



**ÁREA DE INVESTIGACION
CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LA GERENCIA EN LOS PROCESOS COMUNICATIVOS Y LAS RELACIONES
INTERPERSONAL DEL CLIMA LABORAL DE LOS CENTROS DE SALUD**

Ana del C. Fuenmayor Landaeta

Doctorante en Gerencia Avanzada (afuenmayordelc@gmail.com)

Resumen

La gerencia en el ámbito de la salud en las instituciones públicas en el siglo XXI, han marcado un desarrollo relevante transdisciplinario como factor de vital importancia, en el ámbito comunicacional y las relaciones interpersonales como elementos que interactúan para lograr un fin organizacional. En este orden de ideas este ensayo tiene el propósito principal buscar comprender la gerencia desarrollada en los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales del clima laboral en los centros de salud. Apoyada en la Teoría de las organizaciones (Rivas, 2009), Teoría de las representaciones sociales, (Restrepo, 2010), teoría de las relaciones interpersonales de (Carl Rogers, 1980), teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo, 1949). El estudio asumió la matriz epistémica bajo el enfoque del paradigma interpretativo, metodológica cualitativa, una investigación de tipo documental apoyada en un diseño bibliográfico, se recurrió a una revisión de la literatura sobre investigaciones realizadas por autores vinculados a las áreas de comunicación, relaciones interpersonales, e talento humano, así mismo implica una indagación rigurosa del tema generando como resultado, nuevas formas de interpretación para la transformación en la fundamentación teórica de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales. Finalmente, la gerencia del mundo de hoy en tiempo de incertidumbre, proporciona las acciones para consolidar nuevos procedimientos donde se entreme la objetividad y subjetividad del devenir gerencial y laboral de los entes de salud.

Palabras clave: Gerencia, Procesos comunicativos, Relaciones Interpersonales, Talento Humano, Centro de salud.





MANAGEMENT IN COMMUNICATION PROCESSES AND INTERPERSONAL RELATIONS IN THE WORK CLIMATE OF HEALTH CENTERS

Abstract

Management in the field of health in public institutions in the 21st century, have marked a relevant transdisciplinary development as a factor of vital importance, in the communication field and interpersonal relationships as elements that interact to achieve an organizational purpose. In this order of ideas, this essay has the main purpose of seeking to understand the management developed in communication processes and interpersonal relationships in the work environment in health centers. Supported by the Theory of Organization (Rivas, 2011), Theory of social representations (Restrepo, 2010), Theory of Interpersonal Relations (Carl Rogers, 1980), Theory of Human Relations George Elton Mayo (1949). Theory of human talent. The study assumed the epistemic matrix under the approach of the interpretive paradigm, qualitative methodology, a documentary research supported by a bibliographic design, a review of the literature on research carried out by authors linked to the areas of communication, interpersonal relationships, was used, e human talent, likewise implies a rigorous investigation of the subject, generating as a result, new forms of interpretation for the transformation into the theoretical foundation of communication processes and interpersonal relationships. Finally, the management of today's world in times of uncertainty, provides the actions to consolidate new procedures where the objectivity and subjectivity of the managerial and labor future of health entities are intertwined.

Keywords: Management, Communication Processes, Interpersonal Relations, Health centers

Introducción

La gerencia en los servicios de salud en el siglo XXI, ha evolucionado en los cambios de carácter organizativo empresariales en tiempo de incertidumbre, acarreando ciertos, expectativas, problemas y dilemas, por lo que necesitan ser atendidos por el gerente, integrando al capital humano para alcanzar los propósitos establecidos por la empresa. Por ello, la gerencia está adquiriendo una matriz global, para abordar los problemas organizacionales motivada, por las razones que impulsa de pasar del sentido corporativo del modo del lenguaje en operatividad vivencial en



todas sus áreas de manera general, por lo que conllevan a las organizaciones a realizar cambios estructurales, funcionales e institucionales que coadyuven en la administración de los entes públicos y privados en el ámbito salud. Y así proporcionar nuevos cambios internos y externos en pro del bienestar común de la sociedad enfocada en la posmodernidad, para tener éxito en los entes de salud

Desde esta perspectiva la gerencia de acuerdo a García (2015), es un “proceso que consiste en organizar adecuadamente las ideas e iniciativas y convertirlas en propósitos que requiere el recurso humano como centro de atención y protagonista del cambio, para tener la efectividad en la organización”. De allí, que es importante destacar que la gerencia en cualquier institución depende de la calidad humana de quien la ejerza, el uso de sus habilidades y competencias. Estos argumentos develan el rol que ejerce un gerente para realizar funciones administrativas con el fin obtener propósitos planificados en la institución, señalando los procesos gerenciales de los diversos organismo institucionales entre ellos los centros de sistema salud.

