



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA DE ENSAYO:

**Importancia de las competencias del personal administrativo que
laboran en instituciones de salud pública.**

AUTORA:

Reyes Pihuave Roxana Elizabeth

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería, Roxana Elizabeth Reyes Pihuave**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

REVISORA

Econ. María del Carmen Lapo

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, ROXANA ELIZABETH REYES PIHUAVE

DECLARO QUE:

El ensayo, **Importancia de las competencias del personal administrativo que laboran en instituciones de salud pública**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre del año 2024

LA AUTORA

ROXANA ELIZABETH REYES PIHUAVE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, ROXANA ELIZABETH REYES PIHUAVE

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del **grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulado: Importancia de las competencias del personal administrativo que laboran en instituciones de salud pública**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre del año 2024

LA AUTORA

ROXANA ELIZABETH REYES PIHUAVE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

REPORTE URKUND



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ENSAYO FINAL 3

4%
Textos sospechosos



< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)
4% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ENSAYO FINAL 3.docx
ID del documento: 2f01a4251a858a148ec645d8d425601e0b62c0d9
Tamaño del documento original: 138,46 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 24/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/9/2024

Número de palabras: 5444
Número de caracteres: 38.089

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<p>Ensayo - Braganza.docx Ensayo - Braganza #57ca41</p> <p>El documento proviene de mi grupo</p> <p>14 fuentes similares</p>	5%		Palabras idénticas: 5% (266 palabras)
2	<p>Explorando los Desafíos Actuales en la Gestión de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>11 fuentes similares</p>	5%		Palabras idénticas: 5% (262 palabras)
3	<p>REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.doc REVISION DE ENSAYO GENES... #8f59c7</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>10 fuentes similares</p>	4%		Palabras idénticas: 4% (258 palabras)
4	<p>repositorio.ucsg.edu.ec</p> <p>http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23316/1/UCSG-C178-22853.pdf</p> <p>8 fuentes similares</p>	4%		Palabras idénticas: 4% (210 palabras)
5	<p>Ensayo - Franklin Satama.pdf Ensayo - Franklin Satama #6064d5</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>7 fuentes similares</p>	4%		Palabras idénticas: 4% (225 palabras)

AGRADECIMIENTO

Estamos profundamente agradecidos a Dios, nuestro padre celestial, por cada aspecto y momento en los que nos brindó en la vida para llevar a cabo mi proyecto final. Le agradecemos por ser el fundamento de nuestro hogar y por permitirnos despertar cada día con vida y buena salud, otorgándonos la fuerza necesaria para seguir este gran camino que ahora culmina con éxito. En este proceso, no solo hemos crecido como personas, sino también como profesionales.

Agradezco a mis hijos, quienes son la motivación en mi vida y a quienes dedico cada paso que doy. También quiero agradecer a mis padres por su disposición de acompañarnos en cada amanecer y en agotadoras noches de estudios. Agradezco cada consejo que nos brindaron, ya que los resultados de hoy son nuestros logros. Fueron ellos quienes nos impulsaron a alcanzar este sueño, el cual finalmente hemos conseguido.

AUTORA

Roxana Elizabeth Reyes Pihuave

DEDICATORIA

Este trabajo, fruto de mi dedicación, está dedicado a Dios, a mis hijos y a mis padres, quienes me brindaron la confianza necesaria durante esta larga tarea. Ellos son la fuente más pura de mi inspiración y comprendieron las responsabilidades que debía asumir para alcanzar la meta anhelada. Agradezco a todos por estar siempre a mi lado, por nunca juzgarme y por brindarme consejos certeros y perfectos.

AUTORA

Roxana Elizabeth Reyes Pihuave

Introducción

La administración de la salud pública es un proceso integral y continuo que busca fomentar la salud y el bienestar del pueblo por medio de la organización, planificación, dirección, control de los recursos y servicios de salud. Esta se encuentra actualmente en un cambio sin precedentes, impulsado por la complejidad creciente en los sistemas de salud, los avances tecnológicos y el cambiante panorama epidemiológico global. Es crucial que los pacientes puedan acceder fácilmente a sus historiales médicos de manera correcta y segura. Actualmente, alrededor del 80% de los países tienen procedimientos establecidos. Solo el 11% de los países indicaron que cuentan con suficientes recursos financieros asignados para implementar todas las medidas planeadas destinadas a la seguridad del paciente (Organización Mundial de la Salud, 2023). Esta afirmación subraya la creciente necesidad de cumplir con estándares de calidad cada vez más rigurosos de liderazgo y habilidades que debe tener una administración del sector público para ofrecer una atención eficaz, sistemática y justa.

