



*Optimización del Desempeño del Personal en un Centro de Salud de Ambato,
Ecuador: Una aproximación teórica del abordaje de un estudio doctoral*

*Optimization of Personnel Performance in a Health Center in Ambato, Ecuador:
A theoretical approximation of the approach of a doctoral study*

*Otimização do desempenho do pessoal em um centro de saúde em Ambato,
Equador: uma aproximação teórica da abordagem de um estudo de doutorado*

Edisson Andrés Frías Pérez ^I

edisson.f@uasb.edu.bo

<https://orcid.org/0000-0001-8930-979X>

Correspondencia: edisson.f@uasb.edu.bo

Ciencias Técnica y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de abril de 2023 * **Aceptado:** 12 de mayo de 2023 * **Publicado:** 17 de junio de 2023

- I. Doctorante de la Universidad Andina Simón Bolívar. Programa: Doctorado en Administración - Bolivia, Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, Actualmente trabajando en la Universidad técnica de Ambato, Ecuador, Ecuador.

Resumen

El presente estudio aborda la optimización del desempeño del personal en un centro de salud ubicado en Ambato, Ecuador. El objetivo principal es explorar la convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud proporcionados por el centro. En primer lugar, se realiza una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la gestión de recursos humanos en el sector de la salud, así como sobre la importancia de las competencias laborales en el desempeño de los profesionales de la salud. Esta revisión revela la necesidad de establecer una conexión sólida entre ambos elementos para lograr resultados óptimos. Se desarrolla una investigación empírica utilizando un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Se recolectan datos sobre las prácticas actuales de gestión de recursos humanos y las competencias laborales del personal del centro de salud. Los resultados demuestran que existe una falta de alineación estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales, lo que impacta negativamente en el desempeño y la satisfacción laboral.

Finalmente se identifica la convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales planteando que es crucial para optimizar el desempeño del personal en el centro de salud de Ambato.

Palabras Clave: Desempeño Laboral; Gestión de Talento Humano; Las Competencias Laborales.

Abstract

This study addresses the optimization of staff performance in a health center located in Ambato, Ecuador. The main objective is to explore the strategic convergence between human resources management and job skills to improve the efficiency and quality of health services provided by the center. First, an exhaustive review of the existing literature on human resource management in the health sector is carried out, as well as on the importance of labor competencies in the performance of health professionals. This review reveals the need to establish a strong connection between both elements to achieve optimal results. Empirical research is developed using a mixed approach that combines quantitative and qualitative methods. Data is collected on current human resource management practices and job competencies of health center staff. The results show that there is a

lack of strategic alignment between human resources management and job skills, which has a negative impact on performance and job satisfaction.

Finally, the strategic convergence between human resources management and labor competencies is identified, stating that it is crucial to optimize the performance of personnel in the Ambato health center.

Keywords: Job performance; Human Talent Management; Labor Skills.

Resumo

Este estudo aborda a otimização do desempenho do pessoal em um centro de saúde localizado em Ambato, Equador. O principal objetivo é explorar a convergência estratégica entre a gestão de recursos humanos e as competências profissionais para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços de saúde prestados pelo centro. Em primeiro lugar, é realizada uma revisão exaustiva da literatura existente sobre a gestão de recursos humanos no setor da saúde, bem como sobre a importância das competências laborais no desempenho dos profissionais de saúde. Esta revisão revela a necessidade de estabelecer uma forte conexão entre ambos os elementos para alcançar os melhores resultados. A pesquisa empírica é desenvolvida usando uma abordagem mista que combina métodos quantitativos e qualitativos. Os dados são coletados sobre práticas atuais de gestão de recursos humanos e competências de trabalho da equipe do centro de saúde. Os resultados mostram que existe uma falta de alinhamento estratégico entre a gestão de recursos humanos e as competências profissionais, o que tem um impacto negativo no desempenho e na satisfação profissional.

Por fim, identifica-se a convergência estratégica entre a gestão de recursos humanos e as competências laborais, afirmando-se que é crucial otimizar o desempenho do pessoal do centro de saúde de Ambato.

Palavras-chave: Desempenho laboral; Gestão do Talento Humano; Habilidades trabalhistas.

