Maestría en Administración Pública
Artículo de investigación aplicada

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS EN EL HOSPITAL IESS QUITO SUR, 2024

Mónica Patricia ECHEVERRY AVILES [a], Lady Elizabeth LEDESMA LEÓN [b],
María Elena GODOY ZÚÑIGA [c]
a. Ing. Contabilidad y Auditoría, Coordinadora Institucional de Presupuesto y Contabilidad, monica.echeverry@uees.edu.
b. Lcda. en Contabilidad y Auditoría, Analista en Compras Públicas, lady.ledesma@uees.edu.ec
c. Dra. en Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador, mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave
Competencias organizacionales, desempeño organizacional, gestión hospitalaria, procesos internos.

Clasificación JEL
O15

Resumen: En el entorno de la gestión hospitalaria, la eficacia en los procesos internos es fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad. El objetivo de la investigación es analizar las competencias organizacionales presentes en el personal del Hospital IESS Quito Sur, para determinar su incidencia en la gestión de los procesos internos. El estudio posee un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Se aplicó un cuestionario a 318 trabajadores administrativos y médicos. El cuestionario buscó medir dimensiones como capacidad de liderazgo, comunicación efectiva, habilidad para trabajar en equipo y adaptabilidad a los cambios. Los resultados mostraron que el 73.9 % de los trabajadores tienen una participación colaborativa, esto evidencia el compromiso con el trabajo colaborativo. los análisis estadísticos realizados muestran que existe una fuerte asociación entre las competencias organizacionales y la gestión de los procesos internos en el Hospital IESS Quito Sur. Se concluye que una planificación y desarrollo adecuados de competencias organizacionales son esenciales para el éxito y la eficiencia operativa del hospital.

Key words
Organizational competencies, organizational performance, hospital management, internal processes.

JEL Classification
O15

Abstract: In the context of hospital management, efficiency in internal processes is crucial to ensure the delivery of quality healthcare services. The objective of the research is to analyze the organizational competencies of the staff at Hospital IESS Quito Sur, to determine their impact on the management of internal processes. The study has a quantitative, correlational, and non-experimental approach. A questionnaire was administered to 318 employees, including both administrative and medical staff. The questionnaire aimed to measure dimensions such as leadership capacity, effective communication, teamwork skills, and adaptability to change. The results showed that 73.9% of employees participate collaboratively, reflecting their commitment to teamwork. The statistical analyses conducted indicate a strong correlation between organizational competencies and the management of internal



processes at Hospital IESS Quito Sur. It is concluded that proper planning and development of organizational competencies are essential for the success and operational efficiency of the hospital.

INTRODUCCIÓN

En la última década, los hospitales han enfrentado una creciente presión para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención mientras administran recursos limitados. Esta situación ha llevado a un renovado interés en comprender cómo las competencias organizacionales impactan la gestión de los procesos internos. Mantener competencias sólidas en áreas como la gestión del talento humano, la optimización de recursos y la implementación de tecnología, tienden a experimentar una mejor coordinación entre departamentos, reducción de tiempos de espera y una mayor satisfacción del paciente (Mendieta et al., 2020).

En el entorno de la gestión hospitalaria, la eficacia en los procesos internos es fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad. Los hospitales se enfrentan a desafíos constantes, como la optimización de recursos, la mejora de la atención al paciente y la adaptación a los avances tecnológicos. En este sentido, las competencias organizacionales juegan un papel crucial en la eficiencia y la efectividad de la gestión interna de los hospitales (Flores & Barbarán, 2021).

La importancia de las competencias organizacionales en diversos sectores, abarcan desde habilidades técnicas y conocimientos especializados hasta capacidades de liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo (Lora et al., 2020). En el contexto hospitalario, estas competencias no solo impactan la calidad de la atención médica, sino también la eficacia de las tareas administrativas y operativas (Reynaldos et al., 2018).

En un entorno cada vez más complejo y dinámico, donde los desafíos en la atención médica y la administración de recursos son constantes, las habilidades organizacionales se vuelven indispensables para garantizar no solo la calidad de la atención médica, sino también la eficacia en la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales. La capacidad de liderazgo, la comunicación efectiva, la habilidad para trabajar en equipo y la adaptabilidad a los cambios son solo algunas de las competencias críticas que los profesionales de la salud y los administradores hospitalarios deben poseer para afrontar los desafíos del sistema de salud actual (Frías, 2023).

En el Ecuador, se observan tendencias emergentes en la gestión hospitalaria que enfatizan la importancia de las competencias organizacionales. Con la creciente demanda de servicios de salud y los avances tecnológicos en el sector, los hospitales ecuatorianos se enfrentan a la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios y mejorar la eficiencia de sus procesos internos (Gonzáles et al., 2019).

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Quito Sur, como parte integral del sistema de salud en Ecuador, se encuentra constantemente bajo presión para mejorar sus procesos internos y garantizar la atención oportuna y efectiva a sus pacientes. Aunque se han realizado esfuerzos significativos para modernizar y optimizar sus operaciones, existe una necesidad continua de evaluar y mejorar las competencias organizacionales dentro de la institución para enfrentar los desafíos presentes y futuros. En este contexto se plantea que un mayor nivel de competencias organizacionales incide en la gestión de procesos internos en el Hospital IESS Quito Sur.

La relevancia del tema sobre las competencias organizacionales y su influencia en la gestión de procesos internos en el Hospital IESS Quito Sur es fundamental. En primer

lugar, la calidad de la atención al paciente es un factor crucial que se ve directamente afectado por las competencias organizacionales del personal hospitalario.

Un análisis exhaustivo de estas competencias puede revelar áreas específicas donde se requiere mejora, lo que podría traducirse en una atención médica más efectiva, segura y centrada en las necesidades individuales de cada paciente. Segundo, resulta en la reducción de los tiempos de espera y la minimización de errores administrativos, así como una mejor utilización de los recursos disponibles, todo lo cual conduce a una operación más eficiente y efectiva del hospital.

