

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1042>

## **Situación actual de la administración y gestión del talento humano en los establecimientos de salud privada de Quito – Ecuador**

Current situation of Administration and Management of the Human Talent in private health establishments in Quito – Ecuador

**Maritza Lozada Riera**

maritzalozada9@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7464-0527>

Universidad de Barcelona

Quito – Ecuador

**Nataly Lozada Riera**

paolozada13@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-0026-5260>

Universidad Autónoma de los Andes

Quito – Ecuador

Artículo recibido: 15 de agosto de 2023. Aceptado para publicación: 30 de agosto de 2023.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### **Resumen**

La búsqueda de la calidad sanitaria representa un desafío y una prioridad estratégica para la atención sanitaria en el nuevo milenio, donde la gestión del talento humano del personal de medicina basa su éxito en la planeación integral de los diferentes departamentos del establecimiento, principalmente en el talento humano. El objetivo de este manuscrito es describir la situación actual administrativa y gestión del talento humano en los establecimientos de salud privada en Quito-Ecuador para dotar a los grupos de interés una perspectiva de los aspectos que se deben mejorar u otros que se deben implementar. El estudio parte de la descripción de los fundamentos teóricos relacionados con la administración, gestión del talento humano y calidad de los servicios de manera que el análisis de estas variables permita al investigador tener un mejor panorama de la situación. Para esto se utilizó una metodología cuantitativa, puesto que se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre las variables de estudio, mediante un estudio transversal, observacional de las variables de interés. Los participantes del estudio fueron 258 trabajadores de establecimientos de salud privada de la ciudad de Quito – Ecuador. El objetivo de este proceso fue sondear y analizar la forma de trabajo y nivel de satisfacción mediante un cuestionario. Entre los principales hallazgos de esta investigación, se encontró que el sector de salud privado contiene un sistema de gestión que implica procesos inherentes tanto en el ámbito interno como externo donde el 40% de trabajadores no se encuentra satisfecho con la gestión.

*Palabras clave:* administración, calidad de los servicios, gestión, talento humano, salud privada

## Abstract

The search for health quality represents a challenge and a strategic priority for health care in the new millennium, where human talent management of medical personnel bases its success on the integral planning of the different departments of the establishment, mainly on human talent. This manuscript aims to describe the current administrative situation and human talent management in private healthcare institutions in Quito-Ecuador to provide stakeholders with a perspective of the aspects that need to be improved or implemented. The study starts with a description of the theoretical foundations related to administration, human talent management, and quality of services so that the analysis of these variables allows the researcher to have a better overview of the situation. For this purpose, a quantitative methodology was used, since quantitative data on the study variables were collected and analyzed through a cross-sectional, observational study of the variables of interest. The participants of the study were 258 workers of private health establishments in Quito - Ecuador. The objective of this process was to survey and analyze the way of working and level of satisfaction by means of a questionnaire. Among the main findings of this research, it was found that the private health sector contains a management system that involves inherent processes such as managing the health care system.

*Keywords:* administration, quality of services, management, human talent, private health care

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .



Como citar: Lozada Riera, M., & Lozada Riera, N. (2023). Situación actual de la administración y gestión del talento humano en los establecimientos de salud privada de Quito – Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2), 6171–6187. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1042>

## INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad, los establecimientos de salud se han interesado por conocer su entorno. Desde esa perspectiva la salud deja de verse desde un punto de vista biomédico, reduccionista, y pasa a considerarse como una estructura o asociación por la cual un grupo corporativo asigna tareas, identifica relaciones e integra actividades hacia objetivos comunes (Muñoz, 2015). De esta manera la planeación integral es el eslabón inicial para alcanzar objetivos y definir los recursos como: materiales, estrategias, actividades y presupuesto para cumplir con dichos objetivos (Cánova Herrerandiz, 2019).

La búsqueda de la calidad sanitaria representa un desafío y una prioridad estratégica para la atención sanitaria en el nuevo milenio. El sector privado de salud en el Ecuador está enfocado principalmente a la atención con internación de alta complejidad, donde el 75% de las instituciones privadas brindan este servicio. Un total de 573 establecimientos, el cual un 25% (189) brindan atención ambulatoria. De este modo, los establecimientos de salud privada contribuyen con la prestación de servicios a la sociedad, ya sea promocionando salud, previniendo enfermedades u ofreciendo un diagnóstico oportuno de patologías, tratamiento idóneo y recuperación o rehabilitación requerida por cada usuario, así mismo ofrece cuidados paliativos de calidad (Pérez et al., 2019).

