



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de
Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Licenciada en Gestión del talento humano

Tema:
Influencia de las competencias profesionales en el desempeño
laboral del personal del dispensario “Sagrada familia”

Autor/a:
Dayanna Graciela Mendoza Nieto

Director de trabajo de titulación:
Patricia Saltos Zúñiga, Ph.D.

Abril - 2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por su amor y bondad infinita, por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino prudente y darme sabiduría para mejorar cada día.

A mi familia, amigos y seres queridos, por su inquebrantable apoyo emocional y motivación constante a largo de este viaje académico.

A mi tutora Patricia Saltos Zúñiga, por su apoyo constante y sus valiosos consejos durante todo el proceso de investigación y redacción de este artículo.

Finalmente, al Dispensario Sagrada Familia por toda su información brindada, que hizo posible la realización de este estudio.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este artículo académico con todo mi amor y gratitud, a mis padres Azucena Nieto y Javier Mendoza quienes han sido mi inspiración a lo largo de toda mi vida. Gracias por creer en mí, por alentarme a perseguir mis sueños y por estar siempre a mi lado. Su amor incondicional, sacrífico, y constante aliento han sido los pilares sobre los cuales he construido mi camino.

A mi querido hermano Xavier Mendoza, compañero de aventuras y confidente incondicional. Tu apoyo y ánimo han sido una luz en los momentos más desafiantes de este viaje académico.

A Juan Navarrete quien ha sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración a lo largo de mi vida, Agradezco profundamente tu paciencia, tu comprensión, y tu constante motivación para seguir adelante. Este artículo también es tuyo pues cada logro y desafío superado lleva impreso tu amor y tu influencia positiva en mi vida.

DECLARACION DE AUTORIA

Yo Dayanna Graciela Mendoza Nieto, con C.I 0951273085 estudiante de la carrera Gestión del talento humano en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, declaro que el presente trabajo de investigación, titulado “Influencia de las competencias profesionales en el desempeño laboral del personal del Dispensario Sagrada Familia” es el resultado de mi propia labor y esfuerzo. Todas las ideas, análisis, conclusiones y referencias incluidas en este artículo son de mi absoluta responsabilidad.

INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL DISPENSARIO “SAGRADA FAMILIA”.

RESUMEN

Las empresas de hoy en día han atravesado cambios significativos en su forma de llevar a cabo los distintos procesos que comprenden su actividad comercial, sobre todo aquellos que están relacionados con las competencias profesionales que sus colaboradores poseen, pues son necesarias para desarrollar de forma eficiente su quehacer laboral en su área de trabajo.

El departamento de Talento Humano tiene la ardua tarea de verificar todas aquellas aptitudes con las que un trabajador cuenta, para de esta forma ubicarlo en el puesto que corresponda de acuerdo con sus habilidades profesionales, en este sentido; considerando este punto relevante para toda empresa, en el presente trabajo investigativo se ha efectuado una evaluación a los trabajadores del Dispensario Sagrada Familia, teniendo como objetivo determinar cómo influyen las competencias profesionales en el desempeño laboral de los empleados de esta empresa, para este fin se recurrió a la encuesta, que por tiempo y espacio fue desarrollada de forma virtual, la población total constó de 39 empleados.

Así mismo se trata de un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo – cualitativo.

PALABRAS CLAVES: Competencias profesionales, desempeño laboral, salud.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas alrededor del mundo se han vuelto más competitivas, los distintos cambios ya sean en el plano tecnológico, político, ambiental y social han influenciado para que surjan nuevas formas de administrar una organización, teniendo para ello que recurrir a la evaluación constante, tanto de sus procesos operativos propios de la actividad empresarial, así como de otros procesos relacionados con el entorno financiero y selección de personal. En este sentido, los administradores y/o gerentes son más selectivos a la hora de reclutar personal para sus empresas, puesto que evalúan minuciosamente a cada aspirante a un puesto de trabajo en su organización.

La problemática que se estudia está relacionada con las competencias profesionales de los trabajadores del Dispensario Sagrada Familia y cómo éstas influyen en el desarrollo de sus actividades laborales, teniendo en cuenta que tienen contacto directo con los clientes, y que de su desempeño laboral depende el aumento o disminución de pacientes en el dispensario. Cabe señalar que las aptitudes laborales que un profesional desarrolla son esenciales para un óptimo desenvolvimiento en su área de trabajo, lo que significa crecimiento para la empresa para la cual trabaja.

