener fácil accesibilidad, para ser gestionada eficientemente, cumplir con las leyes establecidas, no obstante, se revela que la información es llevada de forma manual, y hace que se descarten detalles importantes de la documentación, por otro lado, la información no llega de forma rápida, se pierde tiempo, y afecta la productividad y efectividad del personal.

En base a la respuesta de los entrevistados, se puede indicar que, el departamento lleva la información de forma manual, aunque en muchas ocasiones, la información se maneja mediante un sistema de gobierno llamado QUIPUX, pero se omiten detalles del contenido de los documentos, esto hace que los procesos no se den de la manera adecuada y se excluyan procedimientos que se requiera.

Sin embargo, la usabilidad de la información aplicada en el departamento de talento humano, los entrevistados son realistas, y mencionan que existe un gran déficit del personal en cuanto al correcto desarrollo de la usabilidad de la información, al menos en lo que respecta a la

falta de actualización de conocimientos, con respecto aquello, no poseen los datos actualizados y no son procesados digitalmente, otro desafío es la aprobación de las reformas para la selección e ingreso del personal, situaciones que concuerdan con lo indicado por el autor.

Así mismo, es deducible el descontento del personal frente al significativo déficit de las capacidades respecto a la usabilidad de la información, por lo que, no se maneja de manera eficiente y actualizada. Esto sugiere que existe una brecha entre la formación y la capacitación del personal en habilidades de gestión de información, esto permite, que existan errores en la administración de los datos. Por otro lado, se determina que el personal no está actualizado tecnológicamente, el cual, impide la mejora y limita la capacidad de gestionar la información de forma efectiva, también se impacta la calidad de la gestión. En cuanto a las reformas procedimentales para la selección e ingreso del personal, requieren modernización por la falta de apoyo para ejecutar los cambios.

Los beneficios que genera el manejo de la usabilidad de la información, es otra subcategoría del estudio, según los entrevistados la usabilidad facilita la captación de la información para la toma de decisiones, también, permite la optimización de los procesos administrativos, los cuales generan un trabajo de calidad, otro beneficio es la facilidad en la realización de las actividades del departamento de talento humano. Ante lo analizado se confronta a la realidad del departamento donde se observó que la usabilidad de la información aplicada no es valorada de forma positiva, no se goza de los beneficios que esta ofrece, a razón con tales faltantes, la institución se ve perjudicada por el incumplimiento de los objetivos, además, existe poco conocimiento sobre la adecuada forma de distribución de la información, por lo que dificulta la toma de decisiones estratégicas en el departamento de talento humano del Hospital Básico Jipijapa.

## **Optimización de la usabilidad de la información**

Los entrevistados tienen una percepción adecuada de la usabilidad de la información, porque consideran que con ella la recolección y comprensión de los datos facilita la toma de decisiones, además, los procesos son optimizados, se reducen los errores e incrementa la productividad. Otro beneficio que se debe aplicar en el lugar de estudio es que con una buena usabilidad se facilitan las tareas diarias, la gestión del personal, el reclutamiento, capacitación y evaluación de desempeño.

Por consiguiente, la realidad es que, existe una desconexión entre la percepción teórica de los beneficios y la implementación práctica. Es importante la inclusión de capacitaciones sobre sistemas de gestión de información previo a la identificación de los procedimientos de las acciones diarias, donde se fomente la cultura de valoración de la información, agregar el monitoreo y la evaluación continua.

Los beneficios entorno al uso de recursos tecnológicos para la implementación de la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa del departamento en estudio. Se determina que son varias y variadas, entre ellas que permite el análisis más rápido de la información con respecto al personal de la institución de salud. Con ello se optimizan los procesos, que aporta a la calidad administrativa, se agilitan los procesos de reclutamiento para el nuevo personal, además mejora la comunicación interna entre empleados para que se logre la satisfacción del personal, por el rápido manejo de la información.

## **Gestión Administrativa**

Se aborda la segunda categoría de este estudio, la cual es la gestión administrativa de talento humano, que permite la identificación del funcionamiento de la gestión, disponibilidad para formación profesional, importancia, falencias del departamento, para lo cual, se aplicaron cinco interrogantes. La primera subcategoría de esta sección es la relación entre la usabilidad de la información y los desafíos de la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa. Los desafíos evidentes son el déficit del personal, referente a que no pueden gestionar la información por falta de recursos tecnológicos, por ende, la información se encuentra desactualizada, con respecto al reclutamiento del personal, se vuelve un trámite complejo, en otras palabras, se declara a la usabilidad de la información aplicada en esta institución es pésima, puesto que el personal no es capacitado en temas acorde a los sistemas de usabilidad de información; agregado a ello el trabajo rige por normativas no actualizadas.