El sector privado de salud ecuatoriano concentra el 64% de los médicos especialistas y sub especialistas del país, en consideración prestan servicios un total de 119.466 profesionales de salud. Sin embargo, el 34,4% del personal médico en Ecuador arroja un descontento con la gestión del talento y con el cumplimiento de objetivos. Además, considera que ciertos objetivos requieren de profesionales con conocimientos y habilidades técnicas que carece la mayoría de los colaboradores según lo menciona Rojas (2016). Es decir que la gestión del talento humano en los establecimientos de salud privada posee una regular organización para desempeñar eficazmente un trabajo.

El estudio de Placencia (2019) manifiesta que la gestión del talento humano en los hospitales y clínicas privadas presenta un constante dilema, puesto que el excesivo número de horas que realizan los colaboradores no cuenta con la remuneración correcta frente a las prestaciones que el personal brinda. Asimismo, Armijos (2017) encontró que los usuarios se sienten inconformes ante la extensión de tiempo de respuesta de los resultados, el deficiente acceso a la información y la falta de insumos o recursos, siendo estas las principales causas de insatisfacción en los usuarios.

Actualmente, la gestión de los sistemas de salud es considerada como pilar fundamental para un buen funcionamiento de todo sistema de negocios, además sirve para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios en la salud (Saravia, 2018). Por tanto, la gestión del talento humano en los centros de salud requiere de herramientas y metodologías que den respuesta a las necesidades de sus usuarios. Asimismo, el estudio de López et al. (2017) Argumentan que la gestión del talento humano de personal de medicina basa su éxito en la planeación integral de los diferentes departamentos del establecimiento de salud.

Por lo tanto, ¿Es necesario estudiar la situación actual de los establecimientos de salud privada? Para dar respuesta a esta interrogante se tomarán en cuenta los resultados de la investigación de campo de la presente investigación.

La investigación tiene impacto en la administración y gestión del talento humano en los establecimientos de salud privada de modo que, al estudiar la situación actual se podrá evaluar ciertos aspectos administrativos con posibles deficiencias, a la vez otros aspectos que deberán ser fortalecidos. También, los resultados obtenidos de la presente investigación permitirán

identificar las falencias de cada dimensión para desarrollar una propuesta de gestión más satisfactoria tanto para los usuarios de estas organizaciones como para el personal y/o colaboradores.

### **Estado del Arte**

#### **Gestión de los Servicios de Salud**

Desde la antigüedad el hombre se ha interesado por conocer su entorno, donde la salud deja de verse desde un punto de vista biomédico y pasa a considerarse como una estructura que identifica relaciones e integra actividades hacia objetivos comunes mediante diversos niveles de gestión. Para referirse a los niveles de gestión en los sistemas de salud es importante definir la gestión, misma que requiere dirigir personas, administrar los recursos, conseguir objetivos y analizar los resultados para solucionar los problemas (Casco, 2017).

Teniendo así los niveles de gestión según Saravia (2018) la macro gestión la cual se relaciona a la participación del estado a nivel nacional, a través de una institución de gobierno, en el caso del Ecuador el ministerio de Salud Pública contiene las políticas públicas de salud, normativas para la financiación, la oferta y demanda de los servicios y regulación, las cuales se aplican al sistema de salud y al sistema de servicios de salud. Por otra parte, la meso gestión, involucra la administración de las unidades de salud, comprende la coordinación y motivación de los trabajadores de estas unidades y se centra en la articulación interna entre servicios y externa entre niveles de atención. Por último, la micro gestión, implica directamente a la práctica de los profesionales de la salud, autores claves en el proceso de atención médica y quienes toman directamente decisiones sobre los usuarios bajo la mejor evidencia científica del momento.

