



ENFOQUES CONCEPTUALES Y TENDENCIAS DE LA GERENCIA EN SALUD

ADRIANA IBATA RUIZ

Odontóloga

Especialista en Auditoría de Salud

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SEGURIDAD
SOCIAL EN SALUD
BOGOTÁ D.C
2017

ENFOQUES CONCEPTUALES Y TENDENCIAS DE LA GERENCIA EN SALUD

ADRIANA IBATA RUIZ

Odontóloga
Especialista en Auditoría de Salud

Directora: ALEJANDRA VALENZUELA CAZÉS

Fisioterapeuta, Especialista en Docencia Universitaria
M.Sc. en Salud Pública

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SEGURIDAD
SOCIAL EN SALUD
BOGOTA D.C
2017

Dedicatoria

A Orlando Ibata
en honor a ti papito hermoso
que desde el cielo eres mi ángel
Y el amor de mi vida.

Agradecimientos

A la DRA Alejandra Valenzuela.
Por su excelente direccionamiento y acompañamiento
Y por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

<u>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	1
<u>2. OBJETIVOS</u>	3
<u>2.1. Objetivo General:</u>	3
<u>2.2. Objetivos Específicos</u>	3
<u>3. JUSTIFICACIÓN:</u>	4
<u>4. MARCO TEÓRICO:</u>	6
<u>4.1. Enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en salud:</u>	6
<u>4.1.1. Definición de gerencia:</u>	6
<u>4.1.2. La gerencia como ciencia:</u>	8
<u>4.1.3. Enfoque de la gerencia desde lo social:</u>	9
<u>4.1.4. Enfoque de la gerencia desde lo público:</u>	9
<u>4.1.5. Enfoque holístico de la gerencia en salud</u>	11
<u>4.1.6. Colombia, un estado social de derecho:</u>	11
<u>4.1.7. La salud como derecho</u>	13
<u>4.1.8. La gerencia y la parte ética</u>	16
<u>4.1.9. Gestión humana</u>	17
<u>5. METODOLOGÍA:</u>	20
<u>6. RESULTADOS</u>	22
<u>7. DISCUSIÓN:</u>	26
<u>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	29
<u>Bibliografía</u>	30

INDICE DE TABLAS

[Tabla 1. Correlación desde la perspectiva del conocimiento práctico](#).....22

RESUMEN

Actualmente la gerencia de instituciones de servicios de salud abarca procesos regulatorios en la planificación, organización y evaluación de cada uno de los elementos que conforman un sistema y de esta manera hacen que en conjunto funcionen de forma oportuna. Además, esta es una labor que implica liderazgo y direccionamiento de las organizaciones, en cuanto a la gerencia del talento humano, sus divisiones, dependencias, unidades y servicios que componen la misma.

Este direccionamiento desarrolla unos roles, responsabilidades y funciones encaminados a la buena administración en los diferentes niveles dentro de las organizaciones de atención de la salud, por esto la necesidad de ver los diferentes enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en Salud.

A su vez, existen tres perspectivas desde el conocimiento como acción referida en arte, ciencia y técnica, las que ayudan a ver la gerencia desde varios ámbitos y a ser más integrales en dicha labor.

Por lo tanto, esto implica un proceso de gerencia integral está por lo tanto enfocado a una verdadera transformación de la cultura institucional. Esto implica que conceptos metodológicos como la eficacia, eficiencia y efectividad son destinados para generar procesos de responsabilidad social en el manejo de los recursos y re direccionar éstos hacia servicios de salud de calidad.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Con respecto al problema de investigación se tiene como objeto de estudio el concepto de gerencia en salud, definido como un proceso social que lleva la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado. Además es la ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir empresas hacia metas previamente fijadas. En concreto la gerencia como tal es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar los diferentes procesos.

De igual modo, existen tres perspectivas desde el conocimiento como acción referido en arte, ciencia y técnica. En primera instancia, el arte es la producción humana y se le puede considerar como el instrumento para mostrar lo no mostrable, lo que no hemos podido comunicar con el raciocinio, la argumentación y los discursos del mismo.

(1)

Además, la ciencia en la administración posee un conjunto de conocimientos organizados sistemáticamente que se basan en la acumulación de conocimiento de larga data y que tiene sus propios principios. A su vez, cuenta con un objeto de estudio que es la organización, los métodos y teorías de aplicación general, cuyas conclusiones son confiables y susceptibles de adquirir carácter unitario (1)

Con respecto a técnica, la administración se constituye en un conjunto de procedimientos validados por el conocimiento y por la experiencia, y de aplicación general o particular. Estos procedimientos y recursos que se moldean sobre la base de la profesión de administrador, requieren de un ejercicio constante para adquirir mayor pericia y habilidad al utilizarlos en la solución de problemas prácticos. (2)

Sin embargo, existe ambigüedad teórica que no empalma lo anterior, sobre todo cuando se relaciona específicamente en el contexto de la salud, lo que conlleva a falencias desde lo epistemológico hasta la praxis profesional de la gerencia de las instituciones de seguridad social en salud.

Por otra parte desde el marco legal con la ley 100 de 1993, señala que los procesos de las instituciones de la red de salud, se basan desde el aseguramiento de la población dentro de los parámetros y principios señalados como la eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación; que a su vez cada gerente debe cumplir a cabalidad para la prestación integral de los servicios de salud mediante la aplicación estratégica contemplados en el Decreto 780 de 2016: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

Teniendo en cuenta lo anterior, no se permite identificar de forma explícita el papel de la gerencia en salud como ciencia, arte o técnica, pues más se enfoca en el usuario que en la misma praxis laboral del talento humano en salud.