Por otro lado, la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa se describe de gran importancia, por lo que, en los resultados de la entrevista se manifiesta que, los empleados cumplen funciones de gran responsabilidad, tales como: procedimientos administrativos que deben cumplir según las normativas, en este, los empleados pueden obtener permisos, licencias, certificaciones, trámites que requieren de seguimiento. Lo que se destaca en el departamento que, en medio de las deficiencias antes descritas, tratan de tener los registros actualizados manualmente, llevan el control del personal ingresos, salidas.

A continuación, se muestra en la gestión administrativa de talento humano, que a pesar de las limitaciones tecnológicas funciona por el esfuerzo manual, y la dedicación de los empleados que están comprometidos a los objetivos institucionales, se requiere la urgencia de modernizar los procesos, afirmando que la adopción de las tecnologías reduce significativamente la carga de

trabajo, mejora la eficiencia operativa, lo que permite al personal enfocarse en las tareas estratégicas y de gran valor, sin olvidar el control del personal y la evaluación periódica.

Por esta razón, se hace referencia a la capacitación de las competencias de los empleados para el manejo de las herramientas tecnológicas que permiten la usabilidad de la información en la gestión administrativa, se determina que poseen experiencia, debido a que cada puesto va orientado al perfil profesional, se los mantiene capacitados de manera periódica, es decir dominan adecuadamente los sistemas que de apoco se actualizan.

Frente al tema de capacitación de las competencias al personal del departamento de talento humano del Hospital Básico Jipijapa, se definen como bien posicionada, dado que coincide las funciones frente a los roles de cada funcionario, existe un apoyo del Ministerio de Finanzas y el Ministerio de Salud quienes refuerzan los conocimientos proporcionando temas relevantes y de interés para las competencias administrativas.

### **La usabilidad de la información en la gestión administrativa**

La importancia de la gestión administrativa de talento humano es otra subcategoría analizada en relación con la usabilidad de la información, está amplificada, porque permite el direccionamiento de la información que se utiliza en el departamento de talento humano. Lo antes expuesto asegura que la obtención de la información sea más rápida, verídica y confiable.

La gestión administrativa de talento humano toma mucha importancia al permitir una dirección efectiva de la información que se maneja en el departamento. Se asegura que la obtención de la información sea rápida, confiable, verás, características que sirven para la toma de decisiones estratégicas y oportunas, a su vez mejora la accesibilidad y la calidad de los datos,

esto permite la optimización de los procesos, la eficiencia operativa y se fortalecen las capacidades de gestión del personal en contribución con los objetivos organizacionales.

### **Optimización en la usabilidad de la información en la gestión administrativa**

Para la correcta optimización de la usabilidad de la información en la gestión administrativa se requiere la implementación de medidas que garanticen que la información almacenada se encuentre segura. Además, se necesita que los sistemas se integren, no solo el uso del programa Quipux, sino otros más que permitan el análisis de los datos y el desarrollo de todas las actividades que se ejecutan dentro del departamento de Talento Humano. Otro faltante es el correcto manejo de almacenamiento por consecuencia se carece de seguridad de la información.

Finalmente se sintetiza que, para la mejora de la usabilidad de la información del departamento de talento humano, se requiere implementar medidas que garanticen la seguridad de la información; es decir, que el almacenamiento sea seguro; por lo tanto, es urgente la integración de los sistemas tecnológicos como sistemas de gestión de recursos humanos: SAP, SucecessFactors, Workday; sistemas de gestión documental: SharePoint, DocuWare; sistemas de gestión del conocimiento: Confluence, Notion; plataformas de análisis de datos y Business Intelligence: Tableau, Power BI. Entre otros que gestionen seguridad de la información, comunicación, proyectos.