Finalmente, en un contexto nacional y regional más amplio, este estudio tiene implicaciones significativas. En el Ecuador, donde la demanda de servicios de salud sigue en aumento y los recursos son limitados, es imperativo que los hospitales, como el IESS Quito Sur, optimicen sus operaciones para satisfacer las necesidades de la población de manera efectiva y eficiente. Los hallazgos de esta investigación no solo beneficiarán a la institución en cuestión, sino que también podrían ser relevantes para otros hospitales y centros de salud en el país y la región, proporcionando información valiosa para mejorar la atención médica en general.

En consecuencia, las competencias organizacionales se convierten en un pilar elemental en la gestión de los procesos internos. Por tal razón, el objetivo de la investigación es analizar las competencias organizacionales presentes en el personal del Hospital IESS Quito Sur, con la finalidad de determinar su incidencia en la gestión de los procesos internos.

REVISIÓN LITERARIA

Competencias organizacionales

ECHEVERRY-LEDESMA-GODOY

La evolución continua de las competencias a nivel global ha motivado a las organizaciones a desarrollar, mejorar y actualizar sus procesos internos para mantener su competitividad (Bravo et al., 2021). Es evidente que el enfoque se centra en las tendencias de competencias organizacionales, lo que implica que las entidades públicas autónomas que aún no han implementado nuevos sistemas tienen la oportunidad de innovar y transformarse. A pesar de las dificultades, es crucial que estas organizaciones puedan adaptarse al cambio (Córdova et al., 2023).

De acuerdo con Derevetski (2020) las competencias organizacionales son el conjunto de habilidades, conocimientos, aptitudes y comportamientos que una organización necesita para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos. Estas competencias son distintivas de cada organización y reflejan su cultura, valores y estrategia. Para Falcón et al. (2018) pueden abarcar diversas áreas, como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, toma de decisiones, gestión del cambio, innovación, adaptabilidad, entre otros.

Por otra parte, Bravo (2018) destaca que la gestión por competencias es un enfoque gerencial que facilita la evaluación de las habilidades específicas requeridas para un puesto de trabajo y, especialmente, de la persona que lo ocupa. Este enfoque permite flexibilizar la estructura organizativa al separar la gestión del trabajo de la gestión del personal, reconociendo a estos últimos como actores fundamentales en los procesos de cambio de las empresas. Además, contribuye a establecer ventajas competitivas para la organización

El objetivo de las competencias organizacionales es asegurar que una organización cuente con el conjunto adecuado de habilidades, conocimientos, aptitudes y comportamientos necesarios para lograr sus objetivos estratégicos y operativos (Rodríguez et al., 2021). Estas competencias se enfocan en fortalecer la capacidad de la organización

para adaptarse a los cambios, innovar, mejorar el desempeño y mantener una ventaja competitiva. Al desarrollar y gestionar las competencias organizacionales de manera efectiva, las empresas pueden optimizar su funcionamiento, aumentar la productividad, mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, y lograr un mejor posicionamiento en el mercado (Sanabria et al., 2019).

Las competencias organizacionales están compuestas por una serie de elementos interrelacionados que influyen en el funcionamiento y el laurel de una organización (Peruzzo et al., 2020). Estos componentes pueden ser categorizados en diferentes áreas clave como las habilidades técnicas y profesionales que son el conjunto de conocimientos específicos y habilidades técnicas requeridas para desempeñar funciones o tareas dentro de la organización. La posesión y el desarrollo de estas habilidades son fundamentales para garantizar la eficacia en la ejecución de las actividades laborales (Mendivel et al., 2020).

Las habilidades interpersonales y de comunicación: Se refieren a la capacidad de interactuar y comunicarse de manera efectiva con otras personas tanto dentro como fuera de la organización. Esto engloba habilidades como la escucha activa, la empatía, la negociación, la resolución de conflictos y la capacidad de trabajo en equipo. Dichas habilidades son fundamentales para crear un ambiente de trabajo colaborativo y productivo. (Lumbreras et al., 2020).

El liderazgo y gestión implican las habilidades necesarias para dirigir, motivar y guiar a los integrantes del equipo hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización. Estas destrezas incluyen la toma de decisiones, la asignación de responsabilidades, la resolución de problemas, la administración del tiempo y la capacidad de inspirar y motivar a los demás. (Luna & Lara, 2020).

El entendimiento del mercado y del medio ambiente se relaciona con la comprensión profunda del sector en el que la empresa opera, así como de las tendencias y los factores externos que pueden influir en su rendimiento (Lora et al., 2020). Los principios, creencias y normas compartidas que guían el comportamiento y las decisiones de los miembros de la organización representan los valores y la cultura organizativa (Lorincová et al., 2020).

Según lo expuesto, los autores Lago et al. (2019) plantean que una cultura organizacional sólida y coherente con los valores empresariales puede impulsar la cohesión, colaboración y compromiso de los empleados, además de fortalecer la identidad y reputación organizacional en el mercado. Según Galán et al. (2023), la combinación y equilibrio adecuado de estos elementos resultan fundamentales para desarrollar competencias organizativas robustas y garantizar el éxito a largo plazo en un entorno empresarial dinámico y altamente competitivo

Gestión de procesos

La gestión por procesos, que encuentra sus raíces en los principios propuestos por Frederick Taylor en su modelo de administración científica, representa un enfoque fundamental en la mejora continua de las organizaciones (Losada, 2020). Este modelo, desarrollado a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, estableció las bases para la eficiencia en la producción industrial mediante la optimización de los procesos de trabajo (Ospina & Padilla, 2019).

La característica central del modelo taylorista era su estructura organizativa vertical y jerarquizada, donde las responsabilidades y tareas se distribuían de manera clara y definida entre diferentes departamentos y niveles de autoridad (Oña et al., 2018). Este diseño permitía una supervisión efectiva y una división del trabajo que optimizaba la productividad.

El aumento de la productividad en la producción de bienes y servicios era un objetivo crucial para Taylor. Para lograr esta meta, Taylor recomendaba usar métodos científicos para analizar y mejorar los procesos laborales (Omidi et al., 2023). Esto incluía un examen minucioso de cada tarea, con el fin de identificar los métodos más eficientes, así como la especialización de funciones para incrementar la eficacia y rapidez en la ejecución de las labores (Gómez & Topete, 2018).

