

# DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL IESS RIOBAMBA

## WORK PERFORMANCE OF THE NURSING STAFF IN THE SURGICAL CENTER OF THE GENERAL HOSPITAL IESS RIOBAMBA

Geoconda Fernanda Pilamunga Granizo <sup>1</sup>, Magda Francisca Cejas Martínez <sup>2</sup>.

{[geoconda.pilamunga@unach.edu.ec](mailto:geoconda.pilamunga@unach.edu.ec)<sup>1</sup>, [magda.cejas@unach.edu.ec](mailto:magda.cejas@unach.edu.ec)<sup>2</sup>}

Fecha de recepción: 14/01/2025 / Fecha de aceptación: 03/02/2025 / Fecha de publicación: 03/03/2025

**RESUMEN:** La situación actual de la gestión hospitalaria en Ecuador considera el desempeño del personal de enfermería como un factor determinante para garantizar la eficacia en la atención médica, la seguridad del paciente y resultados clínicos. A pesar de su papel fundamental en los sistemas de salud, los enfermeros enfrentan una serie de limitaciones que restringen su capacidad para brindar una atención de alta calidad. Este estudio tiene como objetivo general evaluar los efectos de la gestión hospitalaria sobre el desempeño laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital General del IESS en Riobamba. Para proporcionar un análisis más significativo, la investigación utilizó un enfoque de investigación mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos. De manera similar, para esclarecer situaciones y eventos, se utilizó un enfoque descriptivo, además de identificar características pertinentes de individuos, comunidades, grupos y otros elementos relacionados. La encuesta se desarrolló en Google Forms y se aplicó como método principal de recolección e interpretación de datos con el objetivo de conocer percepciones y evaluar el desempeño profesional de 25 enfermeras y 4 enfermeros. Los resultados son prometedores ya que el 48,3% del personal encuestado indicó actualizar sus conocimientos regularmente. Además, El 72,4 % de los empleados encuestados indicaron que recibir capacitación técnica específica en su área de trabajo sería beneficioso para maximizar su desempeño laboral. Sin embargo, el 34,5% manifestó que la falta de recursos e insumos imposibilita de cierta manera el desempeño laboral en el área. La administración y la gestión de recursos humanos mejoran competencias, fomentan la especialización y aumentan la responsabilidad profesional.

**Palabras clave:** *gestión hospitalaria, desempeño profesional, insumos, capacitación*

<sup>1</sup>Facultad de Administración, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba-Ecuador, <https://orcid.org/0009-0008-7227-316X>; +5930984046746.

<sup>2</sup>Departamento de Investigación, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba-Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>; +5930999021876.

**ABSTRACT:** The current situation of hospital management in Ecuador considers the performance of nurses as a determining factor in ensuring the effectiveness of medical care, patient safety and clinical outcomes. Despite their fundamental role in health systems, nurses face a number of limitations that restrict their ability to provide high quality care. The objective of this study is to evaluate the effects of hospital management on the performance of nurses in the Surgical Center of the General Hospital of IESS in Riobamba. To analyze, the research used a mixed approach combining quantitative and qualitative methods. Similarly, to clarify situations, a descriptive approach was used, in addition to identifying characteristics of individuals, communities, groups and other related elements. The study used a survey developed on Google Forms as the primary method of data collection to assess staff performance of 25 nurses and 4 nurses. The results are promising 48.3% of the staff surveyed indicated updating their knowledge regularly. In addition, 72.4% of staff surveyed indicated that receiving specific technical training in their area of work would be beneficial to maximize their job performance. However, 34.5% stated that the lack of resources and supplies makes it somewhat impossible to perform in the area. The administration and management of human resources improve competencies, encourage specialization and increase professional responsibility.

**Keywords:** *hospital management, professional performance, resources, training courses*

## INTRODUCCIÓN

El sector de la salud ha experimentado renovaciones importantes a lo largo del tiempo en el contexto global. Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen importantes dificultades que han imposibilitado alcanzar un sistema de salud óptimo. Con el propósito de ofertar una atención prioritaria y de alta calidad a los pacientes, resulta fundamental contar con un sistema de gestión hospitalaria que sea eficiente y eficaz. Se destaca en el estudio de Pimentel (1), la importancia de que las instituciones hospitalarias cuenten con los recursos adecuados en tres áreas clave para lograr este objetivo: recursos humanos capacitados, recursos financieros suficientes y tecnología de vanguardia. Por consiguiente, al asociar y utilizar adecuadamente estos elementos será factible garantizar una atención hospitalaria que cumpla con los estándares de calidad adecuados y que respondan de manera efectiva a los requerimientos de la población local (2).