## Conclusiones

- La usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa durante el año 2023 describe que en medio de tantos esfuerzos del personal que labora en el departamento, de forma manual mantienen la información actualizada y siguen procedimientos administrativos, los cuales, se mantienen deficiencias significativas en la empresa. Con respecto al tema, existen limitaciones en lo que respecta a recursos tecnológicos y la falta de integración de sistemas innovadores, lo que ha afectado en la eficiencia, eficacia y seguridad en el manejo de la información.
- Por otro lado, los empleados muestran un nivel de compromiso valioso, sin embargo, las falencias en la infraestructura tecnológica persisten y el inadecuado manejo de la información que, impiden una gestión óptima a lo que compromete a la toma de decisiones asertiva, en consecuencia, a lo dicho, se incumple con los objetivos estratégicos. Por consiguiente, se interpreta que la relación entre las categorías es causada por la falta de recursos, capacitaciones, el establecimiento de políticas de reclutamiento ineficientes y normas desactualizadas. Por lo expuesto la usabilidad de la información es percibida como una gestión mala, la cual, se requiere la mejora de dichas áreas para optimizar la gestión administrativa.
- Finalmente, se presenta un diseño de una guía como propuesta para la optimización de la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa, según la realidad de los resultados de las entrevistas se considera necesario, diseñar una guía de procedimientos para el departamento de talento humano, misma que está fundamentada en la necesidad de mejorar la eficacia y seguridad en el manejo de datos.

### **Recomendaciones**

- Es recomendable ampliar la revisión de la literatura incluyendo investigaciones y estudios que aborden el tema de usabilidad de la información y gestión administrativa de talento humano, misma que permitirá la incorporación de nuevas tendencias y enfoques emergentes, así los conocimientos se volverán relevantes, también, se sugiere la colaboración con personas expertas en el campo de la administración en talento humano para obtener nuevas perspectivas que enriquezcan sus conocimientos.
- Ante lo señalado, es recomendable la implementación de un plan integral para la mejora de la infraestructura tecnológica del hospital, actualización de sistemas, integración de herramientas tecnológicas y capacitación continua del personal que presta servicios en el departamento de Talento Humano, sin faltar evaluaciones periódicas de la usabilidad de la información para hacer ajustes de las deficiencias para que posteriormente de manera proactiva proponer alternativas de cambio e innovación.
- Finalmente se recomienda el diseño de una guía de procedimientos detallada, donde se direcciona hacia la integración de sistemas tecnológicos, procedimientos estandarizados para el manejo adecuado de la información y estrategias creativas para la capacitación del personal. La guía debe ser elaborada en colaboración con expertos en tecnología y gestión administrativa para asegurar que se suplan las necesidades específicas de la gestión administrativa del departamento de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa.

## Referencias Bibliográficas

- Armijos, F. B. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(4), 163-170. <https://doi.org/ISSN: 2218-3620>.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., & Arrollo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 35(2) 120-130. file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-GestionDeLaInformacionYTomaDeDecisionesEnOrganizac-7025997.pdf.
- Chávez, E. S. (et al., 2022). Un nuevo enfoque para el descubrimiento del conocimiento en el contexto de Usabilidad Web. . *Revista Investigación Operacional*. , 43(2), 259-269.[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/214320/CONICET\\_Digital\\_Nro.f961db30-8a42-40b7-8e1f-08dbcf2f2fa2\\_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/214320/CONICET_Digital_Nro.f961db30-8a42-40b7-8e1f-08dbcf2f2fa2_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Chon et al. (2022). Diagnóstico situacional de salud Hospital Jipijapa 2021. *Domino De Las Ciencias*, 8(3), 3–51.<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2911>.
- CNEL EP. (15 de Marzo de 2023). *¿Quiénes Somos?* Nuestra Empresa: <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>
- Díaz, M., & Martínez, A. (2019). Servicios de información en línea: implementación y desarrollo en Villa Clara. *Rev EDUMECENTRO*, 6(2), 79-89.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742014000500007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000500007).
- Farias, Á., Zambrano, L., Macias, M., & Farias, O. (2021). Gestión del Talento Humano Y su Influencia en el Clima Laboral en Empresas de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 966-979. file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElClimaLabor-8219367%20(1).pdf.
- Fernández, & Baptista. (2018). *Metodología de la investigación 5ta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Figueredo, A., León, R., & Martínez, M. (2019). Procedimiento para el manejo de información científica en la DPI de la carrera Ingeniería Forestal. *Biblios*, 7(75), 47-61.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1562-47302019000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302019000200005).
- Gallegos, M., Galarza, J., & Almuñías, J. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 137-149. [.http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072022000100137](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000100137)
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Iturralde, R. A., Ordoñez, D., Guamán, S., & Rodríguez, V. (2020). La Gestión del Talento Humano como Dimensión Clave en la Dirección Estratégica de Empresas en el Ecuador. *Yachana Revista Científica*, 9(2), 93-104.  
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/650/484>.
- Jarrín, D., & Gangotena, V. (2019). Percepción entre la calidad de servicio en línea y la satisfacción en la experiencia de usuarios corporativos de sitios web de viajes en la ciudad de Quito. *Kalpana Revista de Investigación*,  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7313491>.
- Méndez, C. (2018). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. México D.F.: LIMUSA.
- Mendivel, R. L. (2020). Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano por competencias en la Universidad Peruana los Andes, filial Chanchamayo. . *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos.*, 16(72), 262-268. ISSN: 1990-8644.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>.
- Mendoza, H. (2018). El manejo de la información en la gestión del conocimiento gerencial universitario. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 298-310.  
[file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElManejoDeLaInformacionEnLaGestionDelConocimientoG-6657426%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElManejoDeLaInformacionEnLaGestionDelConocimientoG-6657426%20(1).pdf).
- Ministerio de Salud Pública. (09 de Septiembre de 2019). *Hospital Básico Jipijapa* . Rendición de Cuentas: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HBJ\\_RC\\_2019.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HBJ_RC_2019.pdf)

