

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SOBRE EL CONTROL DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DOCTOR MIGUEL ORAÁ DEL MUNICIPIO GUANARE DEL ESTADO PORTUGUESA

(MANAGEMENT OF THE HUMAN TALENT ON THE CONTROL OF THE AREA OF SOCIAL WELFARE IN THE DOCTOR UNIVERSITY HOSPITAL MIGUEL ORAÁ OF THE GUANARE MUNICIPALITY OF THE PORTUGUESE STATE)

Angélica Navarro.
Abogado.

Xiomara Liberto.
Abogado. Licenciada en Administración. MSc. Gerencia de las Finanzas y los Negocios.
Doctorando Gerencia. Docente categoría Instructor UNELLEZ.

Recibido: 19/08/2017. Aceptado: 19/10/2017

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el área de Bienestar Social del Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá del Municipio Guanare, estado Portuguesa, la cual tuvo como objetivo general Plantear estrategias para la Gestión del Talento Humano en el área de bienestar social del hospital universitario Doctor Miguel Oraá, Guanare, estado Portuguesa. Este estudio es de naturaleza descriptiva de campo bajo la modalidad de trabajo de aplicación, dado que se presentó una propuesta de estrategias orientadas a la gestión del talento humano. Se tomó muestra censal o total, representada por los treinta (30) trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos, dentro de los cuales se encuentran ocho (08) trabajadores del área de Bienestar Social, quienes dieron respuestas a cuestionario de preguntas de alternativas Siempre, algunas veces y Nunca, bajo escala de Likert, cuya confiabilidad fue de 0,94 y del que se obtuvieron respuestas significativas de la realidad del socio-contexto. En la investigación se tiene como conclusión principal que el Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá Del Municipio Guanare del Estado Portuguesa nunca cumple con la aplicación de la evaluación de desempeño a sus trabajadores para detectar las debilidades y subsanarlas.

Palabras clave: Gestión, Talento Humano, Control, Bienestar Social, Hospital.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the area of Social Welfare of the Doctor Miguel Oraá University Hospital of the Guanare Municipality, Portuguesa state, which had as a general objective to raise strategies for the Management of Human Talent in the social welfare area of the Doctor Miguel Oraá University Hospital, Guanare, Portuguese state. This study is of descriptive nature of the field under the modality of application work, given that a proposal of strategies aimed at the management of human talent was presented. A census or total sample was taken, represented by the thirty (30) workers of the Office of Human Resources, among whom are eight (08) workers of the Social Welfare area, who gave answers to the questionnaire of alternative questions: sometimes and Never, under a Likert scale, whose reliability was 0.94 and from which significant answers were obtained from the

reality of the socio-context. The main conclusion of the research is that the Doctor Miguel Oraá University Hospital of the Guanare Municipality of the Portuguese State never complies with the application of the performance evaluation to its workers to detect the weaknesses and correct them.

Keywords: *Management, Human Talent, Control, Social Welfare, Hospital.*

INTRODUCCIÓN

El talento humano está por encima de los demás recursos y bien puede decidir el éxito o el fracaso de una organización. Es por ello, que la organización que cuente con el personal idóneo en el lugar apropiado y en el momento oportuno, será una organización competitiva. En este sentido, las organizaciones deben evaluar continuamente sus necesidades en materia de talento humano, comparándolas con los planes y objetivos actualizados. La Planeación de los Recursos Humanos (RRHH) trata de establecer la armonía entre los RRHH disponibles y las necesidades de la organización, aquí radica la importancia del reclutamiento y selección de personal, ya que de la acción eficaz de estas actividades dependerá el éxito de la Organización. Si bien es cierto que existen fallas en las instituciones públicas, estos males se han afianzado en los gobiernos locales, debido a que permiten mayor posibilidad de interferencia partidista que limita la capacidad de gestión y el buen desenvolvimiento de la labor administrativa.

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en Organizaciones. La producción de bienes y servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen aisladamente. A medida que las sociedades se industrializan, las organizaciones se hacen más complejas y causan un impacto duradero en la existencia y la calidad en vida de los individuos. Las personas nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de las organizaciones, las cuales determinan que los individuos dependan cada vez más de las actividades de grupo, no importa que objetivos persigan: lucrativos, religiosos, políticos, educativos, etc.

Por tal motivo, surge la administración de recursos humanos, que no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas. La administración de recursos humanos nació con la expansión de las organizaciones y con la dificultad que implicaba la realización de las tareas organizacionales. Su objetivo principal consiste en permitirle a las organizaciones, satisfacer necesidades emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etc. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar las restricciones

individuales, ya que no son la capacidad física ni intelectual, las que impiden la consecución de los objetivos, sino la falta de habilidad para trabajar con otras personas de manera eficaz.

Partiendo de ese objetivo, se deben tomar en cuenta todos los aspectos que conforman al ser humano para coadyuvar al logro de sus metas individuales y corporativas. Uno de estos aspectos de especial trascendencia, es el desarrollo profesional, el cual se alcanza a través de la capacitación. Desde esta perspectiva surge la presente investigación que tiene como objetivo general, plantear estrategias para la Gestión del Talento Humano en el área de bienestar social del Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá, Guanare, estado Portuguesa.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La presente investigación se fundamenta en la teoría de la motivación de Maslow, la cual consiste en jerarquizar las necesidades y factores que motivan a las personas. Dicha jerarquía se identifica en cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación tales como las fisiológicas, de seguridad, de amor, pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). Esta distinción entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo.

Gestión

Los escenarios que dominan la complejidad de desempeño de los trabajadores sanitarios, requiere de ciertas estrategias a considerar en el marco de los nuevos retos que los cambios laborales y legales dominan en la realidad organizacional, sobre todo en el ámbito de la seguridad social. En tales circunstancias, la gestión según Zambrano (2006), “es el arma más poderosa para consolidar y mejorar las prácticas de eficiencia en el empleo adecuado de forma más atractiva para los trabajadores y en consecuencia, en la atención a los usuarios” (p.52).

De manera que, para alcanzar estos objetivos, la gestión del talento humano de manera eficaz, puede asegurar las expectativas, cuando se cumplen de forma permanente los controles necesarios para aumentar el rendimiento operativo en forma sistemática, ayudar a

centrar, organizar y sistematizar los procesos de mejoras. Un sistema de gestión definido por Zambrano (Ob cit) “es el conjunto de elementos relacionados que tiene la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un diálogo con la sociedad” (p. 7).

Al hacer este traslado intencional hacia la gestión del talento humano en el área del bienestar social de un centro hospitalario, se explica la necesidad de un diálogo permanente y reflexivo, para sensibilizar hacia una mayor comprensión en la atmósfera de trabajo, buscar la confianza en el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y favorecer la previsión de medidas de control sobre los procesos y toma de decisiones priorizadas, según las necesidades y requerimientos de la organización.

Gestión del Talento Humano

Las oportunidades que tienen los directivos de una organización para administrar el talento humano de manera efectiva, atrae circunstancias de mejora continua como herramienta básica para organizar los conceptos y las aplicaciones necesarias, de acuerdo a las actuaciones de los trabajadores en el desarrollo de las capacidades, actitudes, sentimientos y aptitudes que demuestran de una manera combinada en el desempeño cotidiano.

De allí la prioridad que destaca Camisón, Cruz y González (2006), sobre la influencia de factores externos que condicionan a las organizaciones, con miras a la estandarización de sus procesos internos en el ciclo de planear-hacer-verificar y actuar. Estos son elementos de interés para el diseño e implementación eficiente y eficaz de los procesos que incluyen la selección, inducción, capacitación y evaluación del personal, para garantizar la calidad y contribuir con la eficacia de las acciones pertinentes.

Existe diversidad de elementos relacionados con la gestión del talento humano implicados en el funcionamiento de la entidad como plataforma estratégica, axiológica y estructural, así como aquellos propósitos definidos en los roles, responsabilidades, autoridades, mecanismos de comunicación y compromiso ético, que introducen la oportunidad para su asimilación en la vinculación de la dependencia institucional, además de la seguridad social que incluye la salud y los riesgos el sistema de beneficios contractuales.

Parafraseando a Camisón, Cruz y González (Ob cit), uno de los elementos que atiende estricto cumplimiento, se refiere a la normativa legal vigente que fundamenta la

administración del personal como una acción transversal en el proceso de gestión del talento humano, y se aplica a lo largo de toda la vida laboral del empleado. Asimismo, al comprender las necesidades específicas deben incluirse programas de formación para la adquisición de conocimientos renovados, mejoramiento de la competencia requerida y mejores desempeños.

Estos mismos autores, hacen referencia a la gestión del bienestar laboral o práctica de ejecutar los programas más allá de las obligaciones contractuales y legales, puesto que se escriben en la responsabilidad social de la entidad, además de la evaluación del desempeño, para identificar las debilidades de la competencia del empleado, problemas en sus relaciones con los otros o con respecto a las funciones que desempeña, necesidades de reconocimiento que incluye el hecho de estar conscientes de la importancia del trabajo en las actuaciones integrales de los empleados.

Estrategias de Seguimiento en la Gestión del Talento Humano

La manera de agilizar los procesos inherentes a la gestión del talento humano y llevar un registro de los diseños intensivos en el seguimiento de las funciones coherentes con el desempeño, es parte de una infraestructura tecnológica de soporte a la gestión del conocimiento, al cual hacen referencia Camisón, Cruz y González (Ob cit), para soportar la organización, almacenamiento, acceso y gestión, a partir de modelos de motivación como etapa previa en las actividades a ejecutar para el logro de las metas y el cumplimiento de los objetivos, en el despliegue de seguimiento y evaluación controlado, sin incurrir en grandes inversiones que pueden ser inconvenientes.

La estrategia de seguimiento y evaluación de los procesos para el mejoramiento continuo en la gestión del talento humano, se implica en los impactos del despliegue de las estrategias y procesos que la soportan, delineadas en indicadores de gestión que buscan el resultado como insumo fundamental para la toma de decisiones.

De forma similar, destaca Camisón, Cruz y González (ob. cit), la estrategia a largo plazo centrada en los valores filosóficos, morales y éticos de la organización, condicionada a los propósitos de la gerencia como un reto que consiste en alcanzar las metas de manera concreta, objetiva y audaz, de acuerdo a la viabilidad técnica, económica, financiera, institucional y ambiental, al disponer de fecha de formulación del seguimiento, control y evaluación.

Así también, la política, los lineamientos generales para cada área, que deben llegar a la institución para dar una solución efectiva a los principales problemas de la misma, de la comunidad, de los prestadores y de los usuarios, lo cual es parte del componente estratégico, comunidad estructural, funcional, tecnológica, gerencial y de costos en la gestión del talento humano.

METODOLOGÍA

La presente investigación está enmarcada en el paradigma cuantitativo, definido por Cea (1996), como aquel que “básicamente persigue la descripción lo más exacta de lo que ocurre en la realidad social” (p. 07). Se enfocó en la modalidad de proyecto factible o de aplicación apoyada en un estudio no experimental con apoyo de campo, que Jáñez citado por Molina (2014), define proyecto factible como “la proposición fundamentada en un modelo operativo factible que ha de ser orientada a resolver un problema planteado...” (p.167). Además, la investigación presenta un diseño de campo y según Sabino (2001) “se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos” (p. 65).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), se presenta a continuación el resultado por dimensiones que se obtuvo durante la investigación:

1) Dimensión: Estrategias Gerenciales. En esta dimensión se tomó como indicadores la Comunicación, motivación, asignación de funciones, cultura organizacional, rotación de personal, valoración académica, sistema de información, evaluación de desempeño, confirmando que la Oficina de Recursos Humanos y el área de Bienestar Social del Hospital Dr. Miguel Oraá del Municipio Guanare, estado portuguesa presenta debilidades gerenciales, por cuanto no mantiene una comunicación adecuada y oportuna con los trabajadores.

De igual forma, no reconoce ni valora el trabajo desempeñado por los trabajadores, a través de reconocimientos e incentivos sociales o económicos, nunca asigna las funciones laborales al personal de acuerdo a su capacidad y formación profesional, lo cual afecta negativamente la fluidez del funcionamiento de la empresa, tampoco cuentan con una cultura

organizacional, que les permita a los trabajadores desempeñar sus funciones en un ambiente acorde y agradable. Asimismo, se detectó que nunca toman en cuenta a los trabajadores con formación profesional para asignación de cargos directivos y por tanto tampoco cumplen con la aplicación de la evaluación de desempeño a sus trabajadores para detectar las debilidades y subsanarlas de manera oportuna.

2) Dimensión: Indicadores de gestión: Aquí se estudiaron los indicadores de eficiencia y eficacia, en donde se constató que la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá Del Municipio Guanare del Estado Portuguesa nunca efectúa sus actividades de manera eficiente ni eficaz.

3) Dimensión: Reposos Médicos. EL tema central referido a las debilidades en cuanto a los reposos médicos, se estudió como indicadores: registro, control, seguimiento, trabajo social, cumplimiento con normativa legal de reposo, arrojando los resultados que el área de Bienestar Social adscrito a la Oficina de Recursos Humanos, objeto de estudio, no lleva a cabo un registro minucioso, continuo y permanente de los reposos médicos que consignan los trabajadores, no realiza control de los reposos médicos que consignan los trabajadores de manera continua, no ejecuta seguimiento a los diversos reposos médicos que consignan los trabajadores, no se realizan visitas sociales a los trabajadores que se encuentran en reposo para verificar su estado de salud y tampoco se cumple con lo establecido en la normativa legal laboral y de Seguro Social en Venezuela, al momento de elaborar la nómina de pago.

Objetivo General de la Propuesta

- Formular estrategias para la Gestión del talento humano sobre el control del área de bienestar social en el Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá del Municipio Guanare del estado Portuguesa.

CONCLUSIONES

Una vez analizada la información recolectada en concordancia con los objetivos y las variables de la investigación, se plantean las siguientes conclusiones: En cuanto a los elementos de la gestión del talento humano acerca del control del área de bienestar social del Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá, Guanare, estado Portuguesa, se concluyó que dicha Oficina no contaba con el proceso de seguimiento y supervisión a los trabajadores que se encontraban en reposo por más de tres días continuos. Siendo necesario designar funciones

a un trabajador para que se encargara de las visitas sociales a los trabajadores que se encuentran en dicha situación.

Es por ello, que se presentaban de manera seguida trabajadores que consignaban reposos tras reposos, perjudicando de esta manera el funcionamiento y otorgamiento de respuesta a los usuarios que la requerían, sin importar el estado de salud de los pacientes.

Como parte de las estrategias que permitieron el control de la gestión del talento humano en el área de bienestar social del Hospital Universitario Doctor Miguel Oraá Guanare, estado Portuguesa, se encuentra primero crear conciencia al talento humano del amor al trabajo y la responsabilidad que amerita cada puesto de trabajo, mediante talleres por grupos donde se vinculó e integró al personal de manera sistemática.

De igual manera, talleres de formación acerca de los deberes y derechos que poseen los trabajadores cuando se encuentran de reposo según la normativa del seguro social venezolano. Para ello, también se entregaron volantes donde se les señala el salario que corresponde pagar a la institución y el porcentaje que corresponde pagar el seguro social cuando dicho trabajador posea reposo por más de tres días continuos. Se realizaron actividades de recreación donde se integró el talento humano con los jefes para incentivar a la integración de los equipos y compartir en otras áreas sociales.

Lo antes expuesto, denota que el hecho de que el Hospital Doctor Miguel Oraá del Municipio Guanare del Estado Portuguesa, sea una institución prestadora de servicio de salud, no significa que no deba aplicar estrategias gerenciales que deben estar ajustadas a la realidad y dinámica social. Durante la investigación, se observó que muchas veces la apatía del talento humano depende de las políticas y estrategias que el gerente implemente para mantenerlos motivados con un alto grado de responsabilidad y compromiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Camisión, C. Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. España: Editorial Pearson Educación.

Cea D'A. (1996). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Ediciones Fondo Cultural.

Maslow, A. (1992). *Motivación y Personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Molina, G. (2014). *La Metodica de proyectos factibles*. Serie Libro PEII N° 2. La Multidisciplinariedad investigativa. Venezuela: UNELLEZ.

Sabino, C. (2001). *Elaboración de un proyecto de grado*. Caracas. Editorial Trillas. p.p. 65.

Zambrano, A. (2006). *Planificación Estratégica. Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. Venezuela: Ediciones UCAB