La presente investigación responde a la necesidad de determinar cómo influyen las competencias profesionales en el desempeño laboral de los empleados del dispensario “Sagrada Familia”, las autoras Guim y Marreno (2022) expresan que “actualmente las empresas y negocios demandan personal con competencias clave”, entre estas están: la innovación, la creatividad, el nivel de conocimientos en tecnología, y su capacidad de trabajar en equipo. De acuerdo con estas referencias, el candidato con un mayor número de competencias profesionales indudablemente ocupará la vacante ofertada. Así mismo se evalúa y analiza cuáles son las fortalezas profesionales desarrolladas en el personal que ya labora de forma permanente en el dispensario, con el fin de establecer si cuentan con

las suficientes herramientas para realizar su labor diaria o en su defecto necesita desarrollar aptitudes necesarias para su buen desempeño laboral, pues uno de los principales objetivos que persigue un empresario es el crecimiento y expansión de su empresa.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo establecer la influencia que tienen las competencias profesionales de los trabajadores del Dispensario Sagrada Familia en su desempeño laboral, a través del estudio y análisis de las distintas concepciones y teorías existentes acerca del tema investigado. Por tanto, establecer el nivel de desempeño laboral que tienen los trabajadores, determinar el nivel de conocimientos acerca de las competencias profesionales necesarias para su desarrollo profesional e identificar las competencias profesionales específicas que poseen son los objetivos específicos que se han planteado.

Marco Teórico

Marco Teórico Referencial

La dinámica cambiante que se vive en el medio de las empresas y microempresas ha impulsado que los procesos administrativos sean modificados, por lo que esto conlleva a “establecer cambios sustanciales en los diferentes procesos para el direccionamiento y establecer el comportamiento de los trabajadores” (Acurio et al., 2020) en este sentido, es el gerente quien consciente de esta realidad debe centrar sus esfuerzos en dirigir su organización hacia el éxito, por ello su rol es esencial para su empresa. Dentro de los cambios visibles en las empresas está el enfoque y la importancia que ahora dan a sus colaboradores, pues buscan en ellos el máximo rendimiento posible.

Competencias Profesionales

Uno de los principales requisitos que ahora se contemplan en las empresas sean estas pequeñas, grandes, medianas, independientemente del sector al que pertenezcan es el conocimiento sobre el manejo de competencias profesionales, las mismas que según Cruz (2021, p. 50) señala “son todas las habilidades y conocimientos que demuestran la apropiación de acciones psíquicas y prácticas que se adquieren en cada carrera”. La evolución del medio empresarial obliga a las distintas organizaciones a buscar profesionales proactivos y suficientemente competitivos, capaces de hacer frente a los distintos desafíos que se susciten en su entorno, pues de acuerdo con Nahum et al. (2021, p. 80) “las problemáticas a nivel mundial enfrentadas en todos los ámbitos, hace que se replanteen muchas situaciones, acciones y decisiones en el sector organizacional”.

De acuerdo con lo expuesto, los autores Vargas y Lara (2023) sostienen que “los empleadores no solo necesitan conocimientos y habilidades, sino también competencia y el potencial para tener éxito en la contratación de personas para llevar a la empresa a un nivel superior”, es decir en la actualidad, las empresas son muy minuciosas al momento de contratar personal, pues toman en consideración la formación que tienen los aspirantes a un puesto de trabajo dentro de ellas, ya que del desempeño de ellos depende el éxito o fracaso de la organización, por ende “necesitan disponer de un personal con conocimientos, destrezas y habilidades específicas”. (Orozco et al., 2021).

Importancia de las Competencias Profesionales

A lo largo de la historia, el medio en el que se desenvuelven las empresas se vuelve cada vez más exigente, puesto que los avances que en el mundo se han venido suscitando son gigantescos, provocando que la competencia entre organizaciones sea voraz, esto se debe a que todas persiguen un objetivo en común: crecer y posicionarse en la mente de las personas. En los últimos años, dichos cambios se han enfocado en el talento humano que cada empresa posee, pues son quienes están a cargo de toda la actividad operativa de

la misma, así lo afirman también los autores Guim y Marreno (2022) “actualmente las empresas y negocios demandan personal con competencias clave, como la creatividad e innovación”, otros aspectos a ser considerados son el trabajo en equipo, el buen uso de la tecnología actual, la visión que tiene acerca de su crecimiento laboral, entre otras.