Por lo anterior el Organismo de las (Naciones Unidas, 2023), menciona que es fundamental fortalecer la habilidad desde la gestión del sistema de salud pública, con el objetivo de lograr una fuerza laboral competente y bien capacitada que se relaciona de una manera intrínseca entre la competencia administrativa y la aptitud del cuidado de la salud subraya la necesidad de una gestión eficaz, mejorando los servicios sanitarios. La competencia administrativa de la salud pública integrada por la Organización Panamericana de Salud (OPS) y Organización Mundial de Salud (OMS) están comprometidos a coordinar, dirigir y generar los recursos para la salud, así mismo, están encargadas de establecer normas, directrices, apoyo técnico y monitoreo de las tendencias de salud a nivel global, así como la gestión de emergencia sanitaria, enfermedades transfronterizas y pandemias (Organización Panamericana de la Salud, 2020). Los resultados en salud de la población podrían mejorar significativamente mediante la integración de competencias modernas que permitan a las organizaciones de salud administrar adecuadamente los recursos, responder a emergencias, gestionar programas y políticas, así como promover la salud comunitaria (MacKay et al., 2023).

Según las últimas investigaciones publicadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Banco Mundial, la problemática global en salud pública es alarmante debido al estancamiento evidente en los esfuerzos por garantizar la accesibilidad, asequibilidad y calidad del cuidado médico mundial, más del 50% de la población mundial sigue necesitando principales servicios sanitarios que sean accesibles, lo que subraya una brecha significativa en la cobertura sanitaria global (Banco Mundial, 2018). Este déficit se ve agravado por las dificultades económicas extremas que enfrentan aproximadamente 2000 millones de personas al tener que costear salud riesgo de enfrentar gastos catastróficos que podrían llevarlos a una situación de pobreza extrema, limitando así su acceso continuo a servicios de salud vitales (OMS, 2022).

Desde América Latina, una perspectiva centrada según, el Ministerio de Salud Argentina (2024) enfatiza la urgencia de fortalecer las competencias profesionales en el sector sanitario como un pilar fundamental que garantice la calidad y seguridad de los pacientes e implementar programas integrales a nivel nacional, provincial y local destinados a promover la salud y seguridad laboral entre los equipos de salud. Además, las iniciativas tienen como objetivo ofrecer un cuidado integral de la salud y garantizar la seguridad laboral y fomentar entornos de trabajos seguros y colaborativos, mediante la formación continua a través de cursos virtuales, diseñados para aumentar la participación y la responsabilidad del personal sanitario como facilitadores del bienestar del paciente. La educación permanente desempeña un papel en mejorar la calidad en la atención sanitaria (Villalobos-Guiza y Sanabria-Hernández, 2023).

A nivel nacional Calderon – Layedra (2020) según el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) menciona a Ecuador entre los países con mayores índices de ineficiencia en el ámbito de salud, situándolo en el puesto 54 de 71 países evaluados. Este informe recalca una diferencia significativa entre los recursos invertidos y la calidad de la atención médica. El Ministerio de Salud Pública (2024) se comprometido a proteger la dignidad personal a través de la promoción de la salud, evitando enfermedades, también desarrollar actividades sanitarias en las áreas rurales y urbanas del cantón. Este compromiso busca garantizar un servicio de excelencia a la sociedad, sin embargo, persisten desafíos significativos en la implementación de políticas públicas efectivas que prevengan enfermedades y aseguren una atención integral, oportuna y gratuita para individuos, familias y comunidades.

Desde un enfoque regional en Quito, Guarderas et al. (2021) un estudio reveló que el 95% de los recursos públicos destinados a salud pudieron ser clasificados dentro de las dimensiones establecidas en los instrumentos internacionales, sin embargo, el 5% restante, que equivale a aproximadamente USD 584 millones, no correspondió a ninguna de estas categorías. De tal modo que un porcentaje significativo de los fondos públicos de salud se usó para fines diferentes al fortalecimiento del sistema de salud pública en Ecuador. Estos hallazgos indican la gran necesidad de mejorar la gestión presupuestaria, rendición de cuentas, monitoreo, transparencia y la evaluación en el uso de los recursos estatales de salud, de modo que se maximice el impacto en el abastecimiento de servicios y el bienestar en la comunidad. Especialmente en un contexto donde el derecho a la salud enfrenta importantes desafíos a nivel global, es crucial que los fondos públicos se canalicen estratégicamente hacia iniciativas que fortalezcan directamente el sistema de salud pública (Tavera et al., 2024).