En los últimos años, la administración hospitalaria a nivel continental ha incorporado al personal de enfermería que presta servicios en instituciones de salud pública y privadas, desempeñando un rol trascendental en la consecución de resultados clínicos favorables. Es fundamental para la implementación de planes de cuidado, el seguimiento de la condición de los pacientes y el tratamiento (3). Los establecimientos de atención médica priorizan la selección minuciosa de enfermeros y enfermeras con destrezas técnicas especializadas y experiencia clínica relevante para maximizar el rendimiento de los profesionales. Por ende, optimizar los procesos de gestión hospitalaria y potenciar la calidad de los cuidados no solo beneficiará al paciente, sino que también promoverá una atención basada en la evidencia (4).

Considerando el contexto actual de la República del Ecuador en términos de gestión hospitalaria, se enfatiza el desempeño del personal de enfermería como determinante para mejorar la eficiencia en la atención médica y de este modo garantizar la seguridad del paciente e intensificar los resultados clínicos. Como se evidencia en Vallejo (5), a pesar de su importancia en los sistemas de salud, los enfermeros afrontan una sucesión de inconvenientes que les imposibilitan el poder ofrecer atención de alta calidad. Estas problemáticas abarcan la sobrecarga física y emocional derivada de las condiciones laborales en conjunto con la limitación de recursos materiales y humanos. En efecto, estas dificultades no solo decrecen la calidad de la atención, sino que también pueden afectar el bienestar del personal y, por lo tanto, la seguridad del paciente (6).

En el contexto de la presente investigación y con el propósito de desarrollar una exploración coherente y organizada en todas las actividades propuestas, el objetivo principal de este estudio es evaluar el posible efecto de la administración hospitalaria en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital General del IESS de la ciudad de Riobamba. Además, el estudio indagará sistemáticamente los factores que afectan el desarrollo profesional, bienestar y de seguridad laboral de los enfermeros con el fin de proponer nuevas estrategias para la evaluación continua y perfeccionamiento profesional dentro del área. De la misma manera, la revisión bibliográfica expuesta en este artículo incluye diversos estudios relacionados con el desempeño del personal de enfermería y la gestión hospitalaria, lo que respalda los objetivos de la investigación y enfatiza la necesidad de llevar a cabo un análisis detallado.

### **Gestión de Talento Humano**

El propósito de la gestión del talento humano (GTH) tiende a optimizar la generación de valor en la organización mediante la aplicación de un enfoque estratégico en su dirección. Este sistema se basa en un conglomerado de acciones orientadas a garantizar que en todo momento se cuente con el nivel adecuado de conocimientos y se perfeccione las destrezas y capacidades necesarias para adquirir los resultados pertinentes con el fin de asegurar la competitividad en el mercado actual y futuro (7). En estudios previos se resalta que el personal que labora en una empresa constituye su recurso más valioso para un funcionamiento profesionalmente adecuado. No obstante, a pesar de la inversión económica significativa destinada a su desarrollo futuro, en las estadísticas actuales no se ha evidenciado de manera contundente un buen desempeño operativo (8).

En este sentido, Parra y Heredia (9) en un estudio desarrollado en Ecuador argumentan que se destacan problemas significativos vinculados con la carencia de personal y equipo apropiado para realizar las tareas inherentes de este tipo de instituciones de salud. En efecto, se resalta la ausencia de una guía de trabajo, lo que conduce a una gran cantidad de empleados cuyo perfil no compense con los requisitos esenciales para un buen desempeño. Esta deficiencia dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas y reduce la eficacia y calidad de los servicios ofertados. Sin embargo, Espinoza et al. (10) en su análisis del Manual del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) manifiesta que el Ministerio de Salud Pública del Gobierno Nacional de

Ecuador han establecido el fortalecimiento del sector salud como uno de los objetivos principales de su administración, en concordancia con la nueva visión de desarrollo y los mandatos constitucionales.

La mejora de la oferta de servicios en alineación con la demanda de atención en salud representa una de las funciones principales del proceso administrativo en el contexto hospitalario. Para alcanzar este objetivo, es factible utilizar de manera objetiva las herramientas de gestión lo cual facilita una planificación estratégica, toma de decisiones fundamentada y un control administrativo eficiente. Como resultado, se promueve una gestión funcional de los recursos disponibles, lo que permite una respuesta ágil y segura a las necesidades emergentes del sistema de salud (11). Por consiguiente, la reforma del sistema de salud en Ecuador llevada a cabo entre 2012 y 2015 ha experimentado progresos considerables gracias a la colaboración intersectorial promovida por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y al fortalecimiento de su función principal (10).