Desarrollo de Competencias Profesionales en las Universidades.

Uno de los entes responsables de la formación profesional de los jóvenes son las universidades, dado que no deben “dedicarse exclusivamente a la adquisición de conocimientos, sino también de habilidades”, (Pozo et al., 2023) por lo tanto; deben dotar de todas las herramientas necesarias para que los nuevos profesionales puedan desenvolverse con eficiencia en el campo laboral. En este sentido la formación por competencias debe ser una de las asignaturas principales en todas las carreras que son parte de las instituciones académicas, pues según Prado et al. (2020) las competencias profesionales son “un factor fundamental a tratar en la educación superior”. Para los autores Cejas et al. (2019) la formación por competencias es “un proceso de enseñanza y aprendizaje que está orientado a que las personas adquieran habilidades, conocimientos y destrezas empleando procedimientos o actitudes necesarias para mejorar su desempeño y alcanzar los fines de la organización”.

Sin embargo, cabe destacar que estos procesos de formación aún están en constante debate, puesto que tienden a ser confundidos con el desarrollo de las prácticas profesionales, que son precisamente los espacios en los cuales deben ponerse en práctica las competencias profesionales adquiridas en su proceso de formación académica. Por lo tanto, es necesario que las universidades hagan una profunda reflexión con respecto a este tema ya que según Escandell et al. (2023, p. 109) indican “la mejora de la empleabilidad es uno de los objetivos de las Universidades”, por lo tanto, es menester de estas

instituciones mejorar la formación académica y brindar mejores profesionales a la sociedad.

Una de las competencias con alto nivel de importancia en la formación académica es la competencia digital, de acuerdo con esto los autores Sanz et al. (2023) señalan que “es una competencia imprescindible para poder participar en la sociedad actual y necesaria para poder acceder a un mercado laboral complejo y cada vez más digitalizado”. En efecto, el manejo de herramientas tecnológicas es fundamental en los profesionales de hoy en día, sin estos conocimientos las oportunidades de su inserción en el mundo laboral se vuelven escasas.

Desempeño Laboral

Cuando se habla de desempeño laboral, es referir aquellas funciones laborales realizadas durante su jornada de trabajo, cabe recalcar que en las empresas suelen medir este factor cada cierto tiempo puesto que se necesita conocer si el nivel del rendimiento laboral crecer o por el contrario decae. Los autores Olivera et al. (2021, p. 5) sostienen que el desempeño laboral es “una habilidad manifestada por quien ocupa un puesto de trabajo y ejecuta su labor contribuyendo al beneficio de la empresa”. Según Vera y Cobacango (2023) “su labor es fundamental para mejorar la actividad de empresas, cooperativas y organizaciones de la sociedad civil”.

Por este motivo el desempeño laboral tiene vital relevancia para las organizaciones hoy en día, puesto que “un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Pineda et al., 2023). Un empleado con un bajo rendimiento laboral genera retraso en la empresa y sin duda alguna esta situación incide en la producción que requiere la empresa, los procesos tienden a fallar, no se cumple a cabalidad con la jornada laboral. En este sentido, los autores Sanchez et al.

(2023, p. 43) sostienen que “el rendimiento laboral abarca la eficiencia, productividad y efectividad organizacional”, por lo que su estudio es relevante.

En este sentido, es necesario analizar bajo que premisas labora el personal del dispensario médico “Sagrada Familia”, además de identificar las principales aptitudes que poseen y de que manera estas aptitudes pueden contribuir al crecimiento del dispensario, puesto que el principal objetivo de esta organización es expandirse para ofrecer los mejores servicios a todos quienes hacen parte de la comunidad en donde se encuentra establecida.

Importancia del desempeño Laboral.