La gestión de procesos consiste en un método sistemático para reconocer, examinar, planear, llevar a cabo, supervisar y constantemente perfeccionar los procesos de una organización, con el propósito de mejorar la eficacia, calidad y la satisfacción de los clientes. (Gonzales & Cevallos, 2022). Implica la identificación de actividades clave, la asignación de recursos adecuados, la estandarización de procedimientos y la implementación de tecnologías y prácticas que faciliten la coordinación y la colaboración entre diferentes áreas funcionales de una organización (Quito & Piñuela, 2020).

Para Gómez & Espín (2022) la organización basada en procesos es aquella que organiza las principales funciones de la empresa en líneas horizontales que atraviesan la estructura jerárquica, lo que permite la delegación de autoridad y responsabilidad a niveles específicos. Esto implica que los procesos funcionan de forma independiente, pero están interconectados entre sí, corriendo en paralelo dentro de la organización.

En consecuencia, el propósito principal de la administración de procesos es optimizar la eficiencia, la calidad y la efectividad de las operaciones de una compañía (Medina et al., 2021). Con el fin de alcanzar este objetivo, la gestión de procesos se centra en la identificación, análisis, diseño, ejecución, supervisión y mejora constante de los procesos que son críticos para el funcionamiento de la organización (Mori et al., 2022).

Impacto de las competencias organizacionales en el desempeño empresarial

Las competencias organizacionales tienen un impacto significativo en el desempeño y la competitividad de una empresa en el mercado. Al desarrollar y gestionar eficazmente estas competencias, una organización puede obtener una serie de beneficios que influyen positivamente en su éxito a largo plazo (Salman et al., 2020).

En primera instancia, las competencias organizacionales bien desarrolladas permiten que la empresa se adapte de manera más efectiva a los cambios del entorno. En un mundo empresarial caracterizado por la rápida evolución tecnológica, los cambios en las preferencias de los consumidores y las fluctuaciones en el mercado, la capacidad de adaptación es crucial para mantener la relevancia y la competitividad. Las organizaciones con fuertes competencias organizacionales están mejor equipadas para identificar y aprovechar las oportunidades emergentes, así como para enfrentar los desafíos y las amenazas de manera proactiva (Pacherrez, 2020).

Además, las competencias organizacionales impactan directamente en la eficiencia y la productividad de la empresa. Al poseer los trabajadores las habilidades, conocimientos y aptitudes necesarias para realizar sus funciones de manera efectiva, se reduce la probabilidad de errores y retrabajos, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa. Asimismo, una fuerza laboral competente puede generar ideas innovadoras, optimizar

procesos y encontrar soluciones creativas a los problemas, lo que contribuye a mejorar la productividad y la calidad del trabajo realizado (Vera et al., 2021).

Las competencias organizacionales sólidas pueden servir como una fuente de ventaja competitiva para la empresa (Córdova et al., 2023). En un mercado saturado y altamente competitivo, la capacidad de ofrecer productos o servicios de alta calidad de manera eficiente y con un alto nivel de satisfacción del cliente puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso (Lora et al., 2020).

Competencias organizacionales y la gestión de los procesos internos

Los procesos internos de una organización pueden enfrentar desafíos y obstáculos que requieren una rápida resolución. Las competencias organizacionales relacionadas con la resolución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad son fundamentales para abordar estos desafíos de manera efectiva. Los equipos que poseen estas competencias pueden identificar rápidamente las causas de los problemas, generar soluciones innovadoras y tomar decisiones informadas para superar los obstáculos que puedan surgir en la ejecución de los procesos internos (Fonseca et al., 2020).

Para Pozo (2022) en un mundo empresarial en el que la tecnología avanza rápidamente y las preferencias de los clientes cambian, la capacidad de adaptarse es crucial para que una empresa tenga éxito. Las habilidades organizacionales, como la flexibilidad, la agilidad y la capacidad de aprendizaje, son fundamentales para ajustar y mejorar constantemente los procesos internos en respuesta a los cambios del entorno (Blanco, 2023). Aquellas empresas que fomentan estas habilidades pueden adaptar rápidamente sus operaciones y procesos internos para aprovechar nuevas oportunidades y enfrentar los desafíos que surjan (Palmira, 2021).

Una gestión de procesos internos eficaz requiere una estrecha colaboración entre equipos y una comunicación clara y transparente. Las competencias organizacionales contribuyen a construir una cultura de colaboración y a fomentar la coordinación entre los diversos actores en la ejecución de los procesos internos (Pérez et al., 2021).

Las competencias de una organización, como la capacidad de analizar, resolver problemas y mejorar continuamente, son útiles para identificar áreas a mejorar en los procedimientos internos de la empresa. Esto implica eliminar duplicaciones, simplificar procesos, automatizar tareas repetitivas y adoptar prácticas más efectivas. Al desarrollar y utilizar estas habilidades, las organizaciones pueden mejorar sus procedimientos internos y aumentar su eficacia operativa (Calvante-Suarez et al., 2021).

En conclusión, las competencias organizacionales tienen una incidencia significativa en la gestión de los procesos internos de una organización. Al desarrollar y fortalecer estas competencias, las organizaciones pueden optimizar sus operaciones, fomentar la colaboración y coordinación entre equipos, resolver problemas de manera efectiva y adaptarse con éxito a los cambios del entorno empresarial. Esto, a su vez, contribuye a mejorar la eficiencia, productividad y competitividad de la organización en su conjunto (Díaz & Díaz, 2021).

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque, diseño y método

Para el estudio se aplicó un método cuantitativo para identificar patrones. A través de la recolección de datos mediante encuestas. Se aplicó el diseño correlacional para examinar si existe la relación entre el nivel de competencias del personal y la eficiencia de los procesos internos en el hospital IESS Quito Sur.

Esto implicó recoger datos sobre las variables y utilizar análisis estadísticos, como la prueba de Chi-Cuadrado, para evaluar si existe una asociación significativa entre las variables. El método inductivo se utilizó como método para analizar ejemplos concretos de cómo se manifiestan estas competencias en el hospital y, a partir de ahí, identificar principios generales sobre su impacto en la gestión de procesos internos.

