

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO DE POSGRADO

DESARROLLO HUMANO LABORAL Y PERFIL DEL PUESTO EN EL PERSONAL DE
UNIDAD DE SALUD SANTA BÁRBARA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE
MARZO A AGOSTO DE 2022

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN SALUD PÚBLICA

PRESENTADO POR

DOCTORA MARTA MIRIAM TRINIDAD DE CARCAMO
LICENCIADA PETRONA DEL ROSARIO DUARTE DE CASTANEDA

DOCENTE ASESORA

MAESTRA GRACIA MARÍA FLORES AVILÉS

FEBRERO, 2024

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA
VICERRECTORA ACADÉMICA

M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICDO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA
SECRETARIO GENERAL

LICDA. ANA RUTH AVELAR VALLADARES
DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIO

LICDO. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS
DECANO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA
VICEDECANO

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA
SECRETARIO

M.Sc. MARTA RAQUEL QUEVEDO CIERRA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado, inspirado y dado la fortaleza para asumir el reto y para seguir adelante.

A mi esposo e hijos por su comprensión durante mis largas ausencias y su soporte incondicional a lo largo de mis estudios.

A nuestra asesora **Dra. y MSP. Gracia María Flores Avilés** por su apoyo ilimitado, por compartir sus conocimientos y por su motivación a lo largo del desarrollo de este trabajo.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de esta investigación.

DRA. MARTA MIRIAM TRINIDAD DE CARCAMO

AGRADECIMIENTOS

Quiero dar en primer lugar las gracias a Dios por permitirme concluir todo mi proceso que no ha sido fácil, pero Él me ha sostenido y quien me ha dado todas las fuerzas necesarias en todo el transcurso de mi vida y mi carrera.

En segundo lugar, mis más sinceros agradecimientos a mi esposo Jaime Alberto Castaneda Paz, mi hijo Emanuel Alberto Castaneda y mi familia madre, padre y mis dos hermanos quienes siempre están para brindarme su ayuda, motivación y a quienes amo mucho.

A nuestra asesora **Dra. y MSP. Gracia María Flores Avilés** por ser la persona que nos motivó e impulso en nuestra tesis, dándonos su apoyo moral y proporcionándonos todos sus conocimientos profesionales y sobre todo a quien estimo y quiero mucho.

LIC. PETRONA DEL ROSARIO DUARTE DE CASTANEDA

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

MINSAL: Ministerio de Salud

CVL: Calidad de vida laboral

RHS: Recursos humanos en salud

PDE: Personal Directivo del Ejecutivo

PGE: Personal Gerencial del Ejecutivo

STE: Servicio Técnico del Ejecutivo

SAE: Servicio Administrativo del Ejecutivo

OIT: Organización internacional del trabajo

SNIS: Sistema Nacional Integrado de Salud

SNS: Sistema Nacional de Salud

OMS: Organización mundial de la salud

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Delimitación del problema.....	13
1.2 Pregunta de Investigación.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.4 Justificación.....	18
1.5 Límites y alcances.....	20
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	21
2.1 Antecedentes del problema.....	22
2.1.1 Desarrollo humano.....	22
2.1.2 Perfil del puesto de trabajo.....	24
2.2 Teorías y Conceptos Básicos.....	27
2.2.1 Teorías.....	28
2.2.2 Conceptos.....	28
2.3 Marco Jurídico.....	39
2.3.1 Legislación internacional.....	39
2.3.2 Legislación regional.....	42
2.3.2 Legislación nacional.....	45
2.4 Contextualización.....	46
2.4.1 Análisis contextual.....	46
2.4.2 Análisis demografico.....	49
2.4.3 Análisis epidemiológico.....	50

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	51
3.1 Enfoque de la investigación.....	52
3.2 Método.....	52
3.3 Tipo de estudio.....	52
3.4 Población y muestra (fuentes de información)	53
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información	53
3.6 Operacionalización /categorías	54
3.7 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información	59
3.8 Consideraciones éticas.....	59
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1 Matriz de triangulación.....	61
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	91
ANEXOS	94

RESUMEN EJECUTIVO

En el área laboral el desarrollo humano debe de estar relacionado con las competencias técnicas y conductuales tomando en cuenta su perfil de trabajo donde se determinan los requerimientos específicos que su puesto exige. Por lo tanto, se tomó en cuenta desarrollar esta investigación denominada “Desarrollo humano laboral y perfil del puesto en el personal de unidad de salud Santa Bárbara”, se determinaron tres objetivos específicos siendo los siguientes: Identificar el desarrollo humano técnico a partir del perfil del puesto requerido, en el personal, conocer el desarrollo humano conductual a partir del perfil del puesto requerido, determinar las limitantes del desarrollo de competencias acordes al perfil del puesto; El enfoque de la investigación cualitativa, método fenomenológico, tipo de estudio descriptivo e interpretativo, diseño de recolección de tipo transversal ya que los datos se tomaron en una sola ocasión, tipo de búsqueda retrospectivos por que la información se recolectara de hechos del pasado, contexto de la búsqueda de la información bibliográficos y de campo, teniendo como población de 42, tomando 6 participantes, técnica entrevista a profundidad de tipo semiestructurada.

Dentro de los resultados encontrados se identificó: falta de desarrollo conductual, falta de disponibilidad de tiempo, si hay desarrollo humano técnico, pero no ha sido sistematizado conforme al perfil del puesto. Conclusiones: no ha habido desarrollo conductual a partir del perfil del puesto por parte de las entidades encargadas, si se observó desarrollo humano conductual, pero fue por iniciativa propia de cada recurso. Dentro de las limitantes del desarrollo de competencias, se identificó que las políticas existentes en relación con el desarrollo del recurso humanos no lograr cubrir los recursos operativos y gerenciales a nivel local. Otros limitantes encontrados fueron: el tiempo que el recurso dispone es muy poco debido a las actividades asignadas en el establecimiento y a la demanda.

INTRODUCCIÓN

Toda persona es producto de un desarrollo humano debido a que a lo largo de la vida pasa por diferentes etapas donde sus capacidades son ampliadas y estas son manifiestas en todas las áreas de la vida.

En el área laboral el desarrollo humano debe de estar relacionado con las competencias técnicas y conductuales que le permitan lograr sus metas establecidas de acuerdo a las exigencias de su cargo y basadas en su perfil donde se determinan los requerimientos específicos que su puesto exige.

Por esa razón el grupo investigador busco realizar un proyecto de investigación, denominado “Desarrollo humano laboral y perfil del puesto en el personal de la Unidad de Salud Santa Bárbara en el periodo comprendido de marzo a agosto de 2022”.

La estructura del informe final se encuentra detallada de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en el cual se determinó de forma general el problema a investigar, que fue un breve acercamiento a las variables en estudio; el enunciado de la investigación, que define la orientación que tuvo la investigación. Los objetivos de la investigación; que guiaron el proceso investigativo, en aspectos generales y específicos.

Se plantearon las razones o la justificación de la realización del estudio, donde se desglosó y justificó por qué fue realizada esta investigación; posibles límites y alcances que se pudieron tener dentro del estudio. Que corresponden a valoraciones del equipo de investigación acerca del aspecto relacionado con diversas circunstancias que se pudieron presentar.

Capítulo II: Marco teórico de referencia en donde se describieron los aspectos teóricos y conceptuales que permitieron el análisis y la confrontación teórica con los resultados que se obtuvieron para posteriormente establecer el estado del problema que se investigó. Así mismo se estableció el marco jurídico y la contextualización.

Capítulo III: Diseño metodológico, en este apartado se detalló los procedimientos metodológicos de cómo se efectuó el estudio, como también las respectivas estrategias que se utilizaron tales como: Enfoque de la investigación, método, tipo de estudio, población y muestra (fuentes de información), Técnicas e instrumentos de recolección de información, Operacionalización

de categorías Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información. consideraciones éticas, que aseguraron realizar la investigación tomando en cuenta preceptos éticos abordados en instrumentos internacionales, para la protección de las personas participantes en investigaciones de salud.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados, en este apartado, como equipo investigador presentamos la evidencia de la recolección de los datos, como también, su respectivo análisis y sus resultados con su interpretación por medio de la triangulación. Posteriormente se encontrarán hallazgos, conclusiones y recomendaciones, y para finalizar, los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del problema

El desarrollo humano es un proceso expansivo del ciclo de vida que le permite a la persona extender sus capacidades y al mismo tiempo ampliar sus opciones y oportunidades en la vida. Factores biológicos, psicológicos, socioculturales y del ciclo vital determinan este suceso.

Como lo definen las teorías del desarrollo humano: “es un proceso complejo que se divide en 4 dimensiones básicas: desarrollo físico, cognoscitivo, emocional y social” (Universidad Pedagógica de Sinaloa, 2000, pág. 1). Esto de gran importancia debido a la considerable interdependencia entre las áreas y la importancia que tiene en la vida de los individuos; lo antes mencionado, depende estrechamente de las actividades de la persona, de su vocación, aspiraciones y de su desarrollo académico y profesional.

A través del tiempo laboral de un trabajador es importante su desarrollo humano a nivel de competencias técnicas y conductuales que le permiten afrontar de manera exitosa los retos que su cargo le exige, así como obtener resultados óptimos.

Para medir el nivel de desarrollo del trabajador es necesario partir de una base inicial como sería el perfil del puesto donde se detallan las funciones del puesto al momento de su contratación. “Perfil de un puesto de trabajo significa determinar los requerimientos específicos de cada uno de los factores que el puesto exige para su adecuado desempeño” (Diccionario Técnico Inglés-español Económico-Financiero, 2003, pág. 67). Esta descripción del puesto será para el trabajador como una guía que le permitirá desempeñarse de forma eficiente.

A nivel del ministerio de salud conocido por sus siglas MINSAL, este perfil del trabajo se conoce como manual gerencial de descripción del puesto que define parámetros como los siguientes:

Descriptor de puesto: Son los parámetros que describen un puesto de trabajo, establecidos previamente por la institución, entre ellos: datos de identificación, misión del puesto de trabajo, clasificación del puesto, supervisión inmediata, funciones / actividades básicas, contexto del puesto que comprende los resultados principales y marco de referencia para la actuación. (Marroquín María, Emperatriz Crespín, 2014)

Los parámetros mencionados anteriormente proporcionan al trabajador conocimientos valiosos que le permiten establecer obligaciones y compromisos en el desempeño de su trabajo.

El impacto de las acciones de los recursos humanos en salud debe ser analizado, debido a las implicaciones sociales, interinstitucionales y al alcance del acceso universal a la salud como derecho humano fundamental de toda la población; Implica hacer énfasis en conceptos básicos de gestión del trabajo, sistemas de salud, modelo de atención, planificación del recurso humano, sistemas de información, formación y calificación del personal en Salud hasta las diferentes modalidades de servicio y contratación que existen en las instituciones que conforman el sistema, todo ello con la finalidad de ir modificando el hacer y el pensar acerca de los recursos humanos.

Los problemas de los agentes esenciales de la atención y del cuidado de la salud de la población, que son los trabajadores de la salud, conocidos como recursos humanos, no son sólo problemas de dotación de medicinas, vacunas e instrumentos para atender el servicio. Es indispensable asegurar que los trabajadores de salud estén motivados y competentes técnicamente, y que trabajen en adecuadas condiciones, de manera efectiva y productiva en el lugar que se le necesita y en el momento en que se le requiere, ya que esto permitirá un desarrollo humano en sus cuatro dimensiones básicas.

La composición de la fuerza laboral ha tenido un énfasis en las profesiones tradicionales, esta composición ha dado como resultado una estructura de cargos tradicionales a los cuales no se les ha desarrollado sus competencias técnicas y conductuales según lo establecido en los diferentes perfiles de puesto y por lo tanto no responden adecuadamente a las competencias que el personal de salud requiere para implementar el Modelo integral en salud con enfoque familiar y comunitario del SNS (Sistema Nacional de Salud), basado en la APSI (Atención Primaria en Salud Integral)

Las unidades de salud se consideran como la primera puerta de entrada a los servicios de salud donde sus ofertas de servicios se basan en la promoción, detección, tratamiento y rehabilitación de la población. Es así como la Unidad de Salud Santa Bárbara posee una fuerza laboral de 42 trabajadores que atienden al 33 % población del municipio de Santa Ana, teniendo como zonas de límites Cantón los Apoyos, Cantón el Panalito y Cantón Camones. En la zona urbana el límite es la 10a calle poniente hasta el redondel de la colonia Escalón en la ciudad de Santa Ana, El Salvador.

Es indispensable, por tanto, asegurar que los trabajadores de salud de la Unidad de Salud de Santa Bárbara estén motivados y que se les desarrolle sus competencias técnicas y que trabajen en condiciones adecuadas, de manera efectiva y productiva, en el lugar que se le necesita y en el momento en que se le requiere.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación del desarrollo humano laboral y el perfil del puesto de trabajo en el personal de la Unidad de Salud - Santa Bárbara en el periodo comprendido de marzo a agosto de 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre desarrollo humano laboral y perfil del puesto en el personal de la Unidad de Salud Santa Bárbara en el periodo comprendido de marzo a agosto de 2022.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar el desarrollo humano técnico a partir del perfil del puesto requerido, en el personal de la Unidad de Salud Santa Bárbara.
- ✓ Conocer el desarrollo humano conductual a partir del perfil del puesto requerido, en la persona de la Unidad de Salud Santa Bárbara.
- ✓ Determinar las limitantes del desarrollo de competencias acordes al perfil del puesto en el personal de la unidad de Salud de Santa Bárbara.

1.4 Justificación

La presente investigación se enfocó en el estudio de las percepciones personales y análisis de las experiencias de trabajadores en salud de diferentes áreas técnicas de la Unidad de Salud Santa Bárbara, en relación al desarrollo de las competencias que han experimentado por parte de la institución, basadas en el perfil inicial del puesto que fue solicitado; ya que debido a los constantes cambios en el Sistema de Salud Nacional e Internacional, emergencia de nuevos perfiles epidemiológicos y necesidades emergentes de la población, los desafíos de se ven modificados constantemente.

Esta investigación permitió mostrar los cambios y necesidades que se han generado en los entornos laborales de la institución sujeta a estudio, así como profundizar en los conocimientos que les permitan un desarrollo humano óptimo de sus competencias técnicas y conductuales a fin de lograr cambios significativos para lograr ser competitivos y exitosos. Además, ofrecerá una mirada integral sobre el impacto de los entes encargados del desarrollo del talento humano en las instituciones gubernamentales.

Hablar de las intervenciones del sector salud se considera fundamental para el logro del bienestar de la población; esto implica inversión en infraestructura, medicamentos, equipo y sobre todo recurso humano. Este último juega un papel muy importante en el funcionamiento de los servicios de salud tomando en cuenta el nivel de atención y el perfil del puesto para el cual es requerido.

El perfil del puesto debe de describir todos los requisitos académicos y personales necesarios para poder ocupar el puesto, esto permitirá que la entrega del servicio sea de acuerdo a la necesidad del usuario y a su vez, de paso al desarrollo humano de la persona como profesional.

La presente investigación se dirigió a la institución prestadora de servicios del primer nivel de atención unidad de salud Santa Barbara para que conozca la importancia de la capacitación que se da a los colaboradores y cómo se relaciona con el desempeño laboral para fomentar su desarrollo y alcance de las metas propuestas. A la sociedad, para que conozcan la importancia del desarrollo dentro del área de trabajo y así las empresas gubernamentales y no gubernamentales creen programas donde se mejore el talento humano laboral, en concordancia a los diferentes perfiles de puestos, para alcanzar los objetivos y se obtenga al mismo tiempo

personal más motivado y activo. A las escuelas de postgrados en salud pública y gerencia administrativa, para que la exploración derivada en este estudio sea un instrumento de discernimiento para los alumnos, de manera que puedan realizar investigaciones basadas en los resultados de este trabajo.