Como se había mencionado anteriormente, la medición del desempeño laboral de los empleados en una empresa debe ser en primer lugar periódica además de constante, pues a través de estas mediciones se puede saber si el rendimiento mejora o por contrario decae, con respecto a esto el autor Tobar (2022, p. 149) añade “el rendimiento laboral individual de un trabajador se erige como la pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa”. Lo que se busca es que los trabajos sean realizados con eficiencia y eficacia, siendo esto clave primordial para la optimización de los resultados en todas las áreas que componen una organización. Los autores Zapata et al (2023) señalan que “el colaborador demuestra eficiencia cuando busca realizar la tarea de forma idónea, realizando labores de modo inteligente, aminorando el esfuerzo y optimizando recursos”.

Factores del desempeño laboral.

Una vez que se ha establecido la importancia del desempeño laboral, se determina cuáles son los principales factores que de alguna forma influyen en el rendimiento de un trabajador en su área de trabajo, estos factores están relacionados tanto con los agentes

internos como son el liderazgo de quienes dirigen la organización, como está estructurada la empresa, y su cultura administrativa, del mismo modo entre factores externos de una organización están los personales y familiares del trabajador y los factores ambientales.

Es decir, no solo lo que ocurre dentro de la empresa puede afectar a un empleado, lo que le sucede fuera de ella también tiene incidencia en su quehacer laboral diario.

Dentro de los factores vinculados al liderazgo, están la motivación que el empleado tiene dentro de la organización, ésta está relacionada con el trato que recibe por parte de sus superiores, la guía y dirección que tiene por parte de ellos para ejecutar con precisión todas aquellas actividades operativas propias de su puesto laboral, también están relacionadas con la forma en que se comunica con sus compañeros de trabajo, siendo todos estos factores son componentes de el ambiente laboral que se percibe en la empresa, dependiendo del proceder de todos quienes conforman capital humano de la organización.

Con respecto a esto el autor Mendoza y Arriola (2022, p. 65) señala que son muy importantes tanto la motivación como la comunicación organizacional, pues sirven “como un mecanismo adecuado para la creación de un clima organizacional ideal”.

Sin embargo, aquellos factores en los cuales las empresas se enfocan son los actitudinales o personales, es decir los que “se centran en las conductas que asume el individuo en el desempeño del puesto, entre los cuales están: adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa” (González y Vilchez, 2021, p. 60). Para ello

Metodología

La investigación estuvo enmarcada en una metodología de estudio de tipo descriptivo dado que denotará la realidad de las competencias profesionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del dispensario “Sagrada Familia”,

a través del proceso de búsqueda, análisis e interpretación de la información recabada en las distintas y más destacadas revistas científicas que se hallan en fuentes electrónicas, con respecto a su enfoque es cuantitativo y cualitativo, pues mediante la recolección de información surgirán datos numéricos que servirán para entender a cabalidad la información acerca del fenómeno que se está investigando. La población con la que se va a trabajar asciende a un total de 39 empleados, los mismos que corresponden a ambos sexos, tal como se señala en la siguiente tabla.

Tabla 1

Número de empleados por áreas

Áreas	Cantidad
Enfermería	9
Caja	7
Contabilidad	2
Sistemas	2
Laboratorio	7
Servicios Generales	4
Atención al cliente	2
Farmacia	2
Terapia Física	1
Resonancia	1
Administración	1
Ejecutivo de Convenio	1
Total	39

Nota: los datos fueron proporcionados por la empresa

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta realizada a los trabajadores a través de un cuestionario, el mismo que tuvo como objetivo recopilar

información relevante acerca de las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores del dispensario a más de investigar si estas eran aplicadas al realizar sus actividades laborales propias de su puesto de trabajo.

De acuerdo con la tabla expuesta con anterioridad indica que el total de empleados que laboran en el dispensario mérido es de 39 personas, los médicos son contratados bajo la modalidad de servicios profesionales, por ello solo se toma en cuenta los 39 colaboradores que son de planta.

RESULTADOS

Una vez que se ha concluido con la recolección de datos, se procede a analizar la información obtenida, teniendo en cuenta la relevancia del tema “sobre todo para las universidades, cuyo reto es formar profesionales exitosos” (Alonso et al., 2020). Esta investigación trata sobre todo de determinar que “las dimensiones que conforman las competencias laborales” (Velásquez, 2021), en este caso del dispensario. Se empieza en primer lugar por las características esenciales como la edad, el género y el tiempo de trabajo en la empresa fueron determinadas en las tres primeras preguntas.

