





Cuadro de mando integral del capital humano de Instituciones de salud pública

Balanced Scorecard of human capital of public health institutions

- ¹ Juan Gabriel Saltos Cruz  <https://orcid.org/0000-0002-4398-2564>
DIDE-Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
jg.saltos@uta.edu.ec
- ² Rubela Lorena Velasco Naranjo  <https://orcid.org/0009-0002-2430-4562>
Ministerio de Salud Pública - Distrito 18D04, Ambato, Ecuador
rubela.velasco@18d04.mspz3.gob.ec
- ³ Marcelo Fernando Viteri Villa  <https://orcid.org/0000-0001-6960-6383>
Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ambato, Ecuador
marcelo.viteri@cz3.18d02.gob.ec
- ⁴ Sandra Elena Saltos Cruz  <https://orcid.org/0000-0003-2564-6919>
Unidad Educativa Nelson Torres - Ministerio de Educación del Ecuador, Ambato, Ecuador
elena.saltos@educacion.gob.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 12/09/2022

Revisado: 27/10/2022

Aceptado: 16/11/2022

Publicado: 28/02/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2538>

Cítese:

Saltos Cruz, J. G., Velasco Naranjo, R. L., Viteri Villa, M. F., & Saltos Cruz, S. E. (2023). Cuadro de mando integral del capital humano de Instituciones de salud pública. *ConcienciaDigital*, 6(1), 141-143. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2538>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras**claves:**

Motivación,
creatividad,
compromiso.

Keywords:

Motivation,
creativity,
commitment.

Resumen

Introducción. En la última década la influencia del capital humano en las organizaciones ha sido evidente. Este conjunto de mecanismos ha generado en las empresas un rendimiento superior que se evidencia en su sostenibilidad. El capital humano es un inductor de habilidades profesionales de desarrollo empresarial necesario para sustentar la productividad del factor humano y su crecimiento sostenido. **Objetivo general.** Analizar la influencia que ejerce el cuadro de mando integral en el capital humano de las instituciones de salud pública del Ecuador. **Metodología.** Por conducto de una encuesta en línea que fue respondida por una muestra representativa de 355 administrativos y médicos adscritos a la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Este instrumento fue estructurado por una escala de medición del control de gestión y de medición del capital humano. Las variables se fundamentaron usando deducción hipotética y análisis histórico lógico. **Resultados.** Se evidencia una relación entre las variables: control de gestión y capital humano dentro de las instituciones de salud pública. **Conclusiones.** Por su tipificación de organización estatal existe un nivel aceptable de control de gestión, sin embargo, un nivel de desarrollo de capital humano deficiente. Se hace un extensivo un agradecimiento a la Dirección de Investigación y Desarrollo de la Universidad Técnica de Ambato.

Abstract

Introduction. In the last decade, the influence of human capital in organizations has been evident. This set of mechanisms has generated superior performance in companies that is evident in their sustainability. Human capital is an inducer of professional business development skills necessary to sustain the productivity of the human factor and its sustained growth. **General objective.** Analyze the influence exerted by the balanced scorecard on the human capital of public health institutions in Ecuador. **Methodology.** Through an online survey that was answered by a representative sample of 355 administrators and doctors attached to Zonal Coordination 3 of the Ministry of Public Health of Ecuador. This instrument was structured by a scale for measuring management control and measuring human capital. The variables were founded using hypothetical deduction and logical historical analysis.

Results. A relationship between the variables is evident: management control and human capital within public health institutions. conclusions. Due to its classification as a state organization, there is an acceptable level of management control, however, a deficient level of human capital development.

Introducción

En el año 2007 las estructuras burocráticas que condicionan las relaciones organizacionales en la salud pública sufrieron cambios trascendentales. En este escenario, el país entro en un proceso de cambio y adaptación a los requerimientos internacionales. En esta época surgieron nuevos requerimientos para solventar la visión de calidad y calidez propuesto por los lineamientos ministeriales y del gobierno. El incumplimiento de estos lineamientos ha generado en el factor humano un decremento en la satisfacción laboral. En este sentido, el no cumplimiento de expectativas genera desmotivación y deserción laboral. Este factor es un vector de decremento del desarrollo del capital humano en la salud pública (Rocancio, 2019).