A pesar, de lo anterior posiblemente existan tendencias mixtas en salud o puramente administrativo, lo que genera enfoques conceptuales a un más ambiguos. Sin embargo, desde los procesos de formación, los pensum curriculares de pregrado no ofrecen bases teóricas suficientes, ni herramientas básicas que permitan al talento humano en salud, desenvolverse eficientemente en los diferentes procesos gerenciales dentro de la red pública y privada en el sistema de salud colombiano.

Por lo tanto, se desconoce los enfoques y tendencias acerca de la gerencia en el ámbito de la salud, por lo que se hace necesario construir un cuerpo de conocimiento que dé cuenta de su existencia, así como de las corrientes dominantes.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Identificar e interpretar los enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en salud, en relación con las teorías y corrientes dominantes, para generar bases de conocimiento para la especialización en gerencia de instituciones de seguridad social en salud.

2.2. Objetivos Específicos

- Revisar la teoría concerniente a enfoques conceptuales y tendencias en la Gerencia.
- Clasificar las corrientes dominantes alrededor de la practicidad del conocimiento como ciencia, arte y técnica.
- Sintetizar los elementos teóricos pertinentes a la gerencia en salud para propiciar conclusiones y recomendaciones aplicables para el ser, hacer y conocer desde la integralidad del profesional en gerencia de instituciones de seguridad social en salud.

3. JUSTIFICACIÓN:

La presente monografía se enfoca en las distintas técnicas y herramientas que un gerente debe tener para poder desenvolverse en su cargo de una manera efectiva eficaz y eficiente, acorde con las perspectivas desde el conocimiento como arte, ciencia y técnica de acuerdo con los diferentes enfoques de la gerencia como desde la ciencia, lo social, lo público, la parte ética y desde la gestión humana.

Por otra parte, la situación actual desde un enfoque teórico, orienta a los profesionales en salud a adquirir competencias necesarias para administrar y dirigir estratégicamente una institución de seguridad social en salud, puesto que implica una integralidad no solo humanística, sino administrativa, que apunta esta monografía a precisar teorías enfocadas a una gerencia en el ámbito de la salud.

Ya desde lo cultural, los requerimientos para contratación y desde el ejercer de las competencias laborales, por lo general especifican un profesional de administración de empresas y muy poco tienen en cuenta los profesionales de la salud. Por lo tanto, se requiere argumentar enfoques teóricos sobre administración y legislación en salud desde los procesos de formación de pregrado y específicamente en posgrado para estar acordes con las tendencias actuales a cumplir con esos requerimientos por parte del sistema de seguridad social en salud.

Del mismo modo la gerencia debe enfrentar hoy en día la posibilidad de adaptarse o perecer ante los nuevos retos, adecuarse implica flexibilizarse lo cual refiere la incorporación de nuevos enfoques y desechar métodos que ya no están acordes con las realidades.

El impacto de esta monografía en la sociedad, es propiciar unos primeros peldaños que concienticen la adquisición de nuevas herramientas para la gerencia de instituciones de salud, enfocado en una integralidad e interacción continua con los demás profesionales que tiene a cargo, y a su vez sea una ayuda o un apoyo para su mismo equipo de trabajo.

4. MARCO TEÓRICO:

4.1. Enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en salud:

La siguiente monografía abarca sobre los diferentes enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en salud y además plasma los orígenes de la gerencia relacionada como aquella ciencia, o parte de la ciencia encargada de la teoría del conocimiento.

4.1.1. Definición de gerencia:

Inicialmente la palabra “gerencia se utiliza para denominar el conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa” (3)

Crosby (1988) define a la gerencia como "el arte de hacer que las cosas ocurran". Por su parte Krygier (1988) la define como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización. En la actualidad, existe consenso, entre muchos autores, al señalar que el término gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. (4)

De esta manera se puede distinguir tres aspectos claves al definir la gerencia como proceso: en primer lugar, la coordinación de recursos de la organización; segundo la ejecución de funciones gerenciales o también llamadas administrativas como medio de lograr la coordinación y, tercero, establecer el propósito del proceso gerencial; es

decir el dónde queremos llegar o que es lo que deseamos lograr. Antes de seguir adelante es necesario saber por qué y cuándo es necesaria la gerencia, qué hace y cómo lo hace. La gerencia es responsable del éxito o fracaso de una empresa, es indispensable para dirigir los asuntos de la misma. Siempre que exista un grupo de individuos que persigan un objetivo, se hace necesario, para el grupo, trabajar unidos a fin de lograr el mismo. Por otra parte los integrantes del grupo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas del grupo, y la gerencia debe proveer liderazgo para la acción del grupo. Al analizar las funciones gerenciales encontramos la respuesta al qué hace la gerencia. Cuando estudiamos la gerencia como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso el cual puede ser descrito y analizado en términos de varias funciones fundamentales. En ese sentido Sisk y Sverdlik (1976) señalan que al describir y estudiar cada función del proceso separadamente, podría parecer que el proceso gerencial es una serie de funciones separadas, cada una de ellas ajustadas y encajadas en un compartimiento aparte, sin embargo esto no es así, aunque el proceso, para que pueda ser bien entendido, debe ser subdividido, y cada parte que lo compone discutida separadamente en la práctica, un gerente puede (y de hecho lo hace con frecuencia) ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continuada, todas o algunas de las cuatro funciones: planeamiento, organización, dirección y control. (4)

Cuando la gerencia es vista como un proceso la planificación es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr esos objetivos son presentados como planes. Estos planes determinan el curso de la organización y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el logro de los objetivos. Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que éstos han sido preparados, es necesario crear una organización la cual señale una estructura de funciones y una división del trabajo. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes elaborados. La clase de organización que se haya establecido determina, en gran medida, el que los planes sean apropiada e

integralmente ejecutados. La tercera función gerencial, es la dirección considerada como una actividad que tiene que ver con los factores humanos de la organización la cual envuelve los conceptos de: liderazgo, toma de decisiones, motivación .