- Ministerio de Salud Pública. (17 de Septiembre de 2021). *Hospital básico Jipijapa recibe certificación ESAMyN*. Noticia Destacada: <https://www.salud.gob.ec/hospital-basico-jipijapa-recibe-certificacion-esamyn/>
- Moreira, E. S. (2019). Usabilidad de los servicios digitales en la Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la Ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales.*, 1(2), 360-364. ISSN: 2254-7630. file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Dialnet-UsabilidadDeLosServiciosDigitalesEnLaBibliotecaPed-9079983.pdf
- Moreno, M. (2020 de Octubre de 2020). *La usabilidad de la información es base para la gestión de riesgos en salud: Usabilidad*. Salud Digital Administración de Negocio : <https://es.linkedin.com/pulse/la-usabilidad-de-informaci%C3%B3n-es-base-para-gesti%C3%B3n-en-moreno-zapata>
- Pailiacho, V. G. (2022). Usabilidad del software: Una revisión sobre su evolución conceptual y parámetros de evaluación. *Revista Publicaciones en Ciencias y Tecnología.*, 121-134. <https://revistas.uclave.org/index.php/pcyt/article/view/4165>
- Ponjuán, G., & Cardentey, Y. (2022). Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 33(30):07-21. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132022000100017#B8](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132022000100017#B8).
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167-176. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167).
- Ramos, R. (29 de Enero de 2022). *Acuabit*. Usabilidad web: cuáles son los criterios de usabilidad de una página web.: <https://acuabit.es/blog/disen-y-paginas-web/usabilidad-web-cuales-son-los-criterios-de-usabilidad-de-una-pagina-web/#:~:text=Los%20criterios%20de%20usabilidad%20son,par%C3%A1metros%20a%20tener%20en%20cuenta>.
- Salas, D. (20 de Agosto de 2019). *Investigación-acción*. investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-accion/>

- UNIR. (18 de Marzo de 2021). *La Universidad en Internet. ¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?:* <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestión-talento-humano/>
- Urcia, H. (2022, Marzo 22). *Propuesta para mejorar la Gestión de la Información del Portal Web de la municipalidad provincial de Requena.* Universidad Científica del Perú: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1747/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20HANS%20URCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, P., Cañarte, T., Lucas, C., & Rodríguez, J. (2022). Gestión de la información a través de espacios virtuales de la Universidad ULEAM, año 2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria*, 4(5), 374-388.  
<https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/312/415>.
- Villacís, J., & Moreno, M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador. *Revista Javeriana*, 22(2).  
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20\(2021\)/383667957005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20(2021)/383667957005/).
- Zambrano, M., & Rivadeneira, L. (2020). Calidad de los servicios en línea del GADM Chone. *Recimundo*, 4(4), 550-562. <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-CalidadDeLosServiciosEnLineaDelGADMChone-8003485.pdf>.