1.5 Límites y alcances

Límites

- ✓ Poca fuente bibliográfica sobre el tema a abordar.
- ✓ Falta de sinceridad de los participantes al momento de recolectar la información.
- ✓ Factor tiempo.

Alcances

- ✓ Desarrollar un documento de consultoría para otras investigaciones.
- ✓ Identificar las experiencias de los sujetos de investigación que contribuyan a un aporte significativo del tema de investigación.
- ✓ Permitirá que el director conozca las debilidades que tiene su personal al momento de realizar su trabajo y como puede fortalecerlas.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2. 1 Antecedentes del problema

2.1.1 Desarrollo Humano

Para hablar sobre el desarrollo humano laboral, empezaremos por citar un poco sobre los antecedentes del desarrollo humano en general. La moderna teoría económica del desarrollo, es decir, la rama de la economía que se ocupa de la mejora de las condiciones en países con bajos ingresos, se remonta a la década de los años 1940.

Desde sus inicios, la economía del desarrollo se ha ocupado fundamentalmente del enriquecimiento material, esto es, del incremento del volumen de producción de bienes y servicios. Esta teoría partía del supuesto, explícito o implícito, de que un aumento del producto agregado, como sería un crecimiento del producto interno bruto per cápita, reduciría la pobreza e incrementaría el bienestar general de la población. (2022, pág. 23)

La premisa anteriormente mencionada, de raíz utilitarista, entendía que la producción generaba rentas, y que mayores rentas generaban, a su vez, mayor utilidad o bienestar económico. El nexo entre mayor producto y menor pobreza se consideraba tan fuerte que muchos economistas estaban convencidos de que bastaba centrarse exclusivamente en el crecimiento para alcanzar el objetivo último del desarrollo. En otras palabras, el crecimiento se convertía no sólo en el medio para alcanzar el desarrollo sino en el fin del desarrollo mismo.

El paradigma de desarrollo humano que apareció a finales de los años ochenta representó un cambio radical por dos razones. En primer lugar, porque cuestionaba la premisa utilitaria que servía de fundamento a gran parte de la economía del desarrollo. A partir sobre todo de la obra profundamente innovadora de Amartya Sen, (Amartya Sen, “Development as capacidad Expansión”, en Keith Griffin y John Knight, eds., Human Development and the International Development Strategy for the 1990s. Londres, MacMillan, 1990), donde el proceso de desarrollo se ve como un proceso de ampliación de las “capacidades” de las personas y no como un aumento de la utilidad y del bienestar y satisfacción económica. (ciberoamericana, 2022)

Es decir, el objetivo del desarrollo no es incrementar el producto, sino propiciar que las personas dispongan de una mayor gama de herramientas que le permitan crecer, que pueda hacer más cosas, vivir una vida más larga, eludir enfermedades evitables, tener acceso a mayor cantidad de conocimientos, etcétera.

Importante es destacar que capacidades y opciones están íntimamente relacionadas y que ambas, a su vez, están estrechamente asociadas a la libertad, ya sea negativa (verse libre del hambre, por ejemplo) o una libertad positiva (por ejemplo, libertad para lograr más plenamente la vida que la persona ha elegido). (ciberoamericana, 2022)

Es así como del desarrollo humano, pasamos a hablar sobre la historia del desarrollo humano desde el punto de vista laboral. En décadas anteriores, la administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de las organizaciones. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, buscando sobre todo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que pudiese capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo.

Las tareas a realizar eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico, esta estructura presentaba muchas dificultades, principalmente, dejaba de lado una adecuada calidad de vida laboral. En este contexto se notaron ausentismos, aburrimientos por las tareas repetitivas, alta rotación de personal y la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, las organizaciones se volvieron más rígidas, lo que llevó a un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. Ante aquella problemática y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la calidad y el desarrollo humano laboral.

El término “desarrollo humano laboral” tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la “alienación del trabajador” simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. (ciberoamericana, 2022)

Es así como el desarrollo humano laboral, alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del Movimiento de CVL (calidad de vida laboral). Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida.

A partir de este momento, el tema del desarrollo humano laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Sociotécnico y de la Democracia Industrial (DI). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio del desarrollo humano laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de CVL. (Calidad de vida laboral, 1973)

2.1.2 Perfil del puesto de trabajo

Desde la época primitiva, cuando los hombres comenzaron a formar grupos para alcanzar sus objetivos, que muchas veces resultaban inaccesibles de modo individual, la administración ha sido fundamental para lograr la coordinación del quehacer humano. La organización y la división del trabajo generaron la necesidad de modelos para gestionar personas.

La forma de gestionar los recursos humanos ha cambiado en correspondencia con la dinámica del desarrollo social, influenciado por sucesos y filosofías como la revolución industrial, la administración científica y la psicología industrial.

El origen de los recursos humanos podemos ubicarlo a mediados del siglo XIX, durante la Revolución Industrial que aconteció principalmente en Estados Unidos y Europa. La mecanización y la producción en cadena generaron insatisfacción entre los trabajadores de las empresas y fábricas. Esto hizo necesarias las primeras medidas para tratar de solucionar problemas asociados a la vivienda, la salud y los horarios del personal.

Fue entre los años 70 y 80, (con más certeza en la segunda mitad de los años ochenta) que aparentemente la administración en los departamentos de personal, empezaron a evolucionar para finalmente convertirse en direcciones de recursos humanos.” Los estudios preliminares en el Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo coinciden con la revolución industrial en Europa y en Estados Unidos. Charles Babbage, en Europa, y Frederick Taylor en la Unión Americana fueron los

primeros autores que plantearon que el trabajo podría y debía estudiarse de manera sistemática y en relación con algún principio científico. (Evolucion de Recursos Humanos, 2006, pág. 45)

Análogamente a la revolución industrial surgió la administración científica, con la intención de indagar sobre métodos de producción y estructuración e instaurar la manera más eficiente para realizar un trabajo. Se considera que el “padre” de este movimiento fue Frederick Taylor. En la medida en que los empleados fueron más valiosos, los procedimientos y funciones de los Recursos Humanos se convirtieron en aspectos medulares de las organizaciones.

Las tendencias actuales de la Gestión de los Recursos Humanos se dirigen hacia enfoques sistemáticos prácticos, multidisciplinarios y participativos que consideran el Análisis del Perfil de los Puestos de Trabajo, como una herramienta básica para el establecimiento de toda política de recursos humanos, pues casi todas las actividades desarrolladas en esta área se basan de uno u otro modo en la información que proporciona este procedimiento.

A lo largo de la última década, el papel central de los recursos humanos en salud (RHS), para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Cobertura Sanitaria Universal, ha cobrado un reconocimiento cada vez mayor.

En ese sentido el Informe Mundial de Salud 2006, establece que para superar las dificultades que no permiten lograr los objetivos de los sistemas de salud es fundamental formar trabajadores sanitarios competentes, motivados y bien respaldados; es importante reconocer los esfuerzos a nivel internacional para impulsar mejoras en la fuerza laboral en salud, entre ellos las prioridades establecidas en la Declaración de Kampala y adoptadas para la Acción Internacional; la cual fue evaluada en su cumplimiento en el segundo Foro Mundial de Recursos Humanos, y referente para el Tercer Foro, el cual fue desarrollado en el mes de noviembre 2013. (Menjívar Escalante Elvia Violeta, pág. 11)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado necesario realizar foros mundiales donde se hable sobre temas relacionados con la salud y así mismo con el desarrollo de los recursos humanos. Dichos foros han establecido avances y desafíos, definiendo recomendaciones para que los países puedan hacer frente a las condiciones laborales, de gestión y de calificación, producción, despliegue y la absorción de los Recursos Humanos en Salud en los Sistemas Sanitarios; así como procesos que mejoren la retención, rendimiento y motivación de los mismos.

En la Región Latinoamericana, la Conferencia Sanitaria Panamericana en 2007 aprobó cinco grandes desafíos que buscan movilizar a actores nacionales e internacionales tanto del sector salud, como de otros sectores relevantes y de la sociedad civil, para construir colectivamente políticas e intervenciones para el desarrollo de RHS. (Menjívar Escalante Elvia Violeta, pág. 11)

A partir de las políticas y las intervenciones latinoamericanas arriba mencionadas, surge la necesidad de definir estrategias orientadas a las necesidades de la región Centroamericana y de El Salvador.

En la Región Centroamericana y El Caribe, los RHS son definidos como un eje integrador del Plan de Salud 2009-2015 de la Región y para monitorear su cumplimiento se conformó la Comisión Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos, con representación de cada uno de los países participantes. En el Salvador, en el año 2006 se formuló la primera propuesta de Políticas de RHS, esfuerzo iniciado desde el Grupo Intersectorial de Recursos Humanos, acompañado por OPS/OMS, la cual fue retomada por el equipo de trabajo que conducía la propuesta de Reforma de Salud del 2000, sin embargo, no logró consolidarse. (Menjívar Escalante Elvia Violeta, pág. 11)

A través del tiempo se ha vislumbrado una orientación burocrática en el tema de RHS en El Salvador con relaciones laborales basadas en la antigüedad, ausencia de planificación de la fuerza de trabajo, desequilibrios en la composición, inequidades en la distribución geográfica de los recursos y de género, desequilibrio e indefinición en la composición de los equipos de salud, entre otros, dando como resultado el desarrollo de la atención medicalizada.

Las formas de contratación estaban basadas en la flexibilidad del trabajo y el empleo, orientando políticas implícitas hacia la lógica del mercado laboral con enfoque neoliberal y por consiguiente la precarización del trabajador, que se refleja por aumento significativo de contratos por servicios profesionales y salarios menores al salario mínimo, dispersión del rango salarial entre las diversas categorías de trabajadores, asignación discrecional de los trabajadores con iguales puestos de trabajo, ausencia de análisis de complejidad de los puestos de trabajo, climas organizacionales complejos y relaciones laborales conflictivas.

2.2 Teorías y Conceptos Básicos

2.2.1 Teorías

El desarrollo humano es un proceso complejo que se divide en 4 dimensiones básicas: desarrollo físico, cognoscitivo, emocional y social del ciclo vital, estos determinan el desarrollo humano; las aproximaciones teóricas intentan explicar cómo se da éste y la importancia que tiene en la vida de los individuos. Así mismo tienen una relación dependiente una de la otra.

Cada dimensión subraya un aspecto particular del desarrollo hay una interdependencia considerable entre las áreas, ejemplo las capacidades cognoscitivas pueden depender de la salud física y emocional como de la experiencia social y cada dimensión refleja a las otras. Pero cada área es importante para entender el desarrollo, lo que le da un aspecto unidisciplinario. (Coon y Mitterer, 2011)

El desenvolvimiento y constitución de cada persona, es el producto de la integración e interdependencia de estas áreas o dimensiones del desarrollo, tal como se refleja en cada una de ellas:

- a) Desarrollo físico: Incluye las bases genéticas del desarrollo, el crecimiento físico de todos los componentes del cuerpo, los cambios en el desarrollo motor, los sentidos y los sistemas corporales, se relaciona con temas de cuidado de la salud, la nutrición, el sueño, el abuso de drogas y el funcionamiento sexual.
- b) Desarrollo cognoscitivo: Incluye los cambios en los procesos intelectuales del pensamiento, el aprendizaje, el recuerdo, los juicios, la solución de problemas y la comunicación, incluye influencias tanto hereditarias como ambientales en el proceso de desarrollo.
- c) Desarrollo emocional o socio afectivo: se refiere al desarrollo del apego, la confianza, la seguridad, el amor y el afecto y una variedad de emociones, sentimientos y temperamentos, incluye el desarrollo del concepto de sí mismo y de la autonomía y un análisis del estrés, las perturbaciones emocionales y la conducta de representación.
- d) Desarrollo social: Este incluye desarrollo moral de los padres y la familia, matrimonio, trabajo, roles vocacionales y empleo.

Las teorías son esenciales puesto que explican los “porqués” del desarrollo, estas teorías han sido concebidas no solo por un autor sino por varios.

Desde luego, las teorías sobre el desarrollo humano son mucho más complicadas pero su objetivo es el mismo: explicar la conducta y el desarrollo. No existen teorías del desarrollo humano verdaderamente exhaustivas y sirven como base para la investigación.

Para SARASON, 1997 los teóricos de diferentes tendencias afirman que la conducta se caracteriza por cambios bien definidos o etapas, seguridad de periodos más o menos estables y con pocos cambios. De todos los enfoques el conductismo es el más reacio a incorporar el concepto de estadios en sus teorías. Aunque han contribuido al estudio del comportamiento en distintas edades, no se centra en los efectos que el proceso evolutivo produce sobre el aprendizaje o adquisición de nuevas conductas.

La teoría de Freud, aunque psicodinámica pone en primer plano los factores biológicos e innatos. Subraya la importancia de la maduración física en la interacción del ser humano con los demás y la importancia de los instintos, o sea de las motivaciones y conductas naturales y espontáneas.

Otro ejemplo de una teoría psicodinámica de etapas del desarrollo lo encontramos en Erick Erikson, este psicólogo refinó y modificó la teoría freudiana del desarrollo psicosexual y la amplió para abarcar una gama más vasta de edades.

Desarrollo Laboral y perfil del puesto

Diseñar el perfil del profesional que debe asumir cada puesto implica tener claro las expectativas sobre su desempeño en la organización. Los perfiles de puesto contribuirán a una selección de personal más eficiente, entre otros beneficios.

Las organizaciones se desenvuelven en entornos cada vez más dinámicos, que exigen a quienes los integran una mayor capacidad de adaptación y flexibilidad. En un contexto así, ¿por qué es necesario contar con perfiles de puesto en la organización? Desde el enfoque de la administración estratégica, es posible encontrar una respuesta:

El personal adecuado

La administración estratégica posee cinco fases: filosofía (que incluye visión, misión y valores), objetivos, estrategia, implementación y evaluación. Según Alfred Chandler, si la estructura (perfiles de puesto bien definidos) no está de acuerdo con la estrategia, existe ineficiencia. Una vez definida la estrategia, hay que determinar la mejor estructura que permita implementarla.

La participación de los directivos orientados al liderazgo será muy útil en escenarios dúctiles, de tal modo que puedan seguir generando valor en contextos de alto cambio.

La estructura es un conjunto de subsistemas conformados por procesos que, a su vez, decantan en unidades orgánicas y en sus respectivos puestos. Aquí se enfatiza cómo se realizará el trabajo y se precisan las funciones que deben ejercer los ocupantes del puesto y las competencias que deben desplegar. Los procesos definen el empleo del capital humano, lo cual se instrumentaliza mediante el diseño de los perfiles de puesto.

Asimismo, la ventaja competitiva de una organización se sostiene en sus recursos y capacidades. Los recursos se refieren a los factores productivos, que pueden ser tangibles (infraestructura física y tecnológica) e intangibles (la marca o reputación de la organización), mientras que las capacidades son intangibles y se refieren a la forma en cómo los recursos humanos se coordinan e interrelacionan. Cuando hablamos de las capacidades nos estamos refiriendo al desempeño y desarrollo de las personas, las cuales deben expresarse en competencias, las que deben ser parte de los perfiles de puesto.

Desempeño laboral

Las capacidades o mejores prácticas de las personas, expresadas en sus desempeños, fundamentan la ventaja competitiva de la organización, por lo que cada vez se presta más atención a la integración de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que deben desplegar los trabajadores para generar valor. En consecuencia, la organización debe influir en el comportamiento o desempeño de los colaboradores a través de diversas prácticas en gestión de personas.

En escenarios con procesos más estándar o lineales, probablemente se requieren directivos con mayor orientación a la gerencia, para asegurar el logro de resultados, en concordancia con los parámetros y/o procedimientos establecidos.

