

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**EXTENSIÓN EN EL CARMEN**



**Uleam**

*Extensión El Carmen*

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

CONTROL INTERNO PARA EL TALENTO HUMANO EN LA  
CLINICA RENAL CENTRO EN EL CARMEN-MANABÍ PERÍODO

2023

**AUTOR(A):**

CUSME CEDEÑO ANGIE NICOLE

**TUTOR:**

Ing. LUIS ANDREY AGUILAR TAPIA, Mg.

**El Carmen, diciembre del 2023**

# CERTIFICACIÓN

 Uleam ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Cusme Cedeño Angie Nicole, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2023-2024, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "*Control Interno Para El Talento Humano De La Clínica Renal Centro En El Carmen Periodo 2023*".

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.

El Carmen, 02 de Agosto de 2024.

Lo certifico,

  
Ing. Luis Andrey Aguilar Tapia  
**Docente Tutor(a)**  
**Área: Gestión contable y financiera**

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el Informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Cusme Cedeño Angie Nicole** con cédula de ciudadana 135147923-1 estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen, de la carrera Contabilidad y Auditoría, declaro que las opiniones, criterios y resultados encontrados en las aplicaciones de los diferentes instrumentos de investigación, que están resumidos en las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación con el tema:

Control interno para el talento humano en la clínica Renal Centro En El Carmen-Manabí período 2023, es información exclusiva de su autor, apoyándome en el criterio de profesionales de diferentes índoles, presentados en la bibliografía que fundamenta este trabajo; al mismo tiempo declaro que el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen.

Atentamente,



Cusme Cedeño Angie Nicole

C.I 13517923-1

ESTUDIANTE

## APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Contabilidad, Auditoría, Finanzas y Administración  
f.elcarmen@uleam.edu.ec  
05-2660-695  
Av. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray  
www.uleam.edu.ec

## APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los miembros del tribunal examinador dan por aprobado el informe del proyecto de investigación con el tema: *“control interno para el talento humano de la clínica Renal Centro en el Carmen periodo 2023”*, de su autor(a) Cusme Cedeño Angie Nicole estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

El Carmen, 15 de agosto del 2024

Ing, Milton Geovanny Zambrano Rivera, Mg  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

Ing. Luis Andrey Aguilar Tapia, Mg.  
**TUTOR**

Ing. Richard Ferrnando Hurtado Guevara, Mg  
**MIEMBRO-DEL TRIBUNAL**

Ing. Gina Gabriela-Loor Moreira, Mg  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, pilares de mi existencia:

A mamá y papá, mis héroes de toda la vida. A mis queridos padres, quienes con su amor, sacrificio y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental en mi vida y en la culminación de este proyecto. Su fe en mí me ha dado la fuerza y la determinación para superar cada obstáculo.

A mi compañero de vida, cuyo amor y comprensión han sido mi refugio en los momentos difíciles. Gracias por tu paciencia, por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso de este camino. Tu presencia ha sido vital para lograr esta meta.

A mi hijo, la luz de mi vida. Todo lo que hago es por ti y para ti. Eres mi mayor inspiración y motivación. Espero que este logro te muestre que, con esfuerzo y dedicación, todo es posible.

Con gratitud y amor infinito, Angie Nicole Cusme Cedeño

## **AGRADECIMIENTO**

A ti, Dios misericordioso, agradezco por ser mi luz y mi fortaleza en cada paso de mi vida. Gracias por ser mi guía constante, por iluminar mi camino y por bendecirme con tus innumerables dones. A mi tutor, gracias por guiarme con sabiduría y paciencia. Tu apoyo ha sido fundamental. Al grupo de la clínica, mi reconocimiento por la colaboración y compañerismo. Juntos hemos construido un ambiente excepcional. A la universidad, mi gratitud eterna por ser la cuna de conocimientos y experiencias invaluableles. Cada uno de ustedes ha dejado una marca imborrable en mi viaje académico y profesional.

Con aprecio, Cusme Cedeño Angie Nicole

## ÍNDICE

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	III
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO .....	3
1.1. Control interno.....	3
1.1.1. Objetivos del control interno .....	4
1.1.2. Importancia del control interno .....	5
1.1.3. Naturaleza del Control Interno .....	6
1.1.4. Modelos del control interno.....	7
1.1.5. Sistema de control interno y cultura organizacional .....	7
1.2.1. Políticas y procedimientos del control interno .....	8
1.2.2. Recursos humanos .....	10

1.2.3.	Evaluación de riesgo.....	11
1.3.	Talento Humano .....	12
1.3.1.	Objetivos del Talento humano.....	13
1.3.1.1.	Reclutamiento y contratación.....	14
1.3.2.	Selección del personal .....	14
1.3.3.	Capacitación .....	15
1.3.4.	Evaluación del desempeño .....	16
1.3.5.	Formación profesional.....	17
1.3.6.	Experiencia .....	19
1.3.7.	Compensación salarial.....	20
1.3.8.	Administración del Talento Humano .....	22
1.3.9.	Descripción y análisis de puestos .....	24
1.4.	Métodos y técnicas .....	25
1.5.	Antecedentes investigativos .....	25
CAPÍTULO II.....		28
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
2.1.	Antecedentes de la empresa .....	28
2.2.	Ubicación .....	28
2.3.	Descripción de la empresa.....	28
2.3.1.	Modelo .....	28
2.3.2.	Principales productos y clientes. ....	28

2.4.	Aspectos de Mercado .....	29
2.5.	Aspecto Técnico.....	29
➤	Protección contra Exposición a Sustancias Químicas .....	30
➤	Prevención de Infecciones .....	30
➤	Control de Acceso y Seguridad Física.....	31
➤	Capacitación Continua y Concientización.....	31
2.6.	Marco estratégico empresarial. ....	31
2.6.1.	Misión. ....	31
2.6.2.	Visión.....	31
2.6.3.	Valores .....	31
2.6.4.	Principios .....	32
2.6.5.	FODA .....	32
2.6.5.1.	Fortalezas: .....	32
2.6.5.2.	Oportunidades: .....	33
2.6.5.3.	Debilidades:.....	33
2.6.5.4.	Amenazas: .....	33
2.6.6.	Logotipo.....	34
2.6.7.	Slogan .....	34
2.6.8.	Organigrama.....	33
2.7.	Metodología .....	34
2.7.1.	población y muestra .....	34
2.7.1.1.	Población .....	34
2.7.1.2.	Muestra.....	34

2.8.	Métodos.....	34
2.8.1.	Método Inductivo.....	34
2.8.2.	Método Deductivo .....	34
2.9.	Técnicas.....	35
2.9.1.	Técnica de entrevista .....	35
2.9.2.	Cuestionario de control interno.....	35
2.10.	Resultados obtenidos .....	35
2.10.1.	Resultados obtenidos de la entrevista al gerente .....	35
2.10.1.1.	Análisis e interpretación.....	37
2.10.2.	Resultados obtenidos del cuestionario de control interno.....	38
2.10.2.1.	Análisis e interpretación .....	39
3.	DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	41
3.1.	Título .....	41
3.2.	Introducción.....	41
3.3.	Justificación .....	41
3.4.	Objetivos.....	42
3.4.1.	General .....	42
3.4.2.	Específicos .....	42
3.5.	Alcance .....	43
3.6.	Base legal.....	43
3.7.	Desarrollo de la propuesta .....	43

CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES .....	74
Bibliografía.....	75
ANEXOS .....	82

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Ilustración 1 Objetivos del Talento humano .....	13
Ilustración 2 Herramientas tecnológicas para el proceso de selección de personal .....	15

### **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> ....	29
<b>Tabla 1</b> .....	38
<b>Tabla 2</b> .....	38
<b>Tabla 3</b> .....	38

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar una guía integral para la selección, contratación y capacitación del personal en la Clínica Renal Centro en el cantón El Carmen, período 2023. Se identifica una problemática en la actualidad, ya que la clínica carece de un proceso estructurado que defina claramente los criterios de selección, no cuenta con una organización eficiente en las capacitaciones, y carece de una retroalimentación consistente en su gestión de talento humano. Los métodos de investigación utilizados, como el método inductivo, deductivo y descriptivo, junto con las técnicas de recolección de información como entrevistas y cuestionarios de control interno, permiten identificar las áreas de mejora en el manejo del personal de la clínica. El diagnóstico revela la necesidad imperante de diseñar una guía para la selección, contratación y capacitación del personal en la Clínica Renal Centro, en el cantón El Carmen, durante el período 2023, con el fin de mejorar significativamente la eficacia en la gestión del talento humano y respaldar la toma de decisiones estratégicas en el ámbito de recursos humanos

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito del estudio es diseñar una política que oriente el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de los empleados, con el fin de lograr una mejor eficiencia en la gestión de los recursos humanos en la organización, y mejorar la organización a través del proceso de guiar la decisión de la empresa, como se expresa anteriormente La clínica Renal Centro ubicada en el cantón El Carmen, dedicada a brindar servicios nefrológicos integrales de diálisis a pacientes con insuficiencia renal crónica, no cuenta con un sistema guía de selección, contratación y capacitación de personal establecido, por este motivo no se obtiene, un buen manejo de recursos humanos.

El respectivo objeto de la investigación se basa en mejorar el sistema de contratación del personal en la Clínica “Renal Centro” El Carmen Periodo 2023, con sus respectivas tareas científicas que son, valorar los fundamentos teóricos sobre el control interno y el talento humano, diagnosticar la situación actual de la clínica renal centro, relacionado con la contratación del personal, diseñar una guía para la selección, contratación y capacitación del personal.

En la valoración de los fundamentos teóricos la variable independiente fue Control interno, mientras que la variable dependiente fue talento humano las cuales fueron descritas mediante aspectos conceptuales como operacionales.

El campo de la investigación será en su totalidad la clínica “Renal Centro” en el área de talento humano, ubicada en el cantón El Carmen, debido a que la población del área a considerar es pequeña no es necesario tomar muestra, el personal clave es el administrador y el responsable de talento humano.

Los métodos de investigación empleados fueron: método inductivo, método deductivo, mientras que las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista y el cuestionario de control interno que permitieron identificar la situación presentada dentro de la clínica respecto al control interno.

El capítulo I presenta la fundamentación teórica acerca del control interno y el talento humano, además de los antecedentes investigativos, el capítulo II se compone por el diagnóstico o estudio de campo el cual presenta la naturaleza del negocio, así como los métodos y técnicas empleadas en la investigación, además de los resultados obtenidos por su aplicación. Finalmente, el capítulo III presenta el diseño de la propuesta, que fue guía para la selección, contratación y capacitación del personal en la clínica “Renal Centro” en el cantón El Carmen periodo 2023.

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Control interno**

Los controles internos son un proceso integral realizado a cabo por funcionarios de la unidad y funcionarios gubernamentales para evaluar el progreso de la implementación. Los sistemas de control interno se implementan en las instituciones estatales y es de cumplimiento obligatorio, tomando en cuenta las cuestiones jurídicas requeridas por cada estado. El motivo de su creación es que los organismos de gestión de los recursos públicos del estado por parte de los administradores estatales, la transparencia, eficiencia y eficacia de la administración estatal. Las actividades de la misión deben ser monitoreadas de cerca por las autoridades, gerentes, supervisores y el Director Financiero. (Huiman, 2022, p. 4)

Arroyo Et al (2019) afirman que el sistema de control interno es de vital importancia en las entidades ya que está predomina dentro de las personas los sistemas de información, los procedimientos y los lineamientos de información, los procedimientos van a ayudar a aumentar la eficacia dentro de la misma es decir, que al poder distribuir y alcanzar cuando las metas propuestas van a venir soluciones que ayuden a que no exista ningún error dentro de los departamentos y que en diversos periodos de tiempo existan soluciones. (p.5)

En términos simples, el control interno dentro de las organizaciones como método de control es de vital importancia ya que ayuda a la empresa a obtener lineamiento para mantenerse en eficiencia con el mercado laboral.

### ***1.1.1. Objetivos del control interno***

- ❖ Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- ❖ Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos (Mendoza, García , Delgado, & Barreiro, 2018)

Dentro del control interno, se pueden identificar cuatro categorías establecidas de objetivos de control interno:

Información estratégica, financiera, operativa, cumplimiento legal y regulatorio. Cada uno de ellos aboga por cuestiones específicas con el fin de lograr objetivos de gestión específicos. Sin embargo, lo que es relevante y apropiado para una auditoría es un control interno que se centre en la información financiera de la entidad. (Mendoza, García , Delgado, & Barreiro, 2018, p. 210)

Gómez & Lazarte (2019) mencionan que el objetivo del control interno podemos separarlo en:

Objetivo del sistema de control: El establecimiento de metas desarrolla el contenido de las diferentes medidas de control necesarias para las actividades de gestión y dirección de los sistemas de información empresarial. Por lo tanto, el objetivo principal es el grado de fiabilidad de la información empresarial.

Objetivo de controles internos contables: Los controles a implementar en el sistema contable varían siempre de unos a otros en función de la naturaleza.

En síntesis, al hablar del control interno dentro de la estructura de los objetivos se puede mencionar que existen cuatro categorías dentro de esta que es la información

estratégica financiera operativa y cumplimiento legal es por esto que cada categoría aborda distintos aspectos específicos para que se puedan cumplir con los objetivos establecidos, la importancia de que exista un control interno enfocado a la información financiera es que desarrolla metas que pueden definir el contenido de las medidas de control necesarias, asimismo busca un alto grado de fiabilidad, información empresarial, la implementación de controles deben adaptarse a la naturaleza específica de la empresa, es por esto que este revela la necesidad de fortalecer procesos de talento humano y mejorar controles internos contables garantizando así la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo.

### ***1.1.2. Importancia del control interno***

La importancia del Control Interno radica en que en las entidades presentan un fragmento importante dentro de toda empresa, si se basa en el concepto presentando en el párrafo anterior, se puede observar que afecta a las políticas, procedimientos y estructura de la organización. La implantación de llevar un excelente sistema de control interno aumenta significativamente la posibilidad de mejorar la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes. (Moreira, Carrera, Rodríguez, Rivas, & Noriega, 2022, p. 684)

Álvarez et al., (2021) afirman tener un control de actividades bien definido por cada área de trabajo y por cada empleado, para así hacer frente a deficiencias que se puedan presentar y evitar que el no realizar actividades en tiempo y forma, originen problemas mayores.

En síntesis, de lo anteriormente mencionado, podemos tener en cuenta que la importancia del control interno representa un fragmento dentro de las empresas, ya que este contexto afecta tanto a las políticas, procedimientos y estructuras dentro de la organización, es por eso que al tener un control de actividades se debe definir bien qué

área y qué empleados se van a agregar dentro de este, para así tener en cuenta las debilidades y amenazas que se pueden presentar.

El control interno emerge como un componente de vital importancia a las entidades empresariales, influye de manera significativa dentro de la organizaciones con sus políticas, procedimientos y estructura organizativa, por tal razón la implementación no solo impacta positivamente en la eficiencia y eficacia operativa como sino que actúa como un factor importante en la mitigación del riesgo de fraudes, es por esto que el control interno se riga como un componente esencial en las entidades ya que requiere de una cuidadosa delimitación de áreas y empleados, con el fin de anticipar y abordar las distintas debilidades y amenazas potenciales dentro y fuera de la entidad. (Díaz H. , 2021, p. 50)

### ***1.1.3. Naturaleza del Control Interno***

Miaja (2019) comenta, en función de la naturaleza de estas medidas y de quién tiene la capacidad para adoptarlas, los informes se pueden dirigir al responsable directo de la gestión examinada o elevarse a órganos superiores y responsable último de la supervisión general del sistema de control interno en su conjunto. (p.87)

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la evaluación del sistema de control interno variarán según el nivel de riesgo identificado y la importancia de los controles para mitigar el riesgo. Debido a la naturaleza integral del control interno para mitigar el riesgo. Debido a la naturaleza integral del control interno, es apropiado un seguimiento y evaluación rápidos, es decir, a medida que evoluciona el proceso de gestión de la entidad, para aplicar las acciones preventivas o correctivas que sean apropiadas. (Loaiza, 2019, p. 15)

En síntesis, se destaca la importancia de tener medidas adoptadas para medir la capacidad e implementarla es decir estas deben ajustarse al alcance y frecuencia de la entidad considerando el nivel de riesgo y la reducción que se va a dar con estas, la

integralidad del control interno propone una vigilancia continua y una evaluación a lo largo de su gestión permitiendo así obtener resultados de acciones preventivas o correctivas siempre y cuando sean necesarias.

