



## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE SALUD DE RIOBAMBA- ECUADOR**

**Ing. Carmen Villarroel Solorzano**

(cvillarec@yahoo.com.mx)

**Ing. Roberto Costales-Montenegro**

([robertocostales@hotmail.com](mailto:robertocostales@hotmail.com))

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Carmen Villarroel Solorzano y Roberto Costales-Montenegro (2016): "Gestión administrativa como herramienta en el desempeño del talento humano en el sistema de salud de Riobamba-Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/salud.html>

### **RESUMEN:**

La Gestión Administrativa como tal, es de gran ayuda para la gerencia y en general para cualquier persona que desarrolle algún tipo de gestión dentro de una organización, así como para los profesionales o estudiantes que esperamos profundizar en los conocimientos de este instrumento clave en el análisis estratégico de la gestión empresarial.

La situación merece el análisis y más aún de todos aquellos que están dentro de las empresas que prestan servicios de salud privada del Ecuador; ya que las organizaciones actualmente no cuenta con un plan de gestión administrativa que le permita alcanzar los objetivos en el ámbito estratégico y operativo, por

tal motivo se considera de gran importancia incorporar el presente estudio al desarrollar estrategias y métodos que permitan realizar un Modelo de Gestión Administrativa en las organizaciones siendo una necesidad urgente, tanto en cuanto estas proporcionarán bases sólidas para realizar la toma de decisiones y examinar cómo están funcionando la compañía.

Entorno al contexto anterior la presente investigación tratará de orientar a las empresas de salud privada de Riobamba. Hacia una administración moderna, donde el trabajador, se vea comprometido con los servicios, los precios y las formas de acercamiento que la organización propone. Es decir se ha visto necesario ingresar a la empresa dentro de un sistema de mercado interno contemporáneo con el cual la organización puede proyectarse hacia nuevos horizontes dentro de los servicios de salud que ofertan.

**Palabras Claves:** hospital, salud, Ecuador.

## **ABSTRACT;**

The Administrative Management is a big help for every person that develops any kind of management inside an organization, as it also is for professionals, students, all of those who searches for knowledge about this key instrument in strategic analysis of companies' management.

This situation deserves analysis and more from all of those people inside private health service companies in Ecuador. Organizations don't have administrative management plan these days that allows them to achieve objectives in the strategic and operational field. For this reason, it is a great deal for the research to include this study to develop strategies and methods in order to make an Administrative Management Model on each organization, and it is

an urgent need. Organizations should provide a solid base for decision making and examining the company function.

About the context above, this research will try to lead private health care companies of Riobamba towards a modern administration, where the worker will be committed with services, prices and approaching techniques that the organization propose. This means, there's a need for the company to get inside an internal contemporary market system which organization can project to new horizons in the health care services they offer.

## **1. Administración del Talento humano en el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A.**

Para analizar la Administración del Talento Humano en el hospital es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Tenemos múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de esta investigación digamos que es:

"La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá.

Se considera las definiciones de recursos y la de Talento Humano.

**La definición de Recursos materiales**, aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, las materias primas, los muebles, etc.

**La definición de Recursos Técnicos:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

Y el segundo gran definición que es el del Talento Humano: No solo es el esfuerzo o la actividad humana que se realiza dentro de la organización pueden considerarse en este grupo, sino que se debe considerar además de lo expuesto anteriormente otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, motivación, experiencias, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

## **2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La importancia de la gestión del talento humano debe estar orientada, a producir satisfacción en el cliente interno y externo.

El talento humano en la actualidad deben convertirse en personas preparadas para asumir los cambios organizacionales que las economías globales le exigen, porque sólo así se puede mantener competitivo; es pues, sin lugar a dudas el gran reto importante de la administración del talento humano.

Los cambios organizacionales, obligatorios desde el punto de vista laboral, dentro del Hospital para el mejoramiento continuo de sus procesos administrativo, donde se forme un conjunto de actitudes, aptitudes del cliente interno para realizar sus actividades diarias permitirá que se entienda las estrategia que la gerencia, quiere cumplir para satisfacer a un cliente externo y con esto ser competitivos en el mercado generando pautas de desafío organizacional de manera que los procesos de gestión del talento humano no

se pueden ver como el simple hecho de administrar a los cliente interno, sino a administrar con el cliente interno, y es a ella a la que se le ve como agente activo, que desarrolla acciones competitivas, que son sus habilidades y destrezas las que en su momento marca pautas de éxito, y proactivo desde su inteligencia, su creatividad, su talento y el desarrollo de sus competencias.

Si implementamos la fuerza laboral como una estrategia que permita alcanzar los objetivos planteados sean una realidad. Se ha dicho que el desarrollo de la estrategia significa trabajo duro, pero la puesta en marcha de la estrategia es aún más difícil. Lo que debe preguntarse la alta gerencia, entonces: ¿Qué se debe hacer para que el cliente interno haga lo que la organización requiere?