Existe un acervo representativo de literatura dedicada a desentramar las categorías y problemas del desarrollo de capital humano. La mayor parte de estudios se orienta al sector productivo, dejando de lado las particularidades subyacentes de la servucción, de manera especial en los servicios de salud. No existen estudios que relacionen factores de desempeño del capital humano en instituciones de salud desde un punto de vista del control de gestión (Danvila, 2004).

El desempeño del capital humano en servicio es un factor decisivo cuando se relaciona con la productividad del factor humano. La adaptación de diseños y mecanismos de gestión del capital humano promueve la transformación organizacional. Además, la incorporación de medidas de rendimiento del factor humano asegura el desarrollo de las habilidades y competencias que estructuran al capital humano como un sistema (Mendoza, 2019).

La gestión del capital humano es un contribuyente dinámico de transformación del capital humano. Esta variable engloba actividades que se extienden desde la contratación hasta el direccionamiento del desempeño del factor humano. Estas orientaciones contribuyen a la organización con mecanismos de retroalimentación para un crecimiento sostenido del factor humano (Alexey et al., 2021).

El objetivo de esta investigación es analizar la influencia que ejerce el cuadro de mando integral en el capital humano de las instituciones de salud pública del Ecuador. Esta investigación es de tipo cuantitativa, no experimental de corte transeccional. Se aplicó el método analítico sintético, hipotético deductivo para el abordaje teórico y recopilación de información como método empírico. El instrumento es el resultado de la integración de la escala capital humano y el cuestionario de cuadro de mando integral. Se estudió la fiabilidad y validez del instrumento y la correlación por el método Rho de Spearman.

El control de gestión es un sistema de herramientas encargadas de la evaluación del comportamiento de los objetivos claves de la organización como un mecanismo de retroalimentación de la gestión general. Los niveles de desviación respecto a las metas propuestas permiten el replanteamiento de acciones estratégicas. Este proceso de toma de decisiones es una práctica riesgosa, en este sentido, debe obedecer a un proceso riguroso (Nicolás et al., 2021).

El control de gestión es un proceso de abstracción del comportamiento organizacional que contribuye de manera fundamental a las decisiones organizacionales. Los procedimientos de evaluación de la gestión al interior de una empresa contribuyen a la sostenibilidad de esta en el tiempo. En sus inicios, el control de gestión se consideró como una herramienta que redirecciona desviaciones operativas. En el tiempo, esta variable ha adquirido una importancia decisiva en los actores fundamentales del proceso administrativo. En la actualidad, el cuadro de mando integral (modelo de aplicación de control de gestión) está considerado como un modelo necesario para la gestión en entornos turbulentos (León et al., 2018).

En el proceso de implantación de un modelo de control de gestión (CMI), se establecen los principios de economía evaluación y publicidad de información. Estos criterios son configurados sobre la realidad de la organización. Los pilares organizacionales que condicionan la implantación son las políticas, los valores y la visión organizacional. Otro factor clave que interviene en este proceso es la estructura organizacional y las regulaciones estatutarias. Finalmente, el sistema de control de gestión debe estar alimentado por un sistema informático que acelere el proceso de toma de decisiones (Sierra, 2020).

La dinámica de aplicación de un cuadro de mando integral genera interactividad cuando se enfoca en información de alta gerencia. En el sector de salud el sistema de valores se basa en creencias, procedimientos y estándares oficiales. Este es propio de un sistema burocrático con lineamientos en el que se da importancia los resultados sustantivos. Este criterio se enfoca en el cumplimiento de planes y programas y su acción coercitiva recae sobre el personal de la organización (León et al., 2018).

En este sentido, en las instituciones de salud pública las direcciones departamentales promueven el cumplimiento para evidenciar la gestión de alta gerencia. El desarrollo de mecanismos de control en estas instituciones es orientado a la detección de desviaciones de los resultados en relación con el cumplimiento de objetivos (León et al., 2018). Además, este proceso genera la determinación de brechas estratégicas que retroalimenta a las acciones de mejora continua, eficacia y seguridad. En otro aspecto de la gestión organizacional, el control estratégico permite la reducción de los errores de información y fiabilidad de informes financieros (Nicolás et al., 2021).

Un sistema de control de gestión apila y organiza indicadores de evaluación del desempeño de la operación de los recursos organizacionales (humanos, financieros, materiales y otros). En este sentido, se genera la retroalimentación estratégica que contribuye a la rectificación, reorganización y generación de planes de desarrollo. El control de gestión se enfoca en el apoyo a la toma de decisiones con información formal cuantitativa y cualitativa de la empresa. En otro contexto, reorienta y trata la información del entorno para convertirla en un insumo de contraste para el análisis de brechas estratégicas (Hernández et al., 2016).