#### ***1.1.4. Modelos del control interno***

Mancero et al., (2020) mencionan, el Control Interno, durante muchos años no ha procurara lograr aterrizar en un marco que sirva de referencia general a cualquier tipo de compañías sean estas grandes, pequeñas o medianas, a raíz de esto fue sometido a un exhaustivo estudio por parte del (Committee of Sponsoring Organizations ) que por sus siglas se denomina COSO. Luego de esto cambia el enfoque de la definición de control interno, logrando una amplia aceptación internacional y produciéndose un cambio de prototipo. (pág. 7)

El modelo coso nació en respuesta a preocupaciones generalizadas sobre la jurisprudencia sólida que muestra situaciones extremas en las que la quiebra es causada por falta de gestión de los activos de la empresa por partes de un director. (Lina & Marisol, 2021, p. 9)

Se analiza, que el control interno careció durante muchos años de un marco general que sirviera como referencia para las distintas entidades es decir que para abordar estas carencias se creó lo que hoy conocemos como coso por sus siglas, este lleva a cabo un exhaustivo estudio que ayuda a la definición y el enfoque del control interno este modelo surge como una respuesta a la preocupación generalizada por casos jurídicos jurisprudenciales que van a ayudar a la revelación de situaciones críticas donde las quiebras eran consecuencias de fallas en la gestión.

#### ***1.1.5. Sistema de control interno y cultura organizacional***

El sistema de control interno de la entidad dentro del plan de organización de todas las entidades existen medidas en métodos en coordinación con fines de proteger los activos

evitar desembolsos no autorizados, el vital el uso impropio de los recursos, debido a que esto ayuda a que no haya incumplimiento en obligaciones y asegura la exactitud y confiabilidad de los estados financieros y administrativos de la empresa es decir al evaluar la eficiencia administrativa se pueden medir Las observaciones dentro de las políticas que prescribió la administración. (Dulio, Pedro, Julio, & Marco, 2020, p. 77)

Por consiguiente, en este tipo de sistemas, la cultura organizacional debe lograr medidas y métodos coordinados como objetivo principal para ayudar a cumplir con sus obligaciones. Evaluar la efectividad de la iniciativa incluye medir observaciones sobre las políticas establecidas en el interior de la administración, los que permitirá una gestión más efectiva y contribuirá a la protección de los activos, así como a mantener la integridad en los registros financieros y administrativos de la empresa. (Yugcha, 2024)

En síntesis, no solo es cuestión de procedimientos y medidas, sino que también esta debe estar ligada intrínsecamente a la cultura organizacional para salvaguardar los activos y prevenir el desembolso no autorizado Así mismo como mitigar el uso indebido cuna de recursos. La importancia de cumplir con estas obligaciones y garantizar una precisión en registros se traduce como eficiencia administrativa, esta refleja un compromiso con la transparencia y la integridad fundamentales para la cultura organizacional, la efectividad del control interno no solo está en el proceso sino también en cómo este se va a alinear y reforzar a la cultura y los valores fundamentales dentro de la entidad.

## **1.2. Variables independientes operacionales**

### ***1.2.1. Políticas y procedimientos del control interno***

García et al., (2019) afirman que surge el control interno como una necesidad de una herramienta que va a ayudar a gestionar los procesos operacionales con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, es de vital importancia que se tenga un control idóneo y conforme a la entidad que se va a representar debido a que esta organización va a tener

que optar por los distintos métodos de control para hacer un detalle minucioso sobre todo lo que se expresa dentro de este y así evitar los distintos riesgos. (p.20)

Por lo tanto, la implementación de un control interno facilita el logro de objetivos y actúa de defensa de diversos riesgos potenciales que puedan surgir en el curso de las operaciones que emita la entidad. Esta necesidad se deriva de la complejidad inherente a las operaciones y busca alcanzar los objetivos propuestos ya que la elección de métodos específica se va a volver esencial para proporcionar un detalle minucioso y preciso de todos los aspectos involucrados.

Medina (2019) en consecuencia, los procedimientos sirven como referencia para una acción que está va a dar como resultado el actuar de una forma determinada y vinculada a distintos métodos o maneras de ejecutar es por esto que son planes por medio de los cuales se establecen las distintas actividades futuras las políticas de las organizaciones deben estar directamente proporcionadas y aplicadas a todos los colaboradores en cada área y en los diversos departamentos. (p.4)

El concepto de procedimientos, definiéndolos como acciones que implican proceder de una manera específica y que están vinculadas a un método o forma de ejecutar algo. Destaca que los procedimientos son planes que establecen métodos para el manejo de actividades futuras. Además, señala que las políticas en las organizaciones proporcionan directrices que deben ser seguidas y aplicadas por todos los colaboradores de una empresa. Estas políticas detallan las responsabilidades que deben desempeñarse en cada área de los diversos departamentos. Destaca la importancia de mantener un control efectivo sobre la cartera por cobrar y los plazos de recuperación, subrayando la necesidad de establecer políticas y procedimientos.

### **1.2.2. Recursos humanos**

Vinueza & Robalino (2020) afirma que, el encargado de administrar el talento humano de la empresa, brindando seguridad y salud laboral dentro de estas funciones administrativas van englobadas a los elementos de la administración ya que estos elementos son de ayuda y van a contribuir a la parte ministra activa de la empresa es decir que se puede localizar en cualquier área de las mismas y por ende va a desempeñar diversas funciones o actividades dentro de dicho proceso administrativo. (p.16)

Una organización funciona de manera exitosa si cuenta con diversos métodos y diversos grupos de personas con una mentalidad bien enfocada a los intereses que necesita la empresa y a su vez a la administración de sus necesidades es decir que la agrupación de estos va a satisfacer las metas o misiones mediante los Recursos Humanos establecidos dentro de la entidad. (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018, p. 5)

Las funciones administrativas abarcan diversos elementos que contribuyen al ámbito administrativo de la empresa, y estos elementos se pueden identificar en cualquier área de la organización. Por lo tanto, cada miembro desempeña estas funciones o actividades dentro del proceso administrativo. La colaboración de estos individuos tiene como objetivo alcanzar metas o misiones a través de la gestión eficiente de los recursos humanos. (Espinoza, Ramos, Espinoza, & Asca, 2021, p. 63)

Por consiguiente, esto destaca un papel crucial en una empresa ya que se enfoca en brindar seguridad y salud laboral coma estas funciones administrativas están intrínsecamente ligadas a elementos claves que van a implicar que el responsable pueda desempeñar dispersas funciones en cualquier área de la organización, la agrupación de estos individuos distribuidos en distintas áreas contribuye al logro de metas y misiones a través de una gestión eficiente evidenciando importancia en el contexto organizacional.

### ***1.2.3. Evaluación de riesgo***

Entorno a la evaluación de riesgo podemos hablar de que la cuya gestión administrativa es una representación de ciertas actividades que se utilizan para direccionar a una organización mediante un conjunto razonable de tareas recursos esfuerzos y objetivos es decir que cuando esta tiene una disposición para dominar y coordinar distintos roles se realizan acciones que van a permitir identificar el problema y poder alcanzar los objetivos es decir que para una buena administración en conducción sistemática esta va a tener como resultado una obtención favorable en la toma de decisiones. (Ormaza, Reyes, & Luna, 2020, p. 6)

El riesgo está direccionado como base aplicable de teoría económica y por sus distintas ramas en el capitalismo ya que siendo esta la que pone pautas para la medición es una concepción compleja multidisciplinaria que incluye lo histórico y lo cultural así mismo propone, factores esenciales para comprender la esencia de la definición. Se debe analizar antes de efectuar cualquier inversión, dado que en el mundo empresarial se busca la forma simplificar los riesgos y estos analizarlos sistemáticamente, buscando identificar y disminuir la opción de adjudicárselos para la disminución del nivel de riesgo decisivo para administrar cualquier tipo de empresa. (Calle, Quevedo, & Sara, 2020, p. 320)

En referencia, la capacidad de supervisar y coordinar diferentes roles y acciones dentro de la empresa permite la identificación de problemas y la consecución de objetivos. Una gestión administrativa efectiva, cuando se lleva a cabo de manera sistemática, Antes de realizar cualquier inversión, es crucial analizar el riesgo, ya que en el ámbito empresarial se busca simplificar y analizar sistemáticamente estos riesgos, con el objetivo de identificarlos y reducir la posibilidad de asumirlos.

Con el fin de, la evaluación de riesgo está destinada a una serie de actividades mediante la asignación eficiente de tareas, recursos y esfuerzo para alcanzar objetivos. Se

aborda como un concepto aplicable en teoría con diversas ramificaciones ya que éstas subraya la complejidad multidisciplinaria y la concepción en que se incorporan aspectos históricos y culturales, se enfatiza la necesidad de analizar el riesgo en un mundo empresarial, buscando simplificar y abordar distintos métodos significativamente en riesgo con el fin de identificarlos y reducir la posibilidad de que estos se cumpla cómo haciendo crucial para la gestión efectiva de cualquier tipo de empresa. (González, 2021, p. 4)

### **1.3. Talento Humano**

Castro & Delgado (2020) mencionan que, esto produce algunos cambios, puesto que entra en función la estandarización del empleo y los procedimientos de control dirigidos a realizar investigaciones de movimientos y tiempos, se observa y se tiene en cuenta la significancia de los procesos de selección de métodos prácticos, se genera actividades de prácticas en las tareas para su desarrollo, definir los salarios, aplicar la psicología aplicada a paliar la monotonía y la fatiga del trabajo el cual tiene su principio a la administración de los recursos humanos. (p.682)

Por tal razón, la estandarización y procedimientos en función de investigación produce cambios significativos en los distintos procesos de selección de métodos prácticos, que a su vez generarán actividades prácticas en la tarea para su desarrollo. La necesidad de definir salarios y aplicar la psicología en el trabajo ayuda a que tenga base en la estrategia integral para optimizar la eficiencia y el bienestar en entornos laborales.

El talento humano es uno de los recursos más valiosos en las entidades, dentro de estas se puede establecer diferencias en los distintos competidores del mercado, también es conocido desde hace años por la capacidad del personal y su aporte significativo al logro de los objetivos institucionales, va a permitir que la industria mejore en productividad y como resultado de esto vaya aumentando de manera sostenible la

rentabilidad de la empresa ya sea a mediano o largo plazo. (Diaz & Quintana, 2021, pág. 31)

Además, el enfoque en la importancia de los procesos de selección se resalta en la necesidad de utilizar métodos prácticos y realizar actividades, debido a que el desarrollo efectivo de estas tareas van a subrayar la importancia de definir salarios y aplicar la psicología con el método de mitigar y eliminar la fatiga laboral al hablar de este tipo de temas pues el talento humano ayuda no solo a la empresa sino a la contratación del personal ya que se buscan personas responsables e idóneas para cada puesto.

### ***1.3.1. Objetivos del Talento humano***

Ilustración 1 Objetivos del Talento humano



Unipiloto, (2023) menciona, independientemente del sector o del conjunto de empleados de una empresa, su gestión desempeña un papel principal en el éxito de la empresa y de su personal. Este papel se trata de cumplir con varios objetivos predeterminados que tienen que ver con la gestión del personal, los objetivos sociales, funcionales u objetivos generales de las empresas.

La creación de una cultura empresarial gratificante no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también contribuye a retener y motivar al personal. Por otro lado, la supervisión de medidas disciplinarias es esencial para mantener un entorno de trabajo ético y conforme a las políticas de la empresa, lo que contribuye a la eficacia operativa y a la prevención de conflictos. (Cubas, et al., 2023, p. 59)

Independientemente, este rol implica alcanzar objetivos predeterminados relacionados con la gestión del personal como la creación de una cultura empresarial gratificante eleva la satisfacción laboral y también juega un papel crucial en la retención y motivación del empleado, como elemento clave para el éxito.

#### ***1.3.1.1. Reclutamiento y contratación***

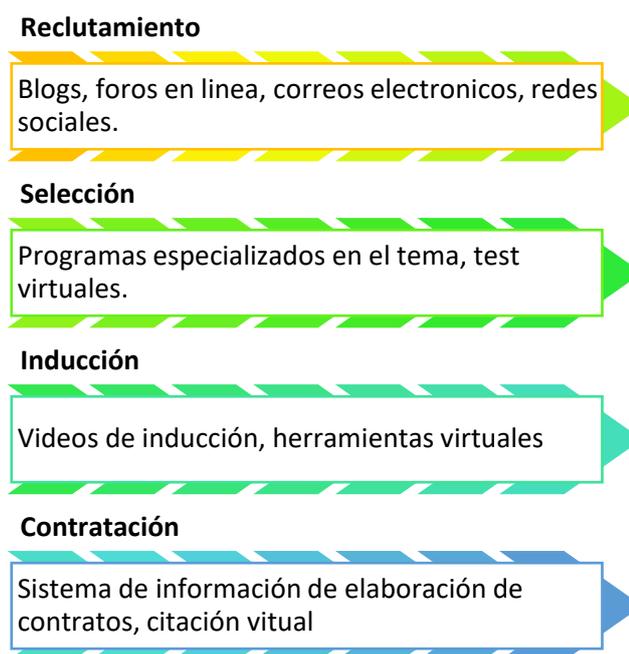
Por consiguiente, Rivera (2019) el reclutamiento es un sistema de información que utiliza la organización para dar a conocer al mercado los recursos humanos de las oportunidades laborales disponibles, con el objetivo de agrupar a un número adecuado de candidatos cualificados para ocupar posiciones específicas dentro de la entidad. En el contexto de esta investigación al reclutamiento lo podemos basar en actividades de cooperación, que se van a centrar en la exploración e intervención de fuentes capaces de suministrar a la organización el número necesario de personas para alcanzar las metas establecidas. (p.62)

En consecuencia, este se fundamenta en actividades de cooperación, intervención y organización para el alcance de metas establecidas. Este enfoque estratégico ayuda a la función de atracción del talento y la consecución de los objetivos organizacionales mediante la identificación y selección de candidatos idóneos.

#### ***1.3.2. Selección del personal***

Con relación a Charry (2020) hace énfasis a las herramientas tecnológicas utilizadas dentro de la selección del personal las cuales veremos a continuación:

Ilustración 2 Herramientas tecnológicas para el proceso de selección de personal



En base a lo mencionado por el autor, se puede observar que hoy en día es de vital ayuda el uso de la tecnología ya que esta facilita los procesos dentro de la selección del personal.

### ***1.3.3. Capacitación***

De acuerdo a Bonilla, et al (2018) difícilmente un trabajador que opte en invertir en capital humano y que actualice sus conocimientos en favor de su formación opta por emplearse en el mercado informal, en todo caso, podemos pensar que la inversión en capital humano y en capacitación te acerca más al mercado formal de empleo y te vuelve más competitivo. Una persona que invierte en su formación desea no sólo mejorar sus condiciones laborales sino en términos de ingreso y de bienestar, particularmente si éste es un jefe de familia, en este caso las personas demandan puestos de trabajo con mayor estabilidad y que les ofrezcan en el mediano plazo estabilidad y crecimiento en el empleo. (p.270)

En consecuencia, al hablar de capacitación es muy difícil ya que debido a que muchas empresas no utilizan este tipo de opciones para crear un ambiente más eficaz de

trabajo es decir que si una persona invierte en capacitaciones dentro de su entidad no solo mejora las condiciones laborales, sino que hay incremento en términos de ingreso y bienestar que van a ayudar tanto a mediano plazo como a largo plazo en estabilidad y crecimiento en el empleo. En contraposición, el trabajador informal suele caracterizarse y optar por posiciones laborales menos especializadas y que demandan niveles educativos iniciales y básicos.