Por lo tanto, las funciones gerenciales de un gerente están enmarcadas, en las fases del proceso administrativo, como son: planificación, organización, dirección y control, que ejecutan estos líderes, para alcanzar las metas establecidas por las organizaciones en los procesos de trabajo organizacional. Es así como en estas pinceladas científicas las organizaciones se toman de la mano para enfocarse en el conocimiento de la comunicación y las relaciones interpersonales; donde es determinante para el aprovechamiento comunicacional que consiste en la jerarquía y la verticalidad proliferará de la transmisión de información, y si, por el contrario, se destaca una orientación directa con tendencia a la apertura, a las relaciones interpersonales y a la participación en el desarrollo laboral que dará lugar a los procesos comunicativos además de los informativos en el clima organizacional de los centros de salud a nivel mundial.

Desde esta perspectiva actualmente en Latinoamérica, la gerencia de salud viene enfrentando grandes retos y desafíos gerenciales los cuales conlleva a



establecer nuevos paradigmas donde se indaga en las organizaciones públicas del siglo XXI, como elemento de vital relevancia para gestionar los diversos factores, el cual exige un nuevo conocimiento gerencial que influya en la administración organizacional de los centros hospitalarios, escenarios que le permiten al ser humano en cualquier parte del planeta tierra la entrada diariamente para ser atendidos, por presentar enfermedades. Por lo cual la finalidad de los mismos es prestar un servicio de calidad que le garantice a la población en general la protección asistencial bajo la gestión de los líderes que se encuentran ejerciendo sus labores profesionales, para aportar soluciones a los problemas que se suscitan en el orden gerencial.

En este orden de ideas se indago en documentos realizados por diferentes autores internacionales e nacionales donde se exponen los temas enmarcados en esta investigación de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales, como antecedente teniendo como resultado un estudio realizado por Hernández (2020) en la Institución Educativa “Filipina”, en Colombia sobre clima organizacional y laboral bases para las relaciones interpersonales en actores educativos, ubicada en el Municipio Tañe departamento de Arauca- Colombia. Donde se precisó la importancia de una comunicación fluida y respetuosa entre los diferentes agentes del hecho educativo, y se vinculan todos los miembros de la comunidad educativa quienes se constituyen en elementos clave en la generación de unas sanas relaciones interpersonales, destacando aspectos trascendentales como la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa, la empatía, la asertividad y la autoestima.

Es importante resaltar que esta investigación guarda relación con la temática abordada en este ensayo de la gerencia de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales del clima laboral de los Centros de Salud, ya que se enfoca en el capital humano que se ancla de la comunicación para destacar los aspectos de las relaciones interpersonales de los diferentes miembros de los centros de salud. Así mismo todo en concordancia con el ambiente físico, el ambiente social, así como las actitudes y valores que son pilares fundamentales en las instituciones de salud



para llevar a cabo las diversas actividades administrativas y asistenciales que necesitan del talento humano para que se cumplan los objetivos establecidos por las mismas.

Este mismo orden, a nivel nacional los centros hospitalarios son espacios que le permiten al ser humano ser atendidos en salud, por lo cual la finalidad de los mismos es prestar un servicio de calidad que le garantice a la población la protección asistencial y a la vez establecer entre sus miembros que la integran ambientes llenos de armonía durante sus jornadas de trabajos. Por consiguiente cuando no existe una gran armonía entre las personas suele suscitarse algunas vicisitudes que generan un ambiente lleno de amargura y agresividad que disminuye la capacidad mental del trabajador en sus acciones laborales, ya que esto conduce a la persona a negarse muchas veces a cumplir con las tareas asignadas por sus superiores o líderes que llevan las riendas de las empresas.