Procedimiento para la obtención de datos

Para la investigación sobre las competencias organizacionales y su incidencia en la gestión de procesos internos se diseñó un cuestionario con 24 preguntas con la escala de medición de tipo nominal con opción de respuesta “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi siempre”, “Siempre”. Esta característica proporcionó respuestas directas que pueden ser fácilmente codificadas. Las preguntas fueron sometidas a una prueba piloto que fue validada por expertos, luego se realizó al análisis de confiabilidad con un valor de alfa de Cronbach de 0.853

El cuestionario buscó medir dimensiones como capacidad de liderazgo, comunicación efectiva, habilidad para trabajar en equipo, adaptabilidad a los cambios. Estas dimensiones tienen un impacto directo y positivo en la gestión de los procesos internos del Hospital IESS Quito Sur.

El estudio se realizó en el Hospital del IESS Quito Sur, ubicado en la calle Moraspungo. La población de interés para el estudio está conformada por todos los trabajadores del hospital. El centro médico cuenta con 1846 trabajadores de los cuales 258 es personal administrativos y 1548 médicos. Incluir a ambos grupos proporciona una visión integral y equilibrada de cómo las competencias organizacionales impactan en todas las áreas del hospital, asegurando que los resultados sean completos y representativos.

El tipo de muestreo que se utilizó fue aleatorio simple. Para el cálculo se utilizó la formula propuesta por Velásquez (2023), en la cual se consideró una confianza de 1.96, error de 0.05, probabilidad de éxito 0.5, probabilidad de fracaso de 0.5. Como resultado final, el tamaño de la muestra fue de 318 individuos.

Para garantizar una recolección de datos efectiva y ética en la investigación, se gestionó la autorización correspondiente con la administración del hospital. Se presentó el propósito y alcance del estudio, asegurando la transparencia y buscando la colaboración institucional. Antes de iniciar la recolección de datos, se informó a los participantes potenciales sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos involucrados, los derechos como participantes y la opción de retirarse del estudio en cualquier momento además se estableció medidas para proteger la identidad de los participantes.

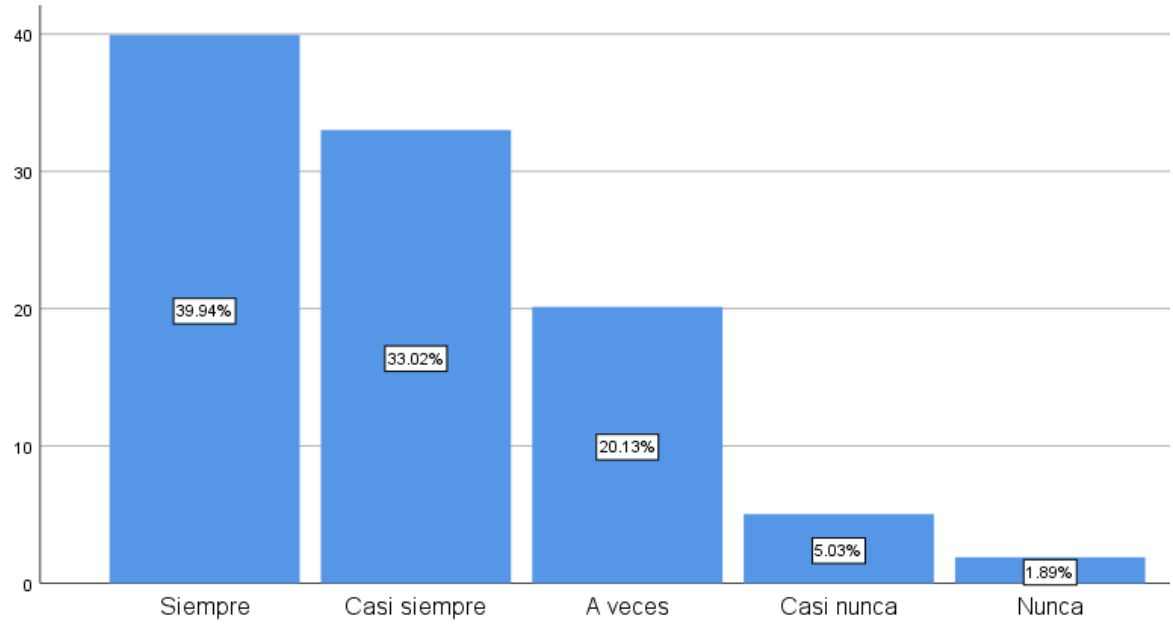
Una vez recopilada la información, la información fue organizada, procesada y analizada mediante el software SPSS Statistics 25, el cual facilitó la realización del análisis estadístico de la correlación, así como la presentación de resultados correspondiente en tablas y figuras.