#### **Sistemas de salud en Ecuador**

De acuerdo con la definición que la OMS (2018) da a los sistemas de salud, estos comprenden todas las organizaciones, constituciones, recursos y personas cuya finalidad primordial es mejorar la salud. Como toda organización, un sistema de salud exige abordar las limitaciones principales relacionadas con la dotación de personal y la infraestructura sanitaria, los productos de salud y la logística, el seguimiento de los progresos y la financiación eficaz del sector (Del Carmen, 2019).

Teniendo en cuenta la definición de sistema de atención médica como un conjunto de elementos interrelacionados que promueven y garantizan la salud en la sociedad tanto en lugares públicos como privados a fin de asegurar el derecho a la salud en la población, se diferencian distintos tipos de sistemas de atención médica a nivel mundial pudiéndose clasificar en públicos privados (Hernández, 2012).

Siendo los establecimientos de salud privada una organización que brinda servicios a todo paciente que lo requiera, además promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, responde a los retos del contexto y genera recursos para su mantenimiento según lo menciona Pérez et al. (2019). La misión de los gerentes de los sistemas de salud se basa en una mejora del estado de salud de la población, buena atención y capacitación suficiente de su recurso humano. Por ello la mayoría de los gestores de los servicios de salud atraviesan por una responsabilidad muy alta y en ocasiones situaciones muy críticas frente a la falencia del desempeño de todo el equipo al que dirige (Delgado et al., 2018).

#### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia, tanto en el desarrollo de funciones como: la planificación, la organización, la coordinación, la dirección y el control de la organización, como para el bienestar de la empresa, y entre ellos los materiales financieros y

humanos mismos que están orientados a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (Casco, 2017). La función principal de la gestión administrativa se basa en gestionar un proceso administrativo bien definido.

Según Medina (2017) la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas actividades de la gestión en el proceso administrativo como: planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de la empresa. Asimismo, para Ramírez (2016) la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto en el aspecto personal como material.

### **Gestión del Talento humano**

La gestión del talento humano se manifiesta como un grupo de acciones gerenciales sobre la búsqueda, atracción y reclutamiento de candidatos que satisfagan los valores, creencias, y roles que demanda una organización, misma que debe reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas que forman parte de la empresa (Fajardo et al., 2020).

El rol fundamental en este medio lo ejercen las personas mediante sus habilidades, conocimientos y talento, pues está integrado por un grupo de personas en un departamento (Ortíz y Rodríguez, 2018). La gestión del talento humano actúa como una actividad destinada a la mejora de potenciales humanos particularmente en la capacitación de conocimientos y su desempeño. De esta manera, la disponibilidad y calidad del personal sanitario asegura los resultados propuestos en la salud. Sin embargo, cada organización demanda diferentes modelos de organización del talento humano donde, la eficiencia en el desempeño y la sostenibilidad de los sistemas de salud es altamente dependiente del talento humano.

Por otra parte, la gestión a nivel sanitario involucra tres niveles: macro, meso y micro gestión, al tener en cuenta estos niveles se logra la planificación, organización, dirección, control y evaluación eficiente de las actividades sanitarias encaminadas a mejorar los resultados en salud de la población en general con el objetivo de:

- Disminuir listas de espera.
- Aumentar los establecimientos de salud acreditados.
- Mejorar la calidad de medicamentos y tecnologías sanitarias.
- Disminuir la insatisfacción usuaria.
- Calidad de los Servicios Administrativos.

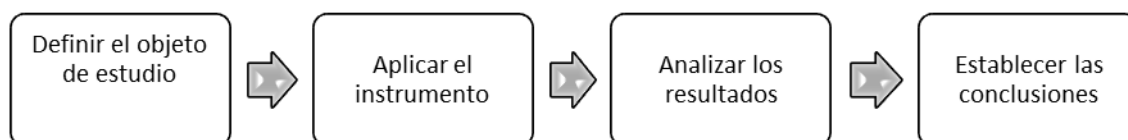
Se puede mencionar que los indicadores de calidad de los servicios administrativos en las clínicas privadas, se basan en brindar servicios de calidad y eficiencia a favor de la población, mediante una planificación adecuada logrando cumplir con los objetivos que se plantean (Balcazar, 2020). Además, es prioritario mantener consistencia en la accesibilidad a un sistema sanitario idóneo que cubra todas aquellas necesidades que requiere la población mediante un nivel de tramitación entendido como el proceso que conduce a la organización armónica de la salud. Así como también, tramitar, diligenciar, dirigir y administrar conlleva resultados y objetivos para el beneficio colectivo (Winslow, 2017). Finalmente, Balcazar (2020) sugiere que la aplicación de un método estructural y el trabajo en equipo con profesionales comprometidos en la gerencia de salud con conocimientos modernos, garantiza una administración y gestión de calidad.