En este sentido, por presentarse tal situación gran parte de los problemas internos se debe a una mala gestión de comunicación interna conjuntamente con las relaciones interpersonales, en vista de esto es necesario que se solucione a tiempo las asperezas generadas para que otras áreas de las organizaciones no sean afectadas, porque pueden dañar las relaciones entre los compañeros deteriorando el clima organizacional. Es por este motivo que es relevante tener un buen manejo en los procesos de comunicación debido que los mismos son los que conllevan ser mejores actores en las relaciones interpersonales y a la vez propiciar un buen clima organizacional.

Desde este ámbito, Venezuela en la Universidad Fermín Toro, Quijada (2019), presento una obra titulada *“Gerencia Humanista Para el Cambio. Una Visión Reflexiva a las Organizaciones Universitarias y su Complejo Escenario Actual”*, para optar al título de Doctora en Gerencia Avanzada. El estudio estuvo como propósito generar una postura reflexiva en la gerencia para el cambio desde lo humano, de las organizaciones universitarias en el complejo escenario actual. El abordaje metodológico se desarrolló desde el enfoque cualitativo, del paradigma interpretativo



en el método fenomenológico con apoyo hermenéutico, desde el cual se logró un acercamiento a los sentidos, significativos y significantes de la interpretación intersubjetiva.

Los actores sociales tres docentes que en la actualidad fungían como gerentes universitarios quienes a partir de su desarrollo gerencial permitieron conocer los sentidos sobre el fenómeno en estudio para su posterior interpretación, concluyo que la necesidad de asumir la gerencia desde un contexto más humano donde prive la sensibilidad de quien gerencia, no perdiendo de vista que está liderando seres humanos, con funciones Biopsicosociales que no difieren de las suyas. Esta investigación guarda relación con el estudio presente porque sirve de aporte documental ya que identifica al ser humano en las organizaciones como un ser complejo por lo cual es necesario un cambio desde lo humano en los diferentes ámbitos donde se establezcan las labores de cada gerente que incidan en las transformaciones gerenciales internas y externas de las organizaciones sanitarias, el presente trabajo indagar en la transformación de los procesos comunicativos en las relaciones interpersonales y el clima organización del talento humano de los centros de salud pública.

En este mismo contexto, es importante comprender el significado de la comunicación, ya que las organizaciones en sus funciones administrativas es imperativo el proceso comunicativo para la realización de todos los proyectos o metas propuestas que permitan alcanzar los objetivos de la empresa a través de la misma entre gerente y empleados. De manera que los procesos comunicativos generan diferentes actitudes en las relaciones interpersonales, para Rodríguez (2019:78), 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.





Por otro lado los procesos comunicativos en relación a las organizaciones de salud presentan unas series de características donde se develan los tipos de comunicación como son la comunicación ascendente y descendente por consiguiente, (Fernández, 2016:15), expresa “Comunicación descendente es la que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos”. Para Hersey, Blanchard y Johnson (1999:352) comunicación descendente "es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del gerente al seguidor su medio habitual es el escrito". Por lo cual puede fluir desde cualquier punto de la organización, siendo uno de los propósitos más comunes dar instrucciones suficientes y específicas del trabajo.

En este mismo orden de ideas la comunicación ascendente es concebida por (Robbins 2001:315) “como la que fluye hacia el nivel superior en el grupo u organización. Sirve para proporcionar retroalimentación a los horizontes superiores sobre el proceso de la consecución de las metas y problemas presentes.” En este sentido proporciona el desarrollo en el flujo de los procesos comunicativos para que se integren los distintos trabajos que se lleven a cabo en los centros de salud pública para hacer mejor las tareas asignadas entre superior y el grupo de empleados.

Ahora bien, el clima laboral cumple una función importante porque nos permite conocer las prácticas y valores entre los colaboradores, así como las relaciones sociales constituidas por las relaciones con el jefe, con el área y con los demás integrantes de la institución, tenemos a Chiavenato (2002:67), indica “El clima organizacional es la cualidad del ambiente organizacional la cual es percibida por los miembros de la organización e influye en el comportamiento en donde los individuos buscan un estado de ajuste“. En cuanto a las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los centros de salud se visualizan comprender la gerencia de los procesos comunicativos para que se genere un comportamiento adecuado entre los miembros de las organizaciones.

