

COSMOVISIÓN DE LA GERENCIA EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL TALENTO HUMANO DE LOS CENTROS DE SALUD

(WORLDVIE OF MANAGEMENT IN COMMUNICATION PROCESSES AND INTERPERSONAL RELATIONS OF HUMAN TALENT IN HEALTH CENTERS)

Ana Del Carmen Fuenmayor L.

Candidata a Doctora Gerencia Avanzada (UNELLEZ), Sede Calabozo-Guárico. Magister en Gerencia Administrativa. Lcda. en Administración de empresas. Docente Programa Nacional de Formación Avanzada en Gestión Integral de Centros Asistenciales PNFA. De la Universidad Ciencia de la Salud. “Hugo Chávez Frías”: Empleada Publica Adscripta al Ministerio del Poder Popular para Salud, cargo Analista de Gestión de Talento Humano. Hospital Dr. Francisco Urdaneta Delgado Calabozo Estado Guárico. E-mail: afuenmayordelc@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1296>.

Autor de correspondencia: Ana Fuenmayor. Email: afuenmayordelc@gmail.com

Recibido: 30/04/2023 **Admitido:** 20/11/2023

RESUMEN

La cosmovisión gerencial, en el ámbito de las organizaciones de salud, actualmente se ven expuestas a la transformación de actividades de: planeación, organización, dirección y control a través del uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, ligadas a conceptos de eficiencia, productividad, efectividad, excelencia, calidad y competitividad. El presente artículo tiene como propósito principal analizar los procesos comunicativos según el contexto de las relaciones interpersonales en los centros de salud. Metodológicamente estudio se documenta en una investigación cualitativa para ello discurrió del diseño investigativo tipo bibliográfico enfocado en la búsqueda y análisis interpretativo, consintiendo como instrumentos la observación y los postulados teorico referenciales. Se concluye que los procesos comunicativos influyen en las relaciones interpersonales de las organizaciones, ya que ofrece al talento humano grandes ventajas empresariales al favorecer la productividad, y el éxito de la empresa. Así que la investigación permitirá interpretar a cerca de los procesos comunicacionales y las relaciones interpersonales, que coadyuve a tener un alto desempeño del talento humano en pro del desarrollo de un equipo de trabajo eficiente y eficaz que estén formados para enfrentar los retos que emergen en el contexto de incertidumbre desde la praxis profesional.

Palabras clave: Gerencia Procesos Comunicativos, Relaciones Interpersonales, Centros de Salud.

ABSTRACT

Management in the field of health is identified as organizations that carry out planning, organization, direction and control activities through the efficient use of human, material, financial and technological resources, linked to concepts of efficiency, productivity, effectiveness, excellence, quality and competitiveness. The main purpose of this article is to analyze the communication processes according to the context of interpersonal relationships in health centers. In this sense, methodologically this study is documented in a qualitative investigation, for which it followed a bibliographic-type investigative design focused on the search and interpretive analysis, allowing observation and theoretical-referential postulates as instruments. It is concluded that communicative processes influence the interpersonal relationships of organizations, since they offer human talent great business advantages by promoting productivity, competitiveness and the success of the company. So the research will allow us to interpret the communication processes and interpersonal relationships, which contribute to high performance of

human talent in favor of the development of an efficient and effective work team that is trained to face the challenges that emerge in the context of uncertainty from professional praxis

Keywords: Communication Processes Management, Interpersonal Relations, Health Centers

INTRODUCCIÓN

Como antecedente, podemos citar que la Administración surgió para satisfacer la necesidad de resolver la problemática que enfrentaban las primeras formas de organización, apareciendo diversas teorías y modelos que dieron respuesta a las interrogantes de la época, bases y fundamentos que evolucionaron a través del tiempo, para dar origen también a la gerencia. En este sentido desde la perspectiva de Henry Fayol la gerencia consiste en conducir la empresa hacia su objetivo, tratando de obtener el mejor partido de los recursos de que dispone.