Se requiere a la postre tener una nueva visión en la forma de argumentar la gestión del cliente interno, para la gente y por la gente, es decir la gestión de personal; esto conlleva a abordar un concepto de reconocimiento de la interacción efectuada por las personas en su entorno y el entorno del Hospital..

La interacción de los cliente internos en el entorno tiende a efectuar cambios, cada uno tiene su manera de identificar, construir y usar sus capacidades; crea valores y sentidos de pertenencia con respecto de las diferentes actividades que lleva a cabo. De acuerdo a las necesidades del cliente interno, el entorno se transforma. Si el cliente interno satisfacen sus necesidades, se sienten plenos y encuentran sentido a lo que hacen, de manera que se conectan con su trabajo en los niveles emocionales, sociales e intelectuales, no está por demás decir que de acuerdo al rol ejercido en sus labores, algunas veces también en el aspecto físico.

### **3. Desarrollo de una filosofía de la administración del talento humano en el Hospital San Juan Hospiesaj S.A**

El talento humano es el recurso más importante para el Funcionamiento de cualquier organización en este caso en especial es fundamental dentro del servicio que presta el Hospital, podemos tener los recursos financieros suficientes para la operación normal del Hospital, pero sin tener un talento humano comprometido con la institución no llegaremos a alcanzar los objetivos planteados por la gerencia. Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen reflejan esta filosofía básica.

#### **Influencia de la filosofía de la alta administración.**

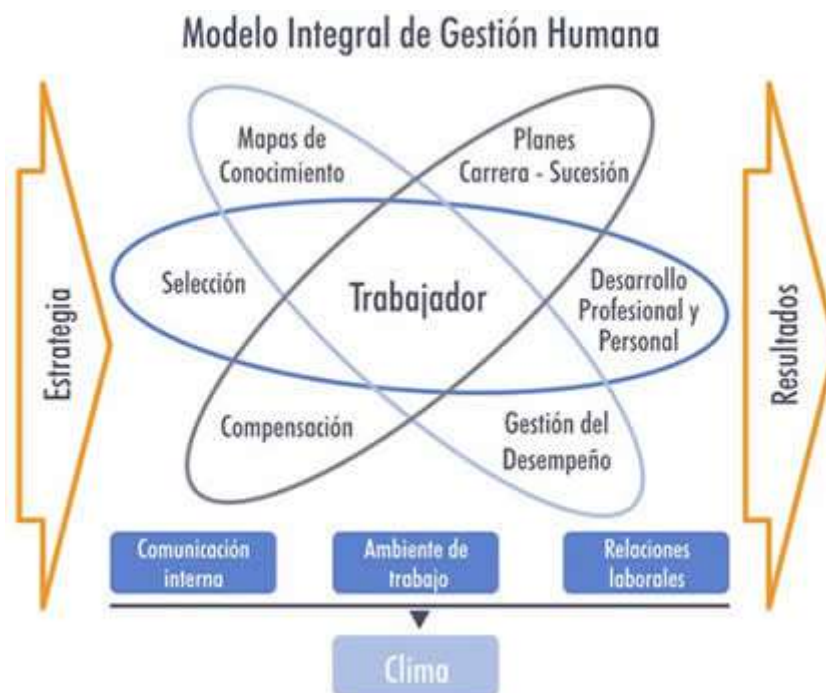
Uno de los factores que darán forma a la filosofía personal de cada empleado será la de la alta administración del Hospital. Aunque la filosofía de la alta administración puede o no ser explícita, generalmente se comunica por los canales de comunicación por medio de las acciones que se realizan y se extiende a todas las áreas en la organización para llegar a las metas planteadas por la misma.

#### 4.- MODELO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO.-

La Gestión del Talento Humano se desarrollará sobre conceptos humanistas contemplados en el Modelo de Gestión Integrado del Talento Humano por Competencias, de forma armónica, dinámica y fundamentalmente transparentes, como un canal único y continuo de comunicación

Facilitamos el proceso de construcción, validación y afinamiento del modelo de gestión de capital humano, que comprende el alineamiento de estrategias empresariales con la revisión de políticas, estructura, procesos, indicadores, procedimientos y sistemas de información que soportan los servicios de capital humano.

El objetivo de esta intervención es proponer un modelo de gestión consistente para generar valor y capacidad de respuesta a las cambiantes exigencias de la organización, el mercado y el entorno.



## **Servicios:**

Diagnóstico del Área

Mapa de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Diagnóstico & Análisis de brechas - Gap Análisis

Alineamiento de la estrategia organizacional con la de capital humano

## **DIAGNOSTICO DEL ÁREA**

El diagnostico es la primera y más importante herramienta con la que contamos para cualquier área para acercarse a la comprensión y una adecuada toma de decisiones y una adecuada toma de decisiones que impliquen la resolución de un problema a corto plazo, al realizar el diagnostico en el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A, permitirá observar los resultados del análisis que se realiza en primera instancia y que tendrá como fin conocer las características específicas de la situación determinada para así poder actuar en consecuencia y sugerir propuestas de mejoramiento en las diferentes áreas del Hospital, este análisis se basa en la observación de síntomas en el presente o que ocurrieron en el pasado.