En tal sentido, es de suma importancia que los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los centros, la cual consiste



en una comunicación que funcionen de una forma eficaz, ya que el producto de la misma es el usuario que asiste para ser atendido por problemas de enfermedad. Por lo cual todo el personal que cubren todos los servicios de la salud 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.

Cabe destacar, que esta investigación tiene su referente jurídico en diferentes leyes de Venezuela como son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, CRBV (1999), donde el Artículo 141 señala que:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuenta y responsabilidades en el ejercicio de la función pública con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Los altos principios que deben regir la conducta de la Administración Pública. El artículo señala que es necesario tener un buen comportamiento en relación a los funcionarios en los servicios profesionales en función de las contrataciones de trabajo.

De la misma manera la Ley Orgánica de Salud (1998) en su Artículo 3 expone que “Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país...”. Igualmente, esta ley en su Artículo 25, establece que:

La promoción y conservación de la salud tendrá por objeto crear una cultura sanitaria que sirva de base para el logro de la salud de las personas, la familia y de la comunidad, como instrumento primordial para su evolución y desarrollo.

Ley del Plan de la Patria (2019-2025) establece como: objetivo estratégico: 2.2.10. Asegurar la salud de la población, a través del fortalecimiento continuo y la consolidación de todos los niveles de atención de servicios del Sistema Público Nacional de Salud. Priorizando el nivel de atención primaria para la promoción de estilo y condiciones de vida saludables en toda la población y 2.2.10.11. Articular todos los niveles de protección, promoción, prevención y atención integral comunitaria.



Por lo antes expuesto es imperativo desarrollar y consolidar el Sistema Público Nacional de Salud y que todos los establecimientos asistenciales garanticen la atención integral en salud de acuerdo a los valores y principios de accesibilidad, universalidad, gratuita, solidaria, integración para el bienestar social.

En cuanto a la relevancia que reviste el estudio, desde la dimensión axiológica permite visualizar la nueva cosmovisión de la gerencia en los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales del talento humano de los centros de la salud, de igual forma, la gerencia través de la realización de esta investigación brindar un valioso aporte teórico a las instituciones de la salud pública, con el fin primordial de innovar un nuevo conocimiento que permita la transformación y generación de cambios profundos en el clima organizacional a nivel mundial, nacional, regional y local.

En referencia a la importancia epistémica, se podrá conocer la práctica realizada por el talento humano, y de identificar los factores internos y externos, de la organización. Metodológicamente, el presente trabajo radica primordialmente en explicar la manera como son los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales que servirá de consulta sobre los procedimientos utilizados para la recolección de datos en el campo de la información. Del mismo modo, este estudio aportara novedoso conocimiento a las ciencias económicas y sociales y en especial a las áreas relacionadas con la gerencia avanzada. En este contexto, estudio se inserta en la Línea de Creación Intelectual de la (UNELLEZ, 2019-2025). Línea de investigación de Gerencia Empresarial y Social en Tiempo de Incertidumbre.

Es decir, que el rol gerencial del gerente, es proporcionar una comunicación eficaz, buenas relaciones humanas, que permite la mejor manera para que los individuos trabajen de forma armónica y así eliminar los conflictos, a la vez es necesario que cumpla con características necesarias de trabajo experiencia, capacidad de trabajo en equipo y de estimulación de las facultades de los colaboradores, coordinación y orientación; es una necesidad básica que amerita una gestión social para el uso eficiente desde una óptica colectiva de beneficio en el



consumo y uso caracterizado por el beneficio del entorno y el sistémico. En este sentido la investigadora fijó como propósito principal comprender la gerencia desarrollada para la innovación de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en el clima laboral de los centros de salud.

Materiales y Métodos

En este camino metodológico, la investigadora ubicó el *Complexus Epistémico* en función al paradigma *Post positivista* que según (Leal, 2011:03) “el conocimiento se considera como el resultado de una interacción, de una dialéctica entre el sujeto conocedor y el objeto conocido, visto desde diferentes perspectivas”. En tal sentido, a nivel cualitativo, Hernández, Fernández y Baptista, (2014:8), infiere que “se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)”.