En este orden de ideas, se trata de indagar en las organizaciones públicas del siglo XXI, específicamente en los centros de salud como factor de vital relevancia para gestionar los diversos factores el cual exige un cambio gerencial que influya en la administración organizacional de las empresas públicas, es expresar de forma crítica y descriptiva la gerencia de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional de los centros de salud, dadas las interrogantes de la inquietud científica. A lo que refiere (Mejías, 2003:43):

Las organizaciones públicas al igual que las privadas se diseñan para explotar las ventajas de la división

del trabajo y la especialización de sus empleados. Sin embargo, son diferentes pues la obtención de ganancias normalmente no es uno de sus objetivos, ni tampoco es su principal criterio de evaluación de desempeño. Su objetivo es la administración adecuada de los recursos públicos, con el fin de solucionar problemas de la sociedad.

Por lo tanto, la proyección mundial de esta temática en estudio de la cosmovisión de la gerencia en los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales del talento humano son de gran relevancia en los centros de salud público, y alude a otras organizaciones empresariales. Por lo que se indica que a nivel internacional las organizaciones requieren una transformación en las áreas administrativas y asistenciales en las estructuras de la salud por ser estas instituciones de carácter social que prestan un servicio para garantizar la vida humana en los distintos niveles de la población.

Cabe señalar que, a nivel global, durante la pandemia, la gerencia desarrolló la comunicación con algunas tecnologías para la información en el sector de salud entre los trabajadores. Esta herramienta ayudo enormemente a combatir la desinformación. En esta perspectiva del uso tecnológico, de acuerdo a Gauss et al. (2020), se utilizaron las aplicaciones de mensaje, como WhatsApp, Tiger Connect, y las redes sociales, como Instagram y

Facebook, que sirvieron como flujo de comunicación en tiempo real por las instituciones hospitalarias de países como Singapur y Francia y se extendió a nivel mundial.

En este orden de pensamiento se requiere contar con una plataforma colaborativa para robustecer los sistemas de innovación de las organizaciones para inversión en el capital humano que permita la creación y diversificación de conocimiento aplicado para generar resultados importantes que impacten en las problemática y necesidades en cada escenario social y económico.

En este contexto, (Hernández, 2017:98), expresa que “el talento humano, es considerado el elemento más valioso de una organización”, Por ende, es necesario que sepa sobrellevar las complejidades sociales y las tensiones que se manifiestan entre los discursos teóricos y operativos en el ambiente laboral. Todo esto influye en la calidad de los servicios de salud que se ofertan a los usuarios, ya que están influenciados en gran medida por las condiciones sociales que configuran el clima de las organizaciones prestadoras, en vista de que los factores humanos otorgan sentido al funcionamiento organizacional y modifican los comportamientos de los empleados.

Por lo tanto, a nivel mundial, se sugiere mejorar el desempeño de las Instituciones públicas que integran la estructura de cada

nación a lo que, (Torres, 2017:40), opina “La pertinencia que requiere fortificar los sistemas de salud en términos de sus indicadores de desempeño, inclusión, cobertura y acceso como base para la generación de capacidades humanas que se deben disponer en los procesos de cambios gerenciales”. En tal sentido, es relevante que funcione de una forma eficaz, los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los centros de salud. Por lo cual todo el personal que cubren todos los servicios asistenciales debe mantener una buena comunicación porque sin ella sería imposible tener efectividad en sus jornadas de trabajos y cumplir con la Misión establecida por estas instituciones.

Al respecto Rivero (2018:35) enfatiza que la comunicación “es una de la competencia general de mayor desarrollo, ya que la información en las organizaciones es muy mal recibida y la comunicación tiene enormes dificultades en esta concepción la información es el elemento primordial para que fluya una buena comunicación que trascienda todos los horizontes organizacionales en el escenario mundial”.

De esta manera el propósito principal consiste en analizar los procesos comunicativos según el contexto de las relaciones interpersonales en los centros de salud, como escenarios de mucha prioridad, para prestar un servicio de salud lleno de armonía y bienestar a

la sociedad globalizada. Donde los sistemas de la salud contienen un gran liderazgo en cuanto a la actividad gerencial para los cambios de los procesos comunicativos que conforman la empresa para la transformación innovadoras de sus estructuras.