Desde un punto de vista metodológico, el modelo presentado por Nogueira et al. (2009), adopta una metodología de análisis de brechas que estratégicas que dan como resultados una modelación teórica del desempeño estratégica. El objeto de estudio de los autores se orienta a reforzar la toma de decisiones de la alta gerencia. El factor clave de este modelo encierra un conjunto de procesos que se orientan desde la generación de rutinas de tratamiento de información y procesos de retroalimentación de información valiosa para la organización.

El modelo se orienta a la implementación, monitoreo y control de indicadores globales de gestión que garantizan la independencia y apertura del proceso. Esta sinergia constituye un resultado del funcionamiento eficaz de las unidades de la organización. Esto criterios de eficacia y pertinencia de los procesos de mejora son aprobados por un panel de expertos. Los actores fundamentales del proceso identifican brechas estratégicas para proponer las acciones y resultados esperados (Votto et al., 2021).

Las dimensiones de actuación de la gestión del capital humano

En una organización el capital humano se encarga de conservar, potenciar y medir la gestión de los colaboradores. Estos esfuerzos refieren a la promoción de las leyes que se requieren para asegurar la razonabilidad financiera, la eficacia procedimental y el funcionamiento. El uso de técnicas de gestión adecuadas contribuye al fortalecimiento de la ejecución y cumplimiento de la misión de la empresa (Alarcón et al., 2019).

Los rasgos que conforman las capacidades, habilidades y atributos de un individuo se combinan con los elementos sociales para generar resultados favorables a la organización. Los criterios como obligación de trabajo, responsabilidad, calidad, contribución, compromiso, conocimiento del trabajo, contribuye a la supervisión de estándares para determinar el desempeño de los empleados. Los objetivos de eficacia se reflejan principalmente en el rendimiento del factor humano de las organizaciones (Durán & Martínez, 2020).

El aseguramiento del incremento sostenible de las operaciones relacionadas con el factor humano está en el trabajo en equipo. Este fomento convierte al empresario en un auténtico CEO, ya que el liderazgo garantiza la seguridad de las relaciones productivas. En las organizaciones se deben aislar la economía del beneficio acumulativo. Las acciones que tributan a la mejora continua posibilitan la coexistencia de subsistemas colaborativo de recursos humanos (Alarcón et al., 2019).

La motivación es una estrategia de retención que funciona canalizando los resultados del factor humano para ingresarlo en los subsistemas de talento humano. Uno de los factores claves de este proceso es el establecimiento de metas consecuentes a los objetivos propuestos. El trabajo en equipo es la coordinación de esfuerzos de manera conjunta bajo un régimen de liderazgo participativo. El compromiso organizacional desarrolla un vínculo psicológico de colaboración que crea un sistema virtuoso de cumplimiento de actividades y objetivos (Hurtado & Vargas, 2019), estas dimensiones son de alto interés para las organizaciones públicas de salud ya que sus políticas radican en la calidad y calidez.

La motivación se orienta a generar oportunidades de desarrollo en la organización para el incremento de las capacidades profesionales. La sinergia de relaciones fomenta el uso colaborativo de recursos para el logro común de objetivos. Un sistema de incentivos incrementa el potenciamiento de competencias profesionales. En este sentido, la percepción de la mutua colaboración mejora el clima laboral de las organizaciones. El grado de premios al desempeño es determinado sobre el cumplimiento de sus funciones y competencias requeridas para las acciones organizacionales (Durán & Martínez, 2020).

La creatividad depende de la aplicación de nuevos sistemas de trabajo. La participación del factor humano en procesos de mejora continua de capacidades profesionales está íntimamente relacionada con la excelencia. La generación de ideas es la esencia del capital humano ya que la coordinación de conocimientos y experiencias generan un salto en la curva de experiencias de las organizaciones. Una organización preocupada por el desarrollo de su factor humano es una entidad que propende al incremento del capital social, capital intelectual y capital organizacional (Hurtado & Vargas, 2019).