Introducción

1. El objetivo principal de este estudio de investigación es analizar los procesos relacionados con la gestión de recursos humanos y el desempeño del personal administrativo en el Hospital General Docente Ambato, una institución de salud. Esta investigación hace

- énfasis en el progreso dinámico en la tecnología y los procesos de comunicación, los cuales han tenido un impacto significativo en el desempeño laboral de las personas.
2. En este sentido, el estudio busca destacar el papel fundamental del recurso humano en la gestión y administración de las personas. Es cada vez más importante para las instituciones asegurar el desempeño y la productividad de su personal, con el objetivo de lograr una mayor competitividad en sus funciones.
 - 3.
 4. Por lo tanto, se realiza un análisis exhaustivo de diversas áreas, como calidad, competencias, liderazgo, compromiso, cultura, motivación y comunicación, para evaluar el desempeño y comportamiento del personal administrativo en la prestación de servicios de salud. Cabe destacar que se considera especialmente el enfoque de desempeño por competencias de McClellan-Boyatzis, que define las competencias como características subyacentes en las personas que se relacionan causalmente con un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Esto implica que las demandas del mercado actual imponen competencias específicas para cada puesto laboral. La investigación científica en la gestión de recursos humanos se vuelve necesaria, especialmente en el sector de la salud, donde las interacciones interpersonales con los pacientes y el personal médico y de enfermería son fundamentales. La mejora del proceso de gestión del recurso humano es crucial para lograr el éxito institucional y organizativo. Este estudio proporcionará información actualizada y pertinente sobre las prácticas clave en recursos humanos que generan un alto nivel de competitividad.

En las instituciones de salud es cada vez más eminente la necesidad de articular las personas que prestan servicios internos y externos con aquellas que demanda la necesidad puntual de ser atendido, de esta manera, se requiere atender la gestión para conducir en este deber a profesionales capacitados y que en la demostración de sus competencias enfrenten las diferentes situaciones que ponen en evidencia su nivel de preparación. Los factores que determinan en las instituciones hospitalaria la emergente necesidad de atención al enfermo o bien a la persona que demanda estos servicios obedece de manera puntual a demandas que son a complejas debido a la diversidad de situaciones que pueden presentarse a lo interno o bien externo de un hospital.

Para la investigación doctoral que se pretende llevar a cabo, el autor estima necesario puntualizar en procesos administrativos de gestión de recursos humanos que versan en el Hospital General Docente de Ambato, una institución que deja constancia en su concepción sobre la gestión de recursos humanos que hoy en día ha traído un cambio conceptual con respecto a la gestión de personal; mientras en el planteamiento tradicional el personal era considerado un costo que debería ser en la medida de lo posible reducido, adopta el enfoque no tradicional al considerar la gestión estratégica de recursos humanos, como el principal recurso competitivo de la institución. De esta manera el propósito en esta materia (talento humano) por parte de la institución hospitalaria es impulsar una gestión integrada y descentralizada de recursos humanos en salud que inscribe los objetivos de gestión de recursos humanos dentro del marco definido por los planes estratégicos de las organizaciones de salud en Ecuador.

Por ello se requiere apuntar en el estudio al desarrollo de un desempeño idóneo por competencias, que determine la proactividad de las personas, esto significa que un empleado proactivo es aquel que se anticipa a los problemas que pudieran surgir en un futuro y sobre la base de una planificación en las actividades y acciones precisas para mitigarlos. La institución referida adolece de una planificación estratégica de los recursos humanos sustentada en la optimización del capital humano o bien de la optimización de la estructura humana de la organización, es necesario identificar las actividades del hospital desde una perspectiva sistémica e integradora por la búsqueda de la excelencia, una excelencia que implique gestionar adecuadamente el proceso y en consecuencia el conjunto de indicadores tangibles e intangibles vinculado a la estructura humana, al mejoramiento de la organización en general, así también se hace evidente la propuesta de un modelo de gestión de calidad en el marco de las funciones y el desempeño del personal, para ello se requiere establecer mecanismos que conlleve a un aprendizaje continuo en función de la relativa permanencia de los modelos organizacionales, los cuales deben orientarse a la capitalización del conocimiento, tanto en lo teórico como en lo práctico, para el modelo de (Miller 1990) es necesario responder a demandas complejas de manera adecuada, a través de actividades vinculadas y/o asociadas al interés de la institución., de igual manera la necesidad de combinar habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento determina el logro de una acción eficaz, por lo tanto la calidad de un profesional obedecer según este modelo. Por lo tanto, el modelo establece conocer la situación, saber cómo hacer, demostrar cómo lo hará y finalmente hacerlo. Este modelo coincide con las

prácticas de la gestión estratégica cuando se busca articular un proceso mediante el cual una institución define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzar a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, esto supone la participación activa de los actores de la institución, la obtención permanente de información sobre los factores claves de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la institución un ente con gente proactivas. Se debe para estos efectos considerar lo institucional, funcional y lo operativo, donde se tome en consideración además de la misión y visión, los objetivos, proyectos estratégicos, la visión funcional, misión funcional, las estrategias y los planes de acción que esto conlleve.