Basado en los antecedentes presentados, este ensayo se propone analizar literaturas existentes sobre la importancia de las competencias del personal administrativo en las instituciones de salud pública. La búsqueda de información se ha centrado principalmente en fuentes electrónicas como Google Académico, Scielo y Scopus. La estructura del trabajo se compone de la siguiente manera: en primer lugar, se ofrece una definición de las competencias administrativas, teorías y conceptos fundamentales relacionados con la relevancia de las competencias administrativas. La segunda sección presenta un resumen estructurado en tabla, detallando las teorías revisadas. La tercera sección, las implicaciones prácticas de los hallazgos teóricos. Finalmente se cierra con las conclusiones. Esta organización permite una comprensión integral del tema y subraya la necesidad de fortalecer las competencias administrativas para mejorar en calidad de gestión el sistema de salud.

Teorías que sustentan la importancia de las competencias

La trascendencia del personal administrativo en las instituciones de salud pública radica en su rol fundamental para el funcionamiento eficiente y eficaz de estas organizaciones. Dichas competencias se encuentran respaldadas por sólidas teorías y modelos de gestión de recursos humanos, que enfatizan en la necesidad de contar con un capital humano capacitado y alineado

con los objetivos estratégicos de la institución (Ponce y Pool, 2024). En el sector de la salud, las teorías organizacionales han evolucionado para optimizar las funciones financieras en las instituciones. Estas influyen indirectamente la estructura y el comportamiento organizacional, manifestándose directamente en los individuos que ejecutan funciones clave, teorías como: teoría de la administración científica, teoría de competencia administrativa, teoría de competencia gerenciales, teoría de competencia específica, teoría del capital humano, teoría de cultura organizaciones, teoría de desempeño laboral, teoría de satisfacción del personal, teoría en la eficiencia de recursos (Aimara, 2021). Estos enfoques no solo ofrecen marcos conceptuales para entender las complejidades financieras, sino también perspectivas críticas sobre cómo las decisiones organizacionales afectan los recursos y la capacidad institucional para alcanzar metas estratégicas y de atención al paciente.

La Teoría de la Administración Científica por Frederick Taylor, conocida por su enfoque en la eficiencia y la estandarización de los procesos organizacionales, adquiere particular relevancia en la gestión de competencias del personal administrativo en el sector salud. Esta teoría destaca la importancia de elegir y capacitar al personal de manera adecuada para maximizar su rendimiento, definiendo las responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo (Zuluaga-Buriticá y Castellanos-Polo, 2023). Asegurándose que los recursos estén alineados con los objetivos organizacionales y las necesidades de atención, al establecer estándares claros y procedimientos eficientes, busca mejorar el servicio en la productividad y la calidad dentro de las instituciones de salud.

La teoría de Competencias administrativas de Henry Fayol en el manejo de capacidades para obtener propósito en las organizaciones con el esfuerzo de los demás, esta teoría, con sus cinco funciones primordiales de administración (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar), es fundamental para el proceso administrativo en cualquier organización, incluyendo la salud pública. Además, aplicar los principios de Fayol en la administración de la salud pública puede mejorar significativamente la eficiencia y efectividad en gestionar los recursos, la planificación de programas, la coordinación entre departamentos y el control de procesos (Juan y González, 2021). Esto se traduce en una mejor organización y uso de recursos personales y materiales, una dirección

efectiva del personal, y una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión, contribuyendo así a calidad y eficacia en servicios de salud.

La teoría de competencias gerenciales, de Tuesta y Torrejón, se basa en la identificación y desarrollo de competencias específicas, genéricas y básicas que son esenciales para el desempeño eficaz en roles de liderazgo como la conexión, trabajo en equipo, liderazgo y gestión del tiempo que son necesarios en el área administrativa, también destaca la relación significativa entre las competencias gerenciales y el rendimiento de gestión, subraya que los jefes con competencias bien desarrolladas logran una gestión más efectiva, lo que se traduce en un rendimiento general superior, a fin de mejorar la eficiencia de los líderes dentro de una organización (Tuesta y Torrejón, 2021). Su aplicación puede resultar una administración más eficiente, efectiva, lo que a su vez eleva la calidad del servicio y los resultados.