ECHEVERRY-LEDESMA-GODOY

RESULTADOS

Figura 1

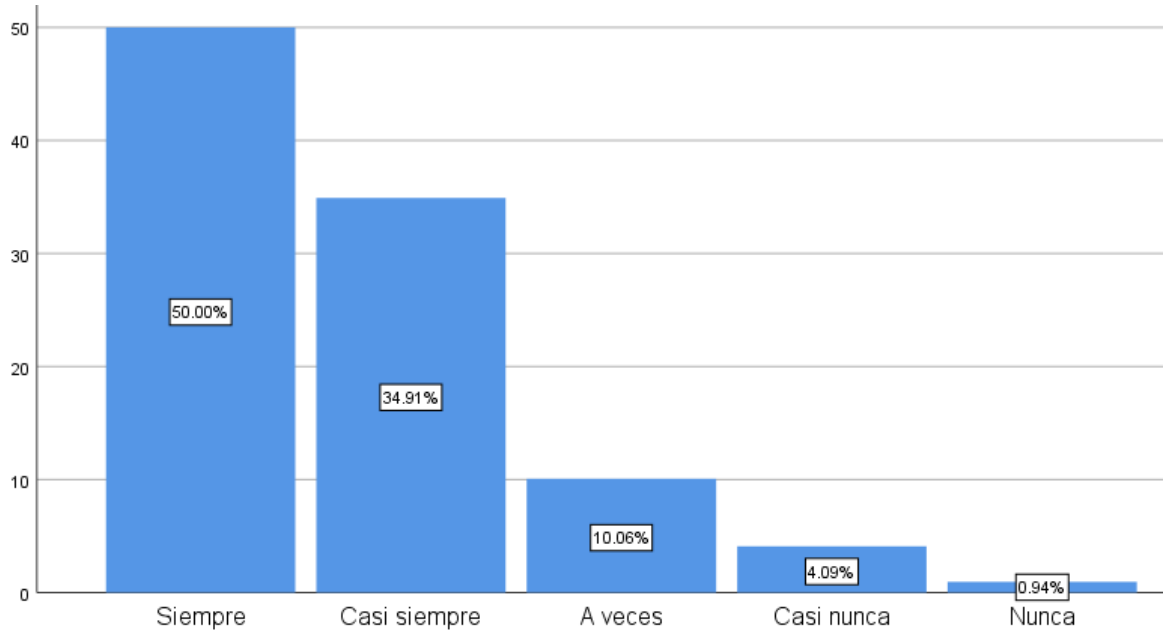
Liderazgo



Los resultados sobre liderazgo, basados en 318 evaluaciones, revelan un compromiso significativo con el desarrollo profesional. Un 73% de los líderes demuestra un enfoque proactivo: el 39.9% (127 personas) indica “Siempre” y el 33% (105 personas) “Casi siempre” fomentan capacitación y crecimiento. Un 20.1% (64 personas) señala “A veces”, mientras solo un 6.9% (22 personas) muestra menor involucramiento con “Casi nunca” o “Nunca”. Estos datos reflejan una cultura organizacional comprometida con el desarrollo profesional de sus equipos.

Figura 2

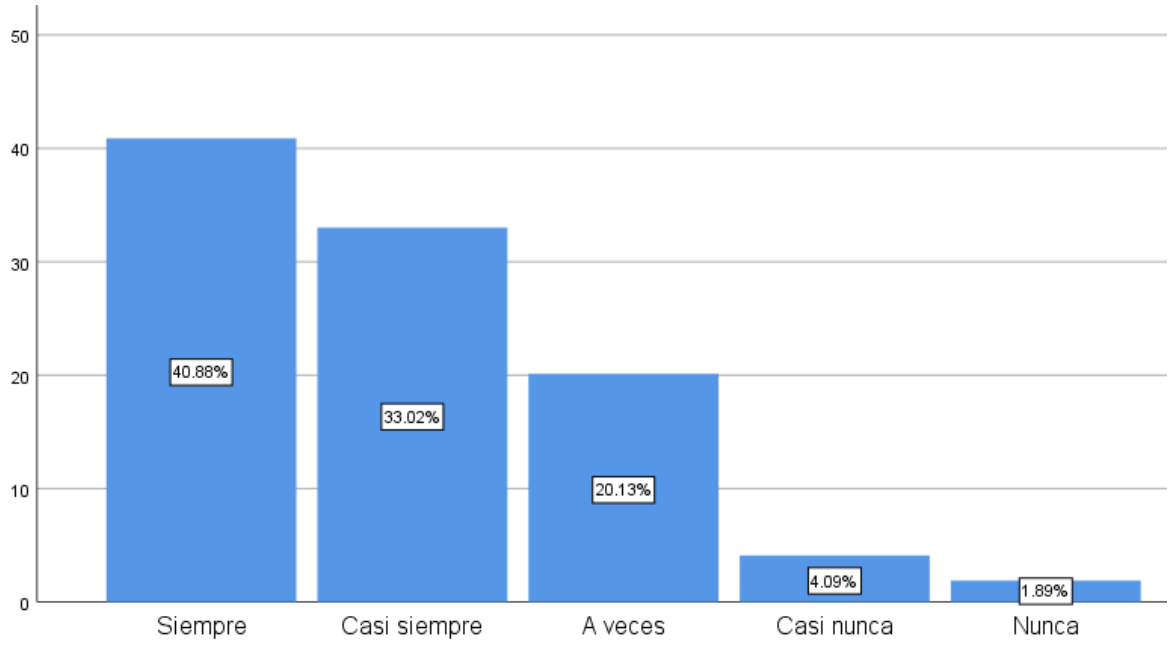
Comunicación efectiva



El análisis de la comunicación efectiva, basado en 318 respuestas, revela una tendencia altamente positiva. Un 84.9% de los participantes reporta una práctica frecuente de resumir y parafrasear opiniones: el 50% (159 personas) indicó "Siempre" y el 34.9% (111 personas) "Casi siempre". Un 10.1% (32 personas) señaló "A veces", mientras solo un 5% (16 personas) manifestó una práctica menos frecuente con "Casi nunca" o "Nunca". Los resultados demuestran un compromiso significativo con estrategias de comunicación que aseguran la comprensión mutua.