## METODOLOGÍA

Los elementos teóricos de la investigación fueron sustentados mediante una metodología cuantitativa puesto que se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre las variables de estudio. La cual condujo a un diagnóstico de la situación actual mediante un estudio transversal, observacional en el que los datos se recopilaban para estudiar a una población en un solo punto en el tiempo y para examinar la relación entre variables de interés. El proceso para realizar esta investigación según Hernández y Baptista (1991) es el siguiente.

**Figura 1**

*Proceso de investigación*



**Fuente:** Adaptado de Hernández y Baptista (1991).

Como parte del proceso de estudio inicialmente se seleccionó el objeto de estudio, luego se aplicó la encuesta, mediante una estrategia, más adelante se analizaron los resultados a través de la tabulación de datos, creación de tablas y gráficos, para establecer conclusiones y recomendaciones del análisis situacional.

Para la obtención de la población y muestra se consideró información de organismos nacionales gubernamentales y no gubernamentales: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), América Economía Inteligencia (AE). En el cual se consideró el total de 130 clínicas privadas de servicio médico registrados en el (INEC, 2018) de la provincia de Pichincha – Ecuador.

Se tomó como población el sector privado mismo que comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada). El estudio se aplicó en la ciudad de Quito provincia de Pichincha – Ecuador, donde actualmente existe una población de 130 centros de salud privada donde en cada centro de atención médica existe un promedio de 6 personas que laboran en el área administrativa, dando una población de aproximadamente 780 personas.

Con el objetivo de sondear y analizar de qué forma trabaja el personal administrativo e identificar aspectos que se deben cambiar o mejorar se aplicó la encuesta a una muestra de 258 personas. El cálculo de la muestra se explica en la siguiente tabla 1.

**Tabla 1**

*Cálculo del tamaño de la muestra*

Ítem	Descripción
Población	780
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Muestra	258

**Fuente:** Obtenido de: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>, (2022).



Las variables que se usaron son: gestión administrativa, gestión del talento humano y calidad de los servicios administrativos. Donde también se estudiaron los subelementos de cada una de estas variables para tener un mejor panorama de la situación.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, puesto que se utilizó un cuestionario de 20 preguntas para el estudio, donde 3 preguntas son de carácter demográfico que indagan información sobre género, edad y estatus económico, y 17 preguntas cerradas de selección simple y múltiple evaluadas mediante la escala de Likert con el objetivo de conocer la opinión, percepción y valoración acerca de las sub dimensiones del estudio.

También se utilizó la técnica de investigación bibliográfica con el objetivo de contrastar el marco teórico de partida, mediante un estudio de revisión de textos de carácter científico para obtener información relevante sobre el tema.

El procedimiento para recolectar y analizar los datos partió de la aplicación de un cuestionario aplicado mediante un formulario de Google Drive dirigido a los correos personales de cada persona que labora en el área administrativa de cada centro médico, Se encuestó a los participantes en 5 días luego se reunió la información total en 3 días, se tabularon los datos en 3 días y se analizaron y tabularon los datos en 4 días en total se emplearon aproximadamente 15 días para la investigación de campo.

Luego de aplicar el cuestionario a una muestra de 258 personas que laboran en el área administrativa de los diferentes establecimientos de salud privada de Quito-Ecuador se tabularon las preguntas mediante el programa Microsoft Excel. Primero se estudió el perfil demográfico de los participantes, luego se analizaron diferentes variables correspondientes a las subelementos de cada variable, dentro de los subelementos investigados en la gestión administrativa se indagaron subcategorías como las relaciones interpersonales, estructura organizacional, capacitación y remuneraciones.

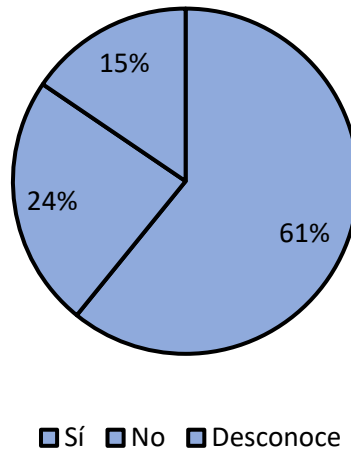
## **RESULTADOS**

Los hallazgos de la investigación luego de la tabulación y organización de datos, arrojo lo siguiente: Con respecto al perfil demográfico de un total de 258 encuestados, el 61,0% pertenecen al género femenino y el equivalente al 39,0% pertenece al género masculino. De los cuales el 51% tiene una edad que oscila entre los 26 y 35 años. Con respecto a la variable estatus económico se encontró que el 35% tiene un ingreso que oscila entre los \$1001 a \$1500.

**Gestión Administrativa**

**Figura 2**

*Existencia de un Sistema de Gestión Administrativa*

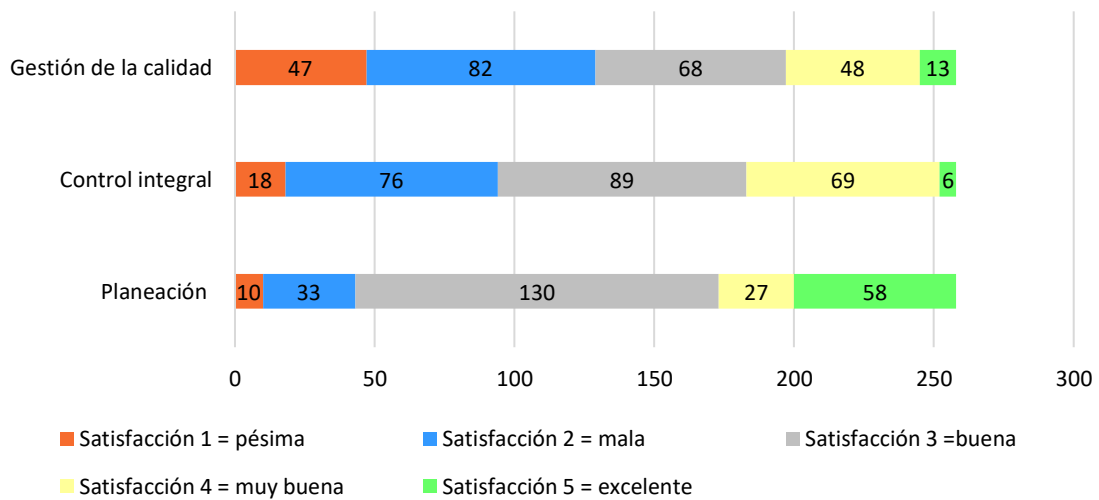


**Nota:** Datos obtenidos según la aplicación de la encuesta

De un total de 258 encuestados, el 61% afirma que sí existe un sistema de gestión administrativa en el establecimiento médico privado. Seguido de un 24% que manifiesta que no existe este sistema en su trabajo y el 15% restante manifiesta que desconoce si existe un sistema de gestión administrativa. De esta manera se puede evidenciar que en Quito-Ecuador en su mayoría los establecimientos de salud privada cuentan con un sistema de gestión administrativa.

**Figura 3**

*Gestión del Área Administrativa*



**Nota:** Nivel de satisfacción del área administrativa

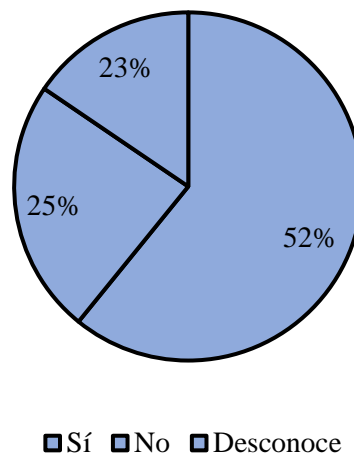


Los participantes calificaron la gestión del área administrativa, a través de los factores de gestión de la calidad, control integral y planeación. La gestión de la calidad es calificada como pésima por 47 encuestados, como mala por 82, como buena por 68, como muy buena por 48 y como excelente por 13 encuestados. Por otra parte, el control integral es percibido como pésimo por 18, como malo por 76, como bueno por 89, como muy bueno por 69 y como excelente por 6 encuestados. Finalmente, la planeación es calificada como pésima por 10 encuestados, como mala por 33, como buena por 130, como muy buena por 27 y como excelente por 58 encuestados. Es decir que los encuestados se sienten medianamente conformes con la gestión administrativa de su lugar de trabajo.

### Gestión del Talento Humano

**Figura 4**

*Existencia de un Sistema de Gestión de Talento Humano*

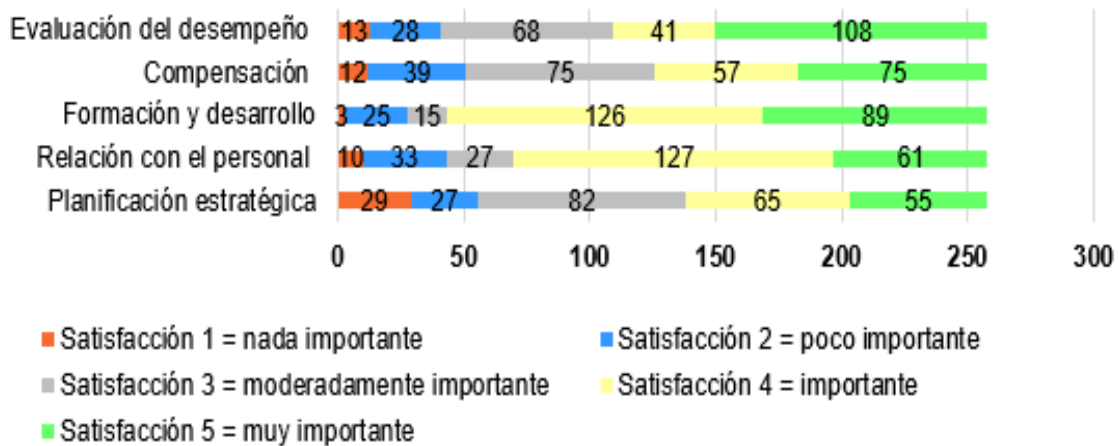


**Fuente:** Datos obtenidos según la aplicación de la encuesta

De un total de 258 encuestados, el 52% afirma que sí existe un sistema de gestión del talento humano en el establecimiento médico privado que trabaja, seguido de un 25% que manifiesta que no existe este sistema en su trabajo y el 23% restante manifiesta que desconoce de la existencia de un sistema de gestión del talento humano. Cabe mencionar que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento sobre la existencia de un sistema de gestión de talento humano en el lugar donde laboran.

**Figura 5**

*Evaluación de la Gestión Talento Humano*



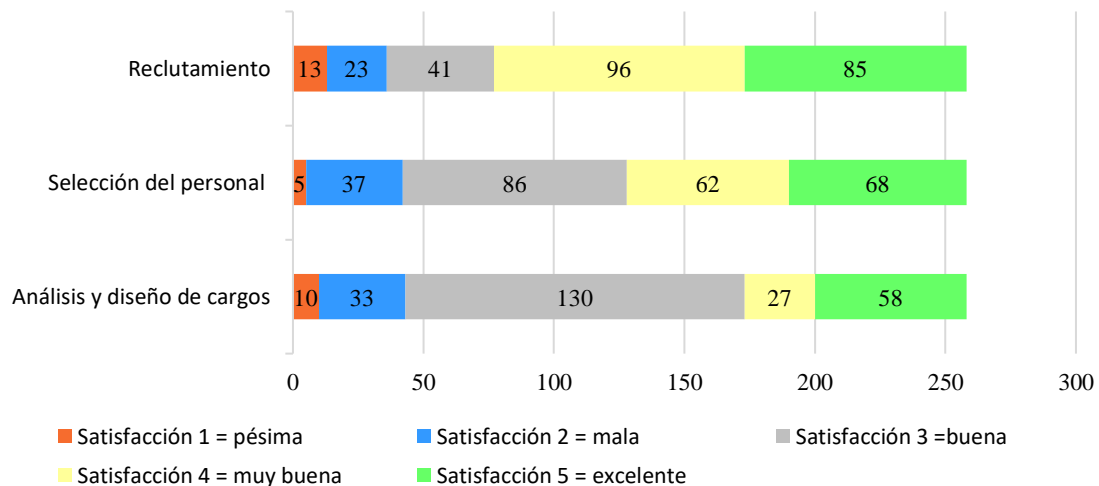
**Nota:** Nivel de satisfacción del área de gestión del talento humano según la escala de Likert

Con respecto a la importancia de evaluar el desempeño en la gestión del talento humano, es calificado como un aspecto nada importante por 13 encuestados, como poco importante por 28, como moderadamente importante por 68, como importante por 57 y como muy importante por 108.

La compensación es calificada como un aspecto nada importante de evaluar por 12 encuestados, como poco importante por 39, como moderadamente importante por 75, como importante por 57 y como muy importante por 75. La formación y desarrollo son calificados como aspectos nada importantes de evaluar por 3 encuestados, como poco importante por 25, como moderadamente importante por 15, como importante por 126 y como muy importante por 89.

**Figura 6**

*Nivel de satisfacción en la Planificación Estratégica*



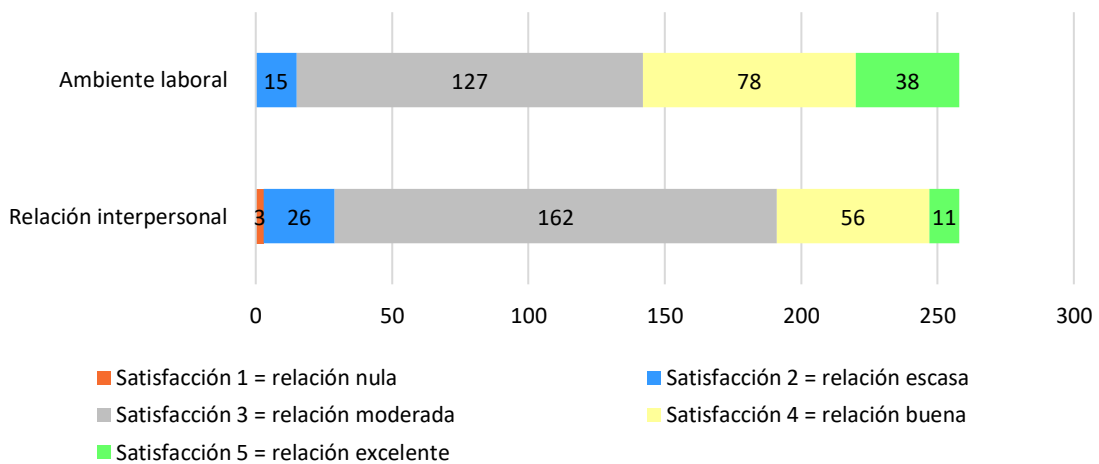
**Nota:** Nivel de satisfacción del área de planificación estratégica según la escala de Likert

Los encuestados manifestaron su nivel de satisfacción con respecto a la planificación estratégica en la gestión del talento humano, a través de 3 factores. En el factor reclutamiento, 13 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción pésimo, 23 manifiestan un nivel malo, 41 manifiestan un nivel bueno, 96 manifiestan un nivel muy bueno y 85 manifiestan un nivel excelente.

En el factor selección del personal, 5 encuestados manifestaron un nivel de satisfacción pésimo, 37 manifestaron un nivel malo, 86 manifestaron un nivel bueno, 62 manifestaron un nivel muy bueno y 68 manifestaron un nivel excelente. Por último, en el factor análisis y diseño de cargos, 10 encuestados señalaron un nivel de satisfacción pésimo, 33 un nivel malo, 130 un nivel bueno, 27 un nivel muy bueno y 58 encuestados manifestaron un nivel de satisfacción excelente.

**Figura 7**

*Ambiente Laboral*

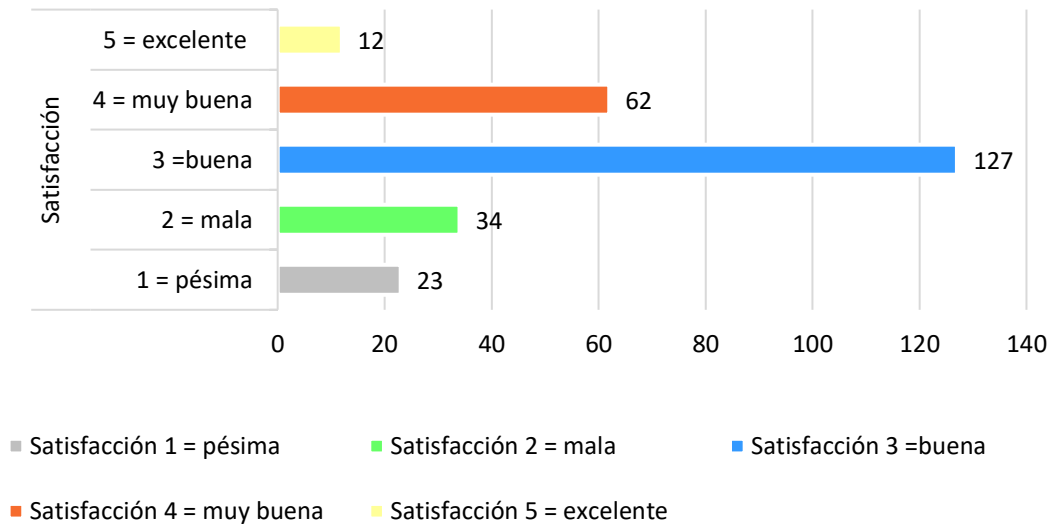


**Nota:** Nivel de satisfacción del ambiente laboral según la escala de Likert.

El ambiente laboral es percibido como una relación escasa por 15 encuestados, como relación moderada por 127, como relación buena por 78 y como relación excelente por 38 encuestados. La relación laboral es percibida como una relación nula por 3 encuestados, como una relación escasa por 26, como relación moderada por 162, como relación buena por 56 y como relación excelente por 11 encuestados.

**Figura 8**

*Compensación*



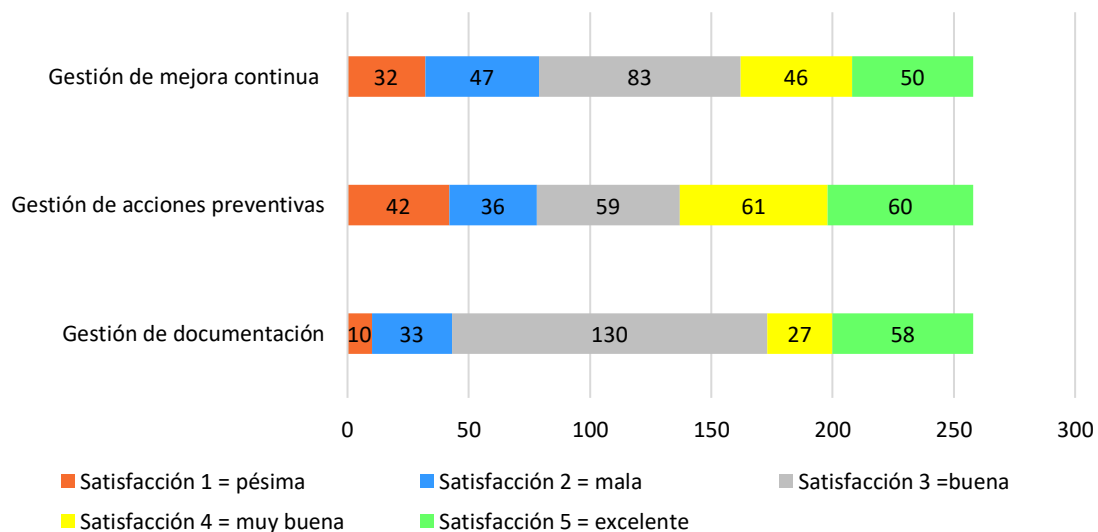
**Nota:** Nivel de satisfacción de la compensación según la escala de Likert.

Con respecto a la variable compensación 23 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción pésimo, 34 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción malo, 127 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción bueno, 62 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción muy bueno y los 12 encuestados restantes manifiestan un nivel de satisfacción excelente con respecto a su compensación y remuneración integral.

**Calidad de los Servicios Administrativos**

**Figura 9**

*Gestión de calidad de los servicios*