No respetar estos criterios propiciará lo que Laurence Peter denomina el "Principio de Peter", que señala que las personas ascienden hasta alcanzar su nivel de incompetencia. Hemos visto, en alguna oportunidad, a un profesional ser promovido a un cargo de dirección por sus capacidades técnicas, sin considerar si tiene las competencias que el nuevo rol directivo exige.

Para evitar esta situación o disminuir el riesgo de que se presente el "Principio de Peter", es clave contar con perfiles de puesto bien definidos, con las funciones, los requisitos y las competencias que demanda cada tipo de escenario organizacional. Es pertinente resaltar la importancia de tener expectativas claras respecto a cada puesto o rol, para mejorar el desempeño de la persona que ocupe el puesto. Es crítico que cada organización asuma el desafío de diseñar los perfiles de puesto y mantenerlos actualizados.

Desarrollo técnico

Se vive hoy en un mundo dominado por la técnica, en las diferentes disciplinas donde la ubicación del conocimiento técnico muestra el desarrollo del ser humano permitiendo así el aprovechamiento máximo del conocimiento y que puede considerarse como un arte.

2.2.2 Conceptos

Clasificación del puesto:

Consiste en la agrupación de puestos de trabajo que cuentan con funciones de contenido organizativo similar en una estructura de clasificación de puestos del servicio civil establecida en diecinueve niveles, diferenciados tomando como base los siguientes factores: competencia, solución de problemas y énfasis de responsabilidad; por tanto, los puestos de trabajo se ordenan por niveles ubicando cada uno en un nivel determinado a través del proceso de valoración.

Competencias

Fue Richard Boyatzis, quien definió el término de la siguiente manera: «una competencia es una característica subyacente en una persona que está causalmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un puesto de trabajo concreto y en una organización concreta.

Competencias técnicas.

Es un término acuñado en 1955 por Robert L. Katz en la Escuela de negocios Harvard, y hace referencia a las competencias asociadas al uso de herramientas y técnicas que el asalariado domina y que son necesarias para ejercer su trabajo. Pueden haber sido adquiridas por diversos

medios: experiencia, formación inicial o formación continua. Se trata de una colección de métodos sistemáticos para la gestión de procesos de aplicación de conocimientos, extender el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios.

Las competencias técnicas (también llamadas competencias específicas, habilidades técnicas, habilidades duras o competencias duras) son las referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada, y que suponen, por lo general, la puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Por tanto, el listado de competencias técnicas de, por ejemplo, profesional en salud, será diferente del listado necesario para un operario de mantenimiento de una central nuclear.

Existen una gran variedad de competencias técnicas que sean de gran utilidad y gran ventaja para los profesionistas, algunos de estas habilidades son las siguientes:

- Conocimiento de informática básico (herramientas Office).
- Título o formación específica para un puesto de trabajo concreto
- Manejo de contabilidad.
- Conocimientos en transcripción y taquigrafía.
- Técnicas de redacción persuasiva.
- Conocimientos básicos de regulación del sector.
- Manejo de herramientas digitales.
- Uso de software para posicionamiento web.
- Dominio de idiomas.

Competencias técnicas del personal de salud según el manual descriptor de funciones del Ministerio de Salud de El Salvador:

Competencias técnicas de director de unidad de salud familiar: básica, intermedia y especializa.

- Planeación local participativa en salud.
- Uso de tecnologías de información

- Manejo de técnicas de trabajo con la comunidad y/o otros actores.
- Manejo de las diferentes estrategias y programas de salud.
- Estudios en administración y planificación local.
- Estudios de salud familiar, salud comunitaria, epidemiología.
- Competencias de gestión pública.
- Atención Primaria en salud integral

Competencias técnicas de jefe de enfermería unidad de salud

- Medicina preventiva Medicina Social y Determinación social de la salud.
- Elementos de fisiopatología y farmacología.
- Procedimientos y técnicas en enfermería.
- Administración de servicios hospitalarios y comunitarios.
- Docencia e investigación.
- Relaciones humanas.
- Derechos humanos y salud.
- Ética y legislación.
- Gerencia en enfermería.
- Computación

Competencias técnicas auxiliar de farmacia

- Técnicas de manejo y control de inventarios.
- Cuadro básico de medicamentos.
- Políticas de almacenamiento internas.

Competencias técnicas enfermera comunitaria

- Atención primaria en salud integral.
- Promoción de la salud.
- Determinantes de la salud.
- Herramientas e instrumentos gerenciales para el trabajo efectivo en las comunidades.
- Procesos y procedimientos de enfermería.
- Habilidades informáticas.
- Política de Salud.

Competencias técnicas inspector promotor de control de vectores

- Habilidades informáticas Indispensable
- Conocimientos básicos sobre manejo de desastres.
- Conocimiento sobre manejo de albergues temporales.
- Conocimientos sobre manejo de desechos bioinfecciosos.
- Conocimiento sobre cárnicos.
- Prácticas de campo alimento-agua-saneamiento-medio ambiente.

Competencias técnicas medico consulta general

- Habilidades informáticas.
- Manejo de las patologías de acuerdo con el perfil epidemiológico del país.
- Conocimientos de medicina familiar.
- Salud comunitaria
- Manejo de protocolos y guías de atención.

Desarrollo humano:

Es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo que se centra en la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.

Desarrollo Humano conductual

La conducta es el conjunto de acciones exhibidas por el ser humano que tiene que ver con el comportamiento mismo mostrado en cada una de las etapas de la vida y esta puede verse manifestada en todos los escenarios en que la persona se desempeña. Las conductas operantes, son partes que debe realizar la persona de acuerdo a la naturaleza del puesto.

Así mismo dentro de cada área de trabajo se definen estándares laborales, el empleado que tiene buenos modales construye el prestigio de una compañía y para ello es necesario un código de conducta que permite fomentar respeto, confianza, responsabilidad, integridad y cooperación.

El desarrollo conductual dentro de una organización está caracterizado por las disposiciones que el personal tiene hacia las tareas, independientemente el cargo que ocupe. Hay tres conductas básicas que tienen relación entre la persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización.

En primer lugar, en relación con la complacencia hacia el trabajo, si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza, su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio quehacer diario dentro de ésta. Otro aspecto importante es el apego por el trabajo, que implica la compenetración que la persona siente hacia el trabajo que desarrolla, provocando que se comprometa de una forma dinámica y se responsabilice por su productividad, interviniendo incluso en su propia autoestima. La tercera disposición es la dedicación a la organización debido a que el propio trabajador reconoce una afinidad con la organización a la que pertenece, lo que provoca en él, un deseo de seguir en ella por mucho tiempo y sobre todo una simbiosis con las metas que se pretenden conseguir. (tino, pág. 4)

La conducta interna es el primer paso dentro de la cadena de conducta corporativa de la organización, ya que está vinculada a la actuación hacia sus empleados y éstos son los que luego

tendrán la responsabilidad de “comunicar hacia afuera” por medio de su conducta, con los públicos externos.

La motivación laboral es un tema cada vez más importante para las empresas debido a que los trabajadores motivados son más productivos y contribuyen de manera determinante al éxito de una empresa. La motivación puede desarrollarse a través de estrategia bien diseñada mediante las que todos los miembros de la organización incrementen la productividad, alcancen altos niveles de logro y satisfacción laboral (Bandura, Dollard y Miller y , 2003). Estas estrategias darán como resultado que los empleados muestren una conducta proactiva que permita la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos.

Por estas razones, la conducta interna de la organización debe cuidarse y desarrollarse adecuadamente, ya que cada vez reconoce con mayor fuerza la importancia fundamental que tienen los empleados en el éxito de la empresa. Una adecuada conducta interna permitirá una mayor motivación e integración efectiva de los empleados a los principios y valores corporativos, lo cual redundará en una mayor productividad y rendimiento personal, con el consiguiente beneficio para la organización.

Otros aspectos a considerar en el desarrollo conductual es el aprendizaje, dentro de este permite al trabajador actualizar sus conocimientos, así mismo la personalidad debido a que la forma de ser resulta determinante al momento de tomar decisiones. El liderazgo tiene una gran influencia sobre otros debido a que permite que el cumplimiento de los objetivos se lleve a cabo.

De acuerdo al manual general de descripción del puesto de trabajo del Ministerio de Salud de El Salvador enumera las competencias conductuales de un profesional de salud de la siguiente forma: compromiso con el servicio público, pensamiento analítico, orientación a resultados, orientación al ciudadano, gestión de equipo de trabajo en equipo, búsqueda de información, preocupación por el orden y la calidad, impacto e influencia, pensamiento conceptual y orientación a resultados.

Desarrollo humano Laboral

Su objetivo principal es promover la formación laboral, realizando capacitaciones en el cual se pueda aumentar el potencial del talento humano que conforma la organización, y con esto incrementar la eficiencia de los trabajadores.

Desarrollo humano Técnico

La calidad de la educación, horizonte planteado como una política de estado, tiene una variada gama de aristas, una de ellas es la relativa a la formación de capital humano, es decir los integrantes de una sociedad deben estar dotados de aquellas competencias indispensables para el logro de su desarrollo personal, donde las relativas a lo laboral juegan un rol fundamental, pues serán éstas las que le permitirán el logro de su independencia social y económica.

Por lo tanto, el termino desarrollo humano técnico está íntimamente entrelazado con el termino competencias.

Familia de puestos.

Es la agrupación de aquellos puestos que desarrollan su trabajo en el contexto de una misma área de actividad, el sistema de clasificación de puestos considera dos grandes tipologías que son las comunes y las específicas:

- **Familia de puestos comunes:** Agrupa puestos que se pueden encontrar de manera generalizada en todas las instituciones de la Administración Pública Salvadoreña y que principalmente asumen responsabilidades orientadas a la prestación de asistencia, medios y servicios a las distintas direcciones y funciones sustantivas del servicio civil. Por ejemplo: servicios generales, unidades de contrataciones y adquisiciones institucionales, financieras, entre otras.
- **Familia de puestos específicos:** Agrupa puestos propios de instituciones concretas y que no se encuentran de manera generalizada en la totalidad del Estado, estos puestos en la mayoría de los casos desarrollan funciones de naturaleza técnica o especializada en el ámbito de las competencias públicas propias de cada Institución, para este caso salud.

Limitación

La noción de limite es propia de muchas situaciones de la comunicación humana, y la limitación consiste en el establecimiento de aquellos limites u obstáculos que impiden algo.

Limitantes que frenan el desarrollo del talento en una empresa:

Jefes, no líderes. En todas las empresas debe haber personas encargadas de guiar a sus equipos hacia una meta, manteniendo al equipo cohesionado y motivado. Según las compañías de recursos humanos, «cuando los jefes dejan de lado su labor de guía, más preocupados por otras cuestiones como la obtención de resultados a corto plazo o la gestión del detalle, serán un obstáculo en el desarrollo de su gente.

Falta de trabajo en equipo. Sentirse integrado en las dinámicas de trabajo de una empresa es esencial y beneficioso para la organización y los trabajadores. Trabajar en equipo ayuda al desarrollo individual pues permite aprender de los demás y desarrollar habilidades como el trabajo colaborativo. Si una de las piezas de la cadena empieza a trabajar por su cuenta, sin contar con los demás, todo el trabajo puede quedar sin efecto.

Ausencia de objetivos. Es necesario establecer metas definidas para que los esfuerzos se focalicen y sacar el máximo partido de las competencias y habilidades. Saber dónde es necesario llegar antes de comenzar el camino.

Fortalezas y debilidades. El primer paso hacia el desarrollo profesional es conocer las fortalezas y áreas de mejora individuales. Hay que realizar un control de los objetivos para ayudar a las personas a descubrir su potencial. En caso contrario, los trabajadores quedan a merced de tener un buen jefe que sepa identificar esos factores y que les proporcione una retroalimentación constructiva.

Proyectos defectuosos. Cada trabajador tiene unas virtudes que es necesario explotar. Es muy importante desarrollar la labor profesional en el proyecto o la faceta que mejor se adecúa a perfil, competencias y conocimientos. Si la empresa no ha identificado previamente muy bien las competencias necesarias para el desempeño de ese puesto, el trabajador se arriesga a quedar atrapado por un trabajo que no permite sacar lo mejor de sí mismo.

Falta de comunicación. Debe existir un flujo de información vertical, desde los dirigentes a los trabajadores. Es necesario saber cómo se está avanzando en el trabajo, qué se está haciendo bien y qué aspectos necesitan ser reconducidos, así como encauzar hacia el camino correcto todos los esfuerzos.

Desconfianza. Por otra parte, un entorno adecuado se antoja imprescindible para desarrollar el talento. Un clima laboral enrarecido, en el que se pierde la confianza hacia el jefe o hacia los compañeros, puede hacer que acabe perdiendo también la confianza en el trabajador.

Miedo al cambio. La transformación dentro de la empresa es un proceso perpetuo. Creatividad, flexibilidad y tolerancia al cambio son esenciales. Ser poco flexibles y no estar dispuestos a amoldarse a las nuevas exigencias harán que nos el empleado se quede atrás.

Menospreciar la autocrítica. Los profesionales deben ser más conscientes de sus acciones y del impacto que tienen en sus organizaciones. El error es necesario para evolucionar, y todavía lo es más saber reponerse de las equivocaciones y aprender de ellas.

Falta de compromiso. El mismo trabajador puede convertirse en un obstáculo insuperable para el desarrollo profesional. La empresa puede y debe ayudar y proporcionar medios para favorecer esa evolución, pero en ningún caso se le puede trasladar la responsabilidad de hacer crecer nuestro talento.

Perfil del puesto

Son los parámetros que describen un puesto de trabajo, establecidos previamente por la institución, entre ellos: datos de identificación, misión del puesto de trabajo, clasificación del puesto, supervisión inmediata, funciones / actividades básicas, contexto del puesto que comprende los resultados principales y marco de referencia para la actuación; perfil de contratación que comprende la formación básica, conocimientos específicos y experiencia previa y otros aspectos.

Puesto de trabajo

Es el conjunto de funciones y actividades que dentro de la estructura organizativa de la institución se individualizan para cada trabajador para conseguir los resultados específicos del mismo que se transforman en la entrega de servicios a la población.

Segmento

Se define como el grupo de puestos con características comunes en cuanto al tipo de aportación que hacen a la institución y la naturaleza del trabajo. Los segmentos establecidos por el Órgano Ejecutivo son los siguientes: Personal Directivo del Ejecutivo (PDE), Personal Gerencial del

Ejecutivo (PGE), Servicio Técnico del Ejecutivo (STE) y Servicio Administrativo del Ejecutivo (SAE).

Valoración del puesto

Es el proceso que consiste en asignarle un valor numérico a cada puesto de trabajo que se determina a partir del análisis del propósito y de los aportes a los resultados a la organización según la complejidad de su misión y funciones. Este aporte conlleva un nivel de responsabilidades acorde a la magnitud del resultado esperado, que se mide en términos de tres factores que son:

- **Factor competencias:** Se refiere al conjunto de conocimientos, experiencia y habilidades requeridas para desempeñar adecuadamente el puesto, independientemente de cómo se hayan adquirido, siendo sus elementos las competencias técnicas, gerenciales y de interacción humana.
- **Solución de problemas:** Mide la calidad y autonomía del pensamiento requerido por el puesto para identificar, definir y encontrar solución a los problemas que se le presentan, siendo sus elementos solución de problemas y marco de referencia para la actuación.
- **Factor responsabilidad:** Mide el valor que aporta el puesto a la organización, su evaluación implica medir y determinar la contribución de los puestos a los resultados de la misma siendo sus elementos libertad para actuar, magnitud e impacto.

2.3 Marco Jurídico

2.3.1 Legislación Internacional

Declaración Universal de Derechos Humanos

Aprobada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, en París.

Artículo 26

1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será

obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.

2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos; y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

Pacto Internacional de derechos económicos sociales y culturales.

Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966

Entrada en vigor: 3 de enero de 1976, de conformidad con el artículo 27

Parte II

Artículo 6

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.
2. Entre las medidas que habrá de adoptar cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto para lograr la plena efectividad de este derecho deberá figurar la orientación y formación técnico profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana.

Artículo 7

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de todo personal goce de condiciones de trabajo equitativa y satisfactoria que le aseguren en especial: (...) c) Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad;

Artículo 13

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Convienen en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Convienen asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz.

Normas Internacionales del trabajo

Desde 1919, la Organización Internacional del Trabajo ha instaurado y desarrollado un sistema de normas internacionales del trabajo que tiene por objetivo construir un sistema global de instrumentos relativos al trabajo y a la política social para la promoción de oportunidades para hombres y mujeres, con el fin de que éstos consigan trabajos decentes y productivos, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad; a su vez proporciona un sistema de control que permite abordar todos los tipos de problemas que plantea su aplicación a escala nacional. En la economía globalizada de la actualidad, las normas internacionales del trabajo constituyen un componente esencial del marco internacional para garantizar que el crecimiento de la economía global sea beneficioso para todos.

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos preparados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) que establecen unos principios y unos derechos básicos en el trabajo. Las normas se dividen en convenios, que son tratados internacionales legalmente vinculantes que pueden ser ratificados por los Estados Miembros, o recomendaciones, que actúan como directrices no vinculantes. (Thomas Alberts, Gompers Samuel , 2022)

Para competir en la actual economía global, la educación y la formación de los empleadores y los trabajadores son clave en las nuevas formas de organización del comercio, y en el funcionamiento del mercado internacional. Por consiguiente, las empresas que tengan por objetivo lograr el pleno empleo y un crecimiento económico sostenido, tienen que invertir en

educación y en el desarrollo de los recursos humanos. Es así como la OIT establece en su normativa, el instrumento pertinente a fin de que los países miembros se comprometan a cumplir tal objetivo:

Convenio sobre la licencia pagada de estudios, 1974 (núm. 140) Establece que todo Estado que lo ratifique deberá formular y aplicar una política concebida para fomentar, a través de métodos apropiados a las condiciones y prácticas nacionales, y de ser necesario por etapas, la concesión de licencias pagadas de estudios con fines de formación profesional en todos los niveles, de educación general, social o cívica, y de educación sindicallo. (Oyekanmi, pág. 2)

Existe además un tratado específico sobre el desarrollo de los recursos humanos y la necesidad de establecer políticas nacionales que promuevan la educación continua relacionada con su trabajo:

Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos, 1975 (núm. 142) Establece que todo Estado que lo ratifique deberá desarrollar programas de orientación profesional y de formación profesional, estrechamente relacionados con el empleo, en especial a través de los servicios públicos del empleo. A tal fin, los Estados deberán desarrollar sistemas complementarios de enseñanza general, técnica y profesional, así como de orientación. (Oyekanmi, pág. 2)

Consideramos que la manera en que los países pueden ayudar a garantizar que los trabajadores mantengan y mejoren sus oportunidades de empleo, es brindando una educación básica, una capacitación laboral básica y oportunidades de aprender a lo largo de la vida a toda su población trabajadora, todo lo cual redundará en una mano de obra más calificada y productiva.

2.3.2 Legislación regional

Sistema de integración Centroamericano

Cumbre de presidentes Centroamericanos (Cumbre Ecológica)

Managua, Nicaragua, 12 de octubre de 1994

Alianza para el Desarrollo Sostenible de Centroamérica

Introducción

Los presidentes de las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua,

Panamá y el Representante del primer ministro de Belice, reunidos en la Cumbre Ecológica Centroamericana para el Desarrollo Sostenible, celebrada en Managua, Nicaragua, hemos coincidido en que las circunstancias prevalecientes en la región imponen un nuevo rumbo por lo que hemos decidido adoptar una estrategia integral de desarrollo sostenible en la región.

La Alianza para el Desarrollo Sostenible es una iniciativa de políticas, programas y acciones a corto, mediano y largo plazo que delinea un cambio de esquema de desarrollo, de nuestras actitudes individuales y colectivas, de las políticas y acciones locales, nacionales, y regionales hacia la sostenibilidad política, económica, social, cultural y ambiental de las sociedades.

En este esfuerzo y compromiso de desarrollo sostenible, propio de la comunidad centroamericana, asumimos la responsabilidad para un mejor aprovechamiento y manejo eficiente de los recursos de nuestra región. Centroamérica definirá derechos y responsabilidades enmarcados en la Agenda 21 de Río de Janeiro, con el objeto de aspirar a transformarse en un modelo de desarrollo sostenible para todo los países en donde el respeto a la vida en todas sus manifestaciones; la mejora permanente de su calidad; el respeto a la vitalidad y diversidad de nuestra tierra; la paz; la democracia participativa; el respeto, promoción y tutela de los derechos humanos, así como el respeto a la pluriculturalidad y diversidad étnica de nuestros pueblos; la integración económica de la región y con el resto del mundo, así como la responsabilidad intergeneracional con el desarrollo sostenido, serán los principios que nos regirán hacia el futuro.

Concepto de desarrollo sostenible

Debido a las peculiaridades y características propias de la región centroamericana, el concepto de desarrollo sostenible que adoptamos es el siguiente: desarrollo sostenible es un proceso de cambio progresivo en la calidad de vida del ser humano, que lo coloca como centro y sujeto primordial del desarrollo, por medio del crecimiento económico con equidad social y la transformación de los métodos de producción y de los patrones de consumo y que se sustenta en el equilibrio ecológico y el soporte vital de la región. Este proceso implica el respeto a la diversidad étnica y cultural regional, nacional y local, así como el fortalecimiento y la plena participación ciudadana, en convivencia pacífica y en armonía con la naturaleza, sin comprometer y garantizando la calidad de vida de las generaciones futuras.

Bases de la alianza para el desarrollo sostenible

La democracia, caracterizada por la participación social en las decisiones que afectan a la sociedad, demanda que las políticas públicas y las formas de producir y convivir de los ciudadanos sean amplias y participativas asimismo, para tener éxito en el combate a la pobreza es necesario que haya crecimiento económico, y para que exista, es necesario que mejore la calidad del recurso humano y realizar acciones que mejoren las oportunidades económicas de los más desfavorecidos mediante una política social. La democracia y el desarrollo económico y social, no son sostenibles si no se conserva el medio ambiente y los recursos naturales. Todo lo cual reitera que el aporte de este enfoque del desarrollo sostenible es precisamente el énfasis en la necesidad de hacer esfuerzos simultáneos por lograr democracia, crecimiento económico con equidad, desarrollo social y manejo sostenible de los recursos naturales y el mejoramiento de la calidad ambiental.

1. *Democracia (...)*

2. *Desarrollo socio cultural(...)*

Políticos (...)

2. Promover la vigencia plena de los derechos humanos.

Económicos (...)

11. Fortalecer la incorporación de la ciencia y la tecnología en los procesos productivos mediante el mejoramiento de la capacitación tecnológica de los recursos humanos; el fortalecimiento y creación de centros de innovación tecnológica, el desarrollo de incubadoras de empresas y paquetes tecnológicos.

Sociales (...)

5. Fomentar prioritariamente la inversión en la persona humana para su desarrollo integral. (...)

Ambientales (...)

5. Promover la toma de conciencia y la participación de la sociedad mediante la incorporación de los aspectos ambientales en los sistemas educativos formales y no formales

XVI Reunión de presidentes Centroamericanos

Declaración de San Salvador II, 30 de marzo de 1995

Programa de acciones inmediatas derivadas de la declaración de San Salvador II para la inversión en capital humano

1. Se instruye al Consejo de la Integración Social (CIS), para que, en consulta con la Instancia Asesora, el Consejo de ministros del Área Social y el Comité Consultivo, formule y adopte, a más tardar en septiembre de 1995, la Política Social Regional, con base en los Lineamientos Generales acordados en esta oportunidad.

(...)

7. Contar con un Plan de Acción Centroamericano para la formación técnica y profesional de la fuerza laboral, que considere una mayor participación del sector privado, la cooperación horizontal, e incorpore en los contenidos curriculares, los avances en ciencia y tecnología, los cambios en los procesos productivos y las nuevas dinámicas de los mercados. En tal sentido, se instruye a los ministros de Educación y de Trabajo, para que, en coordinación con las instituciones nacionales correspondientes, elaboren y presenten al Consejo de la Integración Social (CIS), dicho Plan.

(...)

15. Reiteramos al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la alta prioridad de contar con una estrategia regional de capacitación de los recursos humanos, que tome en cuenta nuestras necesidades en los campos de modernización del Estado, productividad laboral y capacitación de cuadros para la integración subregional y hemisférica. Asimismo, que procure un ordenamiento de las instancias nacionales y regionales que coordinan este tema y un fortalecimiento de las entidades regionales especializadas. Exhortamos también a la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), a tomar en consideración estas necesidades y a brindarnos su más amplio apoyo en estos esfuerzos.

2.3.3 Legislación nacional

Normas constitucionales de El Salvador sobre el derecho a la formación profesional (1982)

(...)

Artículo 40° Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos. La ley regulará los alcances, extensión y forma en que el sistema debe

ser puesto en vigor. El contrato de aprendizaje será regulado por la ley, con el objeto de asegurar al aprendiz enseñanza de un oficio, tratamiento digno, retribución equitativa y beneficios de previsión y seguridad social. (...)

Artículo 53° El derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión. El Estado propiciará la investigación y el quehacer científico.

(...)

Artículo 55° La educación tiene los siguientes fines: lograr el desarrollo integral de la personalidad en su dimensión espiritual, moral y social; contribuir a la construcción de una sociedad democrática más próspera, justa y humana; inculcar el respeto a los derechos humanos y a la observancia de los correspondientes deberes; combatir todo espíritu de intolerancia y de odio; conocer la realidad nacional e identificarse con los valores de la nacionalidad salvadoreña; y propiciar la unidad del pueblo centroamericano.

Política nacional de formación profesional

Art. 1.- Créase el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, como una institución de derecho público, con autonomía económica y administrativa y con personalidad jurídica, bajo cuya responsabilidad estará la dirección y coordinación del Sistema de Formación Profesional, para la capacitación y calificación de los recursos humanos

Art. 2.- EL INSAFORP tiene como objeto satisfacer las necesidades de recursos humanos calificados que requiere el desarrollo económico y social del país y propiciar el mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador y su grupo familiar.

2.4 Contextualización

2.4.1 Análisis Contextual

La OMS en su Informe Mundial de Salud 2006 señala que:

Para superar los escollos que obstaculizan el logro de los objetivos nacionales y mundiales en materia de salud es fundamental formar trabajadores sanitarios competentes, motivados y bien respaldados. La atención sanitaria es una industria de servicios basada fundamentalmente en el capital humano. Los proveedores de atención de salud personifican los valores esenciales del

sistema: curan y atienden a las personas, alivian el dolor y el sufrimiento, previenen enfermedades y mitigan los riesgos; son el vínculo humano entre conocimiento y acción sanitaria. (Salud.gob, 2013, pág. 5)

Basados en la anterior premisa y dentro del contexto del desarrollo profesional del talento humano, han existido muchos esfuerzos a través de las décadas por impulsar políticas a nivel Internacional, en la Región Latinoamericana y a nivel nacional que van dirigidas hacia los Recursos Humanos en Salud, dada la relevancia de su función en los Sistemas de salud.

Se puede afirmar con categoría, que la década del 2009-2019 se caracterizó por el inicio de la planificación y posterior instauración de la Reforma en Salud en El Salvador, que planteaba dar respuestas a múltiples problemáticas del sistema, las cuales habían sido heredadas históricamente. Entre esas problemáticas estaba el hecho de la carencia de personal que dirigiese, gestionase y ejecutase las políticas, estrategias, programas y servicios de salud en concordancia con los objetivos y principios de la Reforma de Salud, así como la dotación al personal en funciones para ese momento, de las competencias técnicas y de liderazgo para responder a las exigencias del cambio que se venía dando en el Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS).

Es así como en el año 2010 se diseñó en nuestro país ,el primer plan de desarrollo integral del talento humano, que ha orientado el desarrollo y la gestión del talento humano en El Salvador, bajo la rectoría del MINSAL y con la participación comprometida de las instituciones del campo del talento humano, entre ellas el Consejo Superior de Salud Pública, las instituciones del Sistema Nacional de Salud (SNS), las de Educación Superior (IES), los ministerios de trabajo, educación y de Hacienda, así como de la Dirección General de Estadística y censos (DIGESTYC), el Foro Nacional de Salud y asociaciones profesionales, organizados bajo la Comisión Intersectorial de Recursos Humanos , cuya participación permite un abordaje intersectorial del talento humano desde el rol que le corresponde a cada una de la instituciones. Esta política contempla dentro de sus cuatro ámbitos de acción el numero d) que establece el “Diseño e implementación de programas de capacitación y educación permanente que incentiven el desarrollo científico-técnico del personal”. . (Salud.gob, 2013, pág. 5)

En septiembre del año 2014, se aprobó la Política Nacional de Desarrollo del Talento Humano, estableciendo sus avances y desafíos para continuar avanzando en la gestión y el desarrollo

integral del recurso humano en salud; esta política fue el resultado de múltiples consultas a nivel territorial.

Análogamente en el inicio de la gestión del Gobierno 2009-2014, se estableció como uno de los ejes de la reforma de salud el talento humano, definido como la piedra angular del sistema nacional de salud, el cual es un eje transversal de los otros nueve ejes de la reforma, definido en la Política Nacional de Salud 2009-2014 y la de 2015-2019.

En respuesta a estos avances del país en política de talento humano, surge para los años 2021-2025 un nuevo plan de gestión y desarrollo del talento humano en El Salvador, que es una nueva herramienta, cuya implementación está permitiendo continuar avanzando en un sistema de salud más fortalecido que mejore el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud.

Dentro de la problemática en recursos humanos, se han venido implementado enfoques de administración del personal, sin considerar la dinámica específica del sector salud, dando lugar a desigualdades en el acceso a oportunidades a los puestos de trabajo, oportunidades de formación y capacitación siendo de tipo vertical y sin planeación según las necesidades requeridas, certificación periódica de competencias, estabilidad laboral, promociones y ascensos, perspectivas de desarrollo personal y laboral, remuneraciones y beneficios equitativos y programados considerando el ciclo laboral de las personas que trabajan en salud.

Se encuentra estipulado del plan de la política, el desarrollo de condiciones y capacidades de los recursos humanos para la salud, para ampliar el acceso y la cobertura de salud con equidad y calidad. Para dicho desarrollo es esencial e imperativo tomar como base el perfil del puesto requerido a fin de desarrollar estrategias que permitan lograr el máximo despliegue de las competencias profesionales, que establezca procesos de coordinación, supervisión y ampliación de perfiles profesionales. Lo anterior se pretende a través de la actualización de los puestos de trabajo de los equipos multiprofesionales, previo análisis de tareas en coherencia con el modelo de atención en salud e incorporar nuevos perfiles de personal que complementen los equipos comunitarios.

La Unidad de Salud Santa Bárbara “Dr. Edmundo Vides Lemus”, según su nivel de complejidad es el primer nivel de atención. Está compuesta por 1 Red Integral e Integrada de Servicios de Salud (RIISS) conformada por los 8 establecimientos del municipio de Santa Ana y las 3

Unidades de salud de Texistepeque, coordinadas por el Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI), cuya razón de ser es cooperar para el logro de objetivos comunes.

La Unidad de Salud Santa Bárbara “Dr. Edmundo Vides Lemus” cuenta con atención de consulta general todos los días del año. Con horarios extendidos de atención desde 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Fines de semana y días festivos con el Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), Atención de emergencias de toda la red y referencias a segundo nivel de atención. Se oferta a los pacientes atención médica general, laboratorio clínico, odontología, vacunas, inyectables, curaciones, terapias, controles infantiles, prenatales, planificación familiar, escuela saludable, salud comunitaria, salud familiar y saneamiento básico, colposcopia, crioterapia, cono loop, tratamiento local del papiloma virus y otros.