Tabla 2

Características de los empleados del Dispensario Sagrada Familia

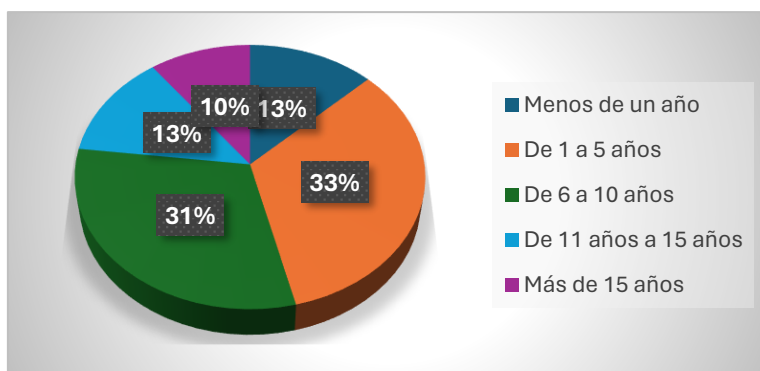
Variables		Cantidad	%
Sexo	Masculino	19	49%
	Femenino	20	51%
	Total	39	100%
Edad	18 a 25 años	9	23%
	26 a 33 años	15	39%

	34 a 41 años	7	18%
	42 a 49 años	3	7%
	50 a 57 años	2	6%
	Más de 57 años	3	7%
	Total	39	100%
Años de antigüedad en la empresa.	Menos de un año	5	13%
	De 1 a 5 años	13	33%
	De 6 a 10 años	12	31%
	De 11 a 15 años	5	13%
	Más de 15 años	4	10%
	Total	39	100%

Nota: Los datos fueron proporcionados por la empresa.

Figura 1

Años de antigüedad



Nota: Los datos fueron proporcionados por la empresa.

De acuerdo con los datos del gráfico de los 39 encuestados que son el 100% del total, 5 de ellos que representa el 13% del total tienen menos de un año trabajando en el dispensario, en tanto que 13 que representa el 33% del total, tienen entre 1 y 5 años

trabajando en la empresa, mientras que 12 que equivale al 31% del total, tienen entre 6 y 10 años de laborar en el dispensario, de igual manera 5 de los 39 empleados que representa el 13% del total llevan trabajando en la empresa entre 11 y 15 años, por último 4 encuestados manifestaron que llevan más de 15 años trabajando en la empresa.

Tabla 3

Desarrollo y aplicación de habilidades

Variables		Cantidad	%
1) ¿Actualiza sus conocimientos para mejorar su rendimiento laboral en su puesto de trabajo?	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	4	10%
	De acuerdo	32	82%
	Muy de acuerdo	0	0
	Total	39	100%
2) La empresa donde usted trabaja promueve programas en los cuales se brinde capacitación constante sobre tecnología, conocimientos u otros temas?	Muy en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	7	18%
	Indiferente	6	15%
	De acuerdo	15	39%
	Muy de acuerdo	7	18%
	Total	39	100%
3) ¿Recibió usted capacitación acerca de las funciones que debía realizar en su área de trabajo?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	3	8%
	Indiferente	5	13%
	De acuerdo	20	51%
	Muy de acuerdo	11	28%

	Total	39	100%
4) Aplica sus habilidades técnicas y profesionales en el desarrollo de sus funciones?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	4	10%
	De acuerdo	14	36%
	Muy de acuerdo	21	54%
	Total	39	100%
5) Cree usted que la experiencia es imprescindible al momento de integrarse a una nueva empresa?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	4	10%
	Indiferente	5	13%
	De acuerdo	14	36%
	Muy de acuerdo	16	41%
	Total	39	100%
6) ¿El dispensario Sagrada Familia promueve el crecimiento y desarrollo de su personal?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	6	15%
	Indiferente	5	13%
	De acuerdo	16	41%
	Muy de acuerdo	12	31%
	Total	39	100%
7) ¿Propone usted estrategias de participación individual y colectiva para la toma de decisiones en torno a algún proyecto de la empresa?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	9	23%
	De acuerdo	18	46%
	Muy de acuerdo	12	31%