En cuanto al método es de corte documental, la investigación documental es definida por el Manual de trabajos de grado de especialización maestría y tesis doctorales de UPEL (2016:20)

Se entiende por investigación documental el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en trabajo previo, informaciones y datos divulgado por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general en el pensamiento del autor.

Por lo tanto, la investigación se sustentó en fuentes secundarias, artículos, trabajos de investigación, textos, documentos electrónicos de carácter científico, ya que se argumenta y se analiza sistemáticamente en base a conceptualizaciones provenientes de los tipos de documentos previamente consultados, se consideró que el material documental adquirido reunían todos los elementos teóricos para así abordar la problemática que se enmarcó en la gerencia de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en los centros de salud pública, que fueron de gran apoyo para aportar los nuevos conocimientos a la investigación a partir de dichas fuentes documentales.



Discusión y Resultados

Evolución de la teoría de la organización (Rivas, 2009), donde las organizaciones son unas de las más complejas y notables instituciones sociales que el hombre ha constituido. Una empresa es considerada como un sistema que recibe y genera información, la cual será procesada o utilizada por alguna persona o entidad para el logro de sus objetivos, todas las empresas tienen funciones típicas que desarrollan en mayor o menor grado los objetivos y metas de las empresas que consiste en un conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración. Por ello la organización formal de un ente de salud busca dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional.

Por consiguiente, en la actualidad, la administración en los sistemas de salud requiere un conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas con base en un equilibrio armónico que proporcione la preparación suficiente al directivo y le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para alcanzar objetivos en la solución de prioritarios. Un administrador en salud debe tener una visión holística del sistema, por ello su visión y quehacer rebasa la administración de una clínica, hospital, unidad médica o centro de salud, debe ser capaz del diseño (planeación), desarrollo (operación), sistematización (orden y registro), evaluación y retroalimentación (análisis y reorientación de acciones y metas) de los planes y programas de trabajo de los mismos.

Por su parte, la Teoría de las representaciones sociales, (Restrepo, 2010), en esta línea, muchos cambios son posibles si se orientan a la preservación de los sistemas locales, a la vez que se hace que estos funcionen mejor. El desarrollo eficaz en fundamento ha de ser eficiente, ya que las prácticas sociales óptimas han de ser a su vez administrativas que parten desde la cultura para el desarrollo y el medio es la comunicación. Tal óptica, focaliza la necesidad de la comunicación para el



desarrollo, dado a que lo social implica el involucramiento de los actores humanos los cuales se organizan por un fin. En amplia visión, parte de esta acción de cambio corresponde en promover las limitantes estructurales y sociales que inhiben el mejoramiento de la calidad de vida, entendida esta como el conjunto de necesidades individuales y colectivas del ser humano.

Y en cuanto, al proceso de relaciones interpersonales, se tiene la Teoría de las Relaciones Interpersonales de (Carl Rogers, 1980), cuya premisa consiste en que cada persona, es capaz de modificar su conducta y autoconcepto que tiene, para dejar de ser una persona dependiente, y sea un ser responsable, autónomo, capaz de tomar sus propias decisiones que le ayuden a autorregular sus pensamientos, entendimientos y comportamientos, tanto propios, así como de otras personas. Asimismo, en su teoría señala que es posible la modificación de la conducta humana, a partir del desarrollo del autoconcepto de la persona, enfatizando en los procesos, más que en el producto del aprendizaje.

Es por ello que en sus estudios considera que la persona tiene el deseo de crecer y aprender y para lograr ese por oposito diseña una serie de técnicas de modificación conductual, basado en su psicología centrada en la persona, donde destaca el valor del "Yo". Parte de la postura de que el hombre es un ser positivo por naturales y que busca la superación personal, debiendo promover un ambiente que favorezca el desarrollo de su personalidad, así como su desarrollo social. De allí que el estudio de las relaciones humanas permiten destacar la importancia de los individuos dentro de las organización, ya que el logro de los objetivo de toda organización dependerá de sus recursos humanos y la relación existente entre ellos y la institución, con la finalidad de alcanzar las metas planteadas

Por su parte la Teoría de las Relaciones Humanas de (Elton Mayo, 1949), se basada en la integración entre los grupos sociales. Al respecto (Chiavenato, 2006:365), la define como "las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y grupos". Esto hace suponer que el ser humano necesita relacionarse con otros individuos y ajustarse a ellos deseado ser comprendido y aceptado, a



través de una adecuada comunicación para así poder satisfacer sus intereses y aspiraciones inmediatas. Las relaciones humanas involucran mucho más que el contacto con los demás se refiere a todas las interacciones que se puede producir entre las personas. Por ello el gerente en las organizaciones, necesitan comprender la esencia de estas relaciones, para obtener los mejores resultados de las personas a su cargo y lograr así un ambiente adecuado.