La teoría de competencias específicas David McClelland, se basa en identificar y desarrollar competencias profesionales necesarias para el desarrollo de sistemas que respaldan la gestión clínica basada en Grupos Relacionados de Diagnósticos (GRD) dentro de la salud pública. La relevancia de esta teoría en el proceso administrativo radica en su capacidad que permite mejorar la asistencia médica, y la gestión de recursos, facilitando la adaptación a nuevas tecnologías y modelos organizacionales en el sector salud (Reynaldos et al., 2018). Conocimientos y habilidades técnicas relacionadas con la gestión de instituciones de salud, como contabilidad, finanzas y manejo de tecnologías de la información.

Así también la teoría del capital humano por el economista Gary Becker, menciona la calidad y la formación del personal administrativo que impactan en la eficacia de la gestión en salud pública además, resalta la importancia de gestionar los recursos humanos en las instituciones hospitalarias para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Al aplicar estos principios en la órbita administrativa de la salud pública, se promueve la captación, selección, retención, formación, motivación, retribución y desarrollo del capital humano, garantizando la satisfacción del cliente interno y externo, coordinando esfuerzos, reforzando la cultura organizacional, asegurando condiciones laborales adecuadas y gestionando los flujos de información (Ruff et al.,

2018). Esto conlleva a una mejora en la eficacia, eficiencia y productividad del hospital, así como a un ambiente laboral ético, seguro y orientado al excelentísimo en los servicios de salud.

La teoría de la cultura organizacional de Edgar Schein es fundamental en el proceso administrativo, se describe como el conjunto de elementos que influyen valores, normas, comportamientos y creencias, los cuales influyen en interacciones y el rendimiento de los integrantes de una organización. Esta tiene la creación y aplicación de políticas y estrategias organizativas, afectando la motivación, el compromiso y la efectividad del personal. En el ámbito de la sanidad pública, una adecuada gestión de la cultura organizacional puede mejorar la eficiencia, calidad de servicios y agrado tanto del personal como de los pacientes, promoviendo una cultura basada en la transparencia, colaboración, innovación y compromiso con la misión de la salud pública, lo cual resulta en mejores resultados en atención médica, disposición de patologías y promoción de la salud comunitaria. Valores y comportamientos que predominan en la institución, que pueden influir en la implementación de competencias y en el desempeño del personal (Mena, 2024).

Según la teoría del desempeño laboral Abraham Maslow según esta teoría, para que los trabajadores de la salud logren enfocarse en brindar un servicio de calidad, primero deben tener cubiertas sus necesidades básicas. Esta teoría se convierte en un pilar fundamental para el éxito de cualquier organización, además la importancia de un desempeño laboral eficiente y efectivo resalta la obligación que profesionales de enfermería cuenten con las competencias necesarias para brindar una atención segura y de calidad, lo cual se traduce en una mejor gestión de recursos y una mayor satisfacción de las necesidades de los pacientes. Por lo tanto, en un contexto donde la excelencia en el servicio de enfermería es imprescindible, el enfoque en el desarrollo y mejora continua del desempeño laboral se erige como un componente crucial para garantizar una atención óptima en el cuidado de la salud de la población (Mazacón et al., 2020).

La teoría de satisfacción del personal de Maslow es esencial en la gestión administrativa del sector público, ya que influye en la calidad y eficiencia en el manejo gubernamental. Basada en la organización, planificación, dirección y control de recursos, la teoría de satisfacción del personal destaca que empleados motivados y comprometidos mejoran el logro de objetivos institucionales. La adecuada organización del trabajo, la asignación clara de responsabilidades y el liderazgo

efectivo, apoyados por políticas justas, fomentan un ambiente laboral positivo y productivo. De la misma manera, promover la satisfacción del personal puede mejorar significativamente la condición de los servicios públicos y la gestión administrativa en el sector público (Madero, 2022).

El liderazgo efectivo también juega un papel vital en este proceso, un líder que fomente un ambiente de trabajo positivo, que reconozca y recompense el esfuerzo y el compromiso del personal, puede aumentar significativamente la satisfacción laboral y políticas justas, equitativas en la gestión del personal que son esenciales para cultivar un clima laboral en la cual los empleados experimentan seguros, motivados para desempeñar sus funciones. La calidad de los servicios puede influir en el bienestar general de la comunidad, cuando los trabajadores están satisfechos y motivados, su desempeño mejora, la satisfacción del personal no solo beneficia a los empleados tiene un efecto directo en la calidad de asistencia pública (Apac, 2020).