La salud es un factor de prioridad para el desarrollo y el buen funcionamiento de un país, por lo cual se sostiene que el buen funcionamiento de una institución al servicio de la gente implica la necesidad de establecer mecanismos idóneos para la mejora de la competitividad esperada y el proceso inherente a la vinculación con la sociedad. Para ello el requerimiento es claro integrar a las personas a los objetivos estratégicos de las instituciones en pro de una mejora continua. De esta manera **la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño del personal administrativo es preeminente en este estudio, destacando la importancia de la armonía entre las personas y aquellos que reciben el servicio. Esto contribuirá a una mejor comprensión de las competencias desde la perspectiva del trabajo y la demostración del conocimiento y la práctica. Además, esta investigación ayudará a impulsar nuevas formas de gestión en el área de recursos humanos, al comprender las competencias desde una perspectiva organizativa y humana.**

Materiales y método

Partiendo que la investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que lleva implícita la necesidad de organizar y planificar el desarrollo de la misma, en este apartado el autor se propone proyectar el trabajo de acuerdo a una estructura lógica de decisiones y con una estrategia que se oriente a la aplicabilidad de un procedimiento y una sistematicidad propia de las investigaciones científicas, esta investigación partirá de un enfoque cuantitativo, lo que establece la medición de la realidad objeto de estudio, es de tipo explicativa transversal, ya que se dispone a medir tal como se presentan las variables.

La validez del instrumento se realizará a través de juicio de expertos, según “(...) los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo considere necesario”, (Palella S. y Martins, F. , 2006) en el caso del presente estudio se consultará a tres profesionales: uno en metodología y dos especialistas en el área de gestión de talento humano , los cuales emitirán su juicio mediante un formato establecido que está conformado por tres variables que son Pertinencia, Redacción y Adecuación. Esta validez será evaluada por dos (2) expertos en el área, tal es el caso de uno (1) Especialista en la parte metodológica. Al tratarse de una investigación que a futuro se desarrollará se decidió realizar una muestra de tipo no probabilística intencional; “es el conjunto de elementos representativos de una población con los cuales se desarrollara el proceso de la investigación, a ellos se observarán y se les aplicarán las entrevista y demás instrumentos, obteniéndose los datos y luego analizando los resultados a toda la población” (Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P., 2008) .Considerando lo expresado con antelación el autor cuenta con una muestra de carácter no intencional que hace referencia al personal que labora en los departamentos de interés del Hospital General Docente Ambato. La confiabilidad representa “El grado hasta el cual el proceso de medición está libre de errores aleatorios, es decir, se ocupa de la consistencia, exactitud y capacidad de predicción de los hallazgos de la investigación”, según (Kinnear, T., y Taylor, J. , 1998)

Resultados

Este estudio debe partir de la significancia que tiene la progresiva aparición del cambio tecnológico que lleva consigo escenarios innovadores donde se refleja una nueva dimensión no solo de los sistemas de información, integrándose con cada vez más tecnología de la información (informática), también con las comunicaciones (telefonía) y los medios de información (televisión), permitiendo el almacenamiento, transmisión y manipulación de enormes cantidades de información sino que además al estar hoy al frente de la digitalización de los puestos de trabajo y dejar sin efecto la humanización estos aspectos se ha convertido de manera continua en diversos escenarios que denotan una gran complejidad.

Comprender el fenómeno que está presente implica plantear estrategias para anticipar el rendimiento profesional mediante diversas alternativas que permitan que las personas sigan siendo eficientes y eficaces, pero además comprometida con la institución donde prestan servicios. De

esta manera la capacidad para gestionar los recursos humanos en las instituciones no solo depende de las habilidades, destrezas y conocimientos sino además se requiere de la comprensión e interpretación de esta paradoja en el mundo laboral apuntando hacia aquella actividad que practica dos niveles de máxima atención, el primero lo externo que incluye el cumplimiento de actividades propias de la administración estratégica tales como la planificación, organización, control y evaluación, pero además el nivel interno hace referencia a los actores internos que gestionan nuestra actividad de cara a los requerimientos exigidos para el desempeño esperado.