Figura 3

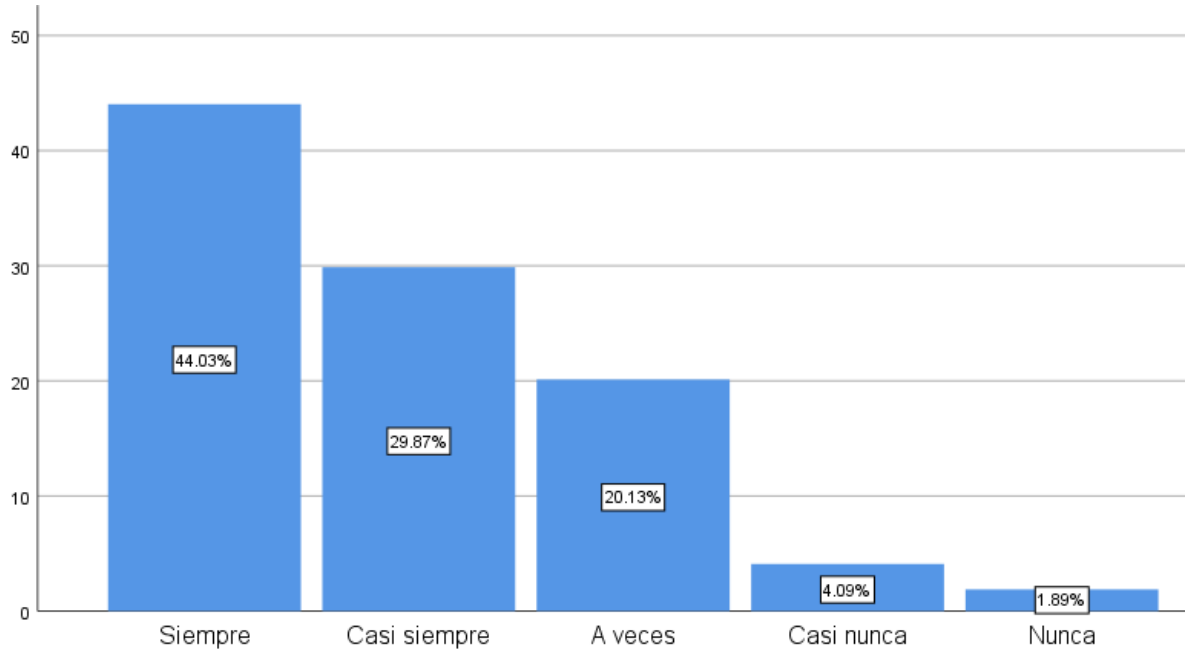
Habilidad para trabajar en equipo



El análisis de habilidades para trabajar en equipo, basado en 318 respuestas, muestra una tendencia predominantemente positiva. Un 73.9% de los participantes reporta alta participación en actividades colaborativas: el 40.9% (130 personas) indicó "Siempre" y el 33% (105 personas) "Casi siempre". Un 20.1% (64 personas) señaló "A veces", mientras solo un 6% (19 personas) manifestó baja participación con "Casi nunca" o "Nunca". Los resultados evidencian un compromiso mayoritario con el trabajo colaborativo.

Figura 4

Adaptabilidad a los cambios



Los resultados sobre la adaptabilidad a los cambios en los procesos revelan un panorama alentador. Del total de 318 profesionales encuestados, un 73.9% demuestra una disposición proactiva: el 44% (140 colaboradores) indica que "Siempre" implementa nuevos enfoques, mientras el 29.9% (95 personas) lo hace "Casi siempre". Un 20.1% (64 personas) señala que "A veces" adopta cambios, y solo un reducido 6% (19 personas) muestra resistencia al indicar "Casi nunca" o "Nunca". Estos datos reflejan una cultura organizacional mayoritariamente receptiva y flexible ante la transformación de procesos laborales.

Para verificar que las competencias organizacionales inciden en la gestión de los procesos internos se utilizó el método chi cuadrado, procedido de una prueba de

normalidad. Los supuestos de normalidad son condiciones estadísticas fundamentales que garantizan la distribución aproximadamente normal de los datos, representada por una curva de campana simétrica. Esta prueba resulta esencial para determinar la aplicabilidad y validez de pruebas estadísticas paramétricas (Salazar & Del Castillo, 2018).

La Prueba de Kolmogorov-Smirnov permite evaluar si la distribución de los datos se ajusta a una distribución normal. Un valor de significancia p menor a 0.05 indica que la muestra no sigue una distribución normal, lo que determina la elección entre una prueba paramétrica o no paramétrica.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Competencias	.237	318	.000	.813	318	.000
V2_Procesos	.233	318	.000	.841	318	.000

Nota. El valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se debe utilizar una prueba no paramétrica para determinar la asociación de las variables.

Tabla 2.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	758.403	16	.000
Razón de verosimilitud	552.520	16	.000
Asociación lineal por lineal	273.689	1	.000
N de casos válidos	318		

Nota. 14 casillas (56.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Tabla 3.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1.544	.000
	V de Cramer	.862	.000
N de casos válidos		318	

Tabla 4.

Medidas direccionales

			Valor	Error estándar asintótico[a]	T Aproximada[b]	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Lambda	Simétrico	.758	.034	14.175	.000
	Tau Goodman y Kruskal	V1_Competencias	.754	.036	12.995	.000
		V2_ProcesosInternos	.761	.033	14.222	.000
		V1_Competencias	.678	.030		.000[c]
		V2_ProcesosInternos	.638	.038		.000[c]

Nota. a. No se presupone la hipótesis nula; b Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula; c Se basa en la aproximación de chi-cuadrado.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis estadístico de chi-cuadrado refleja una significativa capacidad predictiva de la variable independiente, representada por las competencias organizacionales, sobre la variable dependiente, correspondiente a los procesos internos. Los resultados indican que las variables no presentan independencia estadística y mantienen una correlación sustancial. Consecuentemente, la evidencia empírica respalda la asociación existente entre ambas variables.

El alto valor de chi-cuadrado y la V de Cramer indican una relación fuerte entre la capacidad de liderazgo y la gestión de procesos. Esto propone que líderes con habilidades adecuadas tienen un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de los procesos internos. Sin liderazgo, las competencias organizacionales carecen de orientación, lo que afecta la toma de decisiones, la solución de problemas y la implementación de estrategias clave. Este estudio entre en concordancia Riquelme et al. (2020), quien enfatiza que el liderazgo efectivo es crucial para la planificación, ejecución y supervisión de los procesos internos. A similitud de los estudios de Fuentes (2021) que enfatiza que los líderes con competencias sólidas pueden guiar equipos hacia el cumplimiento de objetivos, asegurando la alineación con los planes estratégicos y operativos.

El Lambda de 0.870 refleja que una mejora en la comunicación efectiva puede reducir significativamente los errores en la gestión de procesos. Este valor que la comunicación contribuye a la reducción de errores operativos. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Alvarado et al. (2022), quienes destacan que una comunicación clara y fluida entre niveles jerárquicos y equipos de trabajo asegura que las políticas, procedimientos y objetivos sean comprendidos y aplicados correctamente. internos,

consolidando su importancia. Al contar el hospital con una comunicación clara minimiza malentendidos, optimiza recursos y mejora la toma de decisiones, fortaleciendo la cohesión y las competencias transversales.