La teoría de la eficiencia, definida por Stephen Palmer como la relación entre recursos y productos deseados, es esencial en la administración de la salud pública, ya que permite una optimización de recursos limitados y una priorización de intervenciones con el mayor beneficio costo-efectivo. El análisis de la eficiencia no solo busca gastar menos, sino maximizar los beneficios, promoviendo un equilibrio de brindar calidad y eficiencia en la gestión de salud. Además, su aplicación continua y sistemática mejora la gestión sanitaria al incorporar nuevas técnicas empresariales, garantizando la sostenibilidad y efectividad del sistema de salud (Carreño et al., 2024). Su enfoque destaca la importancia de la asignación adecuada de recursos y la productividad en los servicios de salud de calidad. La capacidad del personal administrativo para gestionar los recursos de manera efectiva es lo que impacta en la calidad.

Calidad de atención en el paciente según, Avedis Donabedian, pionero en el estudio de la calidad en la atención, describe la calidad como la atención maximizando el bienestar del paciente, considerando un balance de beneficios y pérdidas a lo largo del proceso de atención, este propuso un modelo estructurado en tres aparatos: estructura, proceso y resultado (Ospina y Mejía, 2018). La estructura hace referencia a los recursos humanos y físico disponibles, el proceso a las actividades llevadas a cabo para brindar atención, y el resultado a los efectos finales sobre la salud del paciente. Su teoría ha influido profundamente en mejorar la evaluación de la calidad en los

servicios de salud, estableciendo un marco esencial para garantizar una atención efectiva y segura al paciente (Díaz, 2024). Medir la satisfacción y resultados que pueden estar influenciados por la gestión administrativa.

La ciencia de salud pública está dedicada a prevenir discapacidades y enfermedades, extender la vida y promover la salud, así como la eficiencia mental y física (Acevedo, 2021). Esto se logra a través de esfuerzos establecidos de la comunidad que buscan mejorar el entorno, controlar tanto los padecimientos infecciosos como los no infecciosos, y prevenir lesiones. Además, implica educar a las personas sobre los principios del aseo personal, organizar diagnóstico y tratamiento para el servicio de enfermedades, proporcionar la recuperación y desarrollar una organización social que garantice a cada miembro de la comunidad a un nivel de vida apropiado para mantener su salud y potenciar su desarrollo (Espinosa et al., 2022; Vílchez, 2022).

Tabla 1

Teorías de las competencias del sector público.

Teoría	Autor(es)	Conceptos Clave	Aplicación en Gestión de Salud Pública	Impacto en la Eficiencia y Calidad del Servicio
Administración Científica	Frederick Taylor	Eficiencia, estandarización , definición de tareas, selección y capacitación	Optimización del desempeño del personal administrativo, establecimiento o de estándares y procedimientos claros	Mejora la productividad y la calidad del servicio, alineando los recursos humanos con los objetivos organizacionales
Competencias Administrativas	Henry Fayol	Planificar, organizar, dirigir,	Mejora la gestión de recursos, planificación	Aumenta la transparencia y responsabilidad en la gestión, mejorando la

		coordinar, controlar	de programas y coordinación entre departamentos	eficiencia y efectividad en los servicios de salud
Competencias Gerenciales	Tuesta y Torrejón	Comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, gestión del tiempo	Desarrollo de líderes efectivos, mejora del rendimiento de gestión en roles administrativos	Aumenta la eficiencia y efectividad en la implementación de políticas y gestión de recursos
Competencias Específicas	David McClelland	Identificación y desarrollo de competencias profesionales, sistemas de información	Implementación de GRD en gestión clínica, adaptación a nuevas tecnologías	Optimiza la gestión de recursos, mejora la calidad de la atención médica
Capital Humano	Gary Becker	Formación, motivación, retención, desarrollo del personal	Gestión eficiente de recursos humanos, mejora de la cultura organizacional	Incrementa la eficacia, eficiencia y productividad del hospital, mejorando el ambiente laboral y la calidad de servicios
Cultura Organizacional	Edgar Schein	Valores, normas, comportamientos, creencias compartidas	Influencia en políticas, estrategias, motivación y	Mejora la eficiencia, calidad de servicios y satisfacción del personal y pacientes

			compromiso del personal	
Desempeño Laboral	Abraham Maslow	Necesidades básicas, satisfacción del personal	Desarrollo de competencias en profesionales de enfermería, enfoque en la calidad de atención	Mejora la gestión de recursos y satisfacción de las necesidades de los pacientes, asegurando atención óptima
Satisfacción del Personal	Abraham Maslow	Motivación, compromiso, ambiente laboral positivo	Planificación, organización, liderazgo en la gestión administrativa del sector público	Mejora la calidad de los servicios públicos y eficiencia en la gestión administrativa
Eficiencia	Stephen Palmer	Relación entre recursos y productos, análisis costo-beneficio	Optimización de recursos limitados, priorización de intervenciones costo-efectivas	Maximiza los beneficios, promoviendo un equilibrio entre calidad y eficiencia en los servicios de salud

Nota. Esta tabla muestra un resumen de las teorías revisadas que sustentan las competencias del personal administrativo.