El equipo de la Unidad Santa Bárbara está compuesto por 36 recursos multidisciplinarios está determinado por la Ley de Salarios. En cuanto a FOSALUD que funciona en dicha institución está determinado por contratos anuales y ley de salarios.

El equipo de la Unidad Santa Bárbara cuenta con un plan de educación continua, mobiliario necesario para atender a los pacientes de forma óptima con tecnología, equipo médico y equipo de laboratorio clínico.

2.4.2 Análisis demográfico

La Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara “Dr. Edmundo Vides Lemus se encuentra ubicada en la Avenida Independencia Norte y 16 Calle Oriente, Parqueo No 4, Reparto IVU” Los 44”, del departamento de Santa Ana, El Salvador. La extensión territorial que esta posee es de 152 Km².

La Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara “Dr. Edmundo Vides Lemus, según la Dirección General de Estadístico y Censos (DIGESTYC) tiene una población de 35,635 habitantes. Distribuida con 16,984 hombres y 18,651 mujeres. La población urbana y rural del municipio tiene una distribución a predominio urbano (50.8%): 18,103 del área urbana y 17,532 habitantes del área del sector rural. Su densidad poblacional de 234 habitantes por kilómetro cuadrado.

2.4.3 Análisis epidemiológico

En el perfil de salud de esta unidad los casos de mayor mención son las epidemias de dengue (2001 – 2004 - 2007) e Influenza A H1N1 (2009).

A razón de su posición estratégica y su demanda de atención a la población, consideramos oportuno el estudio y análisis de las experiencias de trabajadores en salud de diferentes áreas técnicas de la Unidad de Salud -Santa Bárbara, en relación con el desarrollo de las competencias que han experimentado por parte de institución, basadas en el perfil inicial del puesto que fue solicitado y su recertificación periódica a través de su tiempo de trabajo.

**CAPÍTULO III:
DISEÑO
METODOLÓGICO**

3.1 Enfoque de la investigación.

Cualitativo:

Se busco conocer las subjetividades de cada una de las personas entrevistadas en su contexto cotidiano que lo rodea para poder identificar las experiencias de cada uno de los participantes para comprender la realidad de sus vivencias en cuanto a su desarrollo laboral

3.2 Método

Fenomenológico:

Se fundamento en el estudio de las experiencias de vida de los trabajadores en relación con su desarrollo humano y el perfil de trabajo obteniendo así perspectiva individual del fenómeno.

3.3 Tipo de estudio

El estudio seleccionado fue el descriptivo e interpretativo ya que permitirá clasificar y ordenar e interpretar toda la información recolectada.

Alcance:

Descriptivo: Partiendo del conocimiento, se realizó una descripción de las variables relacionada con el fenómeno de investigación

Tratamiento de variables o categorías:

Observacional, debido a que no hubo intervención por parte del investigador, y este se limita a medir las variables que define en el estudio.

Diseño de recolección:

Fue transversal ya que la recolección de datos se hará en una sola ocasión

Tiempo de la búsqueda de la información:

Retrospectivos por que la información fue recolectara de hechos del pasado

Contexto de la búsqueda de la información:

Bibliográficos y de campo

3.4 Población y muestra (fuentes de información)

Población:

La población total del equipo de la unidad de salud es de 42

Muestra

Se utilizó el opinático debido a que la muestra de recolecto con los trabajadores que se seleccionaron de acuerdo con las características del estudio en este caso 6, donde se tomó en cuenta perfil de puesto, siendo los seleccionados los siguientes recursos:

- Médico director
- Supervisora local
- Promotor de salud
- Auxiliar de Farmacia
- Enfermera comunitaria
- Médico general

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

- Técnica

La que se utilizó en esta ocasión es la entrevista a profundidad que permitió recolectar una gran cantidad de información sobre el estudio.

- Instrumento

Guía de entrevista de tipo semiestructurada, con un instrumento conformado 20 preguntas, en donde se plasmó todos los tópicos que se desean abordar durante el encuentro con el entrevistado.

3.6 Operacionalización /categorías

Categoría	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
1- Desarrollo humano técnico	Son las referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada.	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias técnicas del director de unidad de salud. • Competencias técnicas de jefe de enfermería • Competencias técnicas del auxiliar de farmacia • Competencias técnicas de 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades tecnológicas 	<p>¿Cuáles tecnologías utiliza para el desempeño de su trabajo?</p> <p>¿Como influye la tecnología en el desarrollo de su jornada laboral?</p> <p>¿Cuáles son las fortalezas en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?</p> <p>¿Cuáles son las debilidades en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?</p>

		<p>enfermera comunitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia técnica de inspector de control de vectores • Competencias técnicas de médico de consulta general 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios 	<p>¿Cuáles son las capacitaciones que ha recibido para el manejo de la tecnología en su desempeño laboral?</p> <p>¿Ha invertido económicamente por iniciativa propia en capacitarse, o el ministerio de salud le ha capacitado?</p> <p>¿Mencione cuáles son las competencias que su puesto de trabajo requiere?</p> <p>¿Cuáles estudios adicionales ha realizado de acuerdo a su perfil de trabajo?</p>
--	--	---	--	---

<p>2-Desarrollo humano conductual</p>	<p>La conducta es el conjunto de acciones exhibidas por el ser humano que tiene que ver con el comportamiento mismo mostrado en cada una de las etapas de la vida y esta puede verse manifestada en todos los escenarios en que la persona se desempeña.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias conductuales de acuerdo al perfil de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso al servicio publico 	<p>¿Qué tipo de apoyo por parte de la institución recibe para cualificarse de acuerdo a su perfil de trabajo?</p> <p>¿Cuáles son las oportunidades de capacitación por parte de su jefe inmediato?</p> <p>¿Qué compromiso tiene como servidor público?</p> <p>¿Qué conductas ha tenido que modificar de acuerdo a su perfil de trabajo?</p> <p>¿Explique cuál es su satisfacción al desempeñarse en su trabajo?</p>
---------------------------------------	--	---	--	---

			<p>Factores de gestión</p> <p>Factores propios del individuo</p>	<p>competencias técnicas y conductuales?</p> <p>¿Qué factores ha identificado en la gestión del equipo, que le han impedido desarrollar sus competencias?</p> <p>¿Cuáles son los factores personales que le han impedido desarrollar sus competencias?</p>
--	--	--	--	--

3.7 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información

Recolección

Se recolectarán los datos por medio de la elaboración de un calendario para poder realizar las entrevistas.

Procesamiento de Datos y análisis de la información

Se analizará la información sin hacer inferencia sino la descripción y comprensión de significados, a partir de la triangulación de la información.

3.8 Consideraciones éticas

En relación a las consideraciones éticas se tomaron en cuenta diferentes aspectos relacionados con la parte moral y sentimental de los sujetos entre ellos se encontraron los siguientes:

1. No se divulgará la información proporcionada por el entrevistado ya que son cuestiones privadas.
2. Todos los sujetos de la investigación tienen la libertad de elegir formar o no, parte de la investigación.
3. Se respetan las opiniones de los sujetos que participaran como entrevistados en el proceso de recolección de datos.
4. El entrevistado tiene la libertad de poder retirarse de realizar la encuesta en el momento que él quiera.
5. Solo se entrevistarán las personas que firmen o acepte verbalmente el consentimiento informado.
6. El entrevistado tiene la libertad de no brindar su número de documento único de identidad si este no lo desea.
7. El sujeto deberá estar de acuerdo que permitan grabar la información que se esté recolectando al momento de la entrevista.
8. El sujeto deberá expresar el momento en el que le parezca más oportuno realizar la entrevista.
9. La persona debe de estar enterada que puede elegir no contestar una pregunta si siente que es demasiado personal.

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

4.1 Matriz de triangulación

1- ¿Cuáles tecnologías utiliza para el desempeño de su trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Tiene sus tecnologías específicas es gratuito que se llama DEVIAN ayuda un poco, ayuda además el correo electrónico AULO, para manipular la información, además se usa la computadora que nos da el ministerio de salud y una laptop personal comprada por mi persona, debido a que cuando piden informes el fin de semana se me hace más fácil darlo a lo largo del tiempo se han venido incrementando las tecnologías.”</i>		Se vive hoy en un mundo dominado por la técnica, en las diferentes disciplinas donde la ubicación del conocimiento técnico muestra el desarrollo del ser humano permitiendo así el aprovechamiento máximo del conocimiento Variedad de competencias técnicas que sean de gran utilidad y ventaja para los profesionales, algunos de estas habilidades son las siguientes:	Actualmente la tecnología es uno de los pilares fundamentales en el ámbito de la salud ya que permite facilitar, la consolidación de mucha información. Por lo que el profesional de la salud está comprometido a asumir los restos de la tecnología tal como lo expresan al momento de la entrevista y aun que no tengan conocimiento sobre ello, pero la autodidaxia es una es una iniciativa individual que les ha permitido irse adaptando a estos cambios que cada vez son más demandantes ya que la tecnología tiene avances agigantados y para poder desempeñar su
Participante 02	<i>“El uso de la computadora para el manejo de las diferentes plataformas que haya ahí como SIMMOW, ECEP y todo lo relacionados con los programas para introducir y obtener la información necesaria para las cuestiones laborales. Así mismo el SIS que se utiliza en la tablet; mi teléfono como el whatsapp, uso del correo.”</i>			
Participante farmacia 03	<i>“El sistema que tenemos ahorita que es el SIS y que hoy funciona mejor que antes. Ha sido muy beneficioso para los usuarios y también para mí como trabajadora en un solo proceso se realiza el trámite y es más manejable.”</i>			
Participante 04	<i>“El internet que es la computadora o el teléfono para hacer búsqueda de alguna información o leer algunos</i>			

	<i>libros que nos dejan como los lineamientos y así estar más informada.”</i>		Conocimiento de informática básico (herramientas Office). Manejo de herramientas digitales. Uso de software para posicionamiento web. (Ver pág.27)	trabajo se miran en la necesidad de poder adaptarse. Así mismo podemos considerar el hecho que estos les permite desarrollar habilidades tecnológicas.
Participante 05	<i>“Tablet desde hace un año, Smatphone Programas web como atención infantil, vacunación, los adolescentes Tuberculosis.”</i>			
Participante 06	<i>“Tablet desde hace 2 meses, antes solamente lapicero. Aplicaciones como Whatsapp hace 2 años Correo institucional hace 2 medio año.”</i>			
2-¿Cómo influye la tecnología en el desarrollo de su jornada laboral?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<i>“Al inicio la verdad no tenia la habilidad para poder manejar los sistemas y hay que ser humilde en eso, he aprendido mucho y el ministerio en cierto ocasión ofreció un curso de programas básicos y lamentablemente para nosotros como directores el tiempo es demasiado comprimido pero sin embargo uno tiene la idea eso le permite adaptarse y tiene que hacerlo.”</i>		A medida que pasa el tiempo, el mundo es cada vez más tecnológico, permitiendo que el recurso humano optimice, sus actividades, permitiendo así procesos más puntuales. Dentro del perfil de puesto hay parámetros que describen un puesto de	Las actualizaciones en el sistema de salud públicas relacionadas con la tecnología han sido más que necesarias y el personal de salud ha tenido que adaptarse de forma gradual a las exigencias. Dentro de las respuestas de los participantes mencionan que ha sido muy beneficioso pero que ha requerido de la autodidaxia. Al mismo a permitido
Participante 02	<i>“Bueno pues yo pienso de que ha tenido que ser un aprendizaje gradual. Más que todo autoformación. Para poder hacer uso de las herramientas necesarios para cumplir con lo que nos piden; más que ahora hay programas para introducir información correspondiente como evaluaciones y para seguimiento de usuarios entonces lo he tenido que aprender a</i>			

	<i>hacer sí y también depende de las personas que están.”</i>		trabajo, establecidos previamente por la institución y dentro de ellas están las competencias técnicas donde describe y habla sobre conocimientos básicos de informática.	simplificar actividades de almacenamiento de información no solo para el profesional sino también para el seguimiento que se le brinda al paciente. Es necesario reconocer que una de las debilidades es el sistema de internet que puede llegar a ocasionar problemas de señal retrasando procesos en la entrega de los servicios de salud.
Participante 03	<i>“De manera positiva ya que beneficia al paciente y las transacciones son bastante rápidas.”</i>			
Participante 04	<i>“Para mí ha sido muy beneficioso ya que nos podemos informar y estar comunicados nos facilita darle seguimiento a los usuarios.”</i>			
Participante 05	<i>“Aplicaciones como WhatsApp y Google. Agiliza el trabajo, pero se trabaja doble porque se hace el trabajo a mano y en la Tablet.”</i>		(Ver pág.16)	
Participante 06	<i>“Es tediosa, compendiosa, trabajar en una tablet no es práctico, no es rápido y el sistema de l SIS esta bonito, pero trabajar en una Tablet es complicado. El almacenamiento de la información para todo lo estadístico y todas las políticas para todo lo que van a decidir. Mas ágil para el paciente el despacho de la farmacia.”</i>			
3-¿Cuáles son las fortalezas en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<i>“La tecnología prácticamente es un aliado de hecho el uso del celular tiene todos los programas específicos y que se nos esté solicitando información por esa vía se ha hecho más fáciles, ya que utilizamos programa de Word,</i>		La formación laboral se fomenta realizando capacitación es en el cual se pueda	Como personal de salud reconoce que la tecnología es un aliado que le permite realizar sus actividades

	<i>Excel, tablas como de existencia de vacunas y eso se convierte en fortaleza.”</i>			
Participante 02	<i>“Pues que la información la puedo obtener de una forma más rápida. Mi resultado lo puedo enviar de una manera más rápida. Y el seguimiento de los programas y los pacientes es de la misma manera es más oportuno eso sería esencialmente. Yo le veo a esto de la tecnología el beneficio.”</i>			
Participante 03	<i>“En este caso el internet que en algunas ocasiones es bastante lento.”</i>			
Participante 04	<i>“En este caso yo tengo mi título de computación y yo lo saque después del bachillerato.”</i>			
Participante 05	<i>“Se tiene una mejor información del usuario (se ven diagnósticos, tratamientos, recetas) Se elimino el trabajo de escritura, ya que las notas de enfermería se hacen a través de audios.”</i>			
Participante 06	<i>“El almacenamiento de la información para todo lo estadístico y todas las políticas, para tolo lo que ban a decidir. Mas ágil para el paciente, despacho de la farmacia.</i>			
			<p>aumentar el potencial del talento humano que conforma la organización, y con esto incrementar la eficiencia de los trabajadores. Los avances tecnológicos en medicina salvan vidas, mejoran la salud y contribuyen a una sanidad sostenible que permite también sistematizar y digitalizar todo tipo de información, contribuyendo a lograr objetivos sanitarios. Reconociendo así la importancia de formación continua del personal.</p> <p>(Ver página 16)</p>	<p>asignadas, para ello han tenido que ampliar sus conocimientos de forma gradual desde lo más sencillo como el manejo de Word hasta el SIS, que, por medio de la autodidaxia, la práctica, capacitaciones ha permitido ir generando fortaleza en dichas herramientas.</p>

4-¿Cuáles son las debilidades en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?

CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Todos tenemos debilidades y realmente no sería culpa de nosotros una de ellas es no tener acceso directo a ciertos sistemas y son mis propios datos, las plataformas son bastante amigables pero hay una plataforma que se llama SUMERIO que no es muy accesible. Una de las debilidades es el tiempo para llenar todas las matrices.”</i>		Competencia es una característica subyacente en una persona que está causalmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un puesto de trabajo concreto y en una organización concreta, donde sus fortalezas y debilidades son manifiestas.	Al realizar un análisis de las respuestas podemos observar que dentro de las debilidades que el personal presenta y que es en común es la tecnología ya que la adaptación requiere de muchos factores como el alcance del sistema, capacitación, tiempo, la disposición que el recurso; las transformaciones dentro de la empresa tienden hacer constantes por lo que la flexibilidad al cambio es necesaria.
Participante 02	<i>“Por ejemplo el SIS no tenemos suficiente red para hacer navegar y eso no nos permite atender a los usuarios prontamente tenemos que estar esperando que regrese la señal para poder meter los datos los médicos no pueden atender y así de esa manera. En cuanto al cpu de la máquina tiende a fallar, al reportarlo en la región me dijeron que estaba desfasado”</i>		El primer paso hacia el desarrollo profesional es conocer las fortalezas y áreas de mejora individuales.	Otro factor a considerar es la comunicación debido a que permite al trabajador dar a conocer todas aquellas necesidades que se tiene en cuanto a capacitación y así suplirlas tomando en cuenta a
Participante 03	<i>“Considero que la debilidad es del sistema pero para eso está el apoyo técnico.”</i>		Hay que realizar un control de los objetivos para ayudar a las personas a descubrir su potencial. En caso contrario, los	
Participante 04	<i>“Por el momento ninguna ya que como le explico que los conocimientos en informática me ayudan mucho”</i>			
Participante 05	<i>“Se trabaja más porque se tiene que plasmar signos vitales, vacunación, etc. en un gran número de pacientes. Se le ha dificultado manejar la tecnología, porque no se le capacito lo suficiente. No se alcanza a hacer notas de enfermería en audio al 100%.”</i>			

Participante 06	<p><i>“Se pierde relación con el paciente te llevas mas tiempo con el paciente no en calidad de paciente sino en todo lo que debes escribir.</i></p> <p><i>El que sea una table y no una computadora en manejo del trabajo”</i></p>		<p>trabajadores quedan a merced de tener un buen jefe _que sepa identificar esos factores y que les proporcione una retroalimentación constructiva.</p> <p>(Ver página 24)</p>	<p>expertos que permitan ampliar el conocimientos y habilidades.</p>
5-¿Cuáles son las capacitaciones que ha recibido para el manejo de la tecnología en su desempeño laboral?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<i>“Curso en línea en estos 5 años y realmente solo fue uno y virtual lo demás se realiza por iniciativa propia ósea autodidaxia y preguntando.”</i>		<p>La calidad de la educación tiene una variada gama de aristas, una de ellas es la relativa a la formación de capital humano, es decir los integrantes de una sociedad deben estar dotados de aquellas competencias indispensables para el logro de su desarrollo personal y así mismo empresarial.</p> <p>Las capacidades o mejores prácticas de las</p>	<p>Al realizar un análisis sobre la capacitación de tecnologías no todos los participantes han tenido una capacitación continua, y otros por iniciativa propia han realizado esfuerzos para poder lograr la competencia en relación con el uso de las tecnologías.</p> <p>Las capacitaciones permiten el fortalecimiento del trabajador en muchas áreas tales como humanas técnicas, laborales que</p>
Participante 02	<i>“En este caso no solamente con las que el ministerio de salud nos brinda”</i>			
Participante 03	<i>“Realmente no, solo con lo que el ministerio nos da.”</i>			
Participante 04	<i>“Si nos dan información sobre lo que debe realizar el promotor, pero relacionado con la tecnología no. Solo el SIS”</i>			
Participante 05	<i>“No ha recibido capacitaciones de tecnología en 25 años. Solo el manejo del sistema SIS que duro 30 ms., hace 1 año.”</i>			
Participante 6	<i>“Ninguna por parte del MISAL.”</i>			

		<p>personas, expresadas en sus desempeños, fundamentan la ventaja competitiva de la organización, por lo que cada vez se presta más atención a la integración de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que deben desplegar los trabajadores para generar valor. En consecuencia, la organización debe influir en el comportamiento o desempeño de los colaboradores a través de diversas prácticas en gestión y capacitación de personas.</p> <p>(Ver página 22)</p>	<p>permiten el mejoramiento del desempeño del trabajador dentro de una empresa.</p> <p>Para ello es necesario que la persona que desempeñan puestos gerenciales estén siempre gestionando oportunidades de capacitación para todos los empleados y no solo para un recurso en específico.</p>
--	--	--	---

6- ¿Ha invertido económicamente por iniciativa propia en capacitarse, o el ministerio de salud le ha capacitado?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 1	<i>“Realmente no como le explicaba la autodidaxia me ha permitido adquirir habilidades para el desempeño de mi trabajo, de tanto practicarlo me permite irme fortaleciendo. Básicamente de forma empírica.”</i>		Las capacitaciones permiten el crecimiento de la persona. Estas pueden haber sido adquiridas por diversos medios como con fondos propios o gestionadas por el patrono. Pero independientemente de quien gestione la formación continua, permite extender el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios.	En su gran mayoría de los entrevistados manifiesta que si han sido capacitados por el ministerio unos con mayor frecuencia que otros. La capacitación fortalece en gran manera el desempeño del recurso humano no solo por cumplir procesos so no también, permite mejorar la atención de los pacientes por medio de la dotación de herramientas. Hoy en día las oportunidades de capacitación se han ampliado debido a que la tecnología facilita la adquisición de conocimiento y en algunas ocasiones puede ser de forma gratuita así mismo es necesario considerar que puede hacerse en horarios fuera del trabajo. La
Participante 02	<i>“En este caso no solamente con las que el ministerio de educación brinda”</i>			
Participante 3	<i>“Realmente no solo con lo que el ministerio nos da.”</i>			
Participante 4	<i>“Realmente lo de informática ha sido por iniciativa propia y para que me cueste menos en mi trabajo.”</i>			
Participante 5	<i>“Invertir económicamente para manejo de Word y Excell.”</i>			
Participante 6	<i>“Si, hace 15 años manejo de excel y Word por iniciativa propia. De parte del MINSAL, explicaron el manejo de SIS en la table que duro aproximadamente 2 horas, luego he aprendido soloa el manejo del SIS. Programas como el PAI que es manejo de inmunización. AIEPI que es el Manejo integral del menor 10 años. Hace 2 semanas se ha iniciado ciertas capacitaciones de los programas del minsal, ya nos dieron el programa de clínica amigable pero no es educación continua sino para socilizarte lo que es el programa.”</i>		El objetivo del desarrollo no es incrementar el producto, sino propiciar que las personas dispongan de una mayor gama de herramientas que le permitan crecer, que	

			<p>pueda hacer más cosas, vivir una vida más larga, eludir enfermedades evitables, tener acceso a mayor cantidad de conocimientos. (Ver página 24)</p>	<p>gestión de capacitación por parte de la gerencia es muy impórtate ya que asegura que el recurso humano esté debidamente capacitado. Pero también el interés del personal en cualificar sus conocimientos debe de ser muy importante ya que da paso a la especialización.</p>
7-¿Mencione cuáles son las competencias que su puesto de trabajo requiere?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISISTA
Participante 01	<p><i>“Manejos administrativos, organización del establecimiento, control de medicamentos, activos fijos, insumos, responder cuestiones legales debido a situaciones bien complicadas y no las puedo delegar ya que yo soy el.”</i></p>		<p>Las competencias técnicas (también llamadas competencias específicas, habilidades técnicas, habilidades o competencias duras) son las referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada, y que</p>	<p>La importancia del conocimiento sobre las competencias que requiere el puesto de trabajo permite tener mayor sensibilidad al realizar el trabajo por el cual ha sido contratado. Algunos si los conocen, pero otros recursos no. Esto tiene relación con su perfil de puesto de acuerdo con la profesión que desempeñen Las</p>
Participante 02	<p><i>“El manejo de los programas conocimiento de normas y lineamientos leyes todos los documentos regulatorios para la atención de los usuarios tanto dentro como fuera de la unidad de salud y todos los dados del por el MINSAL. La competencia administrativa, un diplomado de gerencia de los servicios de Salud en el marco de la APS, verdad también sobre familiar sobre violencia de género o sea. Así mismo la licenciatura.”</i></p>			

Participante 03	<i>“Realmente solo tengo el bachillerato yo antes era ordenanza en otro establecimiento, pero posteriormente me ofrecieron una permuta para acá, pero para la farmacia y la acepte.”</i>		suponen, por lo general, la puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Es el conjunto de funciones y actividades que dentro de la estructura organizativa de la institución se individualizan para cada trabajador para conseguir los resultados específicos del mismo que se transforman en la entrega de servicios a la población. (Ver página 26)	organizaciones se desenvuelven en entornos cada vez más dinámicos, que exigen a quienes los integran una mayor capacidad de adaptación y flexibilidad, parte importante es el conocimiento de las competencias, pero también las practica de ellas.
Participante 04	<i>“Bueno dentro de las cualidades responsabilidad amabilidad respeto y conocimiento”</i>			
Participante 05	<i>“Eso lo desconozco”</i>			
Participante 06	<i>“No. Para mi es mi preparación como medica, mantenerme actualizada y el manejo de todos los programas que el MINSAL maneja”</i>			
8-¿ Cuáles estudios adicionales ha realizado de acuerdo a su perfil de trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Las capacitaciones son bastante cortas y muchas veces son llamadas diplomados que realmente son desarrollados en 4 horas. El único</i>		Uno de los aspectos más importantes en la vida de una persona es	Los estudios adicionales en un profesional permiten ampliar sus conocimientos

	<p><i>Diplomado que he recibido es de atención en salud por parte del ministerio.</i></p> <p><i>Por mi cuenta he estudiado Maestría en salud pública por iniciativa propia, sabían que estaba estudiando y no hubo nadie quien me diera apoyo económico.”</i></p>			
Participante 02	<p><i>“Pues en este caso no he realizado ningún estudio adicional excepto los diplomado que ya mencioné.”</i></p>			
Participante 03	<p><i>“Solamente Mecanografía ya que considere que es útil para mi trabajo”</i></p>			
Participante 04	<p><i>“Hasta el momento no lo he realizado, pero si me gustaría ser capacitada más sobre lo de materno infantil.”</i></p>			
Participante 05	<p><i>“En mi caso he recibido el compromiso del servicio público para el paciente, orientación a resultados, Orientación al ciudadano. Pero todos brindados por el ministerio.”</i></p>			
Participante 06	<p><i>“Realmente no he realizado”</i></p>			

su educación ya que tiene que ver con preparación intelectual, estudio consciente u obtención de un conocimiento adecuado y útil a las necesidades individuales y sociales. Las capacidades o mejores prácticas de las personas, expresadas en sus desempeños, fundamentan la ventaja competitiva de la organización, por lo que cada vez se presta más atención a la integración de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que deben desplegar los trabajadores para generar valor. (Ver página 22)

en el caso de algunos de los participantes si han tenido estudios adicionales, pero siempre brindados por la institución que los ha empleado. El interés e iniciativa propia son muy importantes en el trabajador debido a que permite el empoderamiento personal, incluye los cambios en los procesos intelectuales del pensamiento, el aprendizaje, el recuerdo, los juicios, la solución de problemas y la comunicación.

9-¿Qué tipo de apoyo por parte de la institución recibe para cualificarse de acuerdo a su perfil de trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<i>“Realmente ninguna. El ministerio paga maestrías, pero es injusto ya que solo el recurso del área metropolitana les da ese estudio y hasta nosotros ya no llegan esas oportunidades.”</i>		Como parte del compromiso institucional se evalúa el nivel de identificación con la institución y para ello es necesario motivar a su recurso humano y una forma de hacerlo es por medio de la oportunidad de superación académica.	Al observar cada una de las respuestas podemos identificar qué el apoyo directo para cualificarse por medio de estudios superiores a los que ya poseen no hay, como facilidad económica. Mas sin embargo si se brinda un apoyo por medio de diferentes capacitaciones que son brindadas y gestionadas por gerentes intermedios y superiores. Considerando también que no es solamente el aporte monetario si no también en calidad de tiempo.
Participante 02	<i>“Bueno las jornadas técnicas administrativas que nos da SIBASI y las capacitaciones que nos puedan dar también para mejorar el rol que tenemos estas se desarrollan cada mes donde nos retroalimentan temas donde se ve que hay debilidades y que tenemos que reforzar.”</i>			
Participante 03	<i>“Apoyo moral que nos da el jefe para que uno se siente bien en su trabajo. Pero ofertas de superación académica gratuita no recibo.”</i>			
Participante 04	<i>“Si hemos tenido apoyo en cuanto a diferentes capacitaciones que no han brindado y que nos permiten brindar una mejor atención.”</i>			
Participante 05	<i>“El Ministerio de salud le apoya para capacitarse, ya que la capacitan mes a mes, tanto internamente como en el centro de capacitaciones regional.”</i>			
Participante 6	<i>“Ninguno”</i>			

10-¿Cuáles son las oportunidades de capacitación por parte de su jefe inmediato?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISISTA
Participante 01	<i>“El perfil del jefe inmediato no le permite brindar enseñarnos algo debido que cada técnico de cada programa nos brinda capacitaciones por lo que el jefe inmediato se vuelve como moderador y es quien indica que capacitaciones recibiremos.”</i>		La formación de capital humano, es una herramienta crucial que las organizaciones de hoy en día deben considerar como una forma de cerrar las brechas relacionadas con la participación y la retención de los empleados. (Ver página 26)	La oportunidad de capacitación si lo tiene el recurso humano y que depende de las diferentes especializaciones del trabajador como las políticas de trabajo que sean puestas como ya mencionamos anteriormente estas pueden ser de forma presencial, virtuales, asincrónicas o sincrónicas. Las diferentes modalidades de recibir una capacitación permiten que la cobertura de trabajadores certificados aumente dando paso a mayores oportunidades.
Participante 02	<i>“En este caso serían las capacitaciones que nos brindan por parte del ministerio de salud.”</i>			
Participante 03	<i>“No he tenido la oportunidad de recibir otra capacitación de otra naturaleza.”</i>			
Participante 04	<i>“Todas las indicadas por el ministerio”</i>			
Participante 05	<i>“Ella siempre está al pendiente y tiene una programación de cada tema que se Desarrolla.”</i>			
Participante 06	<i>“No hay.”</i>			
11¿Qué compromiso tiene como servidor público?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISISTA
Participante 01	<i>“Como servidor público es lograr satisfacer la necesidad de salud de la población,</i>		“Hay tres conductas básicas que tienen relación entre la	Se ha podido observar que cada uno de los entrevistados posee un

	<p><i>Gracias a Dios que como personal hemos avanzado mucho ya que hay comunidades que nunca se habían visitado ya que la zona es bastante amplia y por lo que se han creado grupos comunitarios. Ya la organización comunitaria ha sido clave por lo que se logra no solo el acercamiento si no también la atención.</i></p> <p><i>Y no solo nos compromete a nosotros sino también a las personas por medio de la coordinación.”</i></p>		<p>persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización.” (*Ver pág. 29)</p> <p>“...Otro aspecto importante es el apego por el trabajo, que implica la compenetración que la persona siente hacia el trabajo que desarrolla, provocando que se comprometa de una forma dinámica y se responsabilice por su productividad, interviniendo incluso en su propia autoestima.” (*Ver pág. 29)</p>	<p>claro compromiso ante su trabajo, que se puede resumir en brindar un servicio de alta calidad, integral y eficaz, así como brindar satisfacción al usuario.</p> <p>Un compromiso dinámico y responsable refleja el grado de apego de las personas al trabajo.</p>
Participante 02	<p><i>“Mi compromiso institucional en primer lugar es meramente de servicio ya que se ofrece al pueblo salvadoreño. Pues tiene que ser con la más alta calidad y calidez posible y hacia a eso enfoco yo a mi personal. “</i></p>			
Participante 03	<p><i>“Atender al paciente y que se vaya satisfecho y bien atendido “</i></p>			
Participante 04	<p><i>“Ser cada día mejor, tener más responsabilidad”</i></p>			
Participante 05	<p><i>“De dar una atención integral y eficaz al usuario, la familia y la comunidad”</i></p>			
Participante 06	<p><i>“Brindarle la mejor atención posible a cada paciente que llegue a consulta o que sea mi responsabilidad”</i></p>			