El alto grado de asociación propone que los equipos cohesionados influyen directamente en el éxito de los procesos internos. Esto puntualiza que cuando los trabajadores coordinan objetivos comunes, las competencias organizacionales se ven fortalecidas, permitiendo una mejor adaptación a los desafíos operativos. Este acierto se alinea con lo planteado por Valencia & Hernández (2022), quienes destacan que la colaboración efectiva dentro de los equipos es esencial para garantizar la continuidad y coherencia en los procesos internos. La capacidad de compartir conocimientos, distribuir responsabilidades y aprovechar las diversas perspectivas individuales permite que la organización funcione con mayor eficiencia y resiliencia ante cambios.

La adaptabilidad a los cambios se alinea con los resultados del chi-cuadrado, indicando que las organizaciones que fomentan esta habilidad en su personal tienen una ventaja en la gestión de procesos. Una organización adaptable es capaz de innovar y responder rápidamente a las demandas externas e internas, fortaleciendo su sostenibilidad y su capacidad para implementar mejoras constantes. El estudio entre con coincidencia con lo planteado por Pacheco et al. (2020), quienes enfatizan que la capacidad de adaptarse a cambios en normativas, tecnologías y dinámicas del entorno hospitalario es fundamental para mantener la eficiencia en los procesos internos.

CONCLUSIONES

Se concluye que las competencias organizacionales presentes en el personal del Hospital IESS Quito Sur tienen una incidencia directa en la gestión de los procesos internos. es fundamental implementar estrategias que fortalezcan estas competencias a través de programas de capacitación, mecanismos de evaluación del desempeño y el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Se determina que el liderazgo efectivo influye directamente en la eficiencia de los procesos internos, ya que permite una adecuada dirección estratégica, fomenta la toma de decisiones informadas y fortalece el compromiso del personal.

Se confirma que una comunicación clara y estructurada reduce significativamente los errores en la gestión de procesos internos. La transmisión eficiente de información entre niveles jerárquicos y equipos de trabajo optimiza recursos, minimiza malentendidos y mejora la toma de decisiones.

Se comprueba que la colaboración dentro de los equipos de trabajo potencia la efectividad en la ejecución de procesos internos. La sinergia entre colaboradores permite compartir conocimientos, distribuir responsabilidades de manera equitativa y garantizar la continuidad operativa

Se concluye que la capacidad de adaptación a cambios en normativas, tecnologías y dinámicas del entorno hospitalario es fundamental para la eficiencia operativa. Una organización flexible e innovadora minimiza el impacto de las variaciones externas e internas, asegurando una gestión más ágil y resiliente de los procesos internos.

Fortalezas y Limitaciones

El uso de análisis estadísticos, como el chi-cuadrado de Pearson, la V de Cramer, y Lambda, proporciona un respaldo cuantitativo sólido para las conclusiones, lo que aumenta la confiabilidad y validez de los hallazgos. El estudio aborda un tema crítico para la administración del Hospital IESS Quito Sur, lo que lo hace altamente relevante para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en la gestión de los procesos internos. Al centrarse en las competencias organizacionales, el estudio identifica un factor clave que puede ser desarrollado y optimizado para mejorar la eficiencia y efectividad de la organización, proporcionando una guía clara para futuras intervenciones.

Los resultados obtenidos del estudio están basados en el Hospital IESS Quito Sur, lo que puede limitar la generalización de los hallazgos a otras instituciones de salud o contextos organizacionales diferentes. Los datos se obtuvieron a través de encuestas o cuestionarios, lo que podría haber sesgos en las respuestas de los participantes, como sesgos de deseabilidad social o de memoria, que podrían influir en los resultados. El estudio al ser de corte transversal puede limitar la capacidad para observar cómo las competencias organizacionales y la gestión de procesos internos pueden evolucionar con el tiempo. El análisis longitudinal podría ofrecer una visión más profunda de la dinámica entre estas variables, pero se extiende el desarrollo de la investigación.

Futuras Líneas de Investigación

Se sugiere realizar estudios comparativos en diferentes hospitales o instituciones de salud para determinar si las competencias organizacionales influyen de manera similar en la

gestión de procesos internos en otros contextos. Esto ayudaría a validar la generalización de los resultados y a identificar buenas prácticas aplicables en distintos entornos.

Se recomienda llevar a cabo un análisis longitudinal que permita observar cómo evolucionan las competencias organizacionales y su impacto en la gestión de los procesos internos a lo largo del tiempo. Este enfoque proporcionaría una visión más dinámica de la relación entre las variables y captar tendencias y cambios en la gestión interna.

Se aconseja incorporar métodos cualitativos, como entrevistas en profundidad o grupos focales, para explorar las percepciones y experiencias de los empleados respecto a las competencias organizacionales y su influencia en la gestión de procesos. Esto podría complementar los hallazgos cuantitativos y ofrecer una visión más completa y rica.

Se sugiere investigar el impacto de programas específicos de desarrollo de competencias organizacionales en la mejora de la gestión de procesos internos. Se podría diseñar un estudio experimental o cuasiexperimental para evaluar la efectividad de estas intervenciones.

Se recomienda investigar cómo la implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información en el hospital podría influir en la relación entre las competencias organizacionales y la gestión de procesos internos. El impacto de la digitalización en la mejora de competencias y en la eficiencia operativa sería un área relevante por explorar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, M., González, j., & Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *Research, 27*, e206. https://doi.org/10.7263/adresic-27-206

Blanco, A. (2023). Gestión del conocimiento y agilidad corporativa; sistemas disciplinarios para el manejo de entornos volátiles. *Trascender, contabilidad y gestión, 8*(23), 116-136. https://doi.org/10.36791/tcg.v8i23.215

Bravo, C. (2018). *Contribución a la gestión del comportamiento organizacional con enfoque a las competencias organizacionales. Caso PYMES comercializadoras de productos lácteos Manabí Ecuador.* Tesis Doctoral. Universidad de Matanzas.

Bravo, M., Vélez, J., Murillo, S., & Rojas, J. (2021). Determinación de competencias organizacionales en las agroproductivas avícolas de la zona norte de Manabí. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 8*(1), 3-17.

Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(4), 1685-1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016

Calvante-Suarez, D., Castellanos-Pallrois, G., & Moreno-García, R. (2021). Procedimiento para la identificación de competencias organizacionales con enfoque de competitividad. *Ciencias Holguín, 27*(3), 1-15.