Asimismo, Obando (2020) Dentro de la capacitación del talento humano es de vital importancia las fuentes por las cuales los empleados obtienen mayores incrementos en el capital de la empresa, ya que estos son incentivados por el trabajo que realiza y de esta forma se vuelven más eficientes las empresas que más se enfocan en capacitar a sus empleados lo hacen porque tienen mayor capacidad para establecer políticas de recursos humanos y así obtener una mayor eficiencia e incremento de rentabilidad dentro de la entidad. (p.168)

Es por esto que al hablar de la capacitación dentro del talento humano es muy importante ya que mientras más se tenga capacitado al personal más eficiente son al momento de realizar las operaciones por las cual son contratados en consecuencia estas ayudarán a obtener mayores incrementos dentro de la empresa, ya que esto se ven incentivados y a lo largo del tiempo van adquiriendo características personales laborales educativas entre otras que le abren la posibilidad a posicionarse en un puesto de trabajo formal.

#### ***1.3.4. Evaluación del desempeño***

Según, Guartán, et al (2019) La evaluación del desempeño laboral es un proceso que se realiza de acuerdo con las características de la organización y se la emplea como estrategia, tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad demostrada y las capacidades laborales, hace una

evaluación integral en base a los resultados de las aptitudes de los trabajadores y cómo afecta está en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización. (p. 16)

Al mencionar la evaluación de desempeño, podemos conceptualizar que es un proceso de revisión y evaluación, ya sea de forma individual o grupal, de los logros que permitirán desarrollar metas y objetivos. Este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en las actividades cotidianas relacionadas con la productividad y los beneficios. Los métodos de evaluación basados en estas competencias siempre ofrecerán información más orientada a la acción, siendo esto una manera más efectiva de conocer el desarrollo de los individuos dentro de la organización.

En consecuencia, Flores (2023) la evaluación de desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico en el que se mide el grado de capacitación de los empleados con respecto a la ejecución de sus funciones. Se utilizan métodos comprobados de estimación, tanto cuantitativa como cualitativa, que se aplican durante un periodo determinado. Normalmente, este tipo de evaluaciones son de carácter anual o trimestral. Su objetivo principal es detectar problemas que puedan afectar al rendimiento general de la empresa.

En síntesis, la evaluación de desempeño también radica en identificar los perfiles idóneos para ciertas actividades o saber en qué talentos o áreas ubicar a los posibles trabajadores dentro de la empresa. Este proceso contribuye a la mejora continua, al desarrollo del personal y a la toma de decisiones estratégicas orientadas a optimizar la eficiencia organizacional. Por lo tanto, la implementación de este tipo de evaluaciones dentro del proceso sistemático de la empresa ayuda a medir el grado de capacitación que tienen los empleados.

### ***1.3.5. Formación profesional***

Se comprende la importancia que posee la formación de un profesional de perfil amplio, con capacidad para adaptarse a un mundo tecnologizado y cambiante, para ser un

promotor de cambios con una visión y una identidad propia, lo cual exige superar la perspectiva de un proceso de formación profesional parcializado y que atienda áreas específicas del desarrollo de la personalidad, hacia uno que tome en cuenta la complejidad de dicho desarrollo, en el cual se articulan instituyentes cognitivos, afectivos y volitivos de cuya relación equilibrada dependerá su armonía al participar en la formación del profesional para que esta garantice la integralidad deseada y necesaria para insertarse en un mundo de continua renovación y avance tecnológico. (Llerena, 2019, p. 5)

Se reconoce, que es de vital importancia formar profesionales con perfiles amplios como capaz de detectarse a los distintos cambios ya sea tecnológicos como dinámicos y de las entidades. Este enfoque demanda la superación de perspectivas en formación centrada en diversas áreas de desarrollo de personalidad, estos elementos van a asegurar la armonía y la formación del profesional permitiendo adquirir integralidad para poder desenvolverse con éxito en un mundo caracterizado por la continua renovación y avance tecnológico.

La formación profesional desempeña un papel fundamental en la vida de las personas, ya que contribuye de manera significativa al desarrollo personal, social y laboral. Dentro de estas, existe lo que es el desarrollo de competencias y habilidades, que va a ayudar al profesional a proporcionar un marco estructurado para adquirir estas habilidades y competencias. Así mismo, la formación profesional es un componente de vital importancia para el crecimiento, ya que permite a las personas alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera significativa a la sociedad. (Cejas, Rueda, Cayo, & Villa, 2019, p. 5)

En concordancia, el desarrollo de competencias brinda a los profesionales un marco estructurado para adquirir destrezas necesarias como y la propia Formación Profesional se erige como un componente vital para el crecimiento individual permitiendo a estas

personas alcanzar el máximo potencial para contribuir de manera significativa a la sociedad este enfoque no solo hace impacto en la esfera laboral sino en la realización personal y la capacidad de las personas para enriquecer su entorno social.

Como menciona Bosada (2018) hoy en día, la formación profesional es de vital importancia, ya que desempeña un papel fundamental en la vida de las personas. Cuanto mayor sea el nivel de profesionalismo en el desarrollo personal, social y laboral de una persona, más contribuirá a las competencias y habilidades que se requieren en su ámbito laboral. Esta formación profesional no solo brinda conocimientos especializados, sino que también proporciona un marco estructurado que se convierte en un componente vital para el crecimiento individual. Al invertir en la formación profesional, las personas pueden alcanzar su máximo potencial, desarrollar habilidades específicas y mantenerse actualizadas en un entorno laboral en constante evolución.

En consecuencia, el enfoque integral resalta la necesidad de priorizar la Formación Profesional como una herramienta clave para el desarrollo integral y la adaptación continua en el Mundo laboral contemporáneo coma a medida que se incrementa el nivel de profesionalismo en el desarrollo personal, social y laboral se potencian las competencias y habilidades necesarias para este ámbito ya que no solo aporta conocimientos especializados sino que también proporciona un marco estructurado de lo que se convierte en un componente esencial para el crecimiento de cada individuo.

### ***1.3.6. Experiencia***

En consecuencia, la experiencia laboral se refiere a un conjunto de actitudes y conocimientos adquiridos en un puesto de trabajo durante un periodo determinado. No se trata solo del tiempo empleado ni de los cargos ocupados, sino también de lo aprendido desempeñando ese papel. A partir de este concepto, se infiere que un aspecto clave en el reclutamiento de personal es determinar si existe algún tipo de experiencia en las vacantes

disponibles. La experiencia laboral no solo aporta habilidades técnicas, sino que también desarrolla la capacidad de adaptación, la resolución de problemas y la comprensión del entorno laboral. (Puentes, 2021)

Es importante tener en cuenta que la experiencia no debería limitarse a una lista de puestos laborales y lugares de trabajo en el currículum. Debe ir acompañada de información detallada sobre las tareas desarrolladas y los logros conseguidos por el postulante en los cargos previos. Este enfoque más detallado permite una evaluación más precisa de cómo la experiencia pasada puede contribuir al éxito en el nuevo rol dentro de la organización.

Por otro lado, Westreicher (2020) al enfatizar sobre la experiencia laboral, esta se convierte en una variable clave utilizada en el reclutamiento de personal, ya que forma parte del perfil necesario para ciertas vacantes. Ayuda a verificar si el posible aspirante posee un conjunto de actitudes y conocimientos adquiridos en un puesto laboral durante un periodo de tiempo determinado.

Desde mi punto de vista, se destaca la importancia crucial de la experiencia laboral en el reclutamiento del personal. Esta experiencia proporciona una visión detallada de las habilidades y técnicas que una persona ha desarrollado en roles anteriores, lo cual es fundamental para adquirir conocimientos y competencias de manera efectiva. Es vital tener en cuenta que la experiencia no debe limitarse simplemente a una lista de puestos laborales; más bien, se extiende al conocimiento adquirido en esos roles. Evaluar no solo dónde ha trabajado una persona, sino también lo que ha aprendido y contribuido en esos entornos laborales, permite una evaluación más completa y precisa de su idoneidad para nuevas oportunidades laborales.

### ***1.3.7. Compensación salarial***

En relación con, Castillo, et al (2020) al mencionar este término, no solo se simplifican los salarios, sino que se destaca la importancia que se genera a través de la

comunicación al colaborador mediante estas estrategias. Es así que las instituciones organizan los perfiles de cargo, analizando variables como las habilidades adquiridas, las condiciones de trabajo, así como las responsabilidades y esfuerzos. En esta política salarial, la equidad interna juega un papel crucial al reconocer la competitividad externa de los salarios, convirtiéndose en un elemento motivacional dentro de la empresa. (p.65)

Se hace referencia a la compensación salarial en términos generales, las organizaciones buscan constantemente mantener resultados positivos en su medición de satisfacción laboral. Esto se debe a que estas métricas ayudan a la salud organizacional, ya que los trabajadores son partes indispensables en este proceso. La percepción de los empleados sobre la gestión remunerativa se convierte en un factor determinante al medir el nivel de satisfacción. Es crucial para las empresas entender y abordar adecuadamente las expectativas y necesidades salariales de los empleados para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo. (Pilco, 2021, p. 6)

Por consiguiente, la compensación salarial se posiciona como un elemento clave para fortalecer la relación empleador empleado y contribuir al bienestar general en la organización. La percepción de los empleados acerca de la gestión remunerativa se convierte en un factor determinante que al evaluar el nivel de satisfacción estos estén de acuerdo y así logren ser más eficientes y eficaces dentro del área en que estos laboran.

En referencia a, Chávez, et al (2023) la compensación laboral se refiere al conjunto total de remuneraciones que se otorgan a los colaboradores a cambio de sus servicios. Entre sus propósitos frecuentes se encuentran atraer, retener y motivar a los empleados. Los componentes de un programa total de remuneración incluyen el pago que recibe una persona en forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos. (p.5)

Es decir, esta forma de compensación financiera busca generar un interés elevado por parte del trabajador para llevar a cabo sus obligaciones o responsabilidades de manera

efectiva. La gestión adecuada de la compensación laboral contribuye a la satisfacción del empleado y al éxito general de la organización.

### ***1.3.8. Administración del Talento Humano***

Jara, et al (2018) enfatiza en la gestión del talento humano dentro de la administración se posiciona como una ciencia social que se centra en el estudio de las organizaciones. En este contexto, todas sus funciones deben ser gestionadas de manera adecuada, otorgándoles igual importancia. Destacando, la gestión del talento se erige como un componente crucial en este proceso. La gestión del talento humano se apoya en procesos fundamentales que forman parte del desarrollo operativo de las organizaciones. Estos procesos, considerados esenciales, son analizados desde una perspectiva tradicional para asegurar un manejo efectivo de los recursos humanos. La adecuada gestión del talento contribuye al éxito y a la eficiencia de la organización en su conjunto. (p.742)

En el ámbito de administración la gestión de talento humano cómo se presenta como una disciplina dentro de las ciencias que se focaliza en el estudio de organizaciones como los procesos fundamentales que van a respaldar a esta gestión son parte integral del desarrollo operativo y se examinan desde una perspectiva tradicional para asegurar un óptimo manejo de recursos es decir que se va a convertir en un pilar esencial para el éxito.

Este tipo de gestión surge con la finalidad de administrar de manera eficiente los recursos dentro de las organizaciones. Es crucial comprender cómo este tipo de gestión influye en el desempeño laboral de los trabajadores para lograr el éxito en las organizaciones. Esta gestión se considera como una administración que se encarga de aprovechar al máximo los recursos disponibles en la entidad. La gestión eficiente de los recursos humanos y materiales se convierte en un factor determinante para el logro de los objetivos organizacionales y el mantenimiento de un ambiente laboral productivo. (Gaspar, 2021, p. 323)

El surgimiento de este tipo de gestión tiene como objetivo administrar de manera eficiente los recursos, se considera como una forma de administración que va a buscar optimizar la utilización de los recursos disponibles en la entidad asimismo va a tener un mantenimiento de un ambiente laboral productivo y una práctica fundamental para el desarrollo sostenible de la organización.

Dentro de este contexto, la gestión de recursos se vuelve primordial para todo tipo de organización empresarial. El personal de una empresa ya no es simplemente percibido como un recurso o capital humano, sino que también se visualiza como un talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial. Esta perspectiva implica que el personal no solo desempeña roles específicos, sino que su potencial y talento son elementos clave para el éxito organizacional. La gestión eficiente y eficaz de estos talentos es fundamental, ya que toda organización busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado. (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019, p. 165)

Esta perspectiva, no solo desempeña roles específicos, sino que también son elementos claves para el éxito ya que toda organización busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado, se reconoce que el talento humano no solo es esencial para la operación diaria, sino que constituye un factor estratégico que impulsa el crecimiento y la competitividad de la empresa en el mercado actual.

Por otro lado, Pinargote & Pico (2023) mencionan que la gestión del talento se fundamenta en la premisa de que el ser humano posee un potencial que puede vincularse a procesos de producción eficaces y eficientes. En otras palabras, se espera que el directivo adquiera más conocimientos que le permitan reconocer, apoyar, alentar y poner a prueba su propia capacidad, así como la de los miembros de su equipo. La habilidad para identificar, nutrir y optimizar el talento no solo beneficia a los individuos, sino que

también impulsa el rendimiento y la competitividad de la organización en su conjunto.  
(p.123)

Desde mi punto de vista este tipo de gestión es muy importante dentro de las empresas ya que hace que los empleados trabajen de manera eficiente y eficaz con los recursos disponibles así mismo ayuda al logro de que las organizaciones y el mantenimiento de un del ambiente laboral sea productivo. En otras palabras, se espera que el directivo quiera más conocimiento que le permitan reconocer, apoyar, alentar y poner a prueba su propia capacidad, así como la de los miembros de su equipo. La habilidad para identificar, nutrir y optimizar el talento no solo beneficia a los individuos, sino que también hace un impulso al rendimiento de la organización en su conjunto.

#### ***1.3.9. Descripción y análisis de puestos***

Pérez, (2021) enfatiza en la descripción de puesto es una herramienta ampliamente utilizada en el área de capital humano, consiste en enemistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales dentro de las estructuras organizacionales de las empresas. En esta herramienta se detallan la misión y los objetivos que deben cumplirse de acuerdo a las estrategias de cada compañía. De igual manera, se incluye una descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes que deberá presentar el personal que ocupe cualquier cargo en la entidad.

En consecuencia, este tipo de análisis se puede definir de manera clara y sencilla, ya que se enfoca en un puesto específico y sus factores necesarios para llevar a cabo con éxito las tareas. Este método es fundamental para cualquier institución, ya que constituye la base de procesos como la promoción, retribución o selección de personal. A pesar de esto, muchas instituciones aún consideran estas actividades como simples. (Hernández, 2020, p. 6)

En contexto, este tipo de análisis se caracteriza por un enfoque específico en un puesto determinado y los factores necesarios que se llevan a cabo son las tareas asociadas ya que resulta fundamental para cualquier institución la base de procesos como la promoción, retribución o selección del personal. Su importancia, perciben dentro de diversas rutinas administrativas, sin reconocer plenamente su impacto crítico en la gestión.

#### **1.4. Métodos y técnicas**

El método deductivo se necesita aplicar para lograr obtener información detallada e individual, facilitando las conclusiones que se pueden lograr del sistema de costos y la rentabilidad de la entidad. (Dávila, 2018, pág. 6)

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto" (Díaz, Torruco, Martínez, Hernández, & Varela-Ruiz, 2019)

#### **1.5. Antecedentes investigativos**

Luego de un estudio exhaustivo propuesto para la clínica, se encontró que no existe un estudio similar sobre el tema propuesto, sin embargo, existen estudios similares, por lo que, con responsabilidad académica y de exploración referencial se citan trabajos similares encontrados que aportan al desarrollo del proyecto propuesta a la organización.

**Tema:** “capacitación y el servicio al cliente de la cooperativa de transporte en camionetas “san isidro”

**Autor:** Aguayo Condo Carlos Javier

**Resumen:** El presente trabajo investigativo fue realizado en la Cooperativa de transporte en camionetas “San Isidro” con la razón de determinar las falencias y la necesidad de capacitación de los socios de la cooperativa, para lo cual se manejó una encuesta, y así conseguir información relevante acerca del tema. Ya obtenida la información se la proceso estadísticamente para determinar si la hipótesis era válida. Una vez comprobada la hipótesis se llevó acabo la proposición de conclusiones y recomendación con en el fin de buscar posibles soluciones al problema. Se llegó a la conclusión de crear una guía de capacitación como propuesta, con el objetivo de que sea la base para realizar capacitaciones de cualquier índole que deseen tanto los directivos como los socios de la cooperativa, con esto evaluar y mejorar el rendimiento del desempeño laboral.