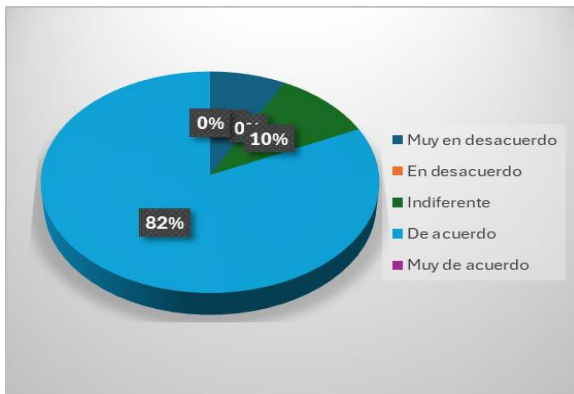
	Total	39	100%
8) ¿Cumple usted con las metas propuestas por la empresa , en el tiempo establecido para ello?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	24	62%
	Muy de acuerdo	15	38%
	Total	39	100%
9) ¿Promueve usted el ahorro de recursos en el desarrollo de sus funciones?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	4	10%
	De acuerdo	19	49%
	Muy de acuerdo	16	41%
	Total	39	100%
10) Según su criterio ¿El Gerente General promueve la participación de los trabajadores del dispensario en los procesos de innovación y expansión de la empresa?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	4	10%
	Indiferente	5	13%
	De acuerdo	18	46%
	Muy de acuerdo	12	31%
	Total	39	100%
11) ¿El Gerente del dispensario acepta y analiza las sugerencias propuestas por usted y/o sus compañeros de trabajo?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	5	13%
	Indiferente	6	15%
	De acuerdo	18	46%
	Muy de acuerdo	10	26%

	Total	39	100%
12) Las tareas y responsabilidades asignadas a su cargo están relacionadas con su puesto de trabajo?	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	3	8
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	19	48
	Muy de acuerdo	17	44
	Total	39	100%

Nota: Los datos fueron proporcionados por la empresa.

Figura 2

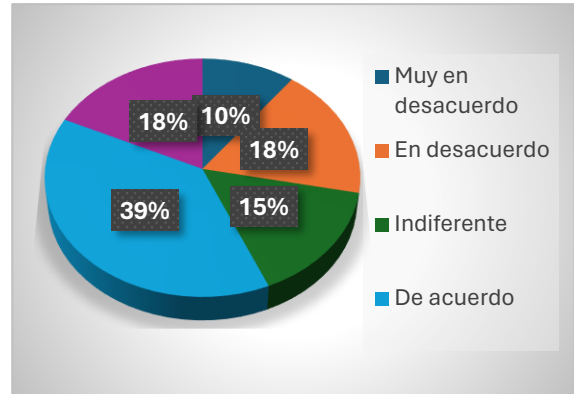
Actualización de conocimientos



por la empresa.

Figura 3

Capacitación Empresarial



dos por la empresa

Figura 4

Aplicación de habilidades

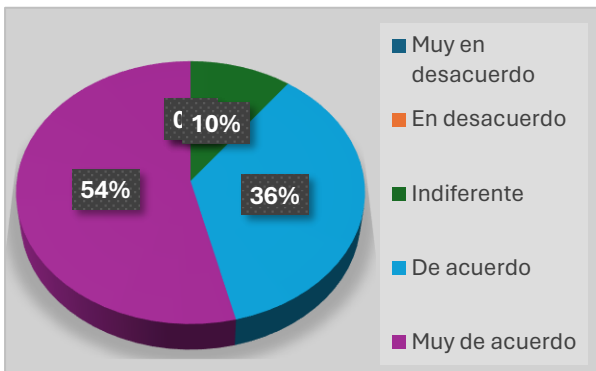
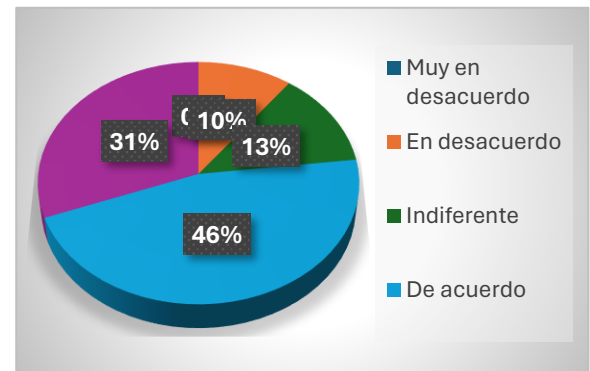


Figura 5

Participación de empleados



Nota: Los datos fueron proporcionados por la empresa.