Consuelo-Bravo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del comportamiento organizacional. *Revista de Ingeniería Industrial, 39*(1), 92-100.

Córdova, A., Zhune, S., & Tusa, F. (2023). Competencias organizacionales del Comunicador Social del ECU 911 ante situaciones de crisis. *#PerDebate, 7*(1), 106–139. https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3107

Derevetski, A. P. (2020). Competencias organizacionales y el desempeño laboral de los líderes de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la ciudad de Campinas, Sao Paulo, Brasil, 2016. *Revista Científica Valor agregado, 5*(1), 40-49. https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1280

Díaz, E., & Díaz, K. (2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Región y sociedad, 33*. https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1412

Flores, J., & Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(2), 1527-1545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368

Fonseca, A., Moterrosa, N., & López, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: Breve relación desde la teoría. *Económicas CUC, 41*(1), 229–240. http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6

Frías, E. (2023). Optimización del Desempeño del Personal en un Centro de Salud de Ambato, Ecuador: Una aproximación teórica del abordaje de un estudio doctoral. *Polo del Conocimiento, 8*(6), 1089-1098. https://doi.org/DOI: 10.23857/pc.v8i6

Fuentes, Y., Barrientos, E., & Pabón, J. (2021). Liderazgo Organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Criterio Libre, 19*(35), 307-325.

Galán, J., Hernández, R., & Gutierrez, L. (2023). El Enfoque de las Competencias Laborales y su Importancia en la Gestión de la Mano de Obra en una Empresa.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 1365-1376. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8776

Gómez, R., & Espín, R. (2022). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5's. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(2), 1241. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949

Gómez, R., & Topete, C. (2018). Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 18*(16). https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.348

Gonzáles, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15*(28), 42-89.

Gonzales, R., & Cevallos, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data, 25*(1). https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769

Lago, L., Aparecida, G., Aline, C., Silva, P., & Altafin, R. (2019). Educación corporativa: análisis del índice de contribuciones y desarrollo de competencias organizacionales. *Revista Escuela De Administración De Negocios, 87*(1), 43-57. https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2443

Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad, 15*(1), 83-84. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291

Lorincová, S., Čambál, M., Miklošík, A., Balážová, Ž., Gyurák, Z., & Hitka, M. (2020). Sustainability in Business Process Management as an Important Strategic Challenge

in Human Resource Management. *Sustainability, 12*(15). https://doi.org/10.3390/su12155941

Losada, M. (2020). La administración científica de la educación y la condicion contingente del ser humano. *Educ. Soc., Campinas, 41*, 1-13. https://doi.org/10.1590/ES.227542

Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., & García, A. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Publica, 62*(1), 87-95. https://doi.org/10.21149/10247

Luna, R., & Lara, F. (2020). Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service Performance in Local Government. *Int J Environ Res Public Health, 17*(13). https://doi.org/10.3390/ijerph17134827

Medina, A., Nogueira, D., Henández, A., Medina, D., Medina, Y., Assafiri, Y., . . . Noda, M. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 11*(3).

Mendieta, M., Erazo, J., & Narvaéz, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, V*(10). http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696

Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado, 16*(72), 262-268.

Mori, D., Flores, R., Torres, J., & Pizango. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 3815-3832. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889

Omidi, A., Zotto, C., & Gandini, A. (2023). Labor process theory and critical HRM: A systematic review and agenda for future research. *European Management Journal, 41*(6), 899-913. https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.05.003

Oña, A., Mejía, K., Ríos, M., & Plaza, G. (2018). Aproximación al pensamiento crítico de la visión Taylorista: Caso fábrica Imbabura. *Revista Ciencia Unemi, 11*(27), 66-77. https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp66-77p

Ospina, J., & Padilla, A. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio Libre, 17*(30), 49-73.

Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, ,., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica, 31*(5), 89-100.

Pacherrez, J. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 1594. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184

Palmira, L. (2021). La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Industrial Data, 24*(1). https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287

Pérez, A., Culqui, M., Puican, V., & Callao, M. (2021). La Gestión de procesos internos en las empresas prestadoras de servicio de agua y alcantarillado en el Perú. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 12185-12201. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1224

Peruzzo, H., S. M., Silva, Ì., M. L., D. C., & Peres, A. (2020). Essential management competencies of nurses: actions and interactions in the context of the Family Health Strategy. *Rev. Bras. Enferm, 73*(6). https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0511

Pozo, L. A. (2022). *Competencias organizacionales y la gestión de los procesos internos en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal Santa Elena, año 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio digital.

Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 13*(1), 78-83.

Quito, C., & Piñuela, J. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(8), 131-148. https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1

Reynaldos, K., Saiz, J., & Molina, Y. (2018). Competencias profesionales, gestión clínica y grupos relacionados de diagnósticos. El caso de hospitales públicos chilenos. *Rev. salud pública, 20*(4), 472-478. https://doi.org/10.15446/rsap.V20n4.66564

Riquelme-Castañeda, J., Pedraja-Rejas, L., & Vega-Massó, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formación universitaria, 13*(1), 135-144. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135

Rodríguez, J., Pérez, M., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(3), 2897-29007. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística* (Primera ed.).

Salman, M., Anwar, I., Ganie, S., & Saleem, I. (2020). Impact of human resource management practices on enhancing organizational performance: Acces la success. *Calitatea, 21*(174), 28-34. https://doi.org/10.1177/0258042X231187224

Sanabria, P., Ospina, M., & García, S. (2019). Competencias Profesionales en el Campo de Administración: Un Análisis para Colombia. *AD-minister, 35*(1), 5-52. https://doi.org/10.17230/Ad-minister.35.1

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13*(1), 102-122. https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644

Valencia, J., & Hernández, Á. (2022). Equipos de Trabajo en las Organizaciones: Factores Favorecedores de la Innovación. *Sotavento M.B.A., 34*, 34-43.

Velázquez, E. (08 de abril de 2023). *Guía básica de Muestreo Aleatorio Simple*. Investigación de mercados.

Vera, K., Loor, G., & Esquivel, R. (2021). Desempeño y gestión por competencias del talento humano en la Fundación Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 8*(3), 350-363. https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1969