## **Mapa de Fortalezas y Oportunidades de Mejora**

En el Hospital se tomara en cuenta el análisis paramétrico evaluación organizacional MAPEO

Una premisa fundamental para el desempeño y el desarrollo organizacional, establece que aquello que no es posible medir, no se puede evaluar ni controlar, y por ende, tampoco se puede corregir y/o mejorar consiste en una



plataforma de [herramientas](#) para analizar el perfil de composición y articulación de la [estructura](#) y los [procesos](#) internos de entidades organizacionales. La Identificación de los parámetros con los que se deben formular el perfil de estructura y procesos internos propósito

Una mejora propuesta no siempre implica una mejora real. Incluso tras exhaustivos procesos de análisis y planificación de las posibles mejoras se han podido obviar aspectos críticos o imponderables que pueden afectar negativamente a los servicios y procesos. Es indispensable disponer de metodologías y herramientas que permitan valorar las mejoras introducidas y comparar el “estado de situación” antes y después de la introducción de los cambios

### **Diagnóstico & Análisis de brechas - Gap Análisis**

Qué es una Brecha

Pasos para realizar el análisis

Fase de Inteligencia

- Objetivo
- Cómo detectar ese GAP

Fase de Diseño, evolución y selección de muestras

Estrategias

- Particularidades
- Criterios
- Limitaciones

## Análisis aplicado en la Implementación de un sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado al estándar ISO/IEC 27001

### Diagnóstico o Análisis

1. Lo que es en la actualidad
2. Qué debería ser
3. Cuán lejos estamos de donde queremos estar
4. Cómo llegamos a la fecha planteada

-Objetivos

-Características

-Niveles de brechas

- Fases para formulación de estrategias

### Tipos de Análisis

- Análisis externo
- Análisis externo general
- Análisis externo específico
- Análisis interno

### **Alineamiento de la estrategia organizacional con la de capital humano**

Son las acciones de gestión organizacional que nos permiten que el recurso humano se dirija como un conjunto unificado a los objetivos estratégicos que el Hospital quiere conseguir. En una sola palabra se pretende que tengan un direccionalidad hacia el objetivo estratégico.

Para que sea efectiva, debe comunicarse. Antes se tendía a mantener en secreto, pero esto es un error. Cualquier profesional de la compañía debe entender la estrategia básica. Comunicarla es un papel fundamental para el

consejero delegado. En el Hospital la gerencia se encarga de comunicar a las demás áreas las estrategias a seguir.

## **Conclusiones**

La gestión Administrativa es una herramienta que sirve para mejorar el desempeño del talento humano en el Hospital San Juan, siendo una filosofía de gestión, permitirá que las iniciativas y los programas encuentren apoyo y respuestas en la organización.

La gestión Administrativa mejora las acciones de gestión organizacional que permiten al recurso humano se dirijan como un conjunto unificado a los objetivos estratégicos que el Hospital quiere conseguir.

Cada uno de los elementos del modelo de gestión administrativa, sirve para mejorar el proceso administrativo e Indicadores contribuyen con la comunicación con el cliente interno, lo cual beneficiará al empleado y al Hospital.

## **Bibliografía.**

- Amaro Guzmán Raymundo Administración de Empresas Editorial. Tiempo S.A, pág. 32, 33, 34, 35 Pag.209. (2011).
- Administración de Empresas. Editara Pretina- may Hispanoamericana S.A. 6ta. Edición, Pág. 11, 12, 13 (2010)
- Alonzo Alvares Luisa Mercedes. La gerencia y el Liderazgo en la era postmoderna, (2008).
- Barriuso, M. y Muñoz, F. (2007), "Indicadores Económicos de la Industria

Hotelera Española”, Ernst & Young, S.L., Madrid.

- Castillo Travieso Nilda. El paradigma emergente, (2007).
- Concepto y funciones del área de recursos humanos, [recuperado el 10 de septiembre del 2011] de <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funcionesdel-area-de-recursos>.
- Livier Villarreal Rosas (2008). Capacitación del personal, [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com) [recuperado el 10 de septiembre del 2011] de <http://www.gerencie.com/capacitacion-delpersonal.html>.
- Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. 4ta.Edición. Madrid España: ESIC Editorial. Rodríguez,ϣ
- Rosales, Marcelo (2007). Werther, Jr. y William,B. (2006). Administración del recurso humano y personal, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, Pág. 25.
- Wendy M. Acebedo, (2011) los modelos administrativos en el contexto de la sociedad posmoderna. U.F.T..