**Tema:** “diseño de un manual para la selección capacitación e inducción del personal para la empresa copronix s.a. ubicada al norte del distrito metropolitano de Quito 2015”

**Autor:** Prado Cuamacas, Samantha Mishell

**Resumen:** Cada persona es distinta con sus particulares habilidades, virtudes y aptitudes, capaces de ser desarrolladas y utilizadas para beneficio propio y de la compañía para llegar a alcanzar objetivos y metas planteadas. Todo proyecto nace de una necesidad, es posible decir que el presente proyecto es factible, ya en la Compañía Comercializadora “COPRONIX” S.A es necesario realizar una buena selección del personal para reducir el nivel de rotación del personal, con el mismo que desempeñara las funciones de diseño del perfil de puestos, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación de desempeño, de tal manera que se obtendrá personal idóneo para las diferentes áreas. Es importante anotar que, para el desarrollo de este proyecto, se cuenta con el apoyo de toda la empresa, y en especial, con la colaboración del Gerente General, quien desea que re reduzca la rotación del personal, pueda realizarse lo más pronto

posible. Es importante anotar que al momento se cuenta con los medios económicos y humanos para desarrollarse.

**Tema:** “diseño de un manual de procedimientos para el reclutamiento de personal para Runesa s.a.”

**Autor:** Palma Vergara Joselyn Valeria

**Resumen:** Este proyecto se enfocó en resolver las deficiencias, que la empresa RUNESA S.A, presentaba por la mala organización en su plantilla laboral. En el primer capítulo, se analizan todas las posibles causas, para que se desencadenaran los problemas antes mencionados, y se establecieron los objetivos que nos ayudarían a resolver la problemática, En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico, teniendo como base, varios documentos antes publicados sobre la organización de los recursos humanos en las empresas, lo cual ayudo inmensamente a enfocar la visión a largo plazo que establecería la compañía. En el tercer capítulo, se presenta la propuesta, esta se desarrolla detalladamente, enfocada a cada sección, según los requerimientos que la empresa presentaba y que no había podido abastecer. Finalmente se llegó a la conclusión, de que practicas obsoletas fueron las causantes del atraso significativo en la toma de decisiones por parte de la gerencia; con una adecuada modificación en este aspecto, la empresa podría mejorar significativamente a mediano plazo.

## CAPÍTULO II

### 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. *Antecedentes de la empresa*

**Propietario:** GRUPO SALVADOR

**Teléfono:** 052660956

**Email:** [renalcentro.elc@gmail.com](mailto:renalcentro.elc@gmail.com)

**RUC:** 1791994965001

#### 2.2. *Ubicación*

**Dirección:** Calle: VIA CHONE Número: S/N Intersección: margen derecho Kilómetro:

36

#### 2.3. *Descripción de la empresa*

Renal centro es una clínica que tiene como finalidad brindar, conducir y controlar las prestaciones de salud en materia de promoción, prevención secundaria y manejo integral de la Enfermedad Renal Crónica de los pacientes derivados desde las redes prestacionales

##### 2.3.1. *Modelo*

Consulta y tratamiento por médicos generales y especialistas. Estas actividades pueden realizarse en consultorios colectivos, en clínicas ambulatorias, en clínicas anexas a empresas, escuelas, residencias de ancianos u organizaciones sindicales o fraternales.

##### 2.3.2. *Principales productos y clientes.*

- Tratamiento de diálisis para el tratamiento de insuficiencia renal
- Consulta médica con especialistas en nefrología
- Consulta nutricional
- Consulta con psicología

#### **2.4. Aspectos de Mercado**

Es muy influyente debido, ofrece servicios médicos especializados para pacientes con enfermedades renales. Y esta mejora la oferta general de atención médica en el cantón El Carmen al proporcionar servicios específicos y necesarios para aquellos que sufren de afecciones renales; asimismo genera empleo en la comunidad local, desde médicos y enfermeras hasta personal administrativo y de apoyo, la clínica podría contribuir al crecimiento económico local.

#### **2.5. Aspecto Técnico**

30 colaboradores 8 administrativos 22 operativos.

**Tabla 1.**

Colabores de la Clínica

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
<b>Administrador</b>	Ernesto Cedeño
<b>Asistente administrativo</b>	Melanie Basurto
<b>Secretaria general</b>	Tanyi Marquínez
<b>Recepcionista</b>	Silvia Cedeño
<b>Bodeguero</b>	Cristhian Montero
<b>Choferes</b>	Luis Molina, Luis Moreira
<b>Servicios generales</b>	Jonathan Moreira, Lizardo Pinargote
<b>Director medico</b>	Yamilka Rodríguez
<b>Médicos residentes</b>	David de la Cruz, Ronald Vera, Abigail Armijos
<b>Jefe de enfermería</b>	Patricia Demera

<b>Enfermero/a</b>	Ignamary Gutiérrez, Vanessa Rosales, Oriana Suárez, Angeles Cuenca, Gregorio Barrera, Daniel Rodríguez
<b>Auxiliar de enfermería</b>	Carlos Rosado, Carlos Zambrano, Jhon Lastra
<b>Psicóloga</b>	Angela Cañarte
<b>Nutricionista</b>	Karen Orellana
<b>Trabajadoras sociales</b>	Carmen Zambrano,
<b>Auxiliares de limpieza</b>	Jefferson Hernández, Bryan Moreira
<b>Auxiliar de lavandería</b>	Isabel Lucas

**Nota.** Esta tabla muestra a detalle los colaboradores con los que cuenta la Clínica.

Dentro de esta clínica se utilizan diversos protocolos de seguridad que son:

➤ ***Protección contra Exposición a Sustancias Químicas***

Protocolos de manejo seguro de productos químicos utilizados en la limpieza y desinfección.

Uso obligatorio de equipo de protección personal (EPP) al manipular sustancias químicas.

Procedimientos para la eliminación segura de desechos médicos y materiales contaminados.

➤ ***Prevención de Infecciones***

Prácticas de higiene de manos y desinfección antes y después de tratar a cada paciente.

Uso adecuado de guantes y batas al interactuar con pacientes o equipos médicos.

Protocolos para la limpieza y esterilización regular de equipos y superficies.

➤ ***Control de Acceso y Seguridad Física***

Sistemas de control de acceso para áreas sensibles y registros de ingreso.

Cámaras de seguridad y vigilancia en áreas clave de la clínica.

Procedimientos de evacuación y respuesta a emergencias claramente establecidos.

➤ ***Capacitación Continua y Concientización***

Programas de capacitación periódicos sobre protocolos de seguridad.

Actualizaciones regulares sobre nuevas prácticas y regulaciones de seguridad.

Promoción de una cultura de seguridad mediante la comunicación abierta y la retroalimentación.

***2.6. Marco estratégico empresarial.***

***2.6.1. Misión.***

La clínica del riñón será una institución encargada de recuperar la salud física, mental y social de todos los pacientes que a ella acuden.

Nuestro objetivo es servir a nuestra comunidad con esmero y dedicación ofreciendo un servicio de calidad mediante acciones oportunas con personal capacitado y eficiente. Se preocupa por el desarrollo personal y académico de todos los trabajadores laborando en un ambiente de calidez y eficiencia con acciones éticas y morales.

***2.6.2. Visión***

Queremos ser reconocidos como una organización comprometida con los pacientes y sus necesidades ofreciéndoles atención de máxima calidad mediante servicios de salud altamente especializados, con profesionales responsables y capacitados en los diferentes niveles, así como excelencia asistencial en el manejo de los pacientes buscando el mejoramiento continuo y sostenido para ser reconocida a nivel nacional.

***2.6.3. Valores***

- Compromiso: Comprometidos con el cuidado y mejora de la salud renal.

- **Ética:** Actuamos con integridad y ética en todas nuestras interacciones.
- **Calidad:** Buscamos la excelencia y la calidad en cada aspecto de nuestros servicios.
- **Colaboración:** Fomentamos un ambiente colaborativo y de trabajo en equipo.
- **Innovación:** Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar la atención renal.
- **Empatía:** Nos preocupamos y comprendemos las necesidades de nuestros pacientes.

#### **2.6.4. Principios**

1. Priorizar la seguridad y bienestar de los pacientes.
2. Mantener altos estándares éticos y de integridad en todo momento.
3. Fomentar la investigación y la implementación de tecnologías avanzadas en el tratamiento renal.
4. Desarrollar y mantener relaciones de confianza con pacientes y sus familias.
5. Promover la capacitación continua del personal para mejorar la calidad de la atención.

#### **2.6.5. FODA**

##### **2.6.5.1. Fortalezas:**

- **Equipo especializado:** La clínica cuenta con personal especializado en atención renal, lo cual es una ventaja para implementar procesos de control interno que se adapten a las necesidades del sector.
- **Compromiso organizacional:** Existe un compromiso por parte de la dirección para mejorar la gestión del talento humano, facilitando la implementación de controles internos efectivos.

- **Infraestructura adecuada:** La clínica posee una infraestructura adecuada que permite el desarrollo de programas de capacitación y seguimiento del personal.

#### ***2.6.5.2.Oportunidades:***

- **Innovación tecnológica:** La incorporación de nuevas tecnologías permite mejorar los sistemas de control interno y la gestión del talento humano, aumentando la eficiencia y precisión de los procesos.
- **Alianzas estratégicas:** Posibilidad de establecer colaboraciones con instituciones educativas y profesionales para el desarrollo de programas de formación continua y mejora del personal.
- **Crecimiento del sector salud:** El aumento en la demanda de servicios de salud especializada ofrece una oportunidad para fortalecer la posición de la clínica en el mercado mediante una gestión eficaz del talento humano.

#### ***2.6.5.3.Debilidades:***

- **Recursos limitados:** La clínica puede enfrentar limitaciones presupuestarias que dificulten la implementación de un sistema robusto de control interno.
- **Resistencia al cambio:** El personal puede mostrar resistencia a adoptar nuevas prácticas y procesos, lo cual podría obstaculizar la efectividad de las iniciativas propuestas.
- **Falta de guía específica:** La clínica no cuenta con una guía específica para la contratación, selección y capacitación del personal, lo que puede llevar a inconsistencias en la gestión del talento humano.

#### ***2.6.5.4.Amenazas:***

- **Competencia creciente:** El incremento de clínicas y servicios especializados en la región puede aumentar la competencia, afectando la retención de personal y la estabilidad organizacional.

- Regulaciones estrictas: Cambios en las normativas y regulaciones del sector salud podrían requerir ajustes constantes en los sistemas de control interno.
- Fluctuaciones económicas: Factores económicos externos pueden impactar el presupuesto disponible para inversión en talento humano y sistemas de control.

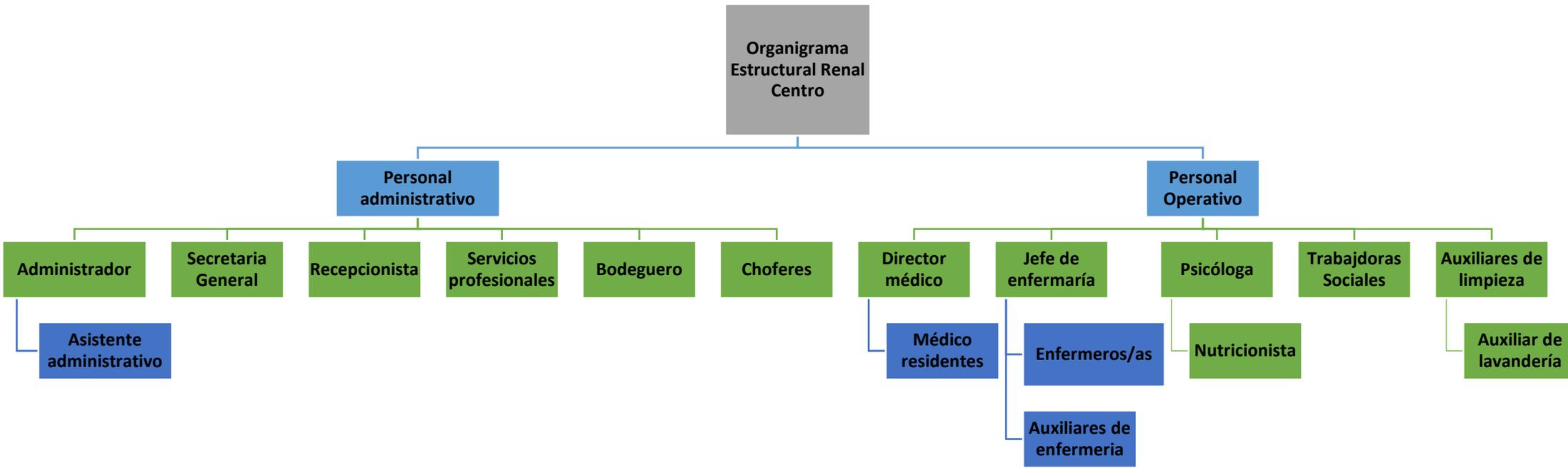
#### **2.6.6. Logotipo**



#### **2.6.7. Slogan**

En tu diálisis, una mano amiga y segura

2.6.8. Organigrama



## **2.7. Metodología**

### **2.7.1. población y muestra**

#### **2.7.1.1. Población**

La clínica “Renal Centro” está ubicada en el cantón El Carmen, av. Chone y 3 de julio, cuenta con 20 personas a servicio de la institución.

#### **2.7.1.2. Muestra**

La población de la Clínica Renal Centro es bastante se va a tomar en cuenta a el personal administrativo en este caso son el Administrador y jefe de talento humano.

## **2.8. Métodos**

### **2.8.1. Método Inductivo**

El método inductivo sirve para observar, estudiar y conocer todas las características generales que pueden ser reflejadas en una gama de realidades para poder ilustrar una sugerencia o ley científica.

En este estudio se empleó el método inductivo, ya que brindo las pautas necesarias para extraer conclusiones generales a partir de conocimientos previos sobre hechos específicos, en este caso mediante la observación y recopilación de información de diversas fuentes bibliográficas sobre temas relacionados con el control interno y talento humano, se pudieron fundamentar las conclusiones de la investigación.

### **2.8.2. Método Deductivo**

Este método se utilizó como parte de la investigación debido a que sirvió como una estrategia de razonamiento para sacar una conclusión lógica de un conjunto de premisas o principios. Por ello, mediante la información recabada de la clínica “Renal Centro” de la ciudad de El Carmen, fue posible evidenciar las diversas problemáticas existentes en el manejo de control interno y el talento humano, para luego expresar conclusiones concretas

## **2.9. Técnicas**

### **2.9.1. Técnica de entrevista**

La entrevista fue utilizada por ser una de las principales técnicas de recolección de datos y por su fácil manejo, es así que esta técnica fue aplicada al Ing. Ernesto Cedeño, administrador de la clínica Renal Centro con el objetivo de identificar la situación actual respecto al control interno para el talento humano en la empresa, en el periodo 2023.

### **2.9.2. Cuestionario de control interno**

Esta técnica de recolección de datos fue aplicada a la responsable del área de talento humano de la empresa con la finalidad de conocer cómo se está llevando a cabo la gestión del control, por tal motivo, dicho cuestionario consta de preguntas cerradas concernientes al manejo de la gestión del control de selección, contratación y capacitación del personal dentro de la clínica, además del correcto manejo del área de talento humano que se está empleando.