### **Proceso de gestión de talento humano**

Los factores que determinan la dimensión y la configuración del sistema de salud local incluyen la extensión territorial del país, la distribución demográfica, la infraestructura de comunicaciones y transporte, así como la distribución geográfica, la complejidad y la capacidad operativa de los recursos disponibles en el sector de la salud (1). Estos componentes interactúan de manera integrada para constituir la estructura y el funcionamiento del sistema, lo que incide directamente en la efectividad del mismo y en la disponibilidad de los servicios de salud para la población. El proceso de GTH consiste en determinar la cantidad de talento necesaria para la empresa y diseñar una solución para cubrir esa necesidad. Alternativamente, puede concentrarse en mejorar las habilidades, actitudes y experiencias de los nuevos y los empleados existentes (4).

La literatura expresada en Barrios et al. (7) manifiesta que en la era del conocimiento y la información actual, el talento humano se ha convertido en un componente estratégico imprescindible para mantener a las empresas competitivas a gran escala. El éxito empresarial está determinado por el capital intelectual de los individuos, el cual influye de manera significativa en la valoración que el mercado concede a una organización. Sin embargo, las necesidades de gestión humana van más allá de los requerimientos de personal y la capacitación continua. Se resalta la importancia de las demandas formativas continuas, tales como la calidad, los indicadores de gestión y el control de procesos. De esta manera, es fundamental vincular campos específicos como la gestión ambiental, la salud y la seguridad, que incluyen argumentos como los efectos ambientales, los riesgos ocupacionales y el manejo de emergencias (12).

En su investigación, Chiavenato (13) plantea que para el desarrollo de sus operaciones, la gestión del talento humano se basa en una serie de procesos fundamentales. Dicha investigación considera estos procesos básicos y los examina de manera tradicional para entender cómo afectan la eficacia y la eficiencia en una organización.

- **Planificación:** Implica identificar las brechas existentes en el capital humano, formular descripciones detalladas de los puestos clave y crear un plan estratégico de desempeño laboral. Este plan tiene como objetivo guiar las iniciativas de reclutamiento, garantizando que las necesidades organizacionales sean cumplidas de manera eficiente y en consonancia con los objetivos a largo plazo de la institución (14).
- **Atracción:** Consiste en determinar si los recursos internos o externos deben ser utilizados para satisfacer las necesidades de talento humano. Los sitios que promueven empleo, las redes sociales y las referencias son diferentes fuentes que garantizan un flujo constante de candidatos. Este proceso debe estar alineado con la imagen de marca empleadora que la organización busca proyectar, asegurando que la identidad corporativa y las estrategias de atracción de talento estén en concordancia (4).
- **Selección:** Este proceso implica la utilización de diversas herramientas de evaluación y verificación para seleccionar al candidato más adecuado para cubrir con la vacante. Las entrevistas, las pruebas psicométricas, el análisis de datos y la utilización de softwares especializados son algunas de las técnicas más empleadas en la actualidad. Estas técnicas permiten una evaluación completa de los candidatos, lo que facilita la selección de la persona que mejor se ajuste a los requisitos del puesto y a los objetivos de la empresa (14).
- **Desarrollo:** Diversas empresas seleccionan empleados de acuerdo con sus actitudes antes de capacitarlos en destrezas específicas. Los programas de inducción y capacitación en conjunto con las oportunidades de desarrollo profesional mediante mentoría, coaching y rotación laboral fortalecen la lealtad y el compromiso de los empleados. Estas prácticas fortalecen el desempeño individual y la cultura organizacional (4).
- **Retención:** Para asegurar el éxito a largo plazo, resulta clave desarrollar e implementar planes orientados a promover la conservación del talento humano más sobresaliente. Esto puede lograrse a través de programas de reconocimiento y recompensas, promociones, incrementos salariales, posibilidades de crecimiento profesional y participación en proyectos especiales. Estas estrategias promueven la motivación y compromiso de los empleados contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad de la organización en el mercado (4).
- **Transición:** Por último, pero no menos importante, la gestión del talento se refiere a la transformación organizacional por intermedio del desarrollo personal de los empleados. Con el propósito de facilitar una transición exitosa y asegurar la continuidad y el crecimiento de la organización, se necesitan estimulación con base en beneficios de jubilación, entrevistas de salida y planes de sucesión. Estas prácticas ayudan a planificar el capital humano de manera eficiente y mejoran la competitividad de la organización a largo plazo (15).