Es importante mencionar, que este tema de investigación científica tiene relevancia porque describe y se estudia la condición del ser humano que labora en las instituciones de la salud y se involucra el rol del gerente de los centros hospitalarios, es asumido como herramienta de movilidad social de instrucción y empleabilidad, de crecimiento económico de socialización o de creación social e organizacional. Por último, es importante destacar que la Gerencia, aborda aspectos necesarios para exponer los criterios técnicos y científicos que engloba la comunicación, relaciones interpersonales, en ese cosmo gerencial las organizaciones de salud pública, son estructuras humanas evidentemente de interacciones manejada bajo permanente contenidos que permiten relacionarse y mantener una constante comunicación, esto es de vital importancia, para llevar a cabo los procesos productivos de los sistemas organizativo de manera exitosa.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La gerencia

En el nuevo milenio la Cosmovisión de la Gerencia, representa nuevos retos en las organizaciones en el desempeño de sus

funciones, en un entorno dinámico y heterogéneo, al respecto, (González, 2015:105), señala: “El desafío de los gerentes y empresarios es propiciar un estilo gerencial donde se estimule el compromiso y participación de los trabajadores”.

En este sentido los gerentes deben respaldar un estilo gerencial que estimule y fortalezca el compromiso e identidad de los colaboradores, que integran los sistemas organizativos y definan las condiciones para la construcción y solidez de un buen ambiente laboral que estimule a todos a ser autores del éxito en el logro de las metas desde el concepto de excelencia y calidad. En esta conceptualización, la gerencia tiene el compromiso y la participación en la búsqueda de nuevas teorías que propicien nuevos ambientes de trabajos donde se fomente una buena comunicación y buenas relaciones interpersonales que puedan ser asimiladas por el talento humano dentro del clima organizacional de los centros de salud públicos en general.

En el ámbito internacional, en Latinoamérica, (Sagasti, 2015:48) hace alusión “a las capacidades con la que cuenta el capital humano para liderar procesos creativos que dinamicen los resultados productivos en las organizaciones”, En tal sentido, los logros en la innovación y talento humano aun no son limitado distinguiéndose múltiples nociones por la escasa inversión, hecho que representa punto clave en la generación y desarrollo del

conocimiento práctico que se materialice en actividades de desarrollo tecnológico que fortifiquen las capacidades en los sistemas de salud y las empresas vinculadas a estas organizaciones en cuanto a la actividad gerencial para los cambios de los procesos comunicativos que conforman las empresa para la transformación innovadoras de sus estructuras organizativas

Deducimos desde la perspectiva hospitalaria que la cosmovisión de la gerencia en los proceso comunicacionales y las relaciones interpersonales del talento humano en los centros de salud, está representada por un conjunto de valores de gestión humana con funciones asistenciales que requieren de herramientas administrativas con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales establecidos dentro de la misma esto implica desarrollar competencias clave para asumir funciones que permita realizar una buena gestión en el servicio de salud a la población global. Por su parte, (Ramírez, 2009:24), plantea:

La gerencia es el conjunto de acciones que desempeña un gestor para dirigir y representar los negocios de una empresa, surge como resultado del arte de la ciencia, técnica administrativa inherente al ser humano, es decir es el arte de maximizar el desarrollo del talento humano, además de los otros recursos con que cuenta.

En consecuencia, la gerencia en los procesos

comunicativos hace referencia a la comunicación, la cual, es la que dirige las actividades inherentes a la naturaleza humana interna y externa de las diferentes organizaciones y de la sociedad en general. En este sentido se da la necesidad de una buena gerencia, porque sobre ellas recae la gran responsabilidad de cumplir con los objetivos planteados, en este mismo contexto, es importante comprender el significado de la comunicación, ya que en las organizaciones en sus funciones administrativas es imperativo el proceso comunicativo para la realización de todos los proyectos o metas propuestas de la empresa a través de la misma entre gerente y empleados.