El análisis del cuadro muestra cómo diversas teorías administrativas contribuyen a progresar la eficiencia y calidad en la gestión de salud pública. La guía científica por Taylor y la teoría de competencias administrativas de Fayol se enfocan en mejorar el desarrollo y la administración de recursos humanos, lo que conduce a una mayor productividad y transparencia en la administración.

Las teorías de Competencias Gerenciales y Específicas destacan la importancia del liderazgo y la adaptación tecnológica, mejorando la implementación de políticas y la calidad del servicio. La teoría de la Dirección de Personas de Becker y la Cultura Organizacional de Schein subrayan la relevancia de la formación y educación en el desempeño del personal. Finalmente, las teorías de Actuación Laboral y Satisfacción del Personal de Maslow, junto con la teoría de Eficiencia de Palmer, subrayan el nexo entre la motivación, el entorno laboral y la optimización de recursos, con el objetivo de alcanzar un equilibrio entre calidad y eficiencia en la atención sanitaria.

Implicaciones Prácticas

La revisión de la literatura fundamenta la gran importancia de contar con personal administrativo capacitado y competente en el ámbito de la salud pública nos permite identificar una serie de intervenciones prácticas que deben ser consideradas tanto a nivel institucional como gubernamental. Estas recomendaciones tienen como prioridad reforzar las competencias del personal administrativo para mejorar el progreso de efectividad y eficacia de los servicios de salud.

A nivel institucional, los gerentes y líderes de las organizaciones de salud deben priorizar el desarrollo de competencias de su personal administrativo a través de programas de capacitación continua. Estos programas deben estar diseñados para fortalecer habilidades clave como la misión eficiente de recursos financieros, individuales y materiales. Por ejemplo, se pueden implementar talleres y cursos sobre técnicas de presupuestación, contratación de personal calificado y mantenimiento preventivo de equipos médicos. Además, es crucial que el personal administrativo se capacite en el incremento e implementación de políticas y protocolos que modernicen la calidad de atención al paciente. Asimismo, se puede establecer sistemas de reconocimiento al desempeño sobresaliente y la participación del personal en proyectos de innovación, promoviendo una cultura institucional que valore la renovación continua. Las instituciones de salud deben renovar la calidad de los servicios y adaptarse a mejoras continuas.

Por ello, los estados de cada comunidad y las jurisdicciones sanitarias, tiene el deber de habilitar un ambiente adecuado para que el empleado ya sea administrativo o no, y puedan aplicar sus

conocimientos de manera más ágil y adecuada, es así, que debe salvaguardar los fondos activos y que a su vez sean convenientes para desarrollar más capacitación y desarrollo constante en el personal que labora en las entidades, de tal manera que por medio de estas atribuciones pueden lograrse más proyectos que planteen una programación segura ya sea en los sectores públicos o privados y se pueda reclutar soportes para actividades de trabajo. Además, las autoridades deben trabajar en la definición de perfiles de competencias y estándares de desempeño para el personal administrativo en salud pública. Estos estándares servirán como punto de referencia para el esquema de plan de capacitación, la evaluación del desempeño e identificación de buenas prácticas.

Por otro lado, los gobiernos deben promover el intercambio y colaboración de conocimientos entre instituciones de salud, tanto a nivel nacional como internacional. Esto puede fomentarse a través de la creación de redes, plataformas de aprendizaje en línea y espacios de diálogo sobre mejores prácticas en gestión administrativa y finalmente, las autoridades deben velar por que las condiciones laborales del personal administrativo en salud sean adecuadas y motivadoras, lo que incluye salarios justos, oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo, creando un entorno propicio, los gobiernos estarán sentando las bases para contar con una fuerza laboral administrativa altamente calificada y comprometida con mejorar la salud pública.