Nota: Los datos fueron proporcionados por la empresa.

Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación señalan que los trabajadores del Dispensario cuentan con habilidades y competencias profesionales, las mismas que las aplican en su puesto de trabajo, así mismo los directivos del dispensario coadyuvan a través de los distintos programas de capacitación que brindan para sus colaboradores, eleva el nivel de eficiencia en la atención a sus clientes. En la figura 2 se observa que de los 39 encuestados que equivale al 100% del total, 3 que representa el 8% están muy en desacuerdo es decir no se actualizan, en tanto que 4 de ellos que significa el 10% les es indiferente, mientras que 32 de ellos que representa el 82% del total si se actualizan en sus conocimientos. Con toda certeza, esto representa “la capacidad que todo ser humano necesita para resolver, de manera eficaz y autónoma, las situaciones de la vida” (Chaves et al., 2022)

En la figura 3 se visualiza que que 4 de los 39 encuestados que equivale al 10% del total alega que la empresa no promueve programas de capacitación para los empleados, en tanto que 7 encuestados que representa el 18% del total de encuestados, aseguran que no reciben capacitación por parte de la empresa, sin embargo, 15 de los 39 encuestados que equivale al 39% están de acuerdo pues sostuvieron que en la empresa si se promueve la capacitación en la empresa, así mismo 7 encuestados que representa el 18% del total, están muy de acuerdo con lo expresado anteriormente. Gerencia concibe que “la capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones” (Obando, 2020).

En cuanto a la aplicación de habilidades de los trabajadores, 4 de los 39 encuestados que significa el 10% del total es indiferente ante esta aseveración, en tanto que 14 encuestados que equivale al 36% están de acuerdo, es decir si aplican sus competencias durante el desarrollo de la jornada laboral, del mismo modo 21 encuestados que significa el 54% del total señalaron que aplican sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo. Es importante señalar que gracias a las competencias profesionales que son aplicadas en el dispensario, el número de clientes ha aumentado. De acuerdo con Del Valle et al. (2023) “estas competencias distinguen a un profesional de otro y connotan su desempeño en los diversos contextos”

También cabe destacar el papel de la gerencia, puesto que promueve la participación de su personal con respecto a los procesos que se manejan en el dispensario, esto lo corroboran 18 de los 39 encuestados que equivale al 46% están de acuerdo con esto, así mismo 10 encuestados que significa el 26% están muy de acuerdo, no obstante; 5 trabajadores que representa el 13% del total están de desacuerdo, mientras que 6 encuestados que equivalen al 15% no están a favor ni en contra de esta situación. Según Hernández et al. (2022) esto es necesario para que el trabajador “sea competente y proporcione una atención oportuna y de calidad, con el fin de mejorar la salud de los pacientes”.

CONCLUSIONES

La presente investigación concluye que los profesionales que trabajan en el dispensario “Sagrada Familia” aplican sus conocimientos y habilidades, teniendo en cuenta que estas competencias son un plus en su curriculum vitae, lo que les permite destacarse entre los demás aspirantes a un puesto de trabajo o en su defecto si ya se encuentran laborando en el dispensario les podría significar un ascenso en la empresa.

Uno de los pilares fundamentales para que una empresa funcione y mucho más que crezca, es el desenvolvimiento eficaz de sus empleados, al momento de aplicar sus competencias profesionales ellos elevan el nivel de su desempeño laboral, lo que beneficia a la institución, en este caso la gerencia promueve la excelencia en su personal, a través del trabajo en equipo, la capacitación constante y el desarrollo de sus habilidades profesionales, pues tienen muy claro que el empleado cumple un rol muy importante dentro de la empresa.

Por lo tanto, se concluye que las competencias profesionales influyen en el desempeño laboral de los empleados del dispensario “Sagrada Familia”, esto se refleja en el crecimiento que ha tenido el mismo en los últimos años, cada vez son más los clientes que acuden al dispensario a solicitar los distintos servicios que en este lugar se ofertan, como son las consultas, exámenes, incluso ecografías y rayos “X”.

BIBLIOGRAFÍA

Acurio Armas, J. A., Álvarez Gómez, L. K., Manosalvas Gómez, L. R., & Amores Burbano, J. E. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A. del cantón Valencia, Ecuador. *Universidad y Sociedades*, XII(4).