### Modelo de gestión de talento humano

A lo largo del tiempo, varias organizaciones han intentado encontrar el modelo ideal de gestión del talento. Sin embargo, la gestión del talento es un proceso dinámico que necesita transformarse constantemente para acoplarse a las tendencias emergentes en la gestión del capital humano, las innovaciones tecnológicas digitales y las crecientes expectativas de los

empleados (16). La identificación de una serie de dimensiones fundamentales sustenta el modelo de gestión organizacional orientado al logro de objetivos, donde se resalta la dimensión de productividad, las condiciones laborales y el desarrollo humano, estas dimensiones tienen un impacto potencialmente exitoso de una organización (17). En la opinión de Ramírez et al. (4), los componentes principales que constituyen un modelo estratégico integrado de gestión del talento humano abarcan la adquisición, evaluación, desarrollo e implementación.

La formación continua integra un elemento clave que influye directamente en la capacidad de los empleados para responder eficazmente a las necesidades de la organización. Estas actividades, planificadas y enfocadas en el cambio, fomentan el desarrollo del conocimiento del personal y ayudan a maximizar sus habilidades y competencias, lo que contribuye al fortalecimiento del talento humano de la empresa (18). De acuerdo con Maldonado et al. (19), el compromiso gerencial moderno trata de adquirir el conocimiento que facilita la identificación, fortalecimiento, desarrollo, rendimiento y la motivación del talento de todos los empleados y de los propios gerentes. En este sentido, se plantea que la implementación de la gestión del talento humano requiere la legitimación de la relación entre el capital humano y la optimización de los procesos organizacionales, con el objetivo de incrementar la rentabilidad en el contexto productivo.

El aumento de la competencia lleva a las entidades a recurrir a innovaciones y a la optimización de sus procesos con el fin de permanecer en el medio y satisfacer la demanda. El rendimiento laboral es una de las principales fortalezas de cualquier organización porque es necesario para poder soportar los resultados a largo plazo. Esta es una condición que resulta ineludible en el sentido que asegura la eficiencia operativa, la productividad y el crecimiento sostenible de esa organización. Esta es una condición necesaria para garantizar la efectividad operativa, la productividad y el crecimiento constante de la organización (20). Las organizaciones de salud pública en Ecuador ofrecen servicios como respuesta a la identificación de necesidades públicas prioritarias. El artículo 325 de la Constitución de la República regula el proceso de selección de personal en este sector y establece la obligación de aplicar un conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos para valorar a los candidatos para puestos de trabajo en el sector público (11).

En el ámbito de la salud, es imprescindible la demanda de un gran trabajo, especialmente para el personal de enfermería. Esto crea una relación directa entre el bienestar emocional y el desempeño profesional, donde el bienestar emocional se convierte en un factor contundente para el desarrollo integral y la eficiencia del trabajador en el ámbito sanitario (21). Sin embargo, la calidad de la atención médica en todos los niveles de los servicios médicos está estrechamente ligada con las expectativas de los usuarios. Como resultado, en muchas ocasiones estas expectativas no se cumplen en su totalidad, lo cual se evidencia en un aumento de quejas o reclamos relacionadas con el trato del personal y la calidad del servicio brindado (22). La notoria disminución de la eficiencia profesional impacta directamente en la experiencia del usuario, lo que resulta en una falta de atención que compromete los estándares de calidad en el contexto laboral.

El uso de la tecnología basada en la información y el conocimiento ha facilitado a las organizaciones una optimización considerable en su proceso de gestión. Estos adelantos han mejorado los procesos organizativos. De acuerdo con lo propuesto por Tong (23), la incorporación de la tecnología en el entorno laboral fomenta el desarrollo de habilidades esenciales que contribuyen a la eficiencia y efectividad del desempeño profesional tanto en el sector público como en el privado, lo que ha permitido una adaptación más significativa en relación a las demandas cambiantes del entorno (24). De igual manera, Jiménez y Cheverría (25) sustentan que el desempeño profesional de las enfermeras en el Primer Nivel de Salud deben cimentarse no solo en el dominio de los conocimientos y habilidades técnicas que potencien su ejercicio en la práctica, sino también en la integración de principios morales, sensibilidad humana y respeto hacia las personas que requieren los servicios de enfermería.

Existen varios factores que pueden afectar la rotación de personal, uno de los cuales es la falta de oportunidades de crecimiento profesional. Aunque algunos empleados cumplen con las labores asignadas, muchos no laboran cumpliendo con los niveles de desempeño esperados. La incapacidad de demostrar las habilidades y competencias necesarias para el puesto refleja esta falta de eficiencia (20). En el campo de la enfermería, la sobrecarga laboral se reafirma cuando las necesidades del trabajo despuntan la capacidad del profesional para gestionarlas. Esta condición con frecuencia obliga al personal de enfermería a extender sus jornadas laborales, lo que puede resultar en fracasos en el ámbito profesional y personal. Este fenómeno no solo tiene repercusión en el desempeño laboral, sino que también afecta el bienestar general del profesional, aumentando el riesgo de padecer algún trastorno emocional o malestar físico (26).