Conclusiones

El análisis de la gestión científica y las competencias administrativas en el entorno empresarial revela la importancia crucial de una dirección basada en principios sólidos y bien definidos. La teoría de la gestión académica por Frederick Taylor, que destaca la eficiencia a través de la optimización de procesos, sigue siendo relevante en la actualidad, especialmente cuando se complementa con el desarrollo de competencias gerenciales y específicas que permiten a los líderes adaptarse a un entorno cambiante. La combinación de estas teorías permite maximizar el capital humano y fomentar una cultura organizacional positiva, lo cual es esencial para mejorar el desempeño laboral. Así también, las organizaciones deberían invertir en la formación continua de sus líderes, enfocándose en desarrollar competencias que no solo mejoren la productividad, sino que también fortalezcan la cohesión y el compromiso dentro del equipo.

Las competencias gerenciales dentro de las teorías de gestión nos brindan una perspectiva para progresar en eficiencia y calidad en una organización. Por otra parte, las competencias específicas son habilidades técnicas esenciales para el desempeño en un puesto específico, considerando los valores y normas que guían el comportamiento de los empleados o funcionarios, son fundamentales para entender cómo se puede mejorar el trabajo en equipo o individual. Al responder al objetivo central del ensayo, se concluye que una gestión eficaz no solo depende de la aplicación de principios científicos, sino también de la adaptación y evolución constante de las competencias gerenciales, de tal forma que, en la práctica, se recomienda que las empresas evalúen y actualicen regularmente las competencias de su personal, alineándose con los objetivos estratégicos y fomentando una cultura de aprendizaje continuo.

En conclusión, para progresar la calidad en la atención médica, es fundamental que las instituciones fortalezcan sus competencias administrativas. Así se asegurará una atención más equitativa y efectiva para todos los sectores públicos, esto contribuirá a una mejor gestión de los recursos disponibles. La principal recomendación práctica es la aplicación de proyectos de formación y desarrollo continuo para los funcionarios del área administrativa, enfocándose en la adquisición de competencias clave que permitan una gestión estratégica y adaptable. Al responder al objetivo central del ensayo, que es la importancia de las competencias administrativas en la salud pública, queda claro que su desarrollo es esencial para afrontar los desafíos contemporáneos y garantizar un sistema de salud más justo.

Referencias

- Acevedo, J. (2021). *De la antigua a la nueva salud pública: Reflexiones en tiempos de pandemia*.
www.revtecnología.sld.cu
- Aimara, D. (2021). *Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito*. Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito
- Apac, Y. (2020). “*La efectividad de la ley n° 26338 para garantizar los Servicios básicos de saneamiento, agua, Alcantarillado, y en la protección de la salud Pública y del ambiente en la ciudad de huanucop, 2018.*”
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2543/APAC%20TOLEDO%2C%20YULIANA%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (2018). *La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal*.
<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>
- Calderon - Layedra, L. (2020). *Sistema Nacional de Salud: Una mirada histórica de la construcción de la red de servicios al Sistema Nacional de Salud*.
https://www.researchgate.net/profile/Lilian-Calderon-Layedra/publication/359064763_Sistema_Nacional_de_Salud_Una_mirada_historica_de_la_construccion_de_la_red_de_servicios_al_Sistema_Nacional_de_Salud/links/62262bba84ce8e5b4d0e4add/Sistema-Nacional-de-Salud-Una-mirada-historica-de-la-construccion-de-la-red-de-servicios-al-Sistema-Nacional-de-Salud.pdf#page=62
- Carreño, R., Ramírez, A., & Botello, L. (2024). *Propuesta de plan de marketing estratégico enfocado al posicionamiento del dispositivo HB&L (Urocultivo en 4 horas) para aumentar la participación en el mercado, las ventas y la competitividad de Velez Lab para segundo semestre el 2024*.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/4264/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2>
- Diaz, I. (2024). *Implementación de estrategias para el fomento del trato Humanizado del personal asistencial a los pacientes en la Unidad de intervencionismo y cardiovascular de la clínica*

Zayma

s.a.s,

montería.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/6aa89e84-8e84-4b81-9980-ae936d820e5b/content>