Procesos Comunicacionales

Los procesos comunicativos es un valioso constructo para analizar la problemática abordada en esta investigación por lo que se hace necesario acudir a los argumentos teórico Por su parte (West y Turner, 2005) destacan de manera cómo los procesos comunicativos están constituidos por los componentes claves que provocan la acción de comunicar. Es importante resaltar que la comunicación constituye un procedimiento compuestos por elementos como son: 1.- Emisor o fuente: es la persona, cosa o proceso que emite un mensaje para alguien, es decir para el destino. Es la fuente de la comunicación. 2.-Trasmisor o codificador: es el equipo que une la fuente al canal, es decir que

codifica el mensaje emitido por la fuente para que se vuelva adecuado y disponible para el canal. 3.- Canal es la parte del sistema que enlaza la fuente con el destino, los cuales pueden físicamente estar cerca o lejos. 4.- Receptor o decodificador: es el equipo situado entre el canal y el destino, es decir entre el que decodifica el mensaje para hacerlo comprende.

Relaciones Interpersonales

En este contexto, la Gerencia de los procesos comunicativos se hace menester el término relaciones interpersonales por lo que (Rodríguez, 2017:9), expresa “Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca”. Se enuncia las relaciones interpersonales de diferentes tipos, según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, diariamente en las diferentes áreas de nuestras vidas, con los vecinos, compañero de trabajo, los hijos, la pareja, los familiares, los amigos íntimos. En un nivel intermedio para que las relaciones interpersonales se lleven a cabo entre todos los seres humanos.

En consecuencia, podemos señalar que la comunicación deriva diferentes actitudes en los miembros de la organización, para (Rodríguez, 2019:78), indica que la eficiencia en la comunicación:

Se desarrolla entre un modo pasivo y otro agresivo, es la actitud que se tiene frente a otro sujeto, se exterioriza en el lenguaje verbal y extra verbal, como es el lenguaje corporal, el tono de la voz y los gestos, valorando y respetando los derechos del otro, por lo que el individuo acoge el mensaje de no sentirse agredido ni perjudicado.

Es por ello, que cuando no existe una gran armonía entre las personas suele suscitarse algunas vicisitudes que generan un ambiente lleno de amargura y agresividad hecho que disminuye la capacidad mental del trabajador en sus acciones laborales esto conduce a la persona a negarse muchas veces a cumplir con las tareas asignadas por los superiores o líderes que llevan las riendas de las empresas en áreas determinadas donde se desenvuelve laboralmente el talento humano en la instituciones puede ser en el ámbito público o privado.

Talento Humano

El talento humano, como gestión juega un papel fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, puestos que son personas de las organizaciones, son responsables de realizar actividades, puesto todos los proyectos no se desarrollan por si solos. Por su parte, (Chiavenato, 2009:52). Expone “Cuando nos referimos a talento humano, nos enfocamos a que la persona como ser humano, es pensante, racional, y actúa conforme a lo que, es por ello,

que no debe ser tratado como objetos o herramientas, por el contrario, debemos tratarlos como aliados para el éxito de la organización. De esta manera se busca enfocar a los recursos humanos, como parte de la aplicación y prácticas de todas las actividades, que sean importantes de la empresa.

En este contexto, (Hernández, 2017:98), expresa que “el talento humano, es considerado el elemento más valioso de una organización”. Por ende, es necesario que sepa sobrellevar las complejidades sociales y las tensiones que se manifiestan entre los discursos teóricos y operativos en el ambiente laboral. Todo esto influye en la calidad de los servicios de salud que se ofertan a los usuarios ya que están influenciados en gran medida por las condiciones sociales que configuran el clima de las organizaciones prestadoras, en vista de que los factores humanos otorgan sentido al funcionamiento.

METODOLOGÍA

En este mismo hilo argumentativo, esta investigación se encuentra en el paradigma interpretativo enfoque cualitativo. Al respecto, (Martínez, 2006:55) expresa que:

La investigación cualitativa se manifiesta en una comprensión holística de la realidad, la cual no puede ser traducible en términos matemáticos y pone énfasis en la profundidad” analizada captando dentro de lo real toda la riqueza de la misma, donde prevalece el papel de la subjetividad. Se dice que la

realidad es total cuando es vivida y expresada por los sujetos.