El ámbito de la enfermería abarca desde la prevención de enfermedades y la promoción de la salud hasta la rehabilitación y apoyo emocional, contribuyendo de esta manera al bienestar individual y colectivo en diversos entornos clínicos y comunitarios (27). De acuerdo con Lira (28), el comportamiento del personal que brinda sus servicios en las instituciones de salud está estrechamente determinado por el clima organizacional y la satisfacción en el entorno laboral. En el marco del proceso de atención, los profesionales de enfermería ejecutan actividades dependientes, independientes e interdependientes lo que facilita la prestación de cuidados integrales tanto al paciente como a su familia durante su estancia hospitalaria. Una atención integral y adaptada a las necesidades únicas de cada paciente se garantiza con este enfoque multidimensional (29). En consecuencia, el objetivo principal de este estudio es evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico con el fin de determinar si los profesionales del área estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos de la salud comunitaria destacando la importancia de la educación continua y la capacitación.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente estudio adoptó un enfoque de investigación mixta, integrando métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar un análisis más completo y significativo. Además, la investigación se concentró en la realización de un trabajo de campo exhaustivo y centrado en la recopilación de datos directamente del personal del IESS-Riobamba a través de una encuesta



dirigida al personal que labora en el centro quirúrgico. De igual manera, se utilizó un enfoque descriptivo para clarificar situaciones, eventos con el objetivo de identificar características relevantes de individuos, comunidades, grupos y otros elementos relacionados. El estudio involucró a 29 participantes (25 enfermeras y 4 enfermeros) con una experiencia laboral que oscila entre 1 a 10 años. Debido a que se trata de una población específica, se aplicó la totalidad de la muestra, lo que equivale a la población.

El presente estudio utilizó una encuesta como principal instrumento para recopilación de datos con el fin de evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería. Esta encuesta incluyó un conjunto de veinte preguntas de opción múltiple que se elaboraron cuidadosamente a través de Google Forms. Los ítems centraron sus dimensiones en los aspectos de conocimiento, calidad, contratación y relación laboral entre el personal. La relevancia de la encuesta radica en la capacidad que tiene este instrumento para proporcionar datos sistemáticos y oportunos los cuales pueden ser analizados con mayor solvencia. La encuesta fue consolidada y validada con el apoyo de la docente tutora y de dos colegas especializados en el área de enfermería. Este proceso se llevó a cabo como una fase piloto con el objetivo de asegurar una redacción adecuada de los reactivos y de este modo obtener datos más relevantes y precisos para la investigación. Con la finalidad de adquirir un análisis estructurado se procedió a tabular las preguntas utilizando la base de datos obtenidos en Google Forms, sin embargo, para la interpretación de resultados y discusión de los mismos se obtuvo la información más relevante y que este alineada a los objetivos de la investigación, lo cual permitió una discusión fundamentada y contextualizada de los hallazgos.

## RESULTADOS

Los resultados son alentadores, pues ningún encuestado manifiesta que nunca actualiza sus conocimientos. En la Tabla 1 se puede observar que el 48,3% de los encuestados actualiza frecuentemente sus conocimientos relacionados a su formación continua y un 17,2% del personal manifiesta siempre recibir capacitación, lo cual suma un 65,5% lo cual puede ser interpretado como prioritario en el ámbito del ejercicio profesional. Sin embargo, se identifica una brecha la cual se puede considerar como aspectos a mejorar y optimizar, ya que el 27,6% señala actualizarse solo en ocasiones, mientras que un 6,9% lo realiza con menor frecuencia. Es fundamental implementar estrategias de aprendizaje continuo dirigidas a estos grupos con el fin de mejorar su capacidad de adaptación a los avances en el campo.

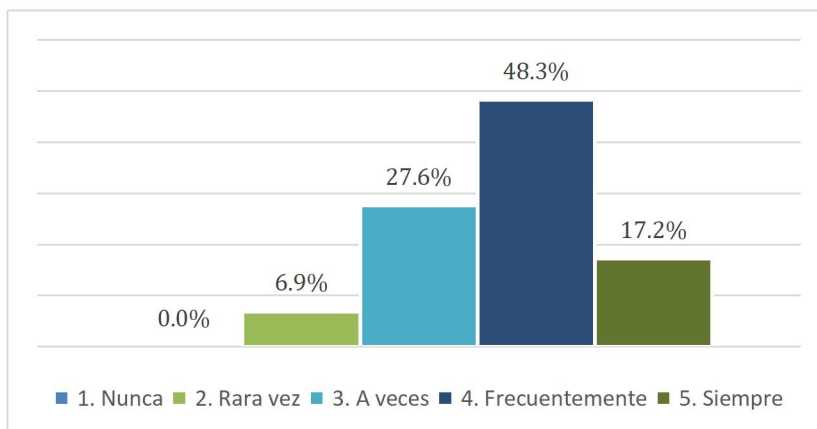
*Tabla 1. Actualización de conocimiento.*

VALIDACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Nunca	0	0,0%
2. Rara vez	2	6,9%
3. A veces	8	27,6%
4. Frecuentemente	14	48,3%
5. Siempre	5	17,2%



**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL IESS  
RIOBAMBA**

<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

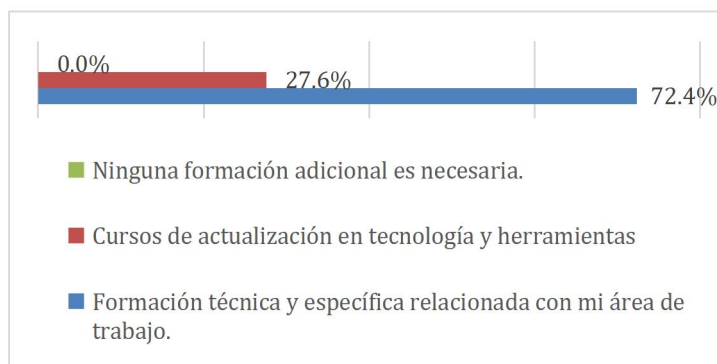


**Figura 1. Actualización de conocimiento.**

En la Tabla 2 se puede evidenciar que la mayoría del personal encuestado (72,4%) considera que la formación técnica específica en su área laboral resulta ser beneficiosa para optimizar su desempeño. De igual manera, un 27,6% del personal de enfermería encuestado reconoce la relevancia de desarrollar cursos de actualización con énfasis en tecnología aplicada al campo laboral. Ningún encuestado expresó que no requiere capacitación adicional. Estos datos respaldan la necesidad de fomentar la continuidad del aprendizaje. Por consiguiente, es fundamental proporcionar oportunidades periódicas de capacitación en aspectos claves de cada función, así como el uso de herramientas modernas para de esta manera facilitar el desarrollo pleno de sus competencias lo cual que se reflejará en una atención más eficiente, segura y centrada en los pacientes.

**Tabla 2. Tipo de formación necesaria para mejorar el desempeño.**

<b>VALIDACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Formación técnica y específica relacionada con mi área de trabajo.	21	72,4%
Cursos de actualización en tecnología y herramientas	8	27,6%
Ninguna formación adicional es necesaria.	0	0,0%
Otros	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

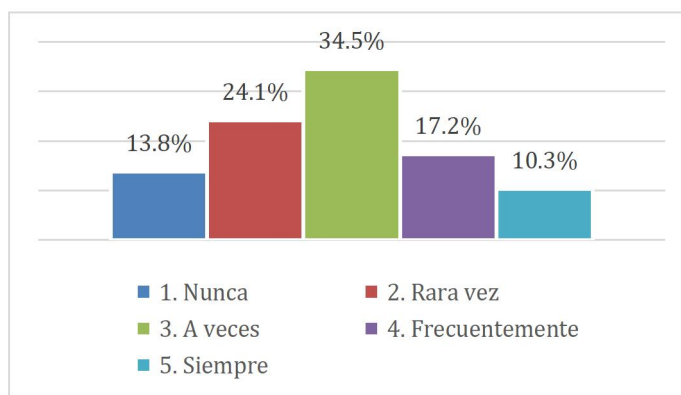


**Figura 2.** Tipo de formación necesaria para mejorar el desempeño.

En la Tabla 3 se presentan resultados que evidencian deficiencias en el abastecimiento de insumos, ya que más de un tercio de los encuestados indica que el centro cuenta con insumos y equipos de manera parcialmente suficiente (34,5%). Además, un porcentaje considerable señala que los insumos son "rara vez" (24,1%) o "nunca" (13,8%) adecuados. Solo un grupo minoritario 17,2% lo considera "frecuentemente" y 10,3% "siempre". Esta situación compromete claramente la eficiencia en la atención y dificulta de esta manera brindar una atención adecuada a los pacientes. Sin embargo, se requiere realizar un diagnóstico preciso y detallado de las necesidades para mejorar sustancialmente la gestión de inventarios.