12¿Qué conductas ha tenido que modificar de acuerdo a su perfil de trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<p><i>“analizar ciertos puntos del establecimiento necesita en organización, costumbres inadecuadas, estrategias de alcance.</i></p> <p><i>En la maestría aprendí muchas técnicas para poder desarrollarse como gerentes. El trabajo en equipo es algo importante que se ha fomentado en el establecimiento se ha reconocido.</i></p> <p><i>Como persona la paciencia he tenido que tomarme 3 vasos diarios de paciencia, prudencia, saber escuchar ambas partes y son necesarias desarrollarlas.”</i></p>		<p>“c-Desarrollo emocional o socio afectivo: se refiere al desarrollo del apego, la confianza, la seguridad, el amor y el afecto y una variedad de emociones, sentimientos y temperamentos, incluye el desarrollo del concepto de sí mismo y de la autonomía y un análisis del estrés, las perturbaciones emocionales y la conducta de representación.” (*Ver pág. 20)</p>	<p>El estudio demuestra que todos los recursos humanos han necesitado desarrollar conductas y emociones que les permitan ejecutar su trabajo de una mejor manera. Entre estas se mencionaron trabajo en equipo, paciencia, prudencia, escucha activa, autocontrol, ser más estricto, comunicación y empatía.</p> <p>Estas habilidades cobran cada vez más importancia en la actualidad, donde la gran competitividad que hay en el mercado exige a los profesionales que no solo tengan los conocimientos técnicos necesarios, sino que también posean</p>
Participante 2 Supervisora Local	<p><i>“Pues lo que más demanda tiene es en muchas ocasiones la disponibilidad de tiempo porque si hay necesidad se trabaja más sin esperar nada a cambio modificado así la atención con mi familia.</i></p> <p><i>Debe de estar bien posicionado del rol que tiene tanto como para uno como para los demás tanto a nivel interno como fuera del establecimiento de salud.</i></p> <p><i>Controlar las emociones eso bien impórtate por que no todo el personal es igual y a veces se dan situaciones de conflictos que hay que aprender a controlar tanto en el manejo del personal como en la de los pacientes.”</i></p>			

Participante 03	<i>“Ser un poco más paciente en el sentido porque uno tiene toda la disposición para trabajar y el paciente quiere ser atendido rápido.”</i>			capacidades como la empatía, la adaptabilidad y la resolución para entender mejor a los miembros de su equipo, saber cómo relacionarse con ellos y poder identificar sus necesidades para lograr una mejor comunicación y una mayor productividad.
Participante 04	<i>“Ser más estricta con las personas en cuanto a los horarios de trabajo por los compromisos personales.”</i>			
Participante 05	<i>“Tener comunicación con el usuario. Poderle da buena consejería Tener paciencia con el usuario. Verla como una persona biosicosocial (es decir con diferentes situaciones psicológicas, físicas, emocionales)”</i>			
Participante 6	<i>“Escucha, el ver al paciente siempre que te está hablando, dejarlo hablar, paciencia, la empatía. “</i>			

13¿Explique cuál es su satisfacción al desempeñarse en su trabajo?

CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Mi satisfacción es que el establecimiento este en verde. Eso significa que cuando todas las supervisiones que recibimos como la integral, la general y la específica salgamos más de 80 porciento, y que el personal se sienta cómodo al venir a trabajar.”</i>		“La motivación puede desarrollarse a través de estrategia bien diseñada mediante las que todos los miembros de la organización incrementen la productividad, alcancen altos niveles de logro y	La satisfacción laboral, es decir, el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo , es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena
Participante 02	<i>“Bueno, una de las satisfacciones es qué trato de mantener el clima organizacional de forma positiva y que he logrado ser celosa con el trabajo de enfermería verdad que sea lo mejor posible y cuando</i>			

	<i>veo de que la gente reconoce que lo estamos haciendo bien. Esto me da una satisfacción como como trabajadora de salud. Y lo otro la satisfacción de la gente”</i>		satisfacción laboral (Bandura, Dollard y Miller y , 2003). Estas estrategias darán como resultado que los empleados muestren una conducta proactiva que permita la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos.” (*Ver pág. 30)	marcha de la institución, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Se ha podido observar que todo el personal entrevistado, experimenta satisfacción en su entorno laboral, los cuales se pueden deber a motivaciones intrínsecas (“estudie con vocación”) o extrínsecas del ambiente laboral”. El uso de tecnológica genera un cierto tipo de insatisfacción en el trabajo
Participante 03	<i>“Llevar todo bien en el sistema y entregar buenos resultados al jefe.”</i>			
Participante 04	<i>“El ver que lo que hice funciona para que el paciente no se complicara y no pase a más.”</i>			
Participante 05	<i>“Me siento satisfecha con el trabajo que he realizado hasta el momento, he podido ayudar a la gente más necesitada y como estudie con vocación, eso me ha ayudado personalmente porque hago lo que a mí me gusta y me hace feliz.”</i>			
Participante 06	<i>“Si, me siento satisfecha. Ahora con la Tablet no me siento satisfecha porque me quita tiempo que puedo dedicarle más al paciente, pero por lo demás sí.”</i>			
14;De qué forma se relaciona con sus compañeros de trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Yo trato lo posible de estar con ellos en muchas cosas casi en todos. Con los recursos me gusta acompañarlos en todos y en los diferentes procesos.”</i>		“d-Desarrollo social: Este incluye desarrollo moral de los padres y la familia, matrimonio, trabajo, roles vocacionales y	La unidad de salud, goza de un líder que los apoya en sus actividades, liderazgo que es vital para guiar a las personas y equipo hacia los
Participante 02	<i>“Hay que diferenciar la situación. Está la propiamente personal y la laboral como compañeras;</i>			

		<p><i>Y amigas que podemos ser en determinado momento, ya que hay con algunas compañeras que tengo Compartiendo 30 años de trabajo.</i></p> <p><i>Y con base a las normas y lineamientos ahí se corrigen las cosas que tienen que corregirse. El afecto es diferente con cada una de ellas por las experiencias que se tienen y por el carácter y la personalidad.</i></p> <p><i>Y no olvidarse también que sea como sea y quien sea es un ser humano que es integral y que puede tener también sus cuestiones familiares personales y que no somos máquinas y no podemos dejar a fuera los problemas ahí afuera entonces eso muchas veces incide en la atención que yo le doy al cliente no quiere decir que por voy a maltratar al paciente.”</i></p>		<p>empleo.” (*Ver pág. 21)</p> <p>“Desconfianza. Por otra parte, un entorno adecuado se antoja imprescindible para desarrollar el talento. Un clima laboral enrarecido, en el que se pierde la confianza hacia el jefe o hacia los compañeros, puede hacer que acabe perdiendo también la confianza en el trabajador.” (*Ver pág. 32)</p>	<p>objetivos que se han marcado.</p> <p>La mayoría coinciden en que poseen una buena relación con los compañeros.</p> <p>Llama la atención algunos comentarios de los entrevistados que refieren una buena relación por el hecho de que “solo pasa trabajando”</p>
Participante 3	farmacia	“Gracias a Dios bien debido a que por lo general soy callada y como no salgo de aquí.”			
Participante 04		“Con mis compañeros me llevo bien ya que soy seria pero amable.”			
Participante 5		“Yo siento que excelente, hay una buena relación laboral allí en la unidad. Ha sido la mejor unidad donde he estado, me siento en familia con las compañeras. Si he recibido de cómo manejar el estrés, el auto cuidado.”			
Participante 06		“Muy buena porque llego solo dos horas y paso mis dos horas trabajando.”			

15¿Ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar su conducta en el trabajo?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISISTA
Participante 01	<i>“Realmente no he recibido ninguna capacitación relacionada con la conducta en mi trabajo.”</i>		<p>“Por estas razones, la conducta interna de la organización debe cuidarse y desarrollarse adecuadamente, ya que cada vez reconoce con mayor fuerza la importancia fundamental que tienen los empleados en el éxito de la empresa. Una adecuada conducta interna permitirá una mayor motivación e integración efectiva de los empleados a los principios y valores corporativos, lo cual redundará en una mayor productividad y rendimiento personal, con el consiguiente beneficio para la organización,” (*Ver pág. 31)</p>	<p>Los recursos humanos entrevistados de la unidad de salud no han recibido capacitaciones que ayuden a mejorar su conducta en el trabajo.</p> <p>Coinciden en que han debido intentos de planificación y realización de convivios pero que no se han llevado a cabo con regularidad.</p> <p>Como menciona la literatura, la conducta interna debe cuidarse y desarrollarse ya que el fundamental para que los empleados sean más productivos y tengan mayor rendimiento.</p>
Participante 02	<i>“Hasta el momento no. Solo con eso de la ley de salud mental. Los directores tenían que programar una por cada mes, jornadas de alivio del estrés de la carga laboral que es lo que recibimos hará unos cuatro años quizás. Si se le da seguimiento psicológico psiquiatra al recurso que así lo amerite, pero también se debe de poner la medicina preventiva.”</i>			
Participante 03	<i>“No he recibido capacitación en relación a mi conducta.”</i>			
Participante 04	<i>“No nunca me han enviado a capacitar en relación a ese tema.”</i>			
Participante 05	<i>“De confianza, se explica las atenciones a que tiene derecho, sus deberes y derechos”</i>			
Participante 06	<i>“No. Fíjate que con X directora hizo 3 convivios de los cuales solo me permitieron ir a 2 para mejorar relación grupas, muuyy bonitos.”</i>			

16¿Describe como es la atención que le brinda a los usuarios?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS TA
Participante 01	<i>“La atención en el establecimiento no la considero mala.”</i>		<p>“El desarrollo conductual dentro de una organización está caracterizado por las disposiciones que el personal tiene hacia las tareas, independientemente el cargo que ocupe. Hay tres conductas básicas que tienen relación entre la persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización.</p> <p>En primer lugar, en relación a la complacencia hacia el trabajo, si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza, su conducta será positiva</p>	<p>En general se evidencia que el personal entrevistado brinda una adecuada atención a los usuarios, tanto internos como externos.</p> <p>Brindar una buena atención ha ayudado positivamente en el desarrollo social de un entrevistado, dato que deja evidenciado la relevancia que tiene el brindar un servicio de calidad, en el desarrollo de la autoestima de los recursos humanos.</p>
Participante 02	<i>“Bueno yo doy atención cuando no hay quien cubra un área yo voy y la cubro, o cuando el área está muy llena. También cuando el paciente tiene alguna situación le solventó porque no la puedo dejar así y lo otro es monitoreo de las actividades del desempeño del personal.”</i>			
Participante 03	<i>“Amable y paciente por el tiempo y me ayuda mucho en la socialización con otras personas ya que yo no era así”</i>			
Participante 04	<i>“Trato de ayudar a la población lo más que pueda, saber decir las cosas es muy importante y no regañar a las personas.”</i>			
Participante 05	<i>“A veces pierdo los estribos, pero muy eventualmente. No, las jefaturas están en la disponibilidad de ayudarnos. Siempre están al pendiente.”</i>			
Participante 06	<i>“No te sabría decir, es el usuario quien debería decirlo, pero me siento que la doy bien.”</i>			

			hacia la propia organización y hacia su propio quehacer diario dentro de ésta.” (*Ver pág. 29)	
17: ¿Qué factores ha identificado en la jefatura que le han impedido desarrollar competencias técnicas y conductuales?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISTA
Participante 01	<i>“El tiempo es un factor y dificulta mucho, debido a las diferentes misiones oficiales hasta 4 días y luego tengo todo acumulado. “</i>		“jefes, no líderes. En todas las empresas debe haber personas encargadas de guiar a sus equipos hacia una meta, manteniendo al equipo cohesionado y motivado. Según las compañías de recursos humanos, «cuando los jefes dejan de lado su labor de guía, más preocupados por otras cuestiones como la obtención de resultados a corto plazo o la gestión del detalle, serán un obstáculo en	Dentro de los factores en la jefatura que impiden desarrollar las competencias se identificaron: -Falta de tiempo de la jefatura. -Autoridad limitada a ciertos grupos. -No apoyo a jefatura por parte de MINSAL
Participante 02	<i>“De que por ejemplo que tengo autoridad solamente en enfermería y a veces tengo otras responsabilidades que no tengo autoridad. Y porque realmente uno tiene límites Pero sí hay que informar situaciones pues lo hago no me quedo con lo que veo que no tiene que ser muy bien.”</i>			
Participante 03	<i>“No ya que trato de llevar los informes al día.”</i>			
Participante 04	<i>“Yo diría que buena debido a que nunca les voy a negar nada que este mi alcance y que sea de urgencia.”</i>			
Participante 05	<i>“Las jefaturas están en la disponibilidad de ayudarnos, al menos conmigo siempre en el momento que yo he necesitado ellos siempre han estado al pendiente de darnos información “</i>			

Participante 06	<i>“No nos facilita, porque obviamente ¿de donde el, si es solo un director de unidad, los que tendrían que soltar las capacitaciones es el MINSAL, Pero que sea impedimento no.”</i>		el desarrollo de su gente.”(*Ver pág. 31) “Es muy importante desarrollar la labor profesional en el proyecto o la faceta que mejor se adecúa a perfil, competencias y conocimientos. Si la empresa no ha identificado previamente muy bien las competencias necesarias para el desempeño de ese puesto, el trabajador se arriesga a quedar atrapado por un trabajo que no permite sacar lo mejor de sí mismo.”(*Ver pág. 32)	
18¿Qué factores ha identificado en el ministerio de salud, que le han impedido desarrollar sus competencias?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESIS
Participante 01	<i>“Siempre sería el tiempo y a nivel de equipo siempre trato de involucrarlos para que ellos participen. “</i>		“A lo largo de la última década, el papel central de los recursos	Los factores por parte del MINSAL

Participante 02	<i>“Cuando hay situaciones de rose con los compañeros de otras disciplinas y uno tiene que reportarlos y uno no sabe cómo reaccionara la otra persona y se hacen enemigos de uno.”</i>		humanos en salud (RHS), para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Cobertura Sanitaria Universal, ha cobrado un reconocimiento cada vez mayor.	encontrados durante la entrevista son: -falta de tiempo. -Falta de apoyo de otras áreas del MINSAL -El MINSAL no facilita el desarrollo de competencias en el personal. El apoyo a los recursos humanos en el área de sus competencias técnicas y conductuales, es un acuerdo tomado desde las altas esferas relacionadas a la salud internamente se evidencia que no todas las áreas del ministerio de salud están orientadas hacia este mismo objetivo.
Participante 03	<i>“Por el momento no”</i>			
Participante 04	<i>“Algunas veces me siento mal ya que los pacientes pierden la confianza en uno debido a que cuando enviamos referencia nos dicen que es por gusto pero luego retomo mi compromiso.”</i>			
Participante 5	<i>“No hay, no hay. “</i>			
Participante 06	<i>“No impedimento, pero tampoco lo facilita, porque no lo da.”</i>			
			En ese sentido el Informe Mundial de Salud 2006, establece que para superar las dificultades que no permiten lograr los objetivos de los sistemas de salud es fundamental formar trabajadores sanitarios competentes, motivados y bien respaldados; es importante reconocer los esfuerzos a nivel internacional para impulsar mejoras en la fuerza laboral en salud,	