El trabajo en equipo surge de la coordinación de actividades y tareas que designan los mandos medios para la consecución de objetivos. La organización del trabajo es divulgada desde los mandos medios que designan labores con base en las capacidades del factor humano. El tiempo planificado constituye un indicador primario que contribuye a la evaluación del beneficio de la ejecución de labores conjuntos. La supervisión es un mecanismo necesario que tributa información sobre el rendimiento de las actividades a lo largo de la ejecución de las directrices de la organización. El seguimiento y potenciación que ejerce el proceso de supervisión brinda apoyo en las operaciones de la empresa (Alarcón et al., 2019).

El compromiso implica un grado de responsabilidad que transmite al factor humano un alto grado de responsabilidad. En gran medida, el compromiso es visto como una medida cuantitativa de la ejecución de actividades sobre los planes propuestos por los operativos de la organización. En este sentido, el cumplimiento de metas es relacionados de manera directa con el esfuerzo por el logro de los objetivos operativos como contribuyentes al logro organizacional. A diferencia de los criterios planteados, el compromiso organizacional es un elemento necesario para el logro de metas organizacionales. Desde un criterio estructural esta variable actúa como un soporte organizacional además de la cultura y el liderazgo (González & Pedraza, 2019).

El modelo planteado por Hurtado & Vargas (2019), precisa que el capital humano está estructurado a partir de: (1) motivación, (2) creatividad, (3) trabajo en equipo, (4) condiciones físicas del trabajo y (4) compromiso. En cuanto al control de gestión, Nogueira et al. (2009) presentan dimensiones cuantificables como: (1) Perspectivas estratégicas, (2) Objetivos estratégicos, (3) Indicadores de gestión, (4) Mapa estratégico e (5) Iniciativas estratégicas. Mediante la relación de estas dos variables se permite medir el grado de asociación que presentan en el objeto de estudio.

Metodología

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal. La población está constituida por colaboradores de las instituciones de salud pública de la coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Los métodos teóricos usados son: histórico lógico (para la determinar la construcción de la gestión del capital humano en el tiempo. El método deductivo (para el análisis de modelos generales y la selección de las categorías fundamentales contribuyentes al objeto de observación). Además, el uso de métodos comparativos permitió llegar a la selección de las dimensiones del cuadro de mando integral como la metodología óptima para el control de gestión de capital humano, en especial la metodología de Nogueira y otros.

El proceso de captación de evidencia empírica se la ejecutó gracias al método de recopilación de información. La técnica empleada para este fin fue la encuesta electrónica

que se diseñó en un formulario de *Google Forms*. LA unidad de observación está conformada por servidores que prestan servicios en centros de salud de tipo A, B y C de la Zona 3 del Ministerio de Salud Pública. La selección de la muestra fue ejecutada con un método muestral probabilístico simple y una fórmula de cálculo de muestras finitas. En este sentido, se operó con un nivel de confianza de 95% y un error de medida de 5%. Se obtuvo 355 servidores que contestaron el cuestionario antes mencionado. Las dimensiones del modelo de Hurtado y Vargas están constituidas por, compromiso, creatividad, condiciones de trabajo, trabajo en equipo y motivación. Por su parte el modelo de control de gestión de Nogueira presenta las siguientes dimensiones: mapa estratégico, objetivos estratégicos, perspectivas estratégicas, iniciativas estratégicas e indicadores de gestión. Los anclajes de la escala de concordancia de criterios están diseñados con base en la escala de Likert.

El análisis estadístico inicio con un estudio de calidad métrica aplicada a las dos escalas de las variables de estudio. Se analizó la consistencia interna usando el indicador Alfa de Cronbach. Para validar las escalas se usaron los indicadores de adecuación de muestreo KMO, esfericidad de Bartlett y varianza total explicada como se expresa en el procedimiento de Lévy & Varela (2006). El estudio de correlación estuvo sustentado por la prueba de *Sperman* obedeciendo a las condiciones de no cumplimiento de normalidad.

Resultados

Los resultados obtenidos del estudio de métricas aplicado a la escala de capital humano de Hurtado y Vargas que está constituida por dimensiones, a saber: condiciones físicas del trabajo (6 ítems), creatividad (5 ítems), compromiso (5 ítems), trabajo en equipo (10 ítems) y motivación (14 ítems) con un total de 40 ítems. El análisis factorial aplicado presenta indicador Kaiser, Meyer y Olkin que va desde 0,76 a 0,98 lo que demuestra una adecuación satisfactoria. La varianza total explicada supera el 65,79% que constituye un valor de cumplimiento óptimo de descripción del comportamiento del instrumento. Finalmente, la prueba de Bartlett que a partir de la prueba chi cuadrado muestra un valor de significancia estadística menor al 0,005 (tabla 1).