Es decir, este tipo de investigación se fundamenta en una serie de eventos enlazados para lograr su interpretación, relación a los procesos comunicacionales y las relaciones interpersonales de los talentos humanos de los centros de salud. En este sentido, metodológicamente se discurrió del diseño investigativo tipo bibliográfico enfocado en la búsqueda y análisis interpretativo, consintiendo como instrumentos la observación y los postulados teórico referenciales.

CONCLUSIONES

Hablar de gerencia, es importante destacar que consiste en las acciones de innovación de las organizaciones para la inversión en el capital humano, que permitan la creación y diversificación de conocimiento aplicado para generar resultados importantes que impacten en las problemática y necesidades en cada escenario social y económico, a fin de dirigir, gestionar o administrar una organización y por ende, el fenómeno abordado se enmarco, en el propósito de analizar la cosmovisión de la gerencia en los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en los centro de salud. Por lo que se interpretaron diferentes factores organizacionales en los principios y valores del cual hace referencia esta investigación a una nueva imagen corporativa de los centros asistenciales desde una perspectiva gerencial.

De esta manera, el análisis de los procesos comunicativos se devela desde la amplitud de la temática global en relación al talento humano en vista de que los centros de salud son escenarios de mucha prioridad, para prestar un servicio lleno de armonía y bienestar a la sociedad globalizada. Y a la vez robustecer el liderazgo en cuanto a la actividad gerencial para lograr los cambios de los procesos comunicativos que conforman la empresa para la transformación innovadoras holísticas el ámbito del talento humano.

Finalmente, la interpretación indagada de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales como elemento de transformación a través de los fundamentos teóricos que se encavan para vislumbrar una nueva Misión y Visión institucional partiendo desde las bases de sus estructuras institucionales no cabe duda que impulsara a la gerencia en las gestión sistemática y alcanzará nuevos modelos organizativos contenidos de cambios tantos estructurales como funcionales de las tareas ejecutadas por cada uno de los actores públicos, que tendrá un alto grado de rigor científico en el diseño de una nueva imagen corporativa del clima organizativo que identifique al capital humano para recibir la aplicación de nuevas éticas en la gerencia, y así innovar nuevas maneras de actuar reflejando un mejor comportamiento en el desempeño y ejercicio de sus funciones laborales para que las organizaciones logren sus objetivos a apuntando

en los diversos ámbito como son culturales, económicos, tecnológicos, financieros de las organizaciones de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. 2009. Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Gauss, C. F. 2020. Centre for Education in Mathematics and Computing Faculty and Staff. Ed Anderson y Jeff Anderson.
- González, R. 2015. Educación, Desarrollo y cohesión social. Ediciones de Castilla La Mancha.
- Hernández, R. 2017. La investigación en comunicación social. Cátedra.
- Martínez, M. 2006. Comportamiento humano: Nuevos métodos de investigación. 2ª Edición. Trillas.
- Mejía, R. 2003. La importancia del recurso humano en la implementación de políticas públicas. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Publica. Panamá, 23-26 de octubre.
- Ramírez, C. 2009. Fundamentos de Administración. Cuarta Edición. Ediciones.com.
- Rivero, A. 2018. Matriz Foda. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324991460_Matriz_Foda_herramienta_la_estrategia_Dra
- Rodríguez, P. 2017. Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Rodríguez, J. 2019. "Enacting Networks, Crossing Borders: On the Internationalization of the Social Sciences in Mexico", Current Sociology, 67 (5): 705-722.
- Sagasti, F. 2015. Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill.
- Torres, J. 2017. Reflexiones en torno a la modernización y reforma de la Administración pública América Latina.

Universidad del Valle Facultad de Ciencia de
la Administración, ASCOLFA.

West, R., & Turner, L. H. 2005. From
counterculture to cyber culture. University of
Chicago Press.