## **2.10. Resultados obtenidos**

### **2.10.1. Resultados obtenidos de la entrevista al gerente**

**Objetivo:** Identificar la situación actual respecto al control interno de la clínica Renal Centro, ubicada en el cantón El Carmen periodo 2023

**Entrevistado:** Ing. Ernesto Cedeño

**Entrevistador:** Angie Nicole Cusme Cedeño

**1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección de nuevo personal en la Clínica Renal Centro? ¿Cuáles son los criterios clave que se tienen en cuenta al evaluar a los candidatos?**

No se manejan criterios para la selección del personal

**2. ¿Cómo se aseguran de que el personal esté actualizado en las mejores prácticas en la atención médica?**

Se realizan capacitaciones anualmente

**3. ¿Cómo aseguran que la clínica cumple con las leyes y regulaciones laborales y de salud aplicables?**

Trabajan en estrecha colaboración con expertos legales y consultores de salud para mantener informados sobre los requisitos regulatorios y adaptar políticas y procedimientos en consecuencia.

**4. ¿Qué medidas toman para mantenerse al día con los cambios normativos en la atención médica renal?**

Realizamos revisiones periódicas de las directrices y regulaciones pertinentes, y ajustamos nuestros procesos y protocolos en consecuencia.

**5. ¿Qué medidas toman para evaluar el clima laboral y la satisfacción de los empleados en la Clínica Renal Centro?**

Se realizan sesiones de retroalimentación de vez en cuando.

**6. ¿Cómo abordan y mejoran las áreas identificadas como desafiantes en estas evaluaciones?**

No saben cómo evaluar este tipo de áreas, carecen de conocimiento.

**7. ¿Cuáles son los pasos específicos del proceso de integración para los nuevos empleados en la Clínica Renal Centro?**

Se le explican brevemente sus funciones y se le hace un recorrido por cada una de las áreas para que las pueda ir identificando, pero entorno a una capacitación de inducción no se le realiza por que no se han implementado estas.

**8. ¿Cómo fomentan un entorno de aprendizaje continuo y desarrollo profesional para el personal en la Clínica Renal Centro?**

No sabemos cómo realizar técnicas para este tipo de entornos.

**9. ¿Cómo gestionan los desafíos y situaciones difíciles en el equipo de la clínica?**

Adoptamos un enfoque colaborativo y comunicativo. En primer lugar, promovemos una cultura abierta donde los miembros del equipo se sientan cómodos expresando sus preocupaciones.

**10. ¿Cuál es la estrategia de la Clínica Renal Centro para promover la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo?**

Hemos establecido programas de capacitación sobre sensibilidad cultural y diversidad para nuestro personal.

**2.10.1.1. *Análisis e interpretación***

A través de la entrevista realizada al administrador ing. Ernesto Cedeño de la clínica Renal centro el Carmen, con relación al control interno y el talento humano, en esta se logró identificar la siguiente problemática:

- No existe mucho detalle en cuanto a los criterios específicos.
- Existe poca organización en cuanto a capacitaciones.
- No abordan de manera exhaustiva las practicas.
- Existe insuficiencia en cuanto a la retroalimentación.
- No cuentan con un entorno practico de aprendizaje continuo y desarrollo profesional

Por consiguiente, la ausencia de criterios específicos durante el proceso de selección de personal podría haber afectado la objetividad y coherencia en las contrataciones realizadas. Asimismo, la organización limitada de las capacitaciones sugiere que el personal podría haber enfrentado desafíos para mantenerse al día con las últimas prácticas en atención médica renal. La falta de un abordaje exhaustivo de las prácticas y la retroalimentación insuficiente posiblemente limitaron las oportunidades de mejora continua. La carencia de un entorno práctico para el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional destaca la necesidad de implementar estrategias efectivas para fomentar el

crecimiento y la actualización constante del personal. En resumen, estas observaciones pasadas subrayan la importancia de fortalecer las políticas y prácticas organizativas para asegurar un entorno laboral eficaz y en constante evolución. ofrecida por la Clínica Renal Centro.

### 2.10.2. Resultados obtenidos del cuestionario de control interno

**Tabla 2**

*Cuadro de valoración del riesgo*

Variable	Cantidad	Porcentaje	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Sí	5	41.7%	Bajo	
No	7	58.3%		Medio
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>		

*Nota.* Esta tabla muestra el cuadro de valoración del riesgo del cuestionario de control interno aplicado a la contadora de la empresa.

**Tabla 3**

*Cuadro de parámetros*

Parámetros	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
5%-50%	Bajo	Alto
51%-70%	Medio	Medio
71%-95%	Alto	Bajo

*Nota.* Esta tabla muestra el cuadro de los parámetros del nivel de confianza y del nivel de riesgo en el que se evalúa el cuestionario de control interno aplicado a la contadora de la empresa.

**Tabla 4**

*Cálculo*

$$X = \frac{F * 100}{N}$$

$$X = \frac{5 * 100}{12} = 41.7\%$$

$$X = \frac{7 * 100}{12} = 58.3\%$$

*Nota.* Esta tabla presenta el cálculo del nivel de confianza y riesgo empleado en el cuestionario de control interno aplicado al contador de la empresa.

**Figura 1**

*Cuestionario de control interno aplicado al contador*



**Nota.** Esta gráfica presenta el porcentaje de respuestas positivas y negativas generadas del cuestionario de control interno aplicado a la contadora de la empresa

#### **2.10.2.1. Análisis e interpretación**

De la aplicación del cuestionario de control aplicado a la Lic. Carmen Zambrano quien desempeña el cargo de responsable del área de talento humano en la clínica Renal Centro se tuvo como resultado que el 58.3% de las respuestas fueron negativas lo que corresponde a un nivel de riesgo medio, lo cual pone en peligro a la organización, esto producto de las siguientes problemáticas existentes dentro de Renal Centro:

- Falta de participación de la alta dirección, afectando la toma de decisiones estratégicas.
- Ausencia de controles preventivos y procesos para abordar deficiencias.
- Riesgo de afectar la eficiencia operativa y la moral del personal.
- Necesidad de mejorar la capacidad de adaptación a cambios en el entorno de atención médica.

Esta evaluación reflejó deficiencias críticas en la gestión del talento humano dentro de la clínica, incluyendo la falta de participación de la alta dirección, la carencia de controles preventivos y procesos para abordar deficiencias identificadas. Estas deficiencias potencialmente afectan la toma de decisiones estratégicas, la eficiencia

operativa, la moral del personal y la capacidad de adaptación a cambios en el entorno de atención médica. Es esencial que la Clínica Renal Centro aborde de manera proactiva estas deficiencias, implementando medidas correctivas sólidas y estrategias de mejora continua tanto en la gestión del talento humano como en su control interno para garantizar un funcionamiento óptimo y sostenible en el ámbito de la atención médica.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Título**

Guía de selección, contratación y capacitación del personal en la clínica “Renal Centro” En El Cantón El Carmen en el periodo 2023.

#### **3.2. Introducción**

En el sector de la salud, la calidad del servicio depende en gran medida de la competencia y compromiso del personal, haciendo cruciales los procesos de selección, contratación y capacitación. La Clínica "Renal Centro," en el cantón El Carmen, busca optimizar estos procesos durante el periodo 2023 para garantizar una atención médica de excelencia. Esta propuesta de tesis se centra en desarrollar una guía integral que mejore la gestión del talento humano, fortaleciendo las competencias del personal mediante un enfoque sistemático y basado en las mejores prácticas. El estudio tiene como objetivo no solo contribuir al desarrollo organizacional de la clínica, sino también establecer un modelo replicable para otras instituciones, promoviendo así estándares elevados en la gestión de recursos humanos en el sector médico.

#### **3.3. Justificación**

La investigación se justifica por la necesidad de adaptar las políticas de contratación, selección del personal y capacitación de la Clínica Renal Centro a los desafíos y dinámicas cambiantes del entorno de la atención médica. Dada la importancia crítica del personal en el sector de la salud, es esencial contar con procesos eficientes y actualizados que garanticen la contratación de profesionales altamente capacitados y comprometidos.

El propósito de la investigación es desarrollar una guía integral que establezca un marco normativo claro y efectivo. Esto permitirá no solo cumplir con las regulaciones

vigentes, sino también optimizar los procesos internos de contratación y selección, así como mejorar las estrategias de capacitación del personal. La investigación busca proporcionar a la Clínica Renal Centro un conjunto de directrices que reflejen las mejores prácticas y contribuyan a la gestión eficiente del talento humano en el sector de la salud.

La propuesta aportará significativamente a la empresa al establecer procedimientos transparentes y eficientes que faciliten la contratación de personal, altamente cualificado. Además, asegurará la conformidad con las normativas laborales y de salud, mitigando riesgos legales. Al mejorar la calidad en la selección de personal y ofrecer oportunidades de capacitación, la propuesta fomentará un ambiente laboral positivo, contribuyendo a la retención del talento y al desarrollo continuo de los profesionales de la clínica. En última instancia, los beneficios derivados de esta guía se reflejarán en una operación más efectiva, una atención médica de calidad y la consolidación de la Clínica Renal Centro como una institución comprometida con la excelencia en el cuidado de la salud.

### **3.4. Objetivos**

#### ***3.4.1. General***

Diseñar una Guía integral de control interno para la gestión del talento humano en la Clínica "Renal Centro" ubicada en el Cantón El Carmen durante el periodo 2023, enfocada en los procesos de Selección, Contratación y Capacitación del Personal.

#### ***3.4.2. Específicos***

- Desarrollar Políticas y Procedimientos de control interno claros para la Gestión del Talento Humano
- Diseñar y documentar un flujograma detallado que represente visualmente los procesos de contratación, selección del personal y capacitación dentro del área de talento humano.

### **3.5. Alcance**

El alcance de esta propuesta está encaminado a el departamento de talento humano de la clínica Renal Centro, específicamente a los procesos de contratación, Selección del Personal y Capacitación.

### **3.6. Base legal**

- Constitución del Ecuador
- Ley Orgánica Nacional De Contratación Pública
- Normas de control interno

### **3.7. Desarrollo de la propuesta**

<b>RENAL CENTRO</b>		
<b>CLÍNICA DEL RIÑÓN</b>		
	<b>RUC:</b>	1791994965001
	<b>DIRECCIÓN</b>	VIA CHONE Número: S/N Intersección: MARGEN DERECHO Kilómetro: 36
	<b>TELEFONO</b>	052660956

**Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano En La Clínica "Renal Centro" Ubicada En El Cantón El Carmen Durante El Periodo 2023, Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.**

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
Diciembre 2023	Diciembre 2025
<b>ELABORADO POR:</b>	Cusme Cedeño Angie Nicole



**RENAL CENTRO**  
**CLÍNICA DEL RIÑÓN**

Índice

1. BASE LEGAL.....	5
1.6. Constitución del Ecuador .....	5
1.7. Ley Orgánica Del Sistema De Contratación Pública .....	6
1.8. Normas de control interno (Adaptadas al sector público).....	7
406-03 Contratación.....	8
407-01 Plan de talento humano .....	8
407-02 Manual de clasificación de puestos.....	8
407-06 Capacitación y entrenamiento continuo.....	9
407-10 Información actualizada del personal .....	9
410-04 Políticas y procedimientos .....	9
2. Políticas.....	10
2.1. Políticas generales .....	10
2.2. Políticas de selección .....	11
2.2.1. Procedimientos de selección .....	12
2.2.2. Solicitud de empleo.....	14

2.2.4. Flujograma .....	15
2.2.5. Responsables: .....	16
2.2.6. Documentos:.....	16
2.3. Políticas de contratación.....	17
2.3.1. Procedimientos de contratación .....	18
2.3.2. Responsables: .....	19
2.3.3. Documentos:.....	19
2.3.4. Flujograma .....	20
2.4. Políticas de capacitación .....	21
2.4.1. Procedimientos de capacitación .....	22
2.4.2. Flujograma .....	23
2.4.3. Responsables: .....	24
2.4.4. Documentos:.....	24
2. Proceso de selección, contratación y capacitación del personal .....	25
Fase 1: Realización de Entrevista Preliminar.....	25
Fase 2: Aplicación de Pruebas de Conocimiento o Capacidad .....	25
Fase 3: Realización de Entrevista de Selección .....	25
Fase 4: Elaboración de Informe de Entrevista de Selección .....	26
Fase 5: Entrega de Formulario de Solicitud de Empleo.....	26
Fase 6: Investigación de Información Proporcionada por el Potencial Empleado.....	26
Fase 7: Examen Médico .....	26

Etapa 8: Decisión Final .....	27
Fase 9: Contratación.....	27
Fase 10. Inducción al Entorno.....	28
Fase 11. Capacitación en Protocolos y Procedimientos .....	28
Fase 12. Desarrollo de Habilidades Técnicas.....	28
Fase 10. Inducción al Entorno.....	29
Fase 11. Capacitación en Protocolos y Procedimientos.....	29
Fase 12. Desarrollo de Habilidades Técnicas.....	29
Fase 13. Actualización Continua.....	30
Fase 14. Evaluación del Desempeño Durante la Capacitación .....	30
Fase 15. Certificación y Acreditación .....	30
Fase 16. Seguimiento Posterior a la Capacitación .....	30
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	
<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	
<b>Año:</b> 20233	



**RENAL CENTRO**  
**CLÍNICA DEL RIÑÓN**

## **1. BASE LEGAL**

### **1.6. Constitución del Ecuador**

**Art. 211.-** La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos

**Art. 363.-** El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.

6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.

7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.

8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

### **1.7. Ley Orgánica Del Sistema De Contratación Pública**

**Art. 8.- Órganos competentes.-** El Servicio Nacional de Contratación Pública junto con las demás instituciones y organismos públicos que ejerzan funciones en materia de presupuestos, planificación, control y contratación pública, forman parte del Sistema Nacional de Contratación Pública, en el ámbito de sus competencias.

#### **Art. 6.- Definiciones.**

Contratación Pública: Se refiere a todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios incluidos los de consultoría. Se entenderá que cuando el contrato implique la fabricación, manufactura o producción de bienes muebles, el procedimiento será de adquisición de bienes. Se incluyen también dentro de la contratación de bienes a los de arrendamiento mercantil con opción de compra.

**Art. 9.- Objetivos del Sistema.-** Son objetivos prioritarios del Estado, en materia de contratación pública, los siguientes: 1. Garantizar la calidad del gasto público y su ejecución en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo; 2. Garantizar la ejecución plena de los contratos y la aplicación efectiva de las normas contractuales; 3. Garantizar la transparencia

y evitar la discrecionalidad en la contratación pública; 4. Convertir la contratación pública en un elemento dinamizador de la producción nacional; 5. Promover la participación de artesanos, profesionales, micro, pequeñas y medianas empresas con ofertas competitivas, en el marco de esta Ley; 6. Agilizar, simplificar y adecuar los procesos de adquisición a las distintas necesidades de las políticas públicas y a su ejecución oportuna; 7. Impulsar la participación social a través de procesos de veeduría ciudadana que se desarrollen a nivel nacional, de conformidad con el Reglamento; 8. Mantener una sujeción efectiva y permanente de la contratación pública con los sistemas de planificación y presupuestos del Gobierno central y de los organismos seccionales; 9. Modernizar los procesos de contratación pública para que sean una herramienta de eficiencia en la gestión económica de los recursos del Estado; 10. Garantizar la permanencia y efectividad de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público; y, 11. Incentivar y garantizar la participación de proveedores confiables y competitivos en el SNCP.

#### **1.8. Normas de control interno (Adaptadas al sector público)**

##### ***200-03 Políticas y prácticas de talento humano.***

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

#### ***404-11 Control y seguimiento***

Los procedimientos de evaluación y seguimiento estarán orientados básicamente al seguimiento de las recomendaciones de los informes de las auditorías de las transacciones de gestión de la deuda pública, de los informes de avances periódicos de los acreedores, de los informes periódicos de la administración sobre la contratación de la deuda, de las variaciones significativas por pago de desembolsos (capital e intereses), de transacciones por montos muy elevados, de los cambios de los sistemas de contabilidad e información, de reclamos de inversionistas, etc.

#### ***406-03 Contratación***

Las entidades y organismos del sector público realizarán las contrataciones para adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios incluidos los de consultoría, a través del Sistema Nacional de Contratación Pública.

#### ***407-01 Plan de talento humano***

Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

#### ***407-02 Manual de clasificación de puestos***

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

#### ***407-03 Incorporación de personal***

El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

#### ***407-06 Capacitación y entrenamiento continuo***

El plan de capacitación será formulado por las unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de la entidad. La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.