Anexo 1





## Anexo 2

### Entrevista dirigida a los empleados del departamento de Talento Humano



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**Tema:** Usabilidad de la Información Aplicada en la Gestión Administrativa de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, Año 2023. Estudio de Caso

**Investigación:** Teresa Paola Baque Lino

#### GUIA DE ENTREVISTA

**Aplicada a:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Función:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo describe la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?

---



---



---



---

2. ¿Cuáles son las principales características que distinguen la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?

---



---

---

---

3. ¿Qué opina usted sobre la usabilidad de la información aplicada en el departamento de talento humano?

---

---

---

---

4. ¿Cuáles son los beneficios que puede generar el manejo de la usabilidad de la información aplicada en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa?

---

---

---

---

5. ¿En la actualidad cuáles son los beneficios que se generan por la usabilidad de la información aplicada a través recursos tecnológicos en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa y por qué?

---

---

---

---

6. ¿En relación a la usabilidad de la información, a qué desafíos se enfrentan en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?

---

---

---

---

7. ¿Cómo describe la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa?

---

---

---

---

8. ¿Considera que el personal está capacitado y posee competencias necesarias para el manejo de herramientas tecnológicas que permiten la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano del Hospital Básico Jipijapa? Argumente su respuesta.

---

---

---

---

9. ¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa de talento humano en relación con la usabilidad de la información?

---

---

---

---

10. ¿Qué hace falta en la gestión administrativa para que exista mejor usabilidad de la información en el departamento de talento humano del el Hospital Básico Jipijapa?

---

---

---

---

### Anexo 3

#### Análisis FODA del departamento de Talento Humano

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del departamento comprometido con la mejora continua de la gestión del talento humano</li> <li>• Conocimiento de las políticas internas del hospital</li> <li>• Personal capacitado periódicamente</li> <li>• Apoyo de la dirección del hospital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y apertura para la formación y desarrollo profesional</li> <li>• Facilidad en la reestructuración y optimización de los procesos administrativos</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca especificación de los procesos de la gestión y/o desordenados</li> <li>• Deficiencia de la gestión organizativa que impide el óptimo funcionamiento</li> <li>• Carencia de análisis, almacenamiento y manejo de la información</li> <li>• Escasos incentivos que desmotivan la productividad del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación en las políticas y regulaciones que afectan la operacionalización del departamento</li> <li>• Recursos tecnológicos desactualizados</li> <li>• Manejo de la información administrativa de forma manual</li> <li>• Situación económica del sector en crisis</li> </ul>

## **Propuesta**

### **Título**

Guía de procedimientos para el Departamento de Talento Humano en el Hospital Básico Jipijapa.

### **Introducción de la Propuesta**

La adecuada gestión de la información depende de cómo se procese la misma, desde el momento que se hace el requerimiento, en este caso en el departamento de Talento Humano del Hospital Básico Jipijapa, ante lo expuesto se diseña esta guía de procedimientos con la finalidad de orientar al personal en la gestión administrativa, por ende, se optimice la usabilidad de la información con la promoción del desarrollo y motivación del personal. Quienes se beneficiarán principalmente son: los empleados del departamento de Talento Humano, así como los demás profesionales de la salud y administrativos del Hospital, al momento de solicitar la información se agilizan las acciones por lo que se tienen clara las funciones y como se procede para la toma de la información necesaria como contratos, permisos, u otros procesos que ejecute el departamento. Además, los pacientes por la mejora del servicio, reducción en el tiempo de espera y el fortalecimiento del sistema de salud del sector. Finalmente, la entidad optimizará su servicio y la calidad administrativa, evitando los cuellos de botella en la información.

### **Objetivo de la Propuesta**

Optimar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de Talento humano, que asegure la usabilidad de la información, promoviendo el desarrollo y motivación del personal.