			<p>entre ellos las prioridades establecidas en la Declaración de Kampala y adoptadas para la Acción Internacional; la cual fue evaluada en su cumplimiento en el segundo Foro Mundial de Recursos Humanos, y referente para el Tercer Foro, el cual fue desarrollado en el mes de noviembre 2013.(Menjívar Escalante Elvia Violeta, pág. 11)</p> <p>La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado necesario realizar foros mundiales donde se hable sobre temas relacionados con la salud y así mismo con el desarrollo de los recursos humanos.</p>	
--	--	--	---	--

			Dichos foros han establecido avances y desafíos, definiendo recomendaciones para que los países puedan hacer frente a las condiciones laborales, de gestión y de calificación, producción, despliegue y la absorción de los recursos Humanos en Salud en los Sistemas Sanitarios; así como procesos que mejoren la retención, rendimiento y motivación de los mismos.” (* Ver pág. 17-18)	
19; Cuáles son los factores en la gestión del equipo que le han impedido desarrollar sus competencias?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISTA
Participante 01	<i>“Bueno no hay paquetes de tiempo cuáles son , los factores personales que le han impedido desarrollar su competencia a pesar de que siempre queda algo que no , he hecho verdad tiene compromisos familiares , también la enfermedad.”</i>		“Falta de trabajo en equipo. Sentirse integrado en las dinámicas de trabajo de una empresa es esencial	Las respuestas en relación a la gestión del equipo, están orientadas a que no se dispone de suficiente tiempo como para

Participante 02	<i>“Usted sabe que un obstáculo es el tiempo que requiere en desempeñarse en este puesto. Y aspectos personales que tiende ser de peso.”</i>		y beneficioso para la organización y los trabajadores. Trabajar en equipo ayuda al desarrollo individual pues permite aprender de los demás y desarrollar habilidades como el trabajo colaborativo. Si una de las piezas de la cadena empieza a trabajar por su cuenta, sin contar con los demás, todo el trabajo puede quedar sin efecto.” (*Ver pág. 31)	gestionar lo necesario y desarrollar las competencias debido a la sobrecarga de trabajo. Es decir, el personal establece prioridades de trabajo y se deja por un lado el desarrollo de las competencias.
Participante 03	<i>“Considero que por el momento diría que ninguno ya que siempre procuro tener disposición al realizar mi trabajo “</i>			
Participante 04	<i>“Por el momento ninguno y desde que inicie todos me han apoyado “</i>			
Participante 05	<i>“En ocasiones no se dan capacitaciones porque hay emergencia, supervisiones o capacitaciones fuera de la unidad, se suspende programa de capacitaciones interna.”</i>			
Participante 06	<i>“No, la verdad no.”</i>			
20-¿Cuáles son los factores personales que le han impedido desarrollar sus competencias?				
CUESTIONARIO	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN	MARCO TEORICO	ANALISIS DE TESISTA
Participante 01	<i>“Mi familia debido a que siempre hay situaciones personales y aun que uno se enferme los informes siempre los solicitan”</i>		“Falta de compromiso. El mismo trabajador puede convertirse en un obstáculo insuperable para el desarrollo profesional. La empresa	Los factores personales encontrados que impiden el desarrollo de competencias son: -La familia
Participante 02				

	<i>“Cuando nació mi hijo Aldo que por ser un niño especial ya que estaba por irme a otro trabajo mejor por decirlo así me toco valorar su crecimiento y desarrollo o mi crecimiento personal y decide por él y así ha sido siempre.”</i>		puede y debe ayudar y proporcionar medios para favorecer esa evolución, pero en ningún caso se le puede trasladar la responsabilidad de hacer crecer nuestro talento.” (*Ver pág. 32)	-Las responsabilidades familiares. -La salud personal -Sobresaturación de trabajo -Pocas horas de contratación. El plan de desarrollo profesional y personal guardan una estrecha relación. Desde las instituciones es importante entenderlos de manera integral, ya que de la evolución de sus habilidades y su bienestar laboral dependerá su posterior rendimiento. Debido a lo anterior, se debe facilitar a los recursos las facilidades para que ambos planes se desarrollen satisfactoriamente, comprendiendo las necesidades personales, y otorgando el tiempo necesario para ello.
Participante 03	<i>“La verdad en ocasiones considero que la salud tienda a afectar el desempeño de uno”</i>			
Participante 04	<i>“En este caso es algo muy personal en cuanto a la presión y diabetes que me afecta”</i>			
Participante 05	<i>“Exceso de trabajo Falta de recursos humanos para cubrir su trabajo, cuando necesita salir a capacitarse en horarios laborales.”</i>			
Participante 6	<i>“Quizá por el tiempo, porque trabajar repartido, no sos ni de aquí ni de allá, porque solo trabajo 2 horas en la unidad de salud.”</i>			

				También debemos analizar el factor “deseo” de cada uno los entrevistados que influye en el sentido de querer esforzarse para lograr un desarrollo personal y profesional.
--	--	--	--	---

CONCLUSIONES

Si hay desarrollo humano técnico, pero no ha sido sistematizado conforme al perfil del puesto. Es decir que se observó que no hay una planificación ordenada del recurso humano, tomando como base las competencias técnicas que se describen en el manual descriptor de funciones del ministerio de salud de El Salvador. Además, se pudo identificar que no se toman en cuenta las necesidades individuales del recurso humano.

No ha existido desarrollo conductual a partir del perfil del puesto por parte de las entidades encargadas de desarrollar el recurso humano de El Salvador. Si se observó desarrollo humano conductual, pero fue por iniciativa propia de cada recurso.

Dentro de las limitantes del desarrollo de competencias, se identificó que las políticas existentes en relación con el desarrollo del recurso humanos, no logran cubrir los recursos operativos y gerenciales a nivel local. Otros limitantes encontrados fueron: el tiempo que el recurso dispone es muy poco debido a las actividades asignadas en el establecimiento y a la demanda de usuarios, las oportunidades de desarrollo no son equitativas para todas las disciplinas ni para todos los niveles de atención, sin dejar de mencionar la poca iniciativa personal por lograr cualificarse de acuerdo con lo que el perfil del puesto lo requiere.

RECOMENDACIONES

Al MINSAL, realizar una evaluación diagnóstica de las competencias técnicas y conductuales de sus recursos humanos, tomando como base el perfil del Manual descriptor de funciones, a fin de realizar estrategias que permitan el desarrollo sistemático del personal según el puesto que desempeña.

Al MINSAL, realizar una actualización del Manual descriptor de funciones, basado en perfiles de puesto en concordancia con las necesidades presentes de nuestro sistema de salud.

Se recomienda al director de la unidad de salud Santa Barbara, gestionar espacios de desarrollo multidisciplinarios que permitan la cualificación técnica y conductual de sus recursos.

Recomendamos al personal de la unidad de Santa Bárbara, desarrollar el crecimiento profesional a través de la búsqueda de conocimientos que ayuden a alcanzar un mayor desarrollo personal.

REFERENCIAS

- Hernández E. Atención Primaria y Determinantes Sociales en Salud en la formación de recursos humanos en Colombia para el mejoramiento de la salud de la población [tesis doctoral. Alicante: Universidad Miguel Hernández, 2017.
- Aaron, V., Parker, K. D., Ortega, S., & Calhoun, T. (1999). The extended family as-a source of support among African Americans. *Challenge: A Journal of Research on African American Men*, 10(2), 23-36.
- Ministerio de Salud. Viceministerio de Salud de Políticas de Salud, Dirección de Regulación y Legislación en Salud. Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos. “manual general de descripción de puestos de trabajo” San Salvador, El Salvador. C.A.
- Lean <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00026.pdf>
- Barceló, J. (2022). Competencias de un buen profesional de desarrollo organizacional. Recursos Humanos Hoy. Retroceded 12 July 2022, from <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/competencias-de-buen-profesional-de-desarrollo-organizacional/:text=Las%20Competencias%20T%C3%A9cnicas%20son%20aquellas,y%20espec%C3>.
- Sagepub.com. (2022). Retrieved 13 July 2022, from https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/45968_Chapter_3.pdf
- Asp.salud.gob.sv. (2022). Retrieved 13 July 2022, from http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manual_general_descripcion_puestos_140520_14_tomoll.pdf.
- Asp.salud.gob.sv. (2022). Retrieved 13 July 2022, from http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manual_general_descripcion_puestos_140520_14_tomoll.pdf.

Las diez barreras que frenan el desarrollo del talento en una empresa. abc. (2022). Retrieved 18 July 2022, from https://www.abc.es/economia/abci-diez-barreras-frenan-desarrollo-talento-empresa-201603012204_noticia.html.

Los 10 obstáculos que impiden el desarrollo del talento. Rrhhdigital.com. (2022). Retrieved 18 July 2022, from <http://www.rrhhdigital.com/secciones/talento/115947/Los-10-obstaculos-que-impiden-el-desarrollo-del-talento>.

(2022). Retrieved 18 July 2022, from <https://definicion.de/limitacion/>.

(2014). Manual general de descripción del puesto de trabajo manual de gerencia toma II-OK.pdf 1997, 2000 al y Cavanagh, Morales, 2008 y Sarason, teoría del desarrollo humano

2006 organización Mundial de la Salud colaboradores para la salud

Martínez Gómez, C. F. (2007), El deber ser de la contaduría pública en Colombia, Acierto Revista Académica y Científica ca De Uniremington, 2, 23-31

Journal of Technology Management & Innovation vol.11 no.1 Santiago 2016

Abreu, R. (2007). Fundamentos y problemas actuales de la Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional. Universidad de Ciencias Pedagógicas «Héctor A. Pineda Zaldívar». La Habana

MARZABAL, Ainoa; ROCHA, Alejandro y TOLEDO, Braulio. Caracterización del desarrollo profesional de profesores de ciencias

CARRILLO, Olga y JURADO, Pedro. La educación técnico profesional y las competencias para la ciudadanía. el caso de las comunas de la Provincia de Concepción, Chile. Calidad en la educación [online]. 2017, n.46 [citado 2022-07-24], pp.133-164. Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652017000100133&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-4565. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000100133>.

PARDELL ALENTA, Helios. Desarrollo profesional continuo: ¿de qué estamos hablando? Educa. méd. [online]. 2008, vol.11, n.2 [citado 2022-07-25], pp.53-56. Disponible en:

<http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132008000200002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1575-1813.

MARZABAL, Ainoa; ROCHA, Alejandro; TOLEDO, Braulio. Caracterización del desarrollo profesional de profesores de ciencias - parte 2: Proceso de apropiación de un modelo didáctico basado en el ciclo constructivista del aprendizaje. *Educ. quím*, Ciudad de México , v. 26, n. 3, p. 212-223, 2015

ANEXOS

Anexo 2: Presupuesto

DETALLES DE INSUMOS	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Impresiones	55	\$0.03 c/u	\$30
Hojas de papel bond	1000 hojas	\$25	\$25
Anillado	4 anillados	\$4 c/u	\$30
Empastado	3 empastados	\$10 c/u	\$30
Imprevistos	\$100	\$100	\$100
Transporte	\$40	\$40	\$40
Bolígrafos	6 bolígrafos	\$0.25 c/u	\$1.50
10 meses de asesoría de trabajo de grado	\$800	1,600	\$1,900
Gasto de internet	2	300	\$600
Depreciación de la computadora	2	400	\$800
Refrijerio para defensa	5	\$15	\$50
TOTAL			3,622.5

Anexo 3: Consentimiento informado

Universidad de el Salvador – FMOcc - Escuela de Posgrado



Por este medio hago constar de mi participación de manera voluntaria durante el desarrollo de la investigación denominada **“DESARROLLO HUMANO Y PERFIL DEL PUESTO EN EL PERSONAL DE UCSFI- SANTA BÁRBARA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE MARZO A AGOSTO DE 2022 ”** Para lo cual estoy enterado sobre los derechos que me corresponden como parte del estudio y al mismo tiempo de los posibles inconvenientes o inquietudes que traería como consecuencia mi participación y la posibilidad de retirarme en el momento que así lo considere oportuno. Estoy de acuerdo a que graben o tomen fotos al momento de la entrevista, Para tales efectos estoy en la disposición de brindar información que sea necesaria para la investigación, además de tener la oportunidad de conocer los resultados del estudio y formar parte de los beneficios que de la misma se deriven. Ante lo anterior brindo mi número de identificación (DUI) y firmo el presente consentimiento informado para efectos de garantizar mi participación voluntaria en dicho proceso.

F. __DUI: ____



Firma del participante.



Universidad de el Salvador – FMOcc - Escuela de Posgrado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio hago constar de mi participación de manera voluntaria durante el desarrollo de la investigación denominada **“DESARROLLO HUMANO Y PERFIL DEL PUESTO EN EL PERSONAL DE UCSFI- SANTA BÁRBARA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE MARZO A AGOSTO DE 2022 ”** Para lo cual estoy enterado sobre los derechos que me corresponden como parte del estudio y al mismo tiempo de los posibles inconvenientes o inquietudes que traería como consecuencia mi participación y la posibilidad de retirarme en el momento que así lo considere oportuno. Estoy de acuerdo a que graben o tomen fotos al momento de la entrevista, Para tales efectos estoy en la disposición de brindar información que sea necesaria para la investigación, además de tener la oportunidad de conocer los resultados del estudio y formar parte de los beneficios que de la misma se deriven. Ante lo anterior brindo mi número de identificación (DUI) y firmo el presente consentimiento informado para efectos de garantizar mi participación voluntaria en dicho proceso.

F. _____ DUI: _____

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Universidad del Salvador
Facultad Multidisciplinaria de Occidente
Escuela de Posgrado



“DESARROLLO HUMANO LABORAL Y PERFIL DEL PUESTO EN EL PERSONAL DE UNIDAD DE SALUD - SANTA BÁRBARA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE MARZO A AGOSTO DE 2022 ”

Instrumento de recolección de datos dirigido al personal de la Unidad de Salud de Santa Bárbara del municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana en el periodo comprendido de febrero a agosto a diciembre del año 2022.

Objetivo General: Determinar la relación entre desarrollo humano y perfil del puesto en el personal de la UCSFI- Santa Bárbara en el periodo comprendido de marzo a agosto de 2022.

Indicaciones: Responda las siguientes interrogantes de manera completa y segura, según sea su manera de pensar y de acuerdo a sus experiencias personales.

Entrevistador: _____

1-¿Cuáles tecnologías utiliza para el desempeño de su trabajo?

2-¿Como influye la tecnología en el desarrollo de su jornada laboral?

3-¿Cuáles son las fortalezas en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?

4-¿Cuáles son las debilidades en el manejo de la tecnología que utiliza en su desempeño laboral?

5-¿Cuáles son las capacitaciones que ha recibido para el manejo de la tecnología en su desempeño laboral?

6- ¿Ha invertido económicamente por iniciativa propia en capacitarse, o el ministerio de salud le ha capacitado?

7-¿Mencione cuáles son las competencias que su puesto de trabajo requiere?

8-¿Cuáles estudios adicionales ha realizado de acuerdo a su perfil de trabajo?

9-¿Qué tipo de apoyo por parte de la institución recibe para cualificarse de acuerdo a su perfil de trabajo?

10-¿Cuáles son las oportunidades de capacitación por parte de su jefe inmediato?

11- ¿Qué compromiso tiene como servidor público?

12-¿Qué conductas ha tenido que modificar de acuerdo a su perfil de trabajo?

13-¿Explique cuál es su satisfacción al desempeñarse en su trabajo?

14- ¿De qué forma se relaciona con sus compañeros de trabajo?

15-¿Ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar su conducta en el trabajo?

16-¿Describa como es la atención que le brinda a los usuarios?

17-¿Qué factores ha identificado en la jefatura que le han impedido desarrollar competencias técnicas y conductuales?

18-¿Qué factores ha identificado en el ministerio de salud que le han impedido desarrollar competencias técnicas y conductuales?

19- ¿Qué factores ha identificado en la gestión del equipo, que le han impedido desarrollar sus competencias?

20-¿Cuáles son los factores personales que le han impedido desarrollar sus competencias?