**Tabla 3.** Suficiencia de insumos y equipos médicos para atención eficiente.

VALIDACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Nunca	4	13,8%
2. Rara vez	7	24,1%
3. A veces	10	34,5%
4. Frecuentemente	5	17,2%
5. Siempre	3	10,3%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.** Suficiencia de insumos y equipos médicos para atención eficiente.

## DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación se centraron en la capacitación del personal y la evaluación continua de su desempeño con el objetivo de contribuir a la mejora de la formación del talento humano (29). En la relación a los principales hallazgos del estudio, el personal del centro quirúrgico del hospital general IESS Riobamba manifiesta estar capacitado en áreas específicas relacionadas con sus funciones cumpliendo su rol de manera eficiente. El fortalecimiento de habilidades y conocimientos mejora el desempeño individual y la productividad a nivel departamental, lo que ayuda a lograr las metas institucionales de manera oportuna y efectiva

(18). En base a los resultados obtenidos en la encuesta, el personal manifiesta conocer los protocolos y estándares de calidad en la preparación y manejo del equipo quirúrgico, sin embargo, a pesar de las limitaciones de recursos, personal, insumos y equipo quirúrgico, se considera imprescindible la aplicación de normas de ética profesional para solventar los procedimientos.

En el estudio desarrollado por Barrios et al. (7), los resultados generales evidencian que las condiciones en la administración del talento humano que estimulan el desarrollo de habilidades dinámicas están vinculados con los conocimientos generados y con una correcta adaptación al ambiente corporativo. En esta línea, los hallazgos revelan que, al generar espacios para la generación, desarrollo y transferencia de conocimiento, además de compartir experiencias e ideas, favorece la elaboración de soluciones técnicas de gran valor. En tal virtud, un liderazgo transformacional que promueva la transformación, crecimiento profesional y la utilización del potencial de los integrantes de la organización facilita que esta reaccione de manera eficiente a las modificaciones sugeridas por su entorno.

Diferentes autores destacan como aporte conceptual que una correcta planificación en el contexto de la administración hospitalaria requiere definir objetivos claros, la identificación de los recursos necesarios y el desarrollo de estrategias efectivas para alcanzar los resultados deseados. Una planificación efectiva también promueve la coordinación y cooperación entre las diferentes áreas y áreas del hospital, lo que ayuda a mejorar el desempeño global y mantener un enfoque centrado en los resultados. Por lo tanto, un liderazgo efectivo es crucial para establecer una visión precisa, transmitir expectativas de forma eficiente y brindar la orientación requerida, facilitando que los trabajadores enfoquen sus esfuerzos en la consecución de los objetivos propuestos.

## **CONCLUSIONES**

La reforma del sistema sanitario demanda una administración hospitalaria eficaz, y muchos centros de salud actualmente buscan este propósito por intermedio de la evaluación de satisfacción de los pacientes con un énfasis en la equidad y la excelencia del servicio. Estas medidas se llevan a cabo en el contexto de políticas gubernamentales, como la administración basada en resultados, encabezada por administradores capacitados que están estrictamente afianzados con perfiles profesionales concretos. La nueva dirección pública, vista como un modelo contemporáneo de administración hospitalaria, simboliza un paradigma que podría progresar en los años venideros hacia métodos más revolucionarios, integrando propuestas de calidad superior en salud y que aplican las tecnologías más sofisticadas para la atención hospitalaria.

El conocimiento del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería, así como de las áreas que abarcan los conceptos teóricos de administración y gestión de recursos humanos, proporciona mayores competencias, fomenta la capacitación continua y genera un mayor grado de responsabilidad profesional. La educación continua y la capacitación de los profesionales de

enfermería son fundamentales para garantizar que se encuentren profesionalmente actualizados para afrontar los desafíos inherentes a la salud y la administración hospitalaria con un programa de atención inclusivo e integral. Para abordar la escasez de personal y la falta de recursos en los centros de salud, es imprescindible una mayor inversión en recursos humanos y materiales. Esta política no solo aliviaría la carga de trabajo de los profesionales de la salud, sino que también optimizaría la calidad y la seguridad de la atención a los pacientes.

## DECLARACIÓN DE INTERÉS

Los autores declaran que no existen conflictos de interés relacionados con la publicación de este artículo.