Tabla 1

Análisis métrico del capital humano de Hurtado y Vargas

Análisis de fiabilidad y validez por dimensión	Kaiser-Meyer-Olkin.	Varianza total explicada	Alfa de Cronbach	Chi-cuadrado aproximado	GL.	Sig.	N de elementos
Motivación	0,88	78,56%	0,961	543,75	41	0,000	14
Creatividad	0,79	67,53%	0,945	264,8	50	0,000	5
Trabajo en equipo	0,76	73, 74%	0,932	3245,39	35	0,000	10

Tabla 1

Análisis métrico del capital humano de Hurtado y Vargas (continuación)

Análisis de fiabilidad y validez por dimensión	Kaiser-Meyer-Olkin.	Varianza total explicada	Alfa de Cronbach	Chi-cuadrado aproximado	GL.	Sig.	N de elementos
Condiciones físicas del trabajo	0,98	75,94%	0,924	490,198	45	0,000	6
Compromiso	0.86	65.79%	0,953	871,73	65	0,000	5

Los resultados obtenidos del estudio de métricas aplicado a la escala de control de gestión de Nogueira et al. (2009), que está constituida por dimensiones, a saber: mapa estratégico (3 ítems), iniciativas estratégicas (3 ítems) perspectivas estratégicas (3 ítems), indicadores de gestión (4 ítems) y objetivos estratégicos (3 ítems), con un total de 16 ítems. El análisis factorial aplicado presenta indicador Kaiser, Meyer y Olkin que va desde 0,73 a 0,93 lo que demuestra una adecuación satisfactoria. La varianza total explicada supera el 65,17% que constituye un valor de cumplimiento óptimo de descripción del comportamiento del instrumento. Finalmente, la prueba de Bartlett que a partir de la prueba chi cuadrado muestra un valor de significancia estadística menor al 0,005 (tabla 2).

Tabla 2

Propiedades métricas de la escala de control de gestión de Nogueira

Análisis de fiabilidad y validez por dimensión	Kaiser-Meyer-Olkin.	Varianza total explicada	Alfa de Cronbach	Chi-cuadrado aproximado	GL.	Sig.	N de elementos
Perspectivas estratégicas	0,73	80,23%	,780	434,46	3	0,000	3
Objetivos estratégicos	0,92	81,54%	,816	652,40	3	0,000	3
Indicadores de gestión	0,75	68,59%	,945	542,84	6	0,000	4
Mapa estratégico	0,75	65,17%	,927	654,13	3	0,000	3
Iniciativas estratégicas	0.93	76.45%	,878	788,23	3	0,000	3

El proceso metodológico de capital humano propuesto por Vargas & Hurtado (2019), asigna un valor de 0,20 a cada anclaje de la escala de Likert, dicho de otro modo, el nivel “totalmente en desacuerdo” tiene una equivalencia de 0,2; el nivel “en desacuerdo” tiene una equivalencia de 0,4; el nivel “indiferente” tiene una equivalencia de 0,6; el nivel “de acuerdo” tiene una equivalencia de 0.8 y el nivel “totalmente de acuerdo” tiene una equivalencia de 1. En este sentido, se declara a la escala como de intervalo.

En el proceso metodológico de control de gestión, Nogueira et al. (2009) asigna un valor incremental de 1 a cada anclaje de la escala de Likert. Dicho de otro modo el nivel “no

implantado” asume un valor de 1, el nivel “escasamente implantado” asume un valor de 2, el nivel “medianamente implantado” asume un valor de 3, el nivel “implantado” asume un valor de 4 y el nivel “totalmente implantado” asume un valor de 5. En este sentido, se declara a la escala como de intervalo.

Las medidas de cálculo global (reactivos) por cada variable se sometieron a un análisis de correlación, el estudio permite estimar valores (tabla 3), que expresan valores significativos, lo que permite concluir que existe un grado considerable de correlación lineal entre el capital humano y el control de gestión desde el criterio de los funcionarios del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Los niveles de correlación fluctúan desde un 0,329 y 0,998.

Al haber llegado a tener una medida global por cada variable (a partir de las medidas de sus dimensiones), el estudio de correlación permite calcular un indicador Rho de Spearman (tabla 3), que permite concluir que el control de gestión y la gestión del capital humano tienen un alto grado de correlación al interior de las instituciones de salud pública de la coordinación Zonal 3 del ministerio de Salud Pública.