### **Beneficiarios directos**

- Empleados del departamento de Talento Humano
- Personal administrativo del Hospital

**Beneficiarios indirectos**

- Usuarios del hospital Básico Jipijapa
- La comunidad en general

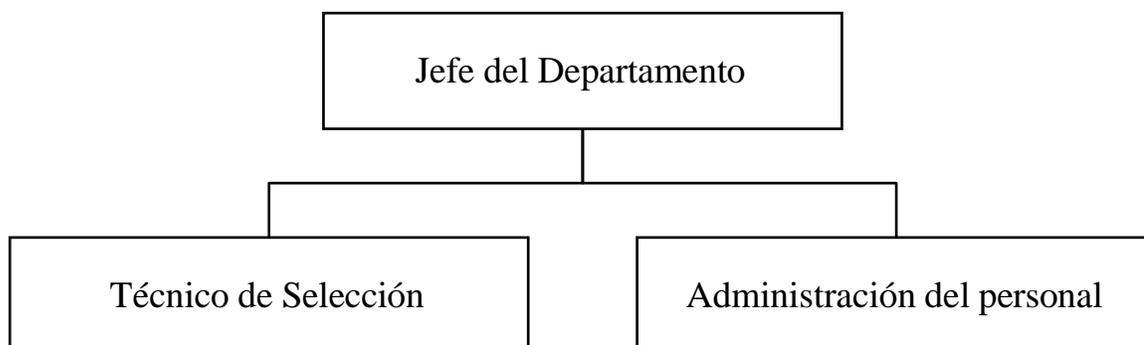
**Descripción de la Propuesta**

A través de la presente propuesta, desde el campo de estudio de la gestión de la información gerencial, se propone optimizar la usabilidad de la información en la gestión administrativa de talento humano en el Hospital Básico Jipijapa. Ante lo indicado es fundamental que puedan conocer sobre el diseño y la posible usabilidad de un sistema información aplicada, producto de todos los beneficios que puede generar para esta institución de salud pública, de acuerdo con esto, les servirá como un importante recurso para el departamento de talento humano, porque es muy útil para desarrollar una gestión administrativa de calidad.

Para lograr alcanzar el objetivo planteado en esta propuesta, es oportuno contar con el conocimiento y manejo del sistema de información, donde se requiere de la implementación y usabilidad de esta herramienta, se describe brevemente las tecnologías más populares y que se puede ir integrando de acuerdo a los procesos del mapa diseñado.

## Desarrollo de la Propuesta

### Estructura Organizacional del Departamento



### Funciones de cada área

**Jefe del Departamento de Talento Humano:** Posición Media: Dirección del Departamento. Informa a Dirección del Hospital.

- Dirige y coordina todas las actividades del departamento de talento humano.
- Desarrollo e implementación de estrategias de recursos humanos alineadas con los objetivos del hospital.
- Establece y mantiene políticas y procedimientos de recursos humanos para asegurar el cumplimiento de normas y regulaciones laborales.
- Gestiona las relaciones laborales y negocia con los empleados para resolver conflictos.
- Supervisa el proceso de evaluación del desempeño del personal y establece planes de desarrollo y capacitación.
- Diseña estrategias para el reclutamiento y retención de personal calificado.
- Administra el presupuesto del departamento de talento humano y asegura el uso eficiente de los recursos.
- Implementa programas de seguridad y salud laboral.

- Mantiene una comunicación efectiva con otros departamentos y la alta dirección del hospital.

**Técnico de Selección del Personal:** Posición Operativo: Reporta a jefe de departamento

- Coordina y ejecuta procesos de reclutamiento y selección de personal, incluyendo la publicación de vacantes, revisión de currículos, entrevistas y evaluaciones.
- Desarrolla y mantiene descripciones de puestos actualizadas.
- Realiza pruebas y evaluaciones para comprobar la idoneidad de los candidatos para las vacantes.
- Coordina el proceso de inducción y orientación de empleados nuevos.
- Mantiene una base de datos actualizada de los candidatos potenciales.
- Colabora con unidades educativas, universidades e institutos para atraer talento joven.
- Genera informes y análisis sobre los procesos de selección y reclutamiento para la dirección del departamento.

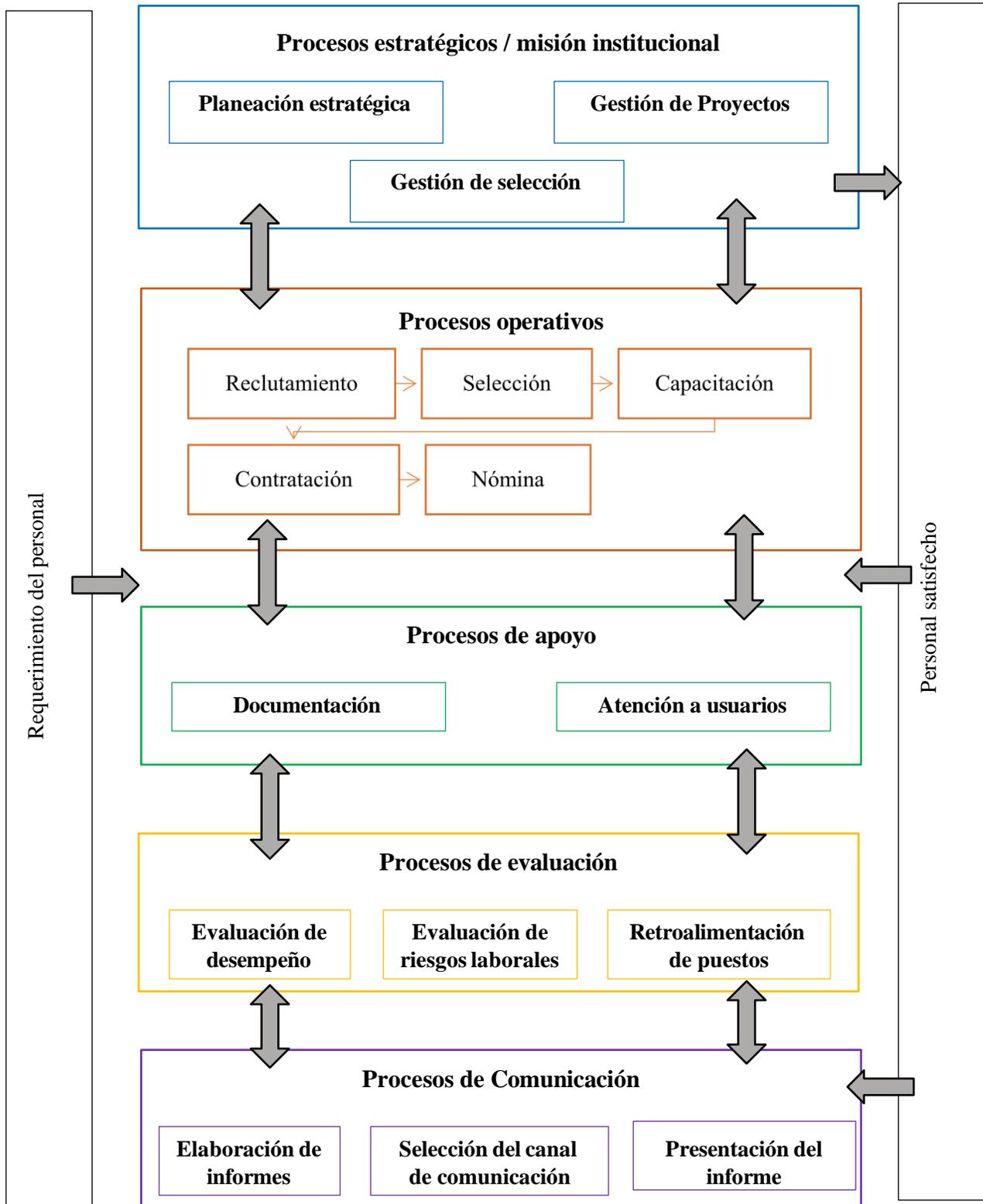
**Administración del Personal:** Posición Operativo: Reporta a jefe de departamento

- Mantiene y actualiza los expedientes del personal, incluyendo datos personales, contratos, evaluaciones y otros documentos relevantes.
- Supervisa y registra la asistencia y puntualidad del personal.
- Procesa la nómina y administra los beneficios del personal, es decir, seguros, vacaciones y licencias.
- Coordina programas de capacitación y desarrollo laboral.
- Asegura el cumplimiento de los reglamentos y políticas del hospital frente al personal.

- Atiende consultas y solicitudes del personal relacionadas con sus derechos, obligaciones y beneficios.
- Brinda apoyo administrativo en todas las actividades del departamento.
- Actualiza y mantiene los sistemas de gestión de recursos humanos (HRMS) con la información del personal.