Luego de revisar, conocer y reflexionar los diferentes aportes documentales suministrados por diversos autores, de acuerdo a la problemática abordada, en el análisis de este estudio, se vislumbra diversos aspectos gerenciales acerca de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales del talento humano dentro del clima laboral en los centros de salud, los cuales permiten que los gerentes de salud aporten fundamentos teóricos para conocer como es la realidad del estudio presentado.

En este sentido se devela como resultados que en las organizaciones tanto pública como privada la comunicación y las relaciones interpersonales influyen directamente en el talento humano y la misma impacta significativamente en la administración organizacional de dichas empresa. A lo que Sagasti (2015:48) hace alusión "A las capacidades con la que cuenta el talento humano para liderar procesos creativos que dinamicen los resultados productivos en las organizaciones". De allí, que es importante destacar que la gerencia en cualquier institución depende de la calidad humana de quien la ejerza, el uso de sus habilidades y competencias que son variables de estudios que recurren a los procesos comunicativos.

Desde este punto de vista, se comprende actualmente a nivel mundial la evolución de la gerencia en tiempo de incertidumbre tomando como instrumento principal la calidad humana que se convierte en un factor de alta relevancia en las organizaciones tanto públicas como privadas. De igual forma, emerge la necesidad de innovar nuevas formas gerenciales en las organizaciones de salud, para así poder llevar a cabo una comunicación más efectiva, y a la vez buenas relaciones interpersonales y un clima laboral armonioso donde el talento humano en general



tenga un próspero desempeño que le permitan a las instituciones de salud brindar un mejor servicio a los usuarios, familiares y trabajadores que día a día están presente en estas organizaciones para realizar tareas administrativas en sus labores diarias y también en la atención a los ciudadanos de cada sociedad dentro de la esfera terrenal.

Dentro de este marco conceptual también, podemos destacar como resultados, determinados eventos dirigidos por el ejecutivo nacional en el contexto de la pandemia del coronavirus al aplicar medidas restrictivas a las distintas áreas administrativas y asistenciales de las diferentes empresas a nivel nacional lo que conlleva a flexibilizar los horarios de trabajo, aunado a la comprensión del personal en su cotidianidad social y laboral, esta situación develó un impacto en la calidad de atención hacia los usuarios y todo el personal que hace vida profesional en la mencionada institución.

Conclusiones

En las instituciones de la salud, la gerencia representa un multiproceso que debe asumir el gerente, en vista de los diversos problemas que confrontan los trabajadores en relación de los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales desde una perspectiva integral y multidimensional; donde se integran los diversos componentes o dependencias que configuran los ente de salud; proporcionando un papel muy relevante en los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales existente en el talento humano. Donde los factores internos y externos, favorecen y ayudan o limitan, poder ejercer la profesión prestando un servicio profesional que busca la excelencia, lo cual puede contribuir a sugerir, cambios de intervención, que contribuyan ampliar la cultura en estos ámbitos organizacionales.

Se deduce mediante el analice de esta temática en cuanto a la comunicación y las relaciones interpersonales el comportamiento de un modo pasivo y otro agresivo del talento humano, y se expresa de forma verbal como es el lenguaje corporal, tono de voz, proporcionando incomodidad entre cada uno de estos trabajadores, que



impide que la comunicación fluya de forma efectiva, por lo cual se hace necesaria que todo el personal de salud tanto administrativo como asistencial mantenga una buena comunicación para que tengan más efectividad en sus jornadas de trabajo.

En este orden de ideas, la gerencia busca desarrollar en los miembros de la organización sus habilidades hasta el grado máximo de autorrealización; abriendo comunicaciones confiables y la posibilidad de adoptar un papel activo en la toma de decisiones y así lograr la compensación adecuada en un ambiente seguro y saludable. Lo cual implica las relaciones interpersonales en las instituciones públicas y privadas van dirigidas directamente con la comunicación, como medio información y de intercambio de ideas para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones, que facilitaran las funciones de los trabajadores, en vista de que las relaciones interpersonales se convierten en una la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, talento humano interactúen de mejor forma.

Finalmente, es importante resaltar, que la gerencia como elemento de transformación dentro de las organizaciones se proyecta sobre la base de la transcomplejidad, lo que significa la obtención de mayor conocimiento y amplitud en el uso de los métodos y de los paradigmas; que le permita atender la realidad y adaptarse al entorno, donde la postmodernidad es el paradigma fundamental que se devela y desde el cual se puede comprender y hacer la gerencia del mundo de hoy en tiempo de incertidumbre, para consolidar nuevos procedimientos donde se entreme la objetividad y subjetividad del devenir gerencial y laboral de los entes de salud.

Referencias bibliográficas

Chiavenato, I. (2006). *Gestión del talento humano*. 1^{era} Edición. Mc Graw Hill. México D.F.



- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.* (1999). Segunda Versión. Gaceta Oficial N° 5.453 del 24-03-2000 Corporación AGR, S.C. Caracas- Venezuela.
- El Congreso de la República de Venezuela (1998). *Ley Orgánica de Salud.* Gaceta Oficial N° 36.579 5263, noviembre, 11.
- Fernández, N. (2016). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas.* Obtenido de las Universidades de la Rioja. *Competitiva de las empresas.* Obtenido de Universidad de la Rioja. [En línea] <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pd>
- García, (2015). *Innovación competitiva, y nuevos modelos gerenciales.* México. [En línea] <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/89>.
- Hernández -Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación.* 6^{ta} edición. Editora Mc Graw Hill. México, D.F.
- Hernández, (2020). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral Bases para las Relaciones Interpersonales en Actores Educativos.* Tesis Doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias de la Educación, en la Institución Educativa "Filipinas", Filipina del Municipio Ame del Departamento de Arauca Colombia.
- Hersey, K.; Blanchard, D. y Johnson, J. (1999). *Comportamiento Organizacional.* México. Editorial Prentice Hall.
- Leal, J. (2011). *La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación.* 3^{era} Edición Centro Editorial Litorama. Mérida Venezuela.
- Ley del Plan de la Patria 2019 - 2025.* Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6442 de fecha 03 de abril de 2019. Caracas.
- Mayo, E. (1949). *Hawthorne and the western electric company.* Public. Administration. Concepts and Cases, 149-158.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones.* 2^{da} Edición. Editorial Dykinson. Madrid.
- Quijada (2019). *Gerencia humanista para el cambio. Visión reflexiva a las organizaciones Universitarias y su complejo escenario actual.* Tesis. Doctoral al título de Doctora en Gerencia Avanzada. Universidad Fermín Toro, Cabudare, Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2016). *Manual de trabajos de grado, especialización y maestría y tesis doctorales.* Caracas-Venezuela





Restrepo, D. (2013). *La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales*. CES Psicología, vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 122-

133 Universidad CES Medellín, Colombia

[En línea] <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>

Rivas, L. (2009). *Evolución de la teoría de la organización*. Universidad & Empresa, vol. 11, núm. 17, julio-diciembre, 2009, pp. 11-32 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. [En línea] <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf>.

Robbins, S. (2001). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Prentice Hall.

Rogers, C. (1980). *Teoría de las relaciones interpersonales*. Aires: Paidós.

Sagasti, F. (2015). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill. México D.F.

Semblanza del perfil académico de la Autora

Ana del C. Fuenmayor Landaeta

C.I Nº V- 8620550

Doctorante Gerencia Avanzada (UNELLEZ), Sección Municipalizada Calabozo-Guárico. Magister En Gerencia Administrativa. Abogada, Lcda., en Administración de empresas, Docente Programa Nacional de Formación Avanzada en Gestión Integral de Centros Asistenciales PNFA. Empleada Publica Adscripta al Ministerio del Poder Popular para Salud, cargo Analista de Gestion de Talento Humano con 23 años de servicios. Hospital Dr. Francisco Urdaneta Delgado Calabozo Estado Guárico.

Correo: afuenmayordelc@gmail.com

Número ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1296>