- Espinosa, H., Contreras, I., Elizalde, H., & Ordóñez, M. (2022). *Rol de Enfermería en la atención de salud pública*. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44.2022pp9-22>
- Guarderas, M., Raza Diego, & González Pamela. (2021). Gasto público en salud en Ecuador: ¿cumplimos con los compromisos internacionales? *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.10>
- Juan, J., & González, S. (2021). *La teoría organizacional en la Administración Pública: ¿una ciencia administrativa, ciencia organizacional o ciencia política?* <https://doi.org/10.36677/espaciospublicos.v23i58.19933>
- MacKay, M., Ford, C., Grant, L., Papadopoulos, A., & McWhirter, J. (2023). Developing public health competency statements and frameworks: a scoping review and thematic analysis of approaches. *BMC Public Health*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-17182-6>
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235–259. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
- Mazacón, M., Paliz, C., & Caicedo, L. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72–78. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.383>
- Mena, D. (2024). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 46, 11–47. <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Ministerio de Salud Argentina. (2024). *Plan Nacional De Calidad En Salud 2021-2024- Ministerio De Salud Nación Argentina*.
- MSP. (2024, February 20). *MSP y OPS intercambiaron prioridades de cooperación para fortalecer el sistema de salud pública en el Ecuador – Ministerio de Salud Pública*. <https://www.salud.gob.ec/msp-y-ops-intercambiaron-prioridades-de-cooperacion-para-fortalecer-el-sistema-de-salud-publica-en-el-ecuador/>

- Naciones Unidas. (2023). *Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- OMS. (2023, September). *Seguridad del paciente*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf
- Ospina, J., & Mejía, X. (2018). *Transformaciones necesarias y cómo Construir las para contribuir a elevar el Nivel de desarrollo humano en la región Desde la gerencia de sistemas de salud*. <file:///C:/Users/Jaime/Downloads/0124-8146-inan-21-39-33.pdf>
- Ponce, E., & Pool, A. (2024). *Senderos del saber: desde la Administración y Ciencias Sociales*. <https://www.researchgate.net/publication/384668282>
- Reynaldos, K., Saiz, J., & Molina, Y. (2018). Competencias profesionales, gestión clínica y grupos relacionados de diagnósticos. El caso de hospitales públicos chilenos. *Revista de Salud Publica*, 20(4), 472–478. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n4.66564>
- Ruff, C., Pérez, A., Ruiz, M., Gutierrez, L., & Coral, E. (2018). Fundamentos de la gestión del capital Humano en entidades hospitalarias. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n2/ibi05218.pdf>
- Tavera, M., Torres, A., & Sandoval, R. (2024). Asignación eficiente del presupuesto en México. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1764>
- Tuesta, S., & Torrejón, Y. (2021). Competencias gerenciales y desempeño de la gestión de jefes, Red de Salud Chachapoyas, 2020. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 184–195. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.247>
- Vílchez, D. (2022). *Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal del colegio Perú Birf de Pueblo Nuevo-Ferreñafe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98434>
- Villalobos, M., & Hernández, N. (2023). *II Congreso Internacional de Educación en Enfermería. “Sustentabilidad e internacionalización hacia una educación integral: trascendiendo límites geográficos.”* [file:///C:/Users/Jaime/Downloads/II_Congreso_Internacional_de_Educacion_en_Enfermer%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jaime/Downloads/II_Congreso_Internacional_de_Educacion_en_Enfermer%20(1).pdf)

Zuluaga, M., & Castellanos, O. (2023). *Bienestar y productividad: Legado del enfoque humanista de la administración*. <https://orcid.org/0000-0002-3129-1942>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Roxana Elizabeth Reyes Pihuave**, con C.C: # **1311660185** autora del trabajo de titulación: ***Importancia de las competencias del personal administrativo que laboran en instituciones de salud pública***, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 16 de noviembre del 2024

Nombre: Roxana Elizabeth Reyes Pihuave

C.C.: 1311660185



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Importancia de las competencias del personal administrativo que laboran en instituciones de salud pública		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Roxana Elizabeth Reyes Pihuave		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. María del Carmen Lapo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de noviembre del 2024	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia, comportamiento prosocial, profesionales de la salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistema de salud, competencias administrativas		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Basado en los antecedentes presentados, este ensayo se propone analizar literaturas existentes sobre la importancia de las competencias del personal administrativo en las instituciones de salud pública. La búsqueda de información se ha centrado principalmente en fuentes electrónicas como Google Académico, Scielo y Scopus. La estructura del trabajo se compone de la siguiente manera: en primer lugar, se ofrece una definición de las competencias administrativas, teorías y conceptos fundamentales relacionados con la relevancia de las competencias administrativas. La segunda sección presenta un resumen estructurado en tabla, detallando las teorías revisadas. La tercera sección, las implicaciones prácticas de los hallazgos teóricos. Finalmente se cierra con las conclusiones. Esta organización permite una comprensión integral del tema y subraya la necesidad de fortalecer las competencias administrativas para mejorar en calidad de gestión el sistema de salud.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 - 999025723	E-mail: reyesroxana-e@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			