Alonso Betancourt, L. A., Larrea Plúa, J. J., & Moya Joniaux, C. A. (2020). Metodología para la formación de competencias profesionales en estudiantes universitarios mediante proyectos formativos. *Transformación*, XVI(3).

Cejas Martínez, M. F., Rueda Manzano, M. J., Cayo Lema, L. E., & Villa Andrade, L. C. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación Superior. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(1).

Chaves Bonilla, P., Gamboa Venegas, C., Sandí Araya, K., & Corrales Bolívar, K. (2022). Extracción de habilidades y competencias profesionales de los perfiles

- universitarios estatales en Costa Rica, mediante técnicas de procesamiento de texto. *Innovaciones Educativas*, XXIV(36).
- Cruz Baylón, C. J. (2021). Competencias profesionales y perfil académico en estudiantes de la carrera de turismo y hotelería. *Revista San Gregorio*, I(47).
- Del Valle Llufrió , P., Del Huerto Marimón, M. E., & Díaz Díaz, A. A. (2023). Propuesta de competencias profesionales específicas para la formación de los especialistas en gastroenterología. *REMS: Revista Médica*, XXXVII(1).
- Escandell Poveda, R., Papí Gálvez, N., & Iglesias García, M. (2023). Competencias profesionales en perfiles digitales: especialistas en posicionamiento web. *Revista de Comunicación*, XXII(1).
- González García, W. d., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(51), 54 - 74.
- Guim Bustos, P., & Marreno Ancizar, Y. (2022). Desarrollo de competencias en prácticas pre-profesionales y la inserción laboral de egresados universitarios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(6), 212 - 227.
- Hernández - Pérez, L. M., Moreno-Monsiváis, M. G., & Cheverría Rivera, S. (2022). Autoevaluación de competencias profesionales de enfermería, en un hospital público de tercer nivel en Guanajuato, México. *Horizonte sanitario*, XXI(2).
- Mendoza Huilla , J. S., & Arriola Tuní, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, VI(4).

- Nahum Lajud, P., Domínguez Chenge, M. P., & García Panes, L. M. (2021). Competencias profesionales requeridas por los empleadores a partir del confinamiento. *Getión de las personas y tecnología*(42).
- Obando Changuán , M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia, XI*(2), 166 - 173.
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, VIII*(2), 3 - 12.
- Orozco Inca, E. E., Nájera Lara , J. F., Guerra Orozco, S. E., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2021). Reflexión sobre las competencias docentes en los Institutos superiores en Ecuador. *Educ Med Super*(XXXV).
- Pineda Martínez , J. A., Salazar Noguera, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus, V*(1).
- Pozo Camacho, M. J., Esteves Fajardo, Z. I., & Baque Pibaque, L. M. (2023). El desarrollo de habilidades y destrezas en la investigación educativa. *Koinonía, VI*(11).
- Prado Chaviano, E., González González, M., & Jiménez Valero, B. (2020). Las competencias profesionales y sus tendencias fundamentales. *Alfa, II*(1), 44 - 55.
- Sanchez Sanchez, K. P., Rojas Regalado , W. J., Terrones Quispe, S. M., Quinteros Zúñiga, D., & Carranza Esteban, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID - 19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, XXXII*(1), 45 - 53.
- Sanz - Benito, I., Lázaro Cantabrana, J. L., Grimalt Álvaro, C., & Usart - Rodríguez, M. (2023). Formar y evaluar competencias en educación superior: una experiencia

sobre inclusión digital. *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, XXVI(2).

Tobar Domínguez , E. R. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, VI (22), 146 - 155.

Vargas Sánchez, M. G., & Lara Lojano, D. G. (2023). La importancia de la formación por competencias para el ámbito laboral. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, VII(2).

Velásquez Mauricio, L. E. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, XIII(1).

Vera Andrade, M. M., & Cobacango Villavicencio, L. M. (2023). Gestión Administrativa: factor clave en el desempeño laboral de los empleados de mercados de productos ecológicos en Manabí (Ecuador). *Journal Scientific*, VII(4), 2908 - 2930.

Zapata Huamaní , Z. A., Napán, A. C., & Meza Rodríguez, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, X(2).