#### ***407-10 Información actualizada del personal***

Solo el personal encargado de la administración de talento humano y las servidoras y servidores que por la naturaleza de sus funciones obtengan autorización expresa, tendrán acceso a los expedientes de las servidoras y servidores, los cuales serán protegidos apropiadamente.

#### ***410-04 Políticas y procedimientos***

La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria.

**Elaborado por:**

Cusme Cedeño Angie Nicole

**Aprobado por:**

Ing. Aguilar Tapia Luis  
Andrey

**Año:**

2023



**Guía Integral De Control  
Interno Para La Gestión Del  
Talento Humano Enfocada En  
Los Procesos De Selección,  
Contratación Y Capacitación  
Del Personal.**

**2023**

**página**

**10**

**de**

**29**

## **2. POLÍTICAS**

### **2.1. Políticas generales**

- Se implementará un enfoque detallado y estructurado para la contratación y selección de personal, utilizando criterios específicos basados en competencias, habilidades técnicas y valores éticos.
- Realizar evaluaciones de desempeño del personal de manera periódica, al menos cada seis meses, para asegurar un monitoreo constante y efectivo.
- No se deberá contratar servidores que no cumplan con los estándares de desempeño o que presenten deficiencias significativas serán retirados de manera oportuna.
- Se llevará un control contable riguroso sobre los costos asociados a la capacitación del personal para garantizar la eficiencia en el uso de recursos y mantener actualizados los programas de formación.
- Los colaboradores encargados de la contratación, gestión del personal y capacitación estarán claramente separados en sus funciones.

- Los colaboradores de la clínica no deberán tener relaciones familiares con proveedores de servicios de capacitación.
- Durante los procesos de contratación y selección, no se permitirán otras transacciones de ingresos o gastos para evitar confusiones y garantizar la objetividad en la toma de decisiones.

**Elaborado por:**  
Cusme Cedeño Angie Nicole

**Aprobado por:**  
Ing. Aguilar Tapia Luis  
Andrey

**Año:**  
2023



**Guía Integral De Control  
Interno Para La Gestión Del  
Talento Humano Enfocada En  
Los Procesos De Selección,  
Contratación Y Capacitación  
Del Personal.**

**2023**

**página**

**11**

**de**

**29**

**2.2. Políticas de selección**

- Mantener una comunicación transparente con los candidatos, proporcionando información clara sobre el proceso de selección, los criterios de evaluación y los plazos.
- Asegurar la participación activa de la alta dirección en el proceso de selección.
- Incorporar evaluaciones específicas para medir las habilidades interpersonales y la capacidad de trabajar eficientemente
- Evaluar la capacidad de los candidatos para adaptarse y contribuir positivamente a la cultura organizacional
- Dar prioridad a candidatos que muestren un interés y compromiso claro con su desarrollo profesional
- Garantizar que todo el proceso de selección cumpla con las normativas laborales vigentes.

- Establecer un sistema de seguimiento posterior a la contratación para evaluar la adaptación y desempeño de los nuevos empleados, asegurando una integración exitosa.
- Todas las ofertas de empleo incluirán información clara y detallada sobre las responsabilidades del puesto, requisitos, beneficios y condiciones laborales.
- Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los candidatos durante el proceso

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023
--	--	---------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>2023</b>		
		<b>página</b>		
		<b>12</b>	<b>de</b>	<b>29</b>

**2.2.1. Procedimientos de selección**

- La unidad de recursos humanos publicará las vacantes interna y externamente, utilizando diversos canales para llegar a un grupo diverso de candidatos.
- Se recibirán solicitudes de manera electrónica o física, asegurándose de que cada aplicación esté completa antes de iniciar la evaluación.
- Se establecerán medidas concretas para garantizar que cada candidato tenga igualdad de oportunidades, independientemente de su género, edad, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica personal.
- Se realizará una revisión inicial para identificar a los candidatos que cumplen con los requisitos mínimos, quienes avanzarán al siguiente paso.

- Durante todo el proceso de selección, se mantendrá una comunicación clara y efectiva con los candidatos.
- Se llevarán a cabo verificaciones de referencias para validar la información proporcionada por los candidatos y obtener una comprensión más completa de su historial laboral.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023
--	---	---------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>2023</b>		
		<b>página</b>		
		<b>13</b>	<b>de</b>	<b>29</b>

### 2.2.2. Solicitud de empleo

<b>Solicitud de Empleo</b>	Fecha / /	Nota: La información aquí proporcionada será tratada confidencialmente
	Puesto que solicita y turno de tu interés	
Sueldo mensual		

DATOS PERSONALES							
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (3)		Edad	Estatura	Peso	Estado Civil
Dirección				Código Postal	Teléfono Casa: Cel:		Sexo
Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento	Nacionalidad		Vive con:		Sus Padres	Su Familia
Clave ISSEMYM		Correo electrónico ( e-mail )		¿Tiene licencia de manejo?		Registro Federal de Contribuyentes	
¿Cómo considera su estado de salud actual?		¿Padece de alguna enfermedad crónica?		¿Cuál?			
Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>					
¿Que deporte practica?		¿Pertenece a algún club social o Deportivo?		¿Cuál es su pasatiempo favorito?			
¿Cuál es su meta en la vida?							

DATOS FAMILIARES					
Nombre	Vive	Finado	Domicilio		Ocupación
Padre					
Madre					
Esposa (o)					
Nombre Hija (o)					

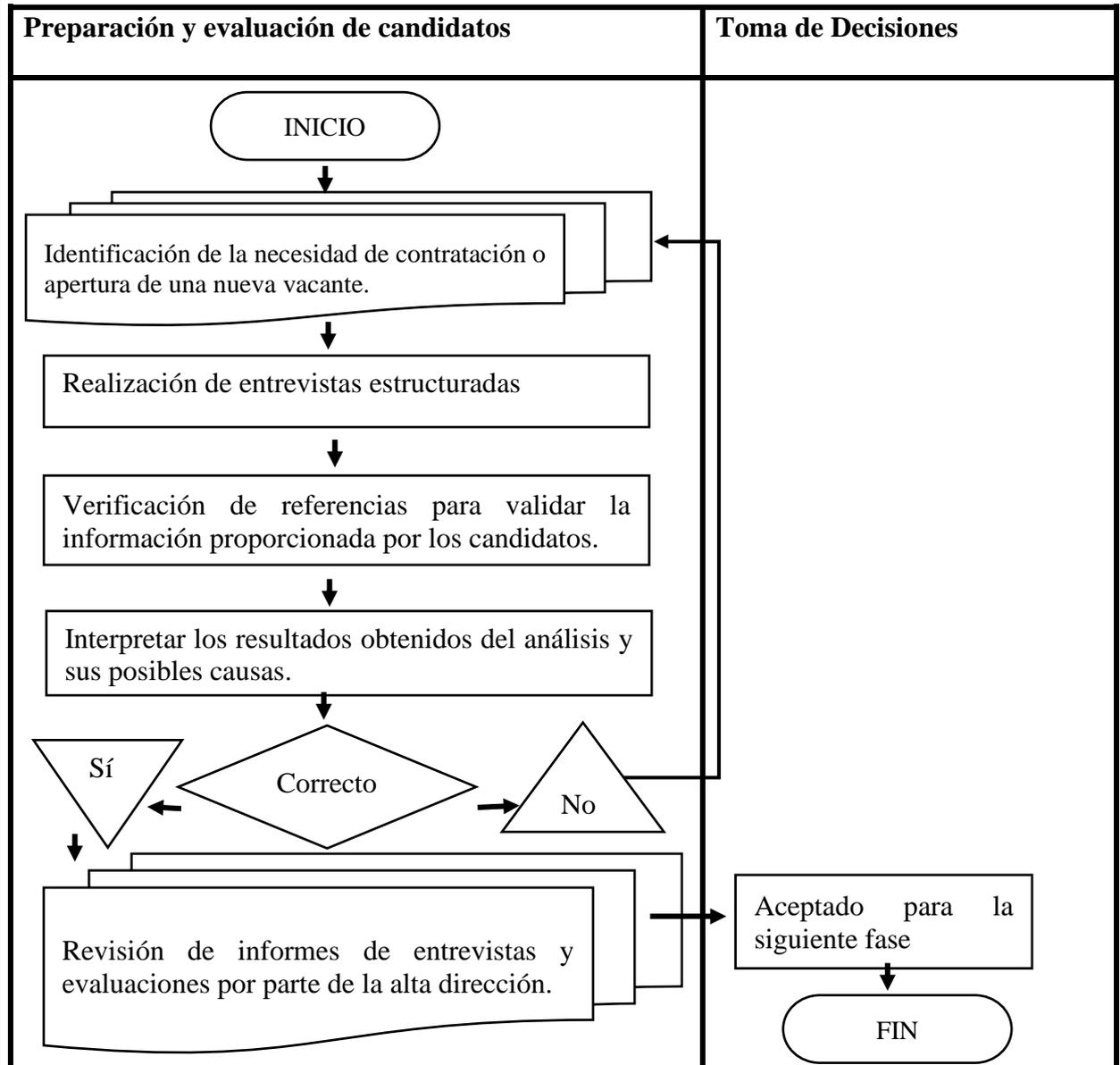
**Elaborado por:**  
Cusme Cedeño Angie Nicole

**Aprobado por:**  
Ing. Aguilar Tapia Luis  
Andrey

**Año:**  
2023

	<p align="center"><b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b></p>	2023		
		página		
		14	de	29

2.2.4. Flujograma



**Elaborado por:**  
Cusme Cedeño Angie Nicole

**Aprobado por:**  
Ing. Aguilar Tapia Luis  
Andrey

**Año:**  
2023



**Guía Integral De Control  
Interno Para La Gestión Del  
Talento Humano Enfocada En**

2023

página

	<b>Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>15</b>	<b>de</b>	<b>29</b>
<p><b>2.2.5. Responsables:</b></p> <p>Departamento de talento humano que es el encargado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del proceso de selección.</li> <li>- Evaluación de currículos.</li> <li>- Entrevistas iniciales.</li> <li>- Definición de perfiles de trabajo.</li> <li>- Participación en entrevistas finales.</li> </ul> <p><b>2.2.6. Documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripciones de Puestos:</li> <li>- Descripción de la posición.</li> <li>- Requisitos para aplicar.</li> <li>- Información de contacto.</li> <li>- Currículos de Candidatos</li> <li>- Formularios de Evaluación</li> </ul>				
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 20233		

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En</b>	<b>2023</b>
		<b>página</b>

	<b>Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>16</b>	<b>de</b>	<b>29</b>
--	---	-----------	-----------	-----------

### 2.3. Políticas de contratación

- La contratación se regirá por criterios específicos que incluyan competencias técnicas, habilidades interpersonales y valores éticos alineados con la misión y visión de la Clínica Renal Centro.
- Se seguirá un proceso de contratación transparente, brindando igualdad de oportunidades a todos los candidatos.
- La alta dirección participará activamente en la toma de decisiones relacionadas con la contratación, asegurando la alineación de nuevos colaboradores.
- Se fomentará la inclusión y diversidad en la contratación para construir un equipo representativo y enriquecedor.
- El proceso de contratación se evaluará periódicamente para identificar áreas de mejora y asegurar su eficacia y eficiencia.
- Establecer un sistema de seguimiento posterior a la contratación para evaluar la adaptación y desempeño de los nuevos empleados, asegurando una integración exitosa y proporcionando oportunidades de mejora continua.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023
--	---	---------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En</b>	<b>2023</b>
		<b>página</b>

	<b>Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>17</b>	<b>de</b>	<b>29</b>
--	---	-----------	-----------	-----------

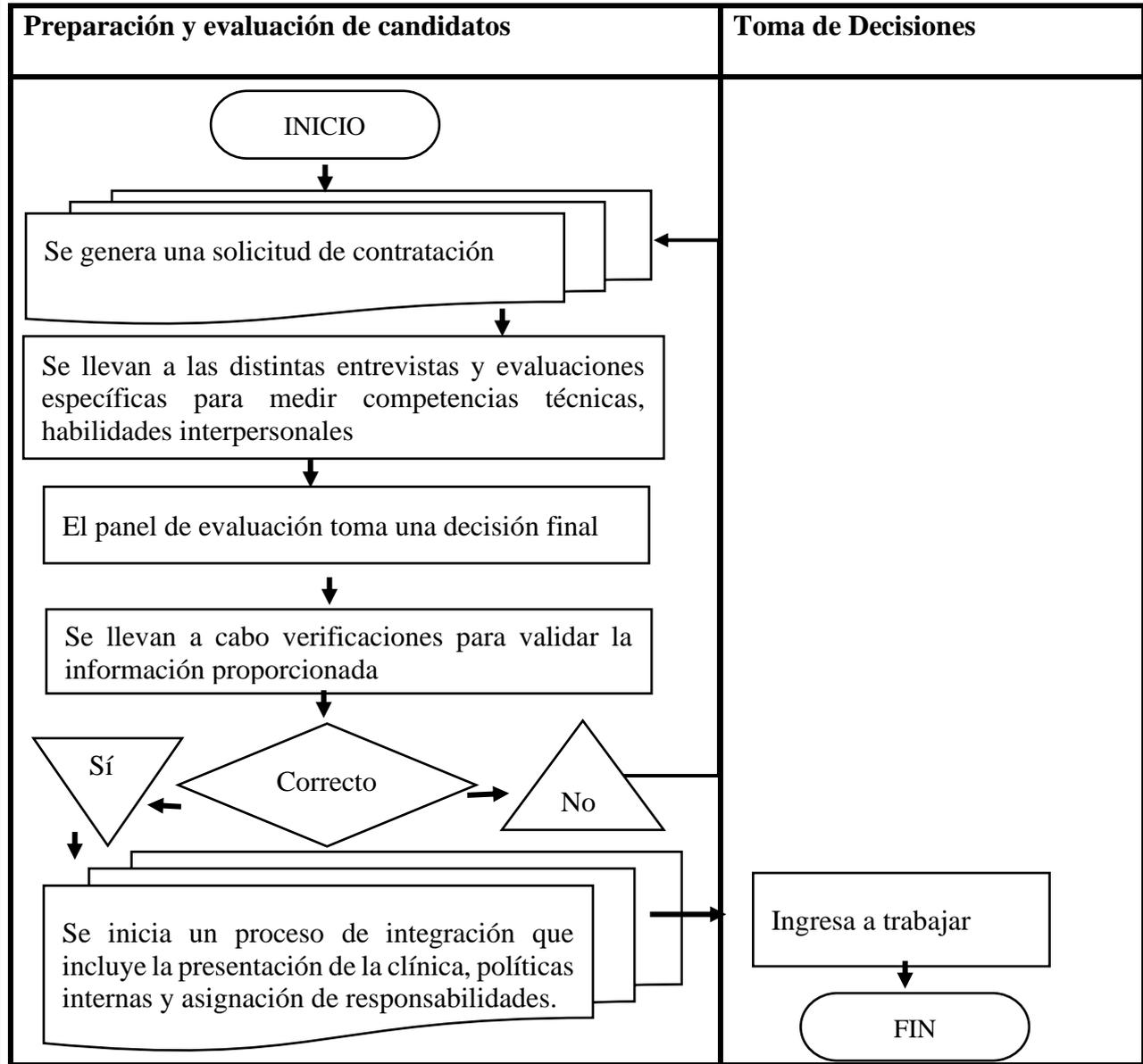
**2.3.1. Procedimientos de contratación**

- Desarrollar criterios específicos para la contratación que abarquen competencias técnicas, habilidades interpersonales y valores éticos
- Establecer un proceso de contratación transparente que garantice igualdad de oportunidades a todos los candidatos, desde la publicación de vacantes hasta la toma de decisiones finales.
- Formar paneles de evaluación diversificados que incluyan representantes de diferentes áreas y niveles jerárquicos dentro de la clínica. Esto garantizará una evaluación equitativa y amplia de los candidatos.
- Fomentar activamente la inclusión y diversidad en el proceso de contratación para construir un equipo representativo y enriquecedor que refleje la diversidad de la comunidad y pacientes.
- Durante la evaluación, el panel debe considerar cómo los candidatos se alinean con los beneficios contractuales ofrecidos, como seguro de salud, días de vacaciones y otros aspectos que puedan estar estipulados en los contratos de empleo.
- Examinar la historia de cumplimiento contractual de los candidatos, asegurándose de que hayan cumplido con los términos y condiciones en sus empleos anteriores.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023
--	---	---------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		18	de	29
<p><b>2.3.2. Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de Recursos Humanos</li> <li>- Gerentes y Jefes de Departamento</li> </ul> <p><b>2.3.3. Documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofertas de Trabajo</li> <li>- Cartas de Oferta</li> <li>- Formularios de Verificación de Referencias</li> </ul>				
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole		<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey		<b>Año:</b> 2023