## CONTRIBUCIONES DE AUTOR

<b>Autores</b>	<b>Contribución</b>
Autor 1	Desarrollo, diseño, búsqueda bibliográfica, redacción del artículo, investigación y análisis e interpretación de datos
Autor 2	Revisión, análisis, redacción de observaciones y guía en el proceso de investigación

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pimentel Suarez SP. Gestión hospitalaria y desempeño laboral del personal de una clínica, Lima,2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2023 [cited 2024 Oct 4]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119252>
2. Reynaga Salazar SL. Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [cited 2024 Oct 4]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43437>
3. Sánchez Suárez Y, Trujillo García L, Marqués León M, Santos Pérez O. Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. Visionario Digit. 2021 Oct 5;5(4):58–77.
4. Ramírez RI, Espindola CA, Ruíz GI, Hugueth AM. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Inf Tecnológica. 2019 Dec;30(6):167–76.
5. Vallejo Taimal CN. Influencia de la gestión hospitalaria en los riesgos laborales del personal de enfermería en un Hospital de Quito Ecuador, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [cited 2024 Oct 3]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72245>
6. Armijos JC, Núñez Mondaca A. Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Rev Médica Chile. 2020 May;148(5):626–43.

7. Barrios-Hernández KDC, Olivero-Vega E, Figueroa-Saumet B. Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Inf Tecnológica*. 2020 Apr;31(2):55–62.
8. Martínez AMJ, Vega NSA, Pintado NEA, Guzmán JJM. Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Rev Venez Gerenc*. 2018;23(83):740–60.
9. Parra Rodríguez AE, Bell Heredia RE. Cronología de la gestión del talento humano para el mejoramiento de la atención de salud en hospitales de segundo nivel en el Ecuador. *Rev Caribeña Cienc Soc RCCS*. 2019;(7 (Julio)):61.
10. Espinosa V, de la Torre D, Acuña C, Cadena C. Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. *Rev Panam Salud Pública*. 2017 May 15;41:e52.
11. Chicaiza Sánchez OL, Bastidas Picoita MC, Llano Ushiña AE, Moreno Sánchez PE, Hernández Aráuz MA. Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Rev Cuba Investig Bioméd*. 2018 Mar;37(1):116–20.
12. Pérez Luna SF, Sarmiento Bayas PE. Propuesta para el mejoramiento y desarrollo del talento humano en el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. 2014 [cited 2024 Oct 6]; Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1780>
13. Chiavenato I. *Gestión del talento humano*. 2008;
14. Ramírez-Montoya MS. Transformación digital e innovación educativa en Latinoamérica en el marco del COVID-19. *Campus Virtuales*. 2020 Oct 31;9(2):123–39.
15. Robles Salguero RE, Serrano Mantilla HB, Serrano Mantilla GL, Gaibor Vera FM, Gil Borja MA, Fernández Lorenzo A. Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Rev Cuba Investig Bioméd*. 2017 Sep;36(3):0–0.
16. Mori KOC, Bardales JMD. Gestión del talento humano en el desempeño laboral: *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 2020 Nov 19;4(2):684–703.
17. Salamanca YT, Río Cortina AD, Ríos DG. Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma Negocios*. 2014 Jan 1;5(11):70–7.
18. Apolo-Pérez KL, Álvarez-Gavilanes JE, Vicuña-Matute WG. Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *CIENCIAMATRIA*. 2024;7(12):38–66.
19. Maldonado Ojeda E, Manrique Cagua A. Gestión de talento humano basado en competencias: una perspectiva latinoamericana. *Carácter Rev Cient Univ Pacífico ISSN 2602-8476* [Internet]. 2017 Dec 2 [cited 2024 Oct 9];5(1). Available from: <http://upacifico.edu.ec/ojs/index.php/caracter/article/view/32>
20. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agregado*. 2020 Dec 31;7(1):54–60.
21. Lara MEM, Salguero RER. Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos.
22. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ*. 2020 Oct 6;2(4):543–54.
23. Tong Hidalgo IT. TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2022 [cited 2024 Oct 4]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95185>
24. Merlo S, Neto LM, Zatt WB, Sudati TL. Tecnología, salud y coproducción. Uniendo estrategias para combatir la crisis de la salud pública de la COVID-19. *Cuad Adm* [Internet].

- 2022 May 18 [cited 2024 Oct 11];35. Available from: [https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/view/34621](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/34621)
25. Jiménez Castro A, Cheverría Rivera S, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. REVISIÓN DESDE EL DESEMPEÑO LABORAL AL VÍNCULO CON ENFERMERÍA. *Horiz Enfermeria*. 2021;32(2):177–91.
  26. Bustamante Velazque KO. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia. 2021.
  27. Espinoza G de JV, Samaniego GFL, Soto JCC, Campos GEE. Cuidado humanizado de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro – Ecuador. *Mediciencias UTA*. 2022 Jan 1;6(1):55–68.
  28. Lira CM. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vida*. 2022 Dec 1;4(4):206–2016.
  29. Navarrete Romero ES, Zambrano Pinargote ND, Loor Vinuesa GM, Gómez León JI. Rol de la enfermería en la salud comunitaria. *RECIMUNDO*. 2024 Mar 5;8(1):445–53.