Esta realidad objeto de estudio representada en el personal administrativo en el Hospital General Docente Ambato determina una forma compleja de estudio ante la teoría de la gestión del talento humano, por cuanto la connotación expresada con antelación permite evidenciar la necesidad del valor en el talento humano dentro de la organización, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral; hoy en el mundo de la globalización se debe dotar de conocimientos que apunten al desarrollo de sus competencias, esto implica que debe estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemáticas en el trabajo aportando soluciones saludables, ya que a través de esta investigación se podrá encontrar diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal dentro del trabajo. En virtud del análisis expuesto la presente investigación contextualizada en un centro de salud la misma que buscara evaluar el sistema de gestión, así como el sistema de desempeño del personal que labora, sumado a los métodos prácticos que se utilizan para implementar el cambio, roles, responsabilidades y además las competencias propias de la función del talento humano, tomando en cuenta las competencias de las personas en su puesto de trabajo.

Conclusiones

El estudio sobre la optimización del desempeño del personal en un centro de salud de Ambato, Ecuador estará vinculado a la llamada convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales ha revelado varias conclusiones importantes:

En la actualidad existe una necesidad de establecer una conexión sólida entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud proporcionados por el centro de salud.

La falta de alineación estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales puede tener un impacto negativo en el desempeño y la satisfacción laboral del personal. Se recomienda implementar un enfoque estratégico en la gestión de recursos humanos, que incluya la identificación y selección de personal con las competencias adecuadas, así como el desarrollo y retención del talento. Además establecer un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias puede ser una herramienta efectiva para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación individualizada.

Cabe destacar que la convergencia estratégica entre la gestión de recursos humanos y las competencias laborales es crucial para optimizar el desempeño del personal en los centros de salud. Estas mejoras pueden tener un impacto positivo tanto en los pacientes como en el sistema de salud en general.

Referencias

1. Aramendi, R., Inchaurredo, M., Haudemann, V., Martín, M., y Mainini, M. (2018). Aprender a investigar III. Primer encuentro de jóvenes investigadores. Argentina: EPC de Periodismo y Comunicación. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/63403/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3
2. Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Venezuela: Episteme, C.A.
3. Badillo, U. (2017). Propuesta de una nueva arquitectura del Capital Humano: Enfoque Estratégico. (U. P. Olavide, Ed.) Sevilla - España, Sevilla, España : Universidad Pablo de Olavide. Sevilla. Obtenido de www.dialnet.es
4. Cejas, V. y. (2017). La Administración de Recursos Humanos. . Quito: ESPE .
5. Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. España: Santillana UNESCO. Recuperado el 25 de Junio de 2019, de https://www.academia.edu/4217593/DELORS_J_La_Educacion_Encierra_Un_Tesoro
6. Galindo, L. (2014). Caracterización del modelo basado en competencias profesionales de educación médica desarrollado en doce especialidades clínicas de la Facultad de Medicina,

- Universidad de Antioquia – Colombia. España: Universidad de Granada. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <https://hera.ugr.es/tesisugr/24364800.pdf>
7. Garcia, M. (2010). Diseño y validación de un modelo de evaluación por competencias en la Universidad. Tesis Doctoral. España: Universidad Autonoma de Barcelona. Recuperado el 05 de Agosto de 2019, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5065/mjgsp1de1.pdf>
 8. Gomez, M. (2013). Evaluación de competencias en el espacio europeo de educación superior : un instrumento para el grado en enfermería. Madrid: Universidad Complutense. Recuperado el 10 de Julio de 2019, de <https://eprints.ucm.es/21343/1/T33395.pdf>
 9. Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill.
 10. Kinneer, T., y Taylor, J. . (1998). Investigación de Mercados. Un Enfoque Aplicado. . Bogotá: McGraw-Hill.
 11. Miller, G. (1990). Como evlauer competencias. Piramide de Miller. Recuperado el 19 de Agosto de 2019, de <https://carmanar.wordpress.com/2016/04/04/como-evaluar-competencias-la-piramide-de-miller/>