Procedimientos operativos

Mapa de procesos del Departamento Talento Humano



### **Descripción del mapa de procesos**

Esta guía de procedimientos se subdivide en cinco procesos: proceso estratégico/misional, operativo, de apoyo, de evaluación, de comunicación, cada uno contiene subprocesos, que permite la propuesta de funcionamiento adecuado de la información, departamento que cumple con los objetivos internos de manera secuencial y externos, es decir, respecto a la institución.

El departamento de Talento Humano, gestiona la información del personal nuevo y quienes laboran en la institución, inicia el proceso con algún requerimiento de personal, previamente se debe haber establecido la planeación estratégica, establecer la gestión de nuevos proyectos y tener descrito el procedimiento de selección de acuerdo a los requerimientos de las vacantes que surgen en el hospital, todo esto alineado a la visión y misión del Hospital.

Se retoma la acción, requerimiento o necesidad del personal, e ingresa al proceso operativo, más específicamente cuando se va a contratar un nuevo personal, pasando por el procedimiento descrito a continuación: reclutamiento, selección, capacitación, contratación y finaliza con la declaración de la nómina o enrolamiento.

El proceso de apoyo en cada requerimiento es de doble vía con los procesos anteriores, es decir que se ejecute según los objetivos institucionales e internos del departamento, en cuanto al nuevo personal presentar toda la documentación como: cédula, certificado de votación, hoja de vida, contrato, firmas de respaldo, especificación de la forma de pago. Al momento que los empleados que ya forman parte de la entidad hacen requerimientos como permisos, vacaciones, inconformidades, se activa el proceso atención a usuarios, este proceso de apoyo se respalda de acuerdo a las leyes y normas internas

En el siguiente es el proceso de evaluación, a los empleados se le realiza una evaluación de desempeño, con la intención de mejorar, y de haber falencia, aplicar la retroalimentación y capacitaciones necesarias, así como temas de riesgo laboral para evitar dificultades futuras, capacitación del uso de alguna herramienta tecnológicas de gestión de la información, con la finalidad de crear ambientes de trabajo seguros y saludables. Se mide en este proceso, la efectividad de los procedimientos.

Finalmente se declara el proceso de comunicación, en este se elaboran los informes, que contiene toda la información que se generó en cada proceso y procedimiento anterior, con el apoyo de gráficos para hacer más entendible lo que se necesita comunicar, el canal de comunicación será dependiendo de la intensidad de usabilidad de la información, ejemplo si es informe de riesgos, de actualización de conocimiento será en exposiciones grupales, si es algo respecto a las funciones o alguna anomalía será de forma directa e individual con el empleado. A considera canales internos como correo electrónico, boletines, reuniones, tableros de anuncios, charlas informativas, capacitaciones, talleres y canales externos serian: sitio web de la entidad, redes sociales, prensa. Lo que hay que considera muy significativo que toda información acontecida debe reposar en informes estos a su vez almacenadas en sistemas de base de datos con fechas, destinatarios; aparte de los documentos físicos, con la valiosa necesidad de proponer mejoras para el desarrollo institucional.

## Herramientas tecnológicas

Proceso	Función que se integra al actual	Recurso Tecnológico
<b>Estratégico, planeación</b>	Software de Gestión de proyectos (PMS), permiten la planificación, ejecución, monitoreo y control de proyectos, asigna tareas, establece plazos y gestiona los recursos. Estos sistemas mejoran la productividad	 
<b>Operativo</b>	Los sistemas de Gestión de Recursos Humanos, automatizan procesos de reclutamiento, evaluación de desempeño, gestión de beneficios, es decir se centra en la gestión de datos del personal, trabaja de la mano con los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales – ERP, los cuales proporcionan una visión holística de la entidad. Plataformas que gestionan el capital humano.	  
<b>De Apoyo</b>	Los sistemas de gestión documental permiten el almacenamiento, la gestión y rastreo de documentos digitales de forma segura, lo que	

---

facilita el acceso a la información y mejora la colaboración entre empleados. Con estas herramientas se llega al concepto oficina sin papeles



---

### De Evaluación

Tecnología Business Intelligence (BI). Son herramientas de visualización de datos, facilita la creación de informes, dashboards personalizados para la toma de decisiones. En este proceso también se pueden utilizar técnicas de minería de datos.



---

### De Comunicación

Estas herramientas mejoran la comunicación, el trabajo en equipos, facilitan el intercambio de la información