**2.3.4. Flujograma**



**Elaborado por:**  
Cusme Cedeño Angie Nicole

**Aprobado por:**  
Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey

**Año:**  
2023

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		20	de	29
<p><b>2.4. Políticas de capacitación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La clínica se compromete a proporcionar oportunidades de capacitación continua para todo el personal, asegurando que estén actualizados en las últimas prácticas médicas y tecnologías relacionadas con la atención</li> <li>- La unidad de recursos humanos, en colaboración con los líderes de equipo, llevará a cabo evaluaciones periódicas para identificar las necesidades de capacitación individuales y grupales, asegurando un enfoque personalizado.</li> <li>- Se desarrollarán programas de capacitación específicos para el personal médico y no médico, reconociendo las diferencias en las competencias y responsabilidades de ambos grupos.</li> <li>- Todo el personal recibirá capacitación regular en las normativas y protocolos de salud aplicables, garantizando el cumplimiento continuo con las regulaciones y estándares de la industria.</li> <li>- Se ofrecerán diferentes métodos de capacitación, incluyendo sesiones presenciales, cursos en línea y otros enfoques innovadores para adaptarse a las preferencias y necesidades de aprendizaje del personal.</li> <li>- Se fomentará la retroalimentación constructiva como parte integral de los programas de capacitación, brindando a los empleados oportunidades para mejorar continuamente sus habilidades y conocimientos.</li> </ul>				
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023		

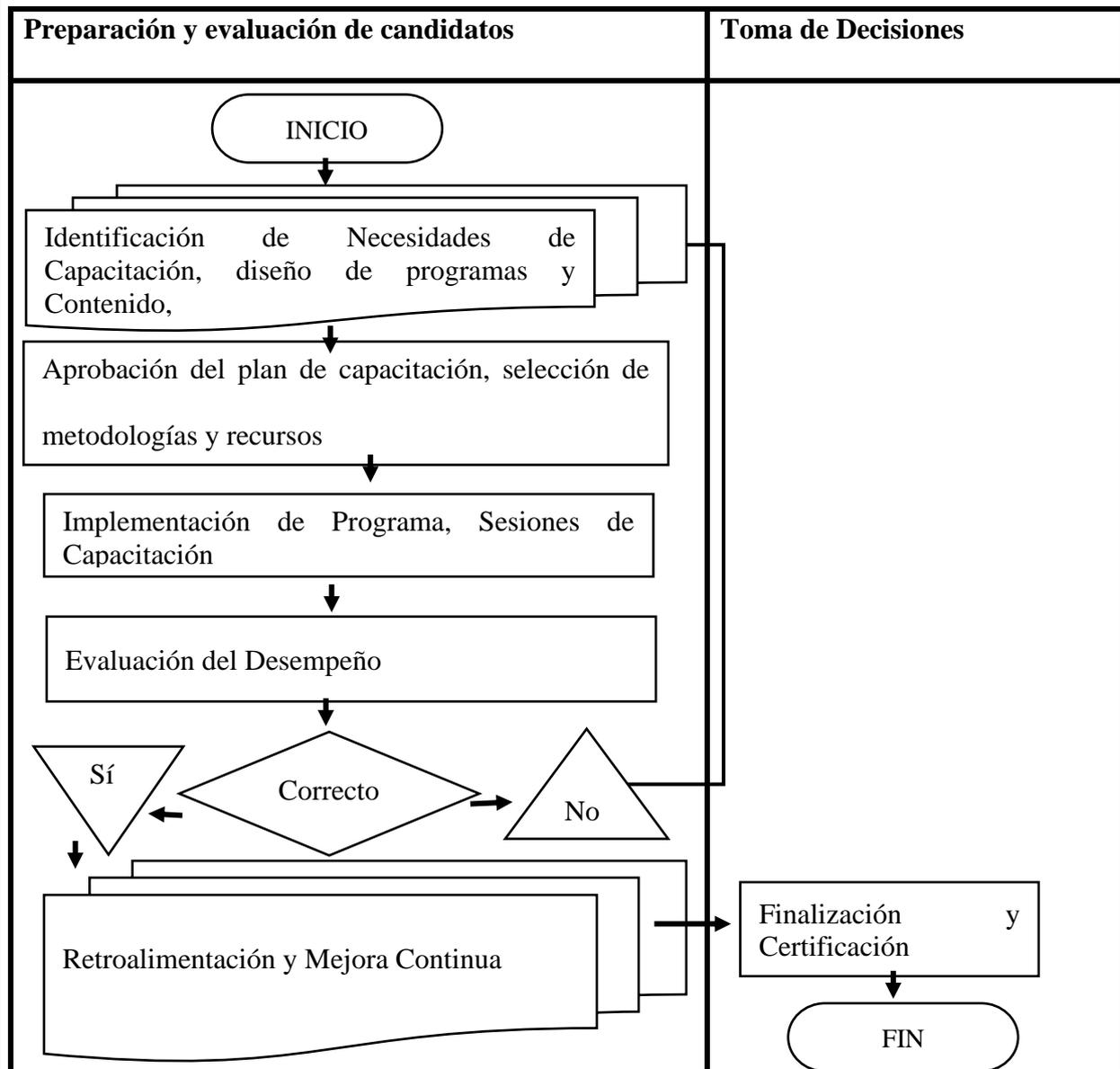
	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		21	de	29

**2.4.1. Procedimientos de capacitación**

- Se personalizarán los cursos de capacitación según las necesidades individuales de cada empleado, brindando una experiencia de aprendizaje adaptada a las habilidades y roles específicos.
- Se organizarán sesiones prácticas en el entorno real de trabajo, permitiendo a los empleados aplicar directamente sus conocimientos adquiridos en situaciones clínicas simuladas.
- Se establecerá un programa de mentoría donde empleados experimentados guiarán a los nuevos integrantes, brindando apoyo y orientación práctica en el ejercicio de sus funciones.
- Se implementará un sistema de evaluación continua del desempeño que incluirá la medición constante de la aplicación de habilidades adquiridas, identificando oportunidades de mejora de manera proactiva.
- Se realizarán evaluaciones 360 grados, incluyendo la retroalimentación de colegas, supervisores y subordinados, para obtener una perspectiva integral del desarrollo de cada empleado.
- Los contenidos de los programas de capacitación se actualizarán regularmente para reflejar las últimas tendencias y avances.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 20233
--	---	----------------------

2.4.2. Flujograma



Elaborado por:

Aprobado por:

Año:

Cusme Cedeño Angie Nicole	Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	20233
---------------------------	-----------------------------------	-------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		23	de	29

**2.4.3. Responsables:**

- Departamento de Recursos Humanos
- Supervisores y Gerentes

**2.4.4. Documentos:**

- Manuales del Empleado
- Programas de Capacitación
- Evaluaciones de Desempeño

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 2023
--	---	---------------------



**Guía Integral De Control  
Interno Para La Gestión Del  
Talento Humano Enfocada En  
Los Procesos De Selección,  
Contratación Y Capacitación  
Del Personal.**

2023

página

24

de

29

## **2.5. PROCESO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

### **Fase 1: Realización de Entrevista Preliminar**

- Publicación de vacantes específicas para la Clínica.
- Recepción de currículos y aplicación de filtros de recursos humanos.
- Entrevista personal para evaluar motivación, experiencia relevante y compromiso con la salud.

### **Fase 2: Aplicación de Pruebas de Conocimiento o Capacidad**

- Segmentación de postulantes según roles en la Clínica (médicos, enfermeros, personal administrativo, auxiliares de limpieza).
- Aplicación de pruebas adaptadas a las habilidades necesarias en el ámbito de la salud renal.

### **Fase 3: Realización de Entrevista de Selección**

- Entrevista con enfoque en habilidades técnicas relacionadas con la atención en salud renal.
- Exploración de la experiencia previa en clínicas o entornos médicos similares.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Año:**

Cusme Cedeño Angie Nicole	Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	20233
---------------------------	-----------------------------------	-------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		25	de	29

#### **Fase 4: Elaboración de Informe de Entrevista de Selección**

- Informe que destaque las habilidades técnicas específicas para trabajar en la Clínica del Riñón.
- Inclusión de evaluaciones sobre la experiencia en nefrología u otras áreas de la salud renal.

#### **Fase 5: Entrega de Formulario de Solicitud de Empleo**

- Formulario adaptado con preguntas específicas sobre experiencia en nefrología, conocimientos médicos y ética profesional.

#### **Fase 6: Investigación de Información Proporcionada por el Potencial Empleado**

- Verificación de referencias médicas y antecedentes en el ámbito de la salud renal.
- Confirmación de experiencia en tratamientos renales y cuidado de pacientes con enfermedades renales.

#### **Fase 7: Examen Médico**

- Examen médico especializado en salud renal.
- Evaluación de la capacidad para trabajar en un entorno clínico centrado en problemas renales.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 20233
--	---	----------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	<b>2023</b>		
		<b>página</b>		
		<b>26</b>	<b>de</b>	<b>29</b>

### **Etapa 8: Decisión Final**

Comparación de habilidades técnicas y experiencia con los requisitos específicos de la Clínica del Riñón.

Reducción del grupo de aspirantes para presentar al gerente la decisión final.

### **Fase 9: Contratación**

Entrega de información sobre los protocolos y procedimientos específicos de la Clínica del Riñón.

Formalización de la contratación con un enfoque en la importancia del compromiso con la atención renal.

<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole	<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	<b>Año:</b> 20233
--	---	----------------------

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		página		
		27	de	29
<p style="text-align: center;"><b>Fase 10. Inducción al Entorno</b></p> <p>Sesiones introductorias sobre la misión, visión y valores de la clínica.</p> <p>Presentación de los protocolos y estándares de calidad relacionados con la atención renal.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fase 11. Capacitación en Protocolos y Procedimientos</b></p> <p>Enseñanza detallada de los procedimientos clínicos relacionados con tratamientos renales.</p> <p>Entrenamiento en la correcta aplicación de protocolos médicos específicos para pacientes con enfermedades renales.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fase 12. Desarrollo de Habilidades Técnicas</b></p> <p>Cursos especializados para mejorar y actualizar habilidades técnicas necesarias en el ámbito nefrológico.</p> <p>Simulacros y prácticas para asegurar la competencia en situaciones clínicas específicas.</p>				
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole		<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey		<b>Año:</b> 20233

	<b>Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.</b>	2023		
		Página		
		28	de	29
<p align="center"><b>Fase 10. Inducción al Entorno</b></p> <p>Sesiones introductorias sobre la misión, visión y valores de la clínica.</p> <p>Presentación de los protocolos y estándares de calidad relacionados con la atención renal.</p> <p align="center"><b>Fase 11. Capacitación en Protocolos y Procedimientos</b></p> <p>Enseñanza detallada de los procedimientos clínicos relacionados con tratamientos renales.</p> <p>Entrenamiento en la correcta aplicación de protocolos médicos específicos para pacientes con enfermedades renales.</p> <p align="center"><b>Fase 12. Desarrollo de Habilidades Técnicas</b></p> <p>Cursos especializados para mejorar y actualizar habilidades técnicas necesarias en el ámbito nefrológico.</p> <p>Simulacros y prácticas para asegurar la competencia en situaciones clínicas específicas.</p>				
<b>Elaborado por:</b> Cusme Cedeño Angie Nicole		<b>Aprobado por:</b> Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey		<b>Año:</b> 20233



**Guía Integral De Control Interno Para La Gestión Del Talento Humano Enfocada En Los Procesos De Selección, Contratación Y Capacitación Del Personal.**

2023

página

29

de

29

**Fase 13. Actualización Continua**

Implementación de programas de educación continua para mantener al personal informado sobre avances médicos y tecnológicos en nefrología.

Participación en conferencias y eventos relacionados con la salud renal.

**Fase 14. Evaluación del Desempeño Durante la Capacitación**

Evaluaciones periódicas para medir la asimilación de conocimientos.

Retroalimentación constante para corregir y mejorar áreas específicas de desempeño.

**Fase 15. Certificación y Acreditación**

Concesión de certificados de finalización de capacitación adaptados a cada rol.

Búsqueda de acreditaciones externas para validar la calidad de la capacitación.

**Fase 16. Seguimiento Posterior a la Capacitación**

Implementación de programas de seguimiento para evaluar la aplicación práctica de lo aprendido.

Sesiones de revisión y retroalimentación para garantizar la adaptación de las habilidades adquiridas al entorno clínico real.

Elaborado por:

Aprobado por:

Año:

Cusme Cedeño Angie Nicole	Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey	20233
---------------------------	-----------------------------------	-------

## CONCLUSIONES

- La ausencia de criterios específicos en el proceso de selección de personal en la Clínica Renal Centro es una problemática identificada. Esta carencia puede conducir a decisiones subjetivas y sesgadas, lo que afecta la objetividad y la calidad en la elección de nuevos miembros para el equipo médico.
- La poca organización en cuanto a las capacitaciones dentro de la clínica es una barrera para el desarrollo del talento humano. Mejorar la estructura y planificación de las capacitaciones es esencial para garantizar la actualización constante del personal y optimizar su rendimiento.
- La falta de retroalimentación en la gestión del talento humano limita la mejora continua. Implementar un sistema efectivo de retroalimentación contribuirá a identificar áreas de oportunidad y fortaleza, promoviendo un ambiente de crecimiento y desarrollo.
- La dificultad para evaluar y mejorar áreas desafiantes dentro de la clínica presenta un riesgo para su eficacia operativa. Desarrollar competencias específicas para abordar y mejorar estas áreas es esencial para mantener altos estándares de atención médica.
- La aplicación del cuestionario de control reveló que el 58.3% de las respuestas fueron negativas, indicando un nivel de riesgo alto para la organización. Esto subraya la urgencia de abordar las problemáticas existentes para evitar consecuencias perjudiciales a largo plazo.

## RECOMENDACIONES

### Al administrador

- Establecer criterios claros y detallados para el proceso de selección, asegurando objetividad y equidad en las decisiones relacionadas con el talento humano.
- Implementar un enfoque más organizado y planificado para las capacitaciones, asegurando la relevancia y la efectividad de los programas de desarrollo del personal.
- Establecer un sistema estructurado de retroalimentación que promueva el diálogo abierto entre el personal y la administración, facilitando la mejora continua.
- Brindar capacitación y recursos para que el personal, especialmente los líderes, adquiera habilidades para evaluar y mejorar áreas desafiantes dentro de la clínica.

### A la de recursos humanos

- Establecer controles preventivos y procesos para abordar deficiencias, reduciendo riesgos operativos y mejorando la eficiencia operativa y moral del personal.
- Fortalecer la promoción de la importancia del talento humano dentro de la clínica, reconociendo su papel crucial en la entrega de servicios de salud de calidad.
- Desarrollar estrategias para mejorar la capacidad de la clínica para adaptarse a los cambios en el entorno de atención médica, garantizando una gestión efectiva de desafíos y oportunidades.
- Implementar la guía propuesta para obtener un marco estructurado en la evaluación y mejora de áreas desafiantes dentro de la clínica. Esto permitirá al personal desarrollar competencias específicas que aseguren una mayor eficacia operativa y mantengan altos estándares de atención médica.