Tabla 3
Análisis de correlación del control de gestión y el capital humano

Cuadro De Mando Integral	Capital Humano				
	Motivación	Creatividad	trabajo en equipo	Condiciones físicas del trabajo	Compromiso
Técnico funcional	,890**	,680**	,568**	,765**	,549**
Capacidad gerencial	,970**	,670**	,745**	,343**	,875**
Autonomía independencia	,868**	,785**	,532**	,543**	,545**
Seguridad estabilidad	,752**	,657**	,891**	,767**	,560**
Creatividad emprendedora	,920**	,760**	,645**	,329**	,998**
Servicio dedicación	,530**	,530**	,455**	,755**	,455**
Desafíos reales	,645**	,758**	,533**	,645**	,532**
Estilo de vida	,757**	,862**	,757**	,530**	,954**

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral).

Conclusiones

- A partir del análisis de 37 modelos se afirma que el capital humano está estructurado por condiciones físicas del trabajo, creatividad, compromiso, trabajo en equipo y motivación. Estas dimensiones mostraron criterios de convergencia inter-ítems y discriminación inter dimensional.

- A partir del análisis de 14 modelos se afirma que el control de gestión está estructurado por mapa estratégico, iniciativas estratégicas, perspectivas estratégicas, indicadores de gestión y objetivos estratégicos.
- Las escalas de capital humano y control de gestión cumplieron con los parámetros mínimos de fiabilidad, validez.
- La investigación descriptiva devela un nivel medio de implantación de control de gestión y un nivel insatisfactorio de gestión de capital humano.
- Existe un nivel alto de correlación del control de gestión con el capital humano medido en los administrativos y médicos adscritos a la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, M., Freire, L., Pérez, O., Frías, R., & Nogueira, D. (2019). Medición del rendimiento del Talento Humano en Instituciones de Educación Superior: producción científica. *Ingeniería Industrial*, 40(1). ISSN 1815-5936
- Alexey, C., Nikolay, M., & Ishmuradova, I. (2021). System management and labor relations transformation in relation with talented, healthy and sportsman staff. *Journal of Human Sport and Exercise*, 16(3), 1323 - 1329.
<https://doi.org/10.14198/jhse.2021.16.Proc3.47>
- Danvila, I. (2004). La generación del capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales. (*Tesis Doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Durán, S., & Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*, 3(6), 2-15.
<https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- González, A., & Pedraza, N. (2019). Análisis bibliométrico del capital humano, gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional y competitividad educativa. *Revista Espacios*, 40(26), 27. ISSN 0798 1015
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 15(31), 66-87. doi:10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp

- Hurtado, A., & Vargas, L. (2019). Propuesta para la medición del capital humano y organizacional de la gestión del conocimiento en una organización. *Red de repositorios latinoamericanos*, 1(1), 1-7.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/86689>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6). ISSN 1025-0255
- Lévy, J., & Varela, J. (2006). *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales*. Barcelona: Gesbiblo.
- Mendoza, S. (2019). Gestión del conocimiento y capital intelectual en las universidades públicas de la zona 4 de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 692-715.
- Nicolás, C., Müller, J., & Arroyo, F. (2021). A Fuzzy Inference System for Management Control Tools. *Mathematics*, 9(17), 21-45.
<https://doi.org/10.3390/math9172145>
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, G., Nogueira, C., & Hernández, A. (2009). Control de gestión y cuadro de mando integral: énfasis en la perspectiva financiera - aplicación en una. *Revista de Administração - RAUSP*, 222-235. ISSN: 0080-2107
- Rocancio, C. (2019). Evaluación de los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVA) de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga (Colombia) mediante la adaptación y aplicación del Sistema Learning Object Review Instrument (LORI). (*Tesis Doctoral*). Universitat de les Illes Balears, Colombia.
- Sierra, G. (2020). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Revista EAN* (81), 111-128.
<http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n81.2016.1562>
- Votto, R., Lee, L., & Berssaneti, F. (2021). Earned duration management control charts: role of control limit width definition for construction project duration monitoring. *ASCE*, 147(9). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0002135](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0002135)

Conflicto de intereses

Los autores certifican que no existen conflictos de interés en el presente trabajo.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