4.1.2. La gerencia como ciencia:

En este aparte se denota la concepción de epistemología de Damiani (2005) como actividad intelectual que reflexiona sobre la naturaleza de la ciencia, así como la posibilidad de abordar los problemas para la construcción de los términos teóricos de la ciencia y la evolución de las teorías científicas.

Por lo anterior, se considera a la Gerencia como ciencia social, porque se nutre del conjunto de conocimientos transdisciplinarios, que se generan de la economía, psicología, ecología, biología, física, matemáticas, filosofía, religión, antropología, ingeniería, educación, entre otros, que se utilizan para actuar y tomar decisiones de impacto social basado tanto en la rigurosidad de su análisis, como en las reflexiones e interpretaciones que generan un entramado teórico – conceptual, que persigue el bienestar ecológico emocional de las personas en un equilibrio con su entorno.

En este sentido, la gerencia, al sostenerse inicialmente de diversas ciencias y disciplinas, se sirve del objeto de la economía que trata de resolver el problema económico, administrando eficaz y eficientemente los recursos escasos para satisfacer las necesidades de la población y así lograr un mayor bienestar colectivo. Entendiéndose el objeto de la gerencia de una manera más amplia, al buscar el bienestar ecológico emocional de las personas, en un equilibrio armónico con todos los elementos de la creación. (4)

4.1.3. Enfoque de la gerencia desde lo social:

Desde la perspectiva de Mokate, K. y Saavedra, J. en su estudio de investigación auspiciados por el Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES).....definen la gerencia social como : un campo de acción (o práctica) y de conocimientos estratégicamente enfocado en la promoción del desarrollo social. Su tarea consiste en garantizar la creación de valor público por medio de la gestión, contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía. La gerencia social se apoya en aportes conceptuales y prácticos que le ofrecen simultáneamente los campos de desarrollo social, política pública y gerencia pública. Se privilegian así los enfoques y las acciones que provienen de esos ámbitos. En ellos se destacan los que fortalecen las capacidades y oportunidades de actores tradicionalmente excluidos, los procesos de formación de políticas públicas incluyentes y sostenibles y la generación de resultados e impactos de políticas y programas sociales que surgen del seno de las organizaciones. (3)

4.1.4. Enfoque de la gerencia desde lo público:

Según Raigosa, M y Molina, G en su artículo....una política pública es un fenómeno concreto de naturaleza social y política, que se instituye empíricamente y se construye de manera analítica. Otras definiciones expresan que una política pública es “la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad”. A su vez, Joan Subirats considera que las políticas públicas son un proceso de decisiones. Se decide sobre la existencia de un problema, sobre cómo se pretende resolver, sobre cuál es el modo más apropiado de proceder respecto a este y se decide crear una legislación. Además, reconoce que aunque la mayoría de las veces la sucesión no es tan racional como se describe en la teoría, todas las políticas públicas se soportan en un acumulado de decisiones que se relacionan entre sí.

En esta misma lógica, Aguilar define las políticas públicas como decisiones de gobierno que adhieren el criterio, la participación, la corresponsabilidad y las finanzas de los ciudadanos, en su calidad de electores y contribuyentes. Desde esta configuración, se reduce el papel protagónico del Gobierno y se acrecienta el papel que desempeñan los individuos y las organizaciones, convergiendo así en una relación complementaria, en la cual gobierno y sociedad hacen frente a los problemas públicos de manera coordinada.

Por otro lado, Barzelay, M. en su ensayo... "la nueva gerencia pública".. Refiere: El término "políticas de gerencia pública" (public management policy) se corresponde aproximadamente con el término convencional, aunque ambiguo, de "reforma administrativa". Las políticas de gerencia pública tienen que ver con la orientación, motivación y control del núcleo del sector público como un todo. Los instrumentos de las políticas de gerencia pública son las reglas institucionales y las rutinas organizacionales en las áreas de planificación del gasto y de la gerencia financiera, el servicio civil y las relaciones laborales, procuraduría, organización y métodos, auditoría y evaluación. (La reforma administrativa generalmente involucra cambios en las políticas de gerencia pública). El diseño de las organizaciones programáticas (programmatic organizations), el segundo tema, tiene que ver con el suministro de los servicios públicos. "Servicio público" se refiere al desempeño de las funciones gubernamentales, incluyendo el suministro de servicios públicos en el sentido corriente, así como a la regulación, la imposición y la defensa, en un sentido amplio. El término "suministro" (delivery) alude al desempeño de las funciones administrativas, incluyendo las operaciones, la gerencia y la supervisión. Este tema, a diferencia del liderazgo ejecutivo, se refiere fundamentalmente al "diseño organizacional". El término "organización" se utiliza tanto en el sentido habitual, que alude a una entidad burocrática o de otra naturaleza, como en sentido amplio, que se refiere a una red de entidades involucradas en la provisión de un servicio público. El término "diseño"

indica que el tema se refiere fundamentalmente a las escogencias administrativas formales más que a las propiedades informales, emergentes, de las organizaciones o a las intervenciones organizacionales dirigidas por individuos o centros de poder institucionales. El trabajo específico sobre el tema que se discute en este documento consiste en un estudio de la red de organizaciones que proveyeron servicios de atención preventiva de la salud a grupos objetivo de clientes en el estado de Ceará, en el nordeste brasileño, a través del Programa de Agentes de Salud (Health Agent Program) (Tendler y Freedheim, 1994).

4.1.5. Enfoque holístico de la gerencia en salud

“Los enfoques holísticos implementan el sintagma, como la integración de los paradigmas, como formas de percibir una realidad compleja; el sintagma es a su vez la comprensión holística de un suceso, considerando el contexto y el sistema abierto en el cual se encuentra inmersa la organización en cuestión.

Según Barrera en la comprensión holística, el conocimiento, el saber, corresponden a la manera de acercarse o de entender una realidad específica, el cual debe ser interpretado desde diferentes perspectivas, las cuales le van a proporcionar una mayor comprensión del fenómeno en cuestión.

Al respecto Hurtado (2000) señala que la holística es una integración de corrientes, posturas, teorías o paradigmas, la cual permite a través del sintagma aproximarse a los eventos de manera integrativa.”

El enfoque holístico nos hace ver la gerencia como un todo o lo que hace es abarcar todos los aspectos para que esta sea integral y así sea ejercida de la mejor manera para el beneficio tanto de la empresa como de los colaboradores.

4.1.6. Colombia, un estado social de derecho:

Según Raigosa, M. y Molina G. en su artículo Dimensión Política de las decisiones en Salud Pública, Bogotá D.C. 2012- 2013.....página 3 , según la fuente consultada...González A. El Estado Social de Derecho en la protección del derecho a la vida y la salud de la mujer embarazada [tesis de maestría]. Bogotá: Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Pontificia Universidad Javeriana; 2007. (5)

En el artículo primero de la Constitución Política de Colombia de 1991 se define al Estado colombiano como: un Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundamentado y orientado hacia el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que lo componen y la prevalencia del interés general. El Estado social de derecho busca “la justicia social y la dignidad humana mediante la sujeción de las jurídicas autoridades públicas a los principios, derechos y deberes sociales” (p. 20) de disposición constitucional, dado que acrecienta su criterio incorporando aspectos políticos, económicos, y sociales. (5) El adelanto del Estado social de derecho corresponde al reajuste histórico de sus reivindicaciones, “las cuales no son ajenas al crecimiento de la economía y a la activa participación de los ciudadanos y de sus organizaciones en el proceso democrático” (5)

En materia de salud González, plantea que la satisfacción del más alto grado de salud que pueda alcanzar un ser humano es uno de los derechos fundamentales de los que no se puede despojar con ocasión de la raza, religión, ideología política o condición particular alguna. En este contexto, la salud abarca todas las actividades que están relacionadas con la prevención, promoción y protección e implica un enfoque integral, en donde se enlacen los escenarios físicos y sociales, económicos y culturales; en otros términos, todos los componentes que describen la existencia misma del ser humano. (5)

4.1.7. La salud como derecho

De acuerdo al plan decenal de Salud Pública, 2012- 2021, del Ministerio de la Protección Social en Colombia, en la página 26, en el numeral de enfoques conceptuales, contempla la salud como derecho:

En el escenario de los derechos humanos, el derecho la salud se reconoce como inherente a la persona, con carácter irrevocable, inalienable e irrenunciable, determinado por su carácter igualitario y universal (para todos los seres humanos), que obedece también a su carácter de atemporalidad e independencia de contextos sociales e históricos. El derecho a la salud, alude al “disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social” e implica una interdependencia con otros derechos; se aplica sin distinción de raza, género, religión, orientación política, orientación sexual o situación económica o social, y se refiere al nivel de salud que le permite a una persona vivir dignamente incluyendo los factores socioeconómicos que promueven la posibilidad de llevar una vida sana, incluyendo los determinantes básicos de la salud (alimentación, vivienda, agua potable, entre otros); reconoce que el derecho a la salud abarca una amplia gama de factores socioeconómicos que promueven las condiciones merced a las cuales las personas pueden llevar una vida sana y hace ese derecho extensivo a los factores determinantes básicos de la salud, como la alimentación y la nutrición, la vivienda, el acceso a agua limpia potable y a condiciones sanitarias adecuadas, condiciones de trabajo seguras y sanas y un medio ambiente sano; así como el acceso a los servicios sociales, mediante la disposición del Estado de todos los recursos posibles para hacer efectivo el derecho.

En la estructuración de las obligaciones que lo materializan se reconocen dimensiones de sujetos y grupos de especial protección, entre los cuales se encuentran los niños y las niñas, las mujeres, las víctimas, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas privadas de la libertad, la misión médica, que agregan a los

compromisos de orden general del derecho, particularidades de acciones afirmativas para cada uno de ellos. En el escenario de los derechos humanos, el derecho a la salud se reconoce como inherente a la persona, con carácter irrevocable, inalienable e irrenunciable, determinado por su carácter igualitario y universal (para todos los seres humanos), que obedece también a su carácter de atemporalidad e independencia de contextos sociales e históricos.

El derecho a la salud, alude al “disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social” e implica una interdependencia con otros derechos; se aplica sin distinción de raza, género, religión, orientación política, orientación sexual o situación económica o social, y se refiere al nivel de salud que le permite a una persona vivir dignamente incluyendo los factores socioeconómicos que promueven la posibilidad de llevar una vida sana, incluyendo los determinantes básicos de la salud (alimentación, vivienda, agua potable, entre otros); reconoce que el derecho a la salud abarca una amplia gama de factores socioeconómicos que promueven las condiciones merced a las cuales las personas pueden llevar una vida sana y hace ese derecho extensivo a los factores determinantes básicos de la salud, como la alimentación y la nutrición, la vivienda, el acceso a agua limpia potable y a condiciones sanitarias adecuadas, condiciones de trabajo seguras y sanas y un medio ambiente sano; así como el acceso a los servicios sociales, mediante la disposición del Estado de todos los recursos posibles para hacer efectivo el derecho.

En la estructuración de las obligaciones que lo materializan se reconocen dimensiones de sujetos y grupos de especial protección, entre los cuales se encuentran los niños y las niñas, las mujeres, las víctimas, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas privadas de la libertad, la misión médica, que agregan a los compromisos de orden general del derecho, particularidades de acciones afirmativas para cada uno de ellos.

Desde el punto de vista institucional, los formuladores de políticas públicas y programas deben fundar sus decisiones basados en la ética de la función pública, y desde el punto de vista de las ciudadanías colectivas, es decir, desde los movimientos sociales fundados en el ejercicio de derechos, los cuales permiten el reconocimiento de la capacidad de los individuos para tomar sus decisiones y para ejercer ciudadanía, como sujetos con derecho a tener derechos.

La Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, expedida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO), 2005 representa un instrumento clave para orientar la toma de decisiones complejas en salud pública, dado que los principios que se consagran en ella se fundamentan en las normas que rigen el respeto a la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades individuales, a la vez que considera los derechos de las generaciones futuras; el documento introduce una mirada no antropocéntrica al considerar a los seres humanos como parte integral de la biosfera; reconoce que la salud no depende únicamente de los progresos de la investigación desde el paradigma mecanicista, sino que requiere el concurso de otros paradigmas más holísticos y hace un llamado a elaborar nuevos enfoques de la responsabilidad social para garantizar que el progreso de la ciencia y tecnología contribuya a la justicia y la equidad.

El Estado Social de Derecho (Congreso de la República de Colombia, 1991) reconoce que la sociedad no es un ente compuesto por sujetos en abstracto, sino un conglomerado de personas y grupos en condiciones de desigualdad real para lo cual debe crear los supuestos sociales de la misma libertad para todos, esto es, de suprimir la desigualdad de cualquier tipo y en primer plano la social, para la que la acción del Estado se dirija a garantizarles a todos los ciudadanos, condiciones de vida dignas. De allí la necesidad de apropiar los valores relacionados con los derechos fundamentales; uno de ellos, la equidad, entendida en su fundamento operativo, como dar a cada quien lo que necesita, en una relación íntima con la justicia, cuyo fin es el de reducir inequidades basadas en las diferencias

En la octava sesión plenaria de la 62ª Asamblea Mundial de la Salud de 2009, se insta a los Estados miembros a luchar contra las inequidades sanitarias en los países y entre estos mediante el compromiso político sobre el principio fundamental de interés nacional de «subsana las desigualdades en una generación», según corresponda, para coordinar y gestionar las acciones intersectoriales en pro de la salud con el fin de incorporar la equidad sanitaria en todas las políticas y, si corresponde, mediante la aplicación de instrumentos para cuantificar el impacto en la salud y en la equidad sanitaria, a que desarrollen y apliquen estrategias para mejorar la salud pública, centrándose en afectar positivamente los determinantes de la salud, que son todos aquellos factores que ejercen influencia sobre la salud de las personas y, actuando e interactuando en diferentes niveles de organización, determinan el estado de salud de la población. (5)

4.1.8. La gerencia y la parte ética

En la gerencia podemos encontrar varios principios como solidaridad, justicia, equidad y responsabilidad pero uno de los que a nuestro criterio es muy importante es la parte ética.

“La ética social está preocupada, según Caro (2001) por las relaciones de los hombres entre sí, en el ámbito de la familia, el trabajo y la vida política.

Precisamente es en lo relacionado con el trabajo donde se debe hacer énfasis, porque es función de la gerencia organizar los recursos de la organización con miras a resultados externos a la misma, partiendo de lo expuesto por Drucker (1999).

Para Cortina (2004) no es que quede lugar para la ética en las organizaciones, es que el concepto moderno de empresa ha de incluir necesariamente cuestiones éticas;

pues es uno de los factores más importantes de innovación permanente en las empresas modernas.

La gestión ética de las empresas, y al hacer referencia a gestión se asocia a gerencia, se ha convertido en algo fundamental en la sociedad para hacer que el proyecto perdure en el largo plazo; porque las empresas actuales están en cierto modo enfermas de cortoplacismo y esto es algo que va cambiar si se quiere un comportamiento ético por parte de las personas. (6)

4.1.9. Gestión humana

En los procesos relacionados con la gestión humana en una organización que tiene en cuenta los siguientes procesos:

4.1.9.1. Reclutamiento

Encontrar empleados es un desafío continuo y más aún según las condiciones, ya que a veces se da mediante planeación de la empresa y en otras se presenta sin previo aviso.

Se presenta de la siguiente manera: se hace una requisición de personal; en este documento se especifica el título del puesto, el departamento solicitante, la fecha exacta en la que se necesita y la presencia del empleado en su nuevo cargo. El siguiente paso es el reclutamiento del personal, que es un proceso técnico que tiene por objetivo abastecer a la empresa (Valencia, 2008).

Este proceso también se puede describir como el conjunto de procedimientos tendientes a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos en la organización (Chiavenato, 1999). Dicho proceso posee los siguientes

pasos: a) recepción de solicitantes (solicitud de empleo); b) entrevista preliminar (obtención de información básica del candidato); c) revisión de las solicitudes, etapa en que se debe seleccionar cuidadosamente los datos del candidato en cuanto a rendimiento en sus trabajos anteriores; d) pruebas de empleo, en las que se aplican las pruebas psicotécnicas necesarias para ampliar el perfil del candidato y garantizar su idoneidad para el cargo; e) entrevista, que es la forma de verificar verbalmente la información que ya ha dado el candidato y profundizar en ella (estas entrevistas se pueden hacer de varias maneras, ya que hay diferentes técnicas para desarrollarlas según el cargo; además de esto, en ella se trata de aclarar las dudas que tenga el candidato sobre el trabajo); f) investigación de la historia anterior para verificar las referencias que se han detallado en la hoja de vida, para hacer la selección mucho más objetiva; g) selección preliminar del departamento de personal, que sirve de base para escoger, generalmente, a tres personas idóneas para el cargo, y h) selección final por el jefe directo, último paso de este proceso, y es la persona que toma la última decisión (Valencia, 2008). (7)

4.1.9.2. Contratación

Existen muchos tipos de contratación y normas según el país, ya que todos poseen legislación diferente relacionada con sus trabajadores, pero más allá de eso lo que se busca es que un gerente en el sector de salud tenga que ver con salud aunque en varias ocasiones podemos encontrar economistas, abogados, entre otros pero la idea es que para realizar la especialización de gerencia en servicios de seguridad social en salud se tenga el enfoque o el conocimiento desde el área de la salud.

De igual forma, los profesionales de diferentes áreas del conocimiento, en especial de las ciencias de la salud vinculados al sector, son conscientes de sus falencias en los temas administrativos, planes estratégicos y mercado de servicios de salud, que son claves para el éxito en sus labores y en la organización que dirigen. Por esta razón, acuden a la universidad para complementar y profundizar su formación previa y

contribuir con el desarrollo sostenible del país, al bienestar de la población y a la calidad y excelencia organizacional.

Capacitación y desarrollo

La capacitación es necesaria para tener personal actualizado a las exigencias del medio. Hay varios tipos de capacitación, ya que se puede hacer desde las destrezas básicas hasta el liderazgo gerencial; las capacitaciones nos permiten movernos según las necesidades de la organización y se dividen en formales e informales y en el trabajo o fuera de él (Robbins, 1994).

4.1.9.3. Cultura organizacional

La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización. La cultura organizacional incluye: comportamientos de rutina cuando las personas interactúan con los rituales y ceremonias organizacionales y el lenguaje común utilizado; las normas que comparten los grupos de trabajo de toda la organización; los valores dominantes que mantiene la organización (p. ej., la calidad del diseño); la filosofía que guía las políticas de la organización hacia los empleados y clientes; las reglas del juego para llevarse bien en la organización, y el sentimiento o el clima que se transmite en una organización por la disposición física y el modo en que los integrantes interactúan con los clientes o con el personal externo. Ninguno de estos componentes representa por sí solo la cultura de la organización, pero tomados en conjunto reflejan y dan sentido al concepto de cultura organizacional que existe en diversos niveles (Amorós, 1999). (8)

5. METODOLOGÍA:

A partir de la búsqueda bibliográfica se utilizará las siguientes palabras claves gerencia, arte, ciencia, técnica, salud, social y ética sobre enfoque conceptuales en torno al objeto de estudio de la investigación que la “gerencia en salud”, desde el análisis del concepto tomando como referencia a Meleis sustentado en 2 etapas: identificación y selección de enfoques conceptuales de interés, determinar los atributos críticos (clarificación del concepto) que con más frecuencia se asocian como ciencia, arte y técnica, por medio de la clarificación del concepto.

En relación con la *identificación y selección el concepto de interés*, es esencial escoger un concepto importante y útil para el área de interés; como primer paso para llevar a cabo el análisis de concepto, se determina cual o cuales son los conceptos a analizar, en esta monografía desde la gerencia en salud.

A partir de lo anterior se categoriza cada enfoque conceptual a partir de la delimitación muestral bibliográfica encontrada, lo cual es fundamental para realizar el análisis que nos permita aproximar a enfoques conceptuales específicos desde el siglo XX y XXI.
(9)

Para determinar los *atributos críticos que con más frecuencia se asocian como ciencia, arte y técnica*, se perfila según Norris (1985) y Meleis (2007) se propuso a la clarificación de concepto para promover el desarrollo de las descripciones cada vez más significativas de cuidar fenómenos. También fue definido por Kramer (1993) como un proceso sumamente creativo, riguroso, e intuitivo que puede generar múltiples significados útiles para un concepto. (9)

Y finalmente, en relación con la *clarificación del concepto* incluye revisiones de la literatura y análisis de la literatura para identificar valores y atributos y compararse y contrastar las propiedades que pueden haber sido definidas Lackey (2000) Meleis (2007). (9)

6. RESULTADOS

Para el análisis discursivo se realizó el siguiente cuadro con las categorías relacionadas desde la perspectiva de conocimiento:

Tabla 1. Correlación desde la perspectiva del conocimiento práctico

ENFOQUE CONCEPTUAL	TÉCNICA	ARTE	CIENCIA	MIXTA
Bozeman, Barzelay, M., Rainey, (1898), Kraemer y Perry, (1989), Liebman (19539)				La gerencia y la gestión pública pueden ser consideradas como un arte, una técnica, una tecnología, un oficio o una doctrina
Taylor(1911)			Las teorías sobre la gerencia de empresas han oscilado entre el método científico y básicamente cuantitativo.	
Herbert, S (1950)			La administración privada cuya búsqueda permanente es la eficiencia económica, además de ser catalogada como un sistema racional pero obtenida de los Conocimientos empíricos y de las experiencias logradas.	
Sisk y Sverdlík (1976)	Enfoque eminentemente administrativo desde la teoría de los sistemas porque involucra funciones :planeación, organización , dirección y control que deben integrarse de manera apropiada para poder llevarlos a cabo y de esta manera crear una organización	Para que un gerente logre un direccionamiento, teniendo en cuenta los factores humanos debe desenvolverse dentro del liderazgo la toma de decisiones y la motivación		
Morin (1977).	Actividad organizadora de tal manera que la gerencia produzca mejores resultados.			
Crosby (1988)				A pesar que especifica la palabra arte, el autor

				lo combina con el hacer. Lo cual se relaciona con la destreza manual para poder gerenciar desde un enfoque causal, es decir que las cosas ocurran.
Krygier (1988)				La define como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización en otras palabras mixta porque nos habla de técnica porque especifica procesos desde lo humano físico tecnológico y financiero y ciencia. Desde el método científico establece objetivos de manera efectiva eficaz y eficiente, también lo enfoca como arte desde adquirir las habilidades como liderazgo disciplina.
Bozeman(1993)	Realiza el esfuerzo por construir categorías de análisis para entender el comportamiento de las organizaciones públicas. Sin embargo encuentra también que la gerencia pública se desarrolla dentro de los postulados apropiados del pragmatismo ajustados a las tendencias estratégicas de la organización			
Robbins (1994).	Las capacitaciones a los trabajadores son súper importantes para mantener y moverse según las necesidades de la empresa.			
Barley y Kunda (1995)	Muestran que a mediados del siglo XIX con el desarrollo de las grandes empresas; Además había una formación específica para el trabajo del personal, dado que los sistemas de valores de los industriales del siglo XIX se centraban en nuevas formas de ingeniería y fabricación			

	más que en el personal.			
Lynn (1996)		Se describe desde en administrar un papel desde lo administrativo y político, bajo la práctica de liderazgo coordinación motivación y concertación.		
Moore (1998)	Se destaca en el ámbito privado y financiero, resaltando el concepto de organización como negocio que debe sobrevivir bajo el esquema de transacción de productos, servicio, clientes y accionistas.			
Magee (1999)			Se convierte en el foco del intercambio comercial, comenzando así, el desarrollo de las empresas que conocemos actualmente, dada la evolución histórica de las sociedades, distintos estudiosos, filósofos e historiadores en general, han descrito y teorizado los principios que han signado los cambios en los sistemas económicos.	
Amorós, (1999).		La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización.		
Molina y Morera (2001),	La gerencia social es empírica y es una tecnología que se utiliza para el surgimiento de una buena gerencia			
Plutarco (2002)	Quien refiere experiencia en gerencia estratégica para mejorar la parte económica			
Hernández (2002)				Define la gerencia como la capacidad para el manejo de tecnología

				y para la toma de decisiones, entre otras.
Guerrero (2003)	Sostiene el termino gestión, y esta es la que realiza a su vez un gerente para mantener y mejorar la empresa			
Maffesoli, (2003)			Habla de la forma de administrar empresas ya sea privada o estatal con ayuda de ciencias como al economía, la sociología, la antropología, la política o la psicología.	
Jones (2003).		Da un enfoque del papel del gerente para coordinar y fortalecer la producción de ciertos tipos de conocimiento relaciones y decisiones y para resolver distintos tipos de problemas de forma eficaz y eficiente desde un entorno publico		
Manzanares (2004)			Se trata de teoría del conocimiento y como se origina el mismo.	
Bédard (2004)			Mira la gerencia y se centra en planeamiento sobre los fundamentos de las prácticas gerenciales.	
Damiani (2005)			Se enfoca en la concepción de la epistemología, él nos habla de la gerencia como una ciencia social	
Rincón (2011)			Perfila una gerencia pública surgió entonces como una solución a ésta problemática, orientada por los principios de la eficacia, la ciudadanía y lo público.	
(Correa, 2012).			Las leyes en la parte de la contratación deben ser manejadas a la perfección por el gerente.	

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

7. DISCUSIÓN:

Se ve como las diferentes teorías se clasifican en arte como la de Sisk y Sverdlik 1976, Lynn 1996, Amorós, 1999, Jones 2003, nosotros, muestran los alcances de la imaginación y la creatividad humana. Por ende el arte no se molesta en decir nada, sino que directamente ejecuta. Hace uso de la libertad de crear algo que antes no existía y lo instala frente a nosotros. Y en ese sentido el arte está haciendo algo importante: muestra que las cosas pueden percibirse de maneras diferentes de cómo estamos acostumbrados y que el dirigir una empresa es también un arte donde cada día se plasma de la mejor manera para generar los mejores resultados.

Como ciencia Taylor (1911), Herbert, S (1950), Magee (1999), Maffesoli, (2003), Manzanares (2004), Bédard (2004), Damiani (2005), Rincón (2011) (Correa, 2012), la ciencia es fundamentalmente un acopio de conocimiento, que utilizamos para comprender en de suma importancia pensar en la ciencia en estrecha vinculación con el método y con los resultados que se obtienen partir de él, sin necesidad de entrar por el momento en polémicas acerca de la naturaleza de éste, y el ser líder desde la ciencia también implica aplicar conocimientos teorías y aportes científicos para una mejor dirección.

Como técnica Sisk y Sverdlik 1976, Morin (1977), Bozeman (1993), (Robbins, 1994), Barley y Kunda (1995), Moore 1998, Molina y Morera (2001), Plutarco (2002), Guerrero (2003), donde la técnica es algo que nace de cada persona y se utiliza para aplicar algo de conocimiento o experimentar que proceso se mejora o se deja igual para el buen funcionamiento de la empresa y sus colaboradores

Y mixta Bozeman, Barzelay, M., Rainey, 1898, Kraemer y Perry, 1989, Liebman 1953, Crosby (1988), Krygier (1988), Hernández 2002, donde se puede percibir que al unir los 3 enfoques conceptuales podemos ver la gerencia desde una parte más integral

Gestión humana

Procesos de la gestión humana

La gestión humana en una organización que tiene en cuenta los siguientes procesos:

Reclutamiento

Encontrar empleados es un desafío continuo y más aún según las condiciones, ya que a veces se da mediante planeación de la empresa y en otras se presenta sin previo aviso.

Se presenta de la siguiente manera: se hace una requisición de personal; en este documento se especifica el título del puesto, el departamento solicitante, la fecha exacta en la que se necesita y la presencia del empleado en su nuevo cargo. El siguiente paso es el reclutamiento del personal, que es un proceso técnico que tiene por objetivo abastecer a la empresa.

Este proceso también se puede describir como el conjunto de procedimientos tendientes a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos en la organización (Chiavenato, 1999). Dicho proceso posee los siguientes pasos: a) recepción de solicitantes (solicitud de empleo); b) entrevista preliminar (obtención de información básica del candidato); c) revisión de las solicitudes, etapa en que se debe seleccionar cuidadosamente los datos del candidato en cuanto a rendimiento en sus trabajos anteriores; d) pruebas de empleo, en las que se aplican las pruebas psicotécnicas necesarias para ampliar

el perfil del candidato y garantizar su idoneidad para el cargo; e) entrevista, que es la forma de verificar verbalmente la información que ya ha dado el candidato y profundizar en ella (estas entrevistas se pueden hacer de varias maneras, ya que hay diferentes técnicas para desarrollarlas según el cargo; además de esto, en ella se trata de aclarar las dudas que tenga el candidato sobre el trabajo); f) investigación de la historia anterior para verificar las referencias que se han detallado en la hoja de vida, para hacer la selección mucho más objetiva; g) selección preliminar del departamento de personal, que sirve de base para escoger, generalmente, a tres personas idóneas para el cargo, y h) selección final por el jefe directo, último paso de este proceso, y es la persona que toma la última decisión (Valencia, 2008).

Contratación

Después de que el candidato pasa por el proceso anterior, puede ser contratado, ya que la selección y el proceso de contratación son procesos interrelacionados. Existen muchos tipos de contratación y normas según el país, ya que todos poseen legislación diferente relacionada con sus trabajadores. Estas leyes deben ser manejadas a la perfección por el gerente de RRHH (Correa, 2012).

La capacitación es necesaria para tener personal actualizado a las exigencias del medio. Hay varios tipos de capacitación, ya que se puede hacer desde las destrezas básicas hasta el liderazgo gerencial; las capacitaciones nos permiten movernos según las necesidades de la organización y se dividen en formales e informales y en el trabajo o fuera de él (Robbins, 1994).

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Gerencia en Salud la podemos ver desde varios enfoques donde podemos observar que cada día se le da más importancia, por ello la especialización en Auditoría en Salud es de gran importancia para aquellas personas que son encargadas de dirigir las diferentes instituciones en salud el saber dirigir y tomar buenas decisiones para el beneficio tanto de la empresa como de los empleados.
- En la actualidad los gerentes son líderes que guían y acompañan en los procesos, realizan retroalimentación de los procesos para ver donde hay cosas por mejorar o corregir.
- A pesar de que en la búsqueda bibliográfica, al realizar un análisis discursivo desde la perspectiva del conocimiento, a pesar de especificar bajo un lineamiento, la gran mayoría tiene un enfoque mixto.
- No solo se necesita se requiere un conocimiento científico, sino también desarrollar habilidades, destrezas y competencias laborales específicas en el campo de la salud, los cuales son vitales para el manejo integral gerencial en las instituciones de seguridad social en salud.
- Existe limitación en correlacionar la perspectiva de conocimiento como técnica, ya que en la búsqueda bibliográfica se encuentra como tecnología. Tienden a fusionarse y no es específico.
- Como se tienden a ser en enfoque mixto, se requiere de una integralidad desde un componente humanístico y de las ciencias administrativas para gerenciar.

Bibliografía

1. Villavicencio HN. La ciencia, la técnica y las artes desde la perspectiva del conocimiento como acción. la colmena 69. 2011 enero-marzo: p. 97 a 107.
2. Ortiz LFV. La administración como ciencia. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2008 diciembre; Vol. 11(No 22, Lima).
3. Bedoya Riveros CF. Una mirada epistemológica entre la gestión pública y la gerencia social desde el paradigma sistémico. revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales a.c. (barquisimeto - venezuela). 2014 julio;(1).
4. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Ibáñez N, Castillo R. HACIA UNA EPISTEMOLOGÍA DE LA GERENCIA. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas. 2010 julio -octubre; 6(16).
5. Molina-Marín*** MRM. Dimensión política de las decisiones en salud pública. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia). 2012-2013 marzo.
6. Guerra2012 DNMDJ. EPISTEMOLOGÍA Y ÉTICA EN LA GERENCIA. formación Gerencial. 2012 mayo;(1).
7. Olga Díaza MCyDA. Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana. Suma Neg. 2014 mayo; 5(10).
8. Olga Díaza MCyDA. Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana. Suma de Negocios. 2014 junio.
9. Meleis AI. theoretical nursing development and progress. philadelphia USA: Lippincott; 2007.