## Bibliografía

- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. G. (2018). TEORÍAS CLÁSICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y EL GUNG HO. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1), 1-18. doi:<https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- Álvarez, K., Prats, G., & García, A. (2021). La importancia deL control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones E Investigación*, 15(1). doi:<https://doi.org/10.22490/25394088.4692>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. doi:<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Arroyo, N., Guzmán , F., & Hurtado, E. (2019). *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. doi:<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Bonilla, D. M., Macero, R. M., & Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273. doi:<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Bosada, M. (16 de Abril de 2018). *Educaweb*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2018/04/16/desarrollo-personal-profesional-como-lograrlo-16404/>
- Calle, B., Quevedo, M., & Sara, A. (2020). Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado. *Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 318-344. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.901>

- Castillo, C. O., Goya, K. L., Romero, K. P., & Tipan, Y. M. (2020). Compensación salarial y satisfacción laboral de funcionarios en Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales cantón Ambato. *Dialnet*, 5(6), 59-70. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.250>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Cejas, M. F., Rueda, M. J., Cayo, L. E., & Villa, L. C. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(1), 8. doi:<https://www.redalyc.org/journal/280/28059678009/html/>
- CHARRY, S. (2020). *SELECCIÓN DE PERSONAL*. FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA.
- Chavez, E. F., Chuchon, A. G., & Vilchez, A. Y. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en los colaboradores de la empresa Contratista Minera Explo Drilling Perú Colquijirca - 2022*. Repositorio Institucional Continental.
- Cubas, N., Gonzales, L. F., Díaz, M., Benjamín, P. E., Cruz, R. D., Gonzales, E., & Cubas, J. R. (2023). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2), 56-68. doi:<https://doi.org/10.37787/t4jd0891>
- Dávila, G. (2018). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205.

- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29- 48. doi:[https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)
- Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 2(4), 48-60. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5810694>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Hernández, M., & Varela-Ruiz, V.-R. (2019). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 163.
- Dulio, O., Pedro, F., Julio, L., & Marco, O. (2020). Cultura organizacional y control. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. doi:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=es).
- Espinoza, R., Ramos, O. M., Espinoza, M. A., & Asca, P. G. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Flores, E. (24 de Enero de 2023). *Instituto Europeo de Inteligencias Eficientes*. Obtenido de <https://www.ieie.eu/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 15-27. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>

- Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo de conocimiento*, 6(8), 318-329.  
doi:10.23857/pc.v6i8
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *CONTROL INTERNO*.
- González, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1), 29.  
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2308-01322021000100016&lng=es&tlng=en.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*, 4(6), 13-26.  
doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139
- Hernández, F. (2020). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.  
doi:https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6792/7.pdf
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Científica Multidisciplinar*, 6(2), 20.  
doi:https://doi.org/10.37811/cl\_rcm.v6i2.2030
- Jara, A. M., Segismundo, N., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758.  
doi:https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014

- Lina, F., & Marisol, R. (2021). *MODELOS DE CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE COLOMBIA*. Universidad Santo Tomás.
- Llerena, O. (2019). EL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DESDE UN PUNTO DE VISTA COMPLEJO E HISTÓRICO-CULTURAL. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 15(3), 23. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i3.21041>
- Loaiza, T. (2019). El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018. *Repositorio digital de tesis*, 1-105. doi:[bitstream/handle/20.500.12557/3209](http://bitstream/handle/20.500.12557/3209)
- Mancero, M., Arroba, I., & Pazmiño, E. (2020). *MODELO DE CONTROL INTERNO PARA PYMES EN BASE AL INFORME COSO - ERM*. Guayaquil: Instituto de Investigaciones Transdisciplinarias Ecuador.
- Medina, S. (2019). *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EMPRESA CONSTRUCTORA CIMETCORP S.A.* Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018>
- Miaja, M. (2019). Presente y futuro del Control Interno en las Administraciones Públicas. *Auditoría Pública*, 74, 85 - 98. doi:[Revista-Auditoria-Publica-no-74.-pag-85-a-98](http://dx.doi.org/10.23857/revista-auditoria-publica-no-74-pag-85-a-98).
- Moreira, M., Carrera, M., Rodríguez, W., Rivas, G., & Noriega, S. (2022). Importancia del control interno en las PYMEs. *Brazilian Journals of Business*, 4(2), 682-688. doi:[10.34140/bjbv4n2-006](https://doi.org/10.34140/bjbv4n2-006)

- Mosquera, M. M. (2024). *Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el Conservatorio Ángel Efraín*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.
- Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Ormaza, S., Reyes, J., & Luna, F. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 602-621. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.913>
- Pérez, O. (17 de Mayo de 2021). *Blog PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/descripcion-de-puestos-talento-humano>
- Pilco, L. E. (2021). *Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19*. FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
- Pinargote, J. E., & Pico, M. E. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del de-sarrollo en centros de educación superior: revisión bibliográfica. *RECIMUNDO*, 7(2), 117-131. doi:[10.26820/recimundo/7](https://doi.org/10.26820/recimundo/7)
- Puentes, T. (2021, Noviembre 3). *Crehana*. Retrieved from <https://www.crehana.com/blog/desempeno/experiencia-laboral/>
- Rivera, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(12), 58-71. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

- Unipiloto. (9 de Enero de 2023). *Universidad Piloto de Colombia*. Obtenido de <https://estudiarvirtual.unipiloto.edu.co/blog/objetivos-de-la-administracion-de-rrhh/>
- Vinueza, J., & Robalino, R. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(16), 14-38. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>
- Westreicher, G. (1 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>
- Yugcha, A. (2024). “*Sistema de control interno para las áreas misionales de la empresa Avi-Paz Cía. Ltda.*”. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Designación de tutor**

## Anexo 2. Ruc de la empresa



**Certificado**  
Establecimiento registrado

<b>Razón Social</b> RENALCENTRO S.A.	<b>Número RUC</b> 1791994965001	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 4 / SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS /		
<b>Número de establecimiento</b> 5	<b>Estado</b> ABIERTO	
<b>Nombre comercial</b> No registra	<b>Servicios digitales</b> NO	
<b>Inicio de actividades</b> 17/10/2017	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cierre de establecimiento</b> No registra

### Ubicación geográfica

**Provincia:** MANABI **Cantón:** EL CARMEN **Parroquia:** EL CARMEN

### Dirección

**Calle:** VIA CHONE **Número:** S/N **Intersección:** MARGEN DERECHO **Kilómetro:** 36  
**Referencia:** A MEDIA CUADRA DE AL UNIDAD JUDICIAL

### Medios de contacto

**Celular:** 0980312064      **Teléfono**      **domicilio:** 022761257      **Email:**  
contabilidad@renalcentro.com

### Actividades económicas

• Q86200103 - CONSULTA Y TRATAMIENTO POR MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS. ESTAS ACTIVIDADES PUEDEN REALIZARSE EN CONSULTORIOS COLECTIVOS, EN CLÍNICAS AMBULATORIAS, EN CLÍNICAS ANEXAS A EMPRESAS, ESCUELAS, RESIDENCIAS DE ANCIANOS U ORGANIZACIONES SINDICALES O FRATERNALES.



**Código de verificación:** RET1680033818809111  
**Fecha y hora de emisión:** 28 de marzo de 2023 15:03  
**Dirección IP:** 157.100.132.165

**Validez del certificado:** El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

### **Anexo 3. Evidencia de la entrevista**

#### **Anexo 4. Evidencia del cuestionario de control interno**

## Anexo 5. Formato de cuestionario de control

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIO
		SÍ	NO	N/A	
1	¿Existe un conjunto claro de políticas y procedimientos para la gestión del talento humano en la empresa?				
2	¿Se promueve activamente la ética y los valores en todas las interacciones relacionadas con el personal?				
3	¿La alta dirección participa activamente en la toma de decisiones relacionadas con el talento humano?				
4	¿Está usted al tanto de cuál es el nivel de liquidez de la empresa?				
5	¿Las políticas y procedimientos relacionados con el talento humano están comunicados y accesibles para todo el personal?				
6	¿Se realiza una evaluación periódica para identificar riesgos asociados con la gestión del talento humano?				
7	¿Existen controles preventivos establecidos para mitigar los riesgos identificados?				
8	¿Cómo se comunican y refuerzan los controles a lo largo de la organización?				
9	¿El personal de supervisión recibe capacitación adecuada en la gestión del talento humano y en la aplicación de políticas y procedimientos?				
10	¿Se realiza un seguimiento regular del desempeño del personal?				
11	¿Se llevan a cabo auditorías internas específicas para evaluar la efectividad de los controles relacionados con el talento humano?				
12	¿El personal de supervisión recibe capacitación adecuada en la gestión del talento humano y en la aplicación de políticas y procedimientos?				
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	
Realizado por Cusme Cedeño Angie Nicole		Supervisado por Ing. Aguilar Tapia Luis Andrey		Entrevistado Ing. Ernesto Cedeño	

**Anexo 6. Entrevista**



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”  
EXTENSIÓN EL CARMEN  
ENTREVISTA**

**Objetivo:** Identificar la situación actual respecto al control interno en el talento humano de la clínica “renal Centro” en El Carmen

**Entrevistada:** Ing. Ernesto Cedeño

**Entrevistadora:** Angie Nicole Cusme Cedeño

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección de nuevo personal en la Clínica Renal Centro? ¿Cuáles son los criterios clave que se tienen en cuenta al evaluar a los candidatos?

.....  
.....  
.....

2. ¿Cómo se aseguran de que el personal esté actualizado en las mejores prácticas en la atención médica renal?

.....  
.....  
.....

3. ¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño en la clínica?

.....  
.....  
.....

4. ¿Qué medidas toman para mantenerse al día con los cambios normativos en la atención médica renal?

.....  
.....  
.....

5. ¿Qué medidas toman para evaluar el clima laboral y la satisfacción de los empleados en la Clínica Renal Centro?

.....  
.....  
.....

6. ¿Cómo abordan y mejoran las áreas identificadas como desafiantes en estas evaluaciones?

.....  
.....  
.....

7. ¿Cuáles son los pasos específicos del proceso de integración para los nuevos empleados en la Clínica Renal Centro?

.....  
.....  
.....

8. ¿Cómo fomentan un entorno de aprendizaje continuo y desarrollo profesional para el personal en la Clínica Renal Centro?

.....  
.....  
.....

9. ¿Cómo gestionan los desafíos y situaciones difíciles en el equipo de la clínica?

.....  
.....  
.....

10. ¿Cuál es la estrategia de la Clínica Renal Centro para promover la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo?

.....  
.....  
.....

# Anexo 7

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## TESIS CUSME CEDEÑO ANGIE NICOLE (1)

**9%**  
Textos sospechosos

**9%** Similitudes  
+ 1% similitudes entre capítulos

**< 1%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS CUSME CEDEÑO ANGIE NICOLE (1).docx	Depositante: LUIS AGUILAR TAPIA	Número de palabras: 17.797
ID del documento: 360d611d2add26fc9e481a95b7b2b3d180223aaf	Fecha de depósito: 2/1/2024	Número de caracteres: 122.544
Tamaño del documento original: 793,88 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 2/1/2024	

Ubicación de las similitudes en el documento:

### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12001/1/CHE-PSAP-113.pdf 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (150 palabras)
2	<a href="http://portal.compraspublicas.gob.ec">portal.compraspublicas.gob.ec</a> http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/03/SE-PCOP-SERCO-2023-... 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (134 palabras)
3	<a href="https://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a>   La importancia de la capacitación en el fomento del personal ad... https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=1996-8542ui190703286 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (132 palabras)
4	Documento de otro usuario #177614 El documento proviene de otro grupo 13 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (124 palabras)
5	<a href="https://dspace.espoch.edu.ec">dspace.espoch.edu.ec</a>   Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Descentraliza... https://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/110645/2/100417.pdf.pdf 17 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.epn.edu.ec">www.epn.edu.ec</a> https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2021/05/POLITICA-DE-USO-DE-LA-INFORMACION-ACTU... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	<a href="https://portal.compraspublicas.gob.ec">portal.compraspublicas.gob.ec</a> https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/05/resolucion_interna_pro... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	<a href="https://books.scielo.org">books.scielo.org</a> https://books.scielo.org/handle/5147/pdf/castro-9781978104903-07.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>   Las herramientas informáticas y la inclusión de los artesanos en l... http://hdl.handle.net/110644/5732 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
5	<a href="http://repositorio.espm.edu.ec">repositorio.espm.edu.ec</a>   Evaluación del control interno en la dirección de Talen... http://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/146314/1/TA34D.pdf.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

### Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2331/1/Tesis%20de%20Ayala%20Torres%20Edison%20Mauricio.pdf 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (359 palabras)
2	localhost   LA INCLUSION DE UN PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR LAS RESOLUCIO... http://localhost:3080/html/bitstream/123456789/116/3/UNIVERSIDAD_DE_ESPECIALIDADES_ESPIRI... 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (336 palabras)
3	<a href="https://dspace.espoch.edu.ec">dspace.espoch.edu.ec</a>   Examen especial a los procesos de contratación pública e... https://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12925/3/72101171.pdf.pdf 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (279 palabras)
4	LUCIA DELGADO TESIS Julio 26-3.docx   Trabajo de Titulación #673859 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (276 palabras)
5	1library.co   Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización https://1library.co/articulo/codigo-organico-organizacion-territorial-autonomia-descentralizacion-210... 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (260 palabras)
6	<a href="https://repositorio.usta.edu.co">repositorio.usta.edu.co</a> https://repositorio.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29424/2020ChristianRoserPalon.pdf.pdf... 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (220 palabras)
7	Reyes Mero Marjorie R.pdf   Reyes Mero Marjorie R #61048 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (203 palabras)

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
8	<a href="https://capacitacion.congope.gob.ec/pla/infile.php/1428/moal_recursoe/content/1/28">capacitacion.congope.gob.ec</a> <a href="https://capacitacion.congope.gob.ec/pla/infile.php/1428/moal_recursoe/content/1/28">https://capacitacion.congope.gob.ec/pla/infile.php/1428/moal_recursoe/content/1/28</a> POWER POINT...	1%		Palabras idénticas: 1% (205 palabras)
9	1library.co   OBJETIVOS DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA <a href="https://1library.co/articulo/objetivos-del-sistema-nacional-de-contratacion-publica-q7wogp57#text...">https://1library.co/articulo/objetivos-del-sistema-nacional-de-contratacion-publica-q7wogp57#text...</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (206 palabras)
10	<a href="http://www.congope.gob.ec">www.congope.gob.ec</a> <a href="http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/TRAJAJOS-EN-GRUPO-VARIOS-GOBIERNO...">http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/TRAJAJOS-EN-GRUPO-VARIOS-GOBIERNO...</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (201 palabras)
11	dspace.unLedu.ec   Necesidad de incorporar al código penal ecuatoriano la figura ... <a href="http://dspace.unLedu.ec/bitstream/123456789/15006/1/1717esis lista Cueva.pdf">http://dspace.unLedu.ec/bitstream/123456789/15006/1/1717esis lista Cueva.pdf</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (179 palabras)
12	Documento de otro usuario #86f792 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (185 palabras)
13	<a href="http://www.dspace.cordillera.edu.ec">www.dspace.cordillera.edu.ec</a>   DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA SELECCIÓN CAP... <a href="https://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/2817?locale=en">https://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/2817?locale=en</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (187 palabras)
14	<a href="https://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3204/1/DISEÑO%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20PROCE...">https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3204/1/DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCE...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (175 palabras)
15	<a href="https://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a>   El Proceso de Formación Profesional desde un Punto de Vista C... <a href="https://www.redalyc.org/journal/447/44741347028/html">https://www.redalyc.org/journal/447/44741347028/html</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (115 palabras)
16	<a href="https://repositorio.uleam.edu.ec">repositorio.uleam.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2216/1/AJLEAM-SE-0048.pdf">https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2216/1/AJLEAM-SE-0048.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (103 palabras)
17	Documento de otro usuario #83c57 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (53 palabras)
18	Documento de otro usuario #97ec23 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
19	<a href="https://www.ana.gob.pe">www.ana.gob.pe</a>   Control Interno   Drupal <a href="https://www.ana.gob.pe/gestorcompartida/control-interno#text-">https://www.ana.gob.pe/gestorcompartida/control-interno#text-</a> Las entidades del Estado deben...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (57 palabras)
20	<a href="https://revistas.upeu.edu.pe">revistas.upeu.edu.pe</a> <a href="https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/kri_vc/article/view/832/800">https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/kri_vc/article/view/832/800</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- <https://doi.org/http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- <https://doi.org/http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/280/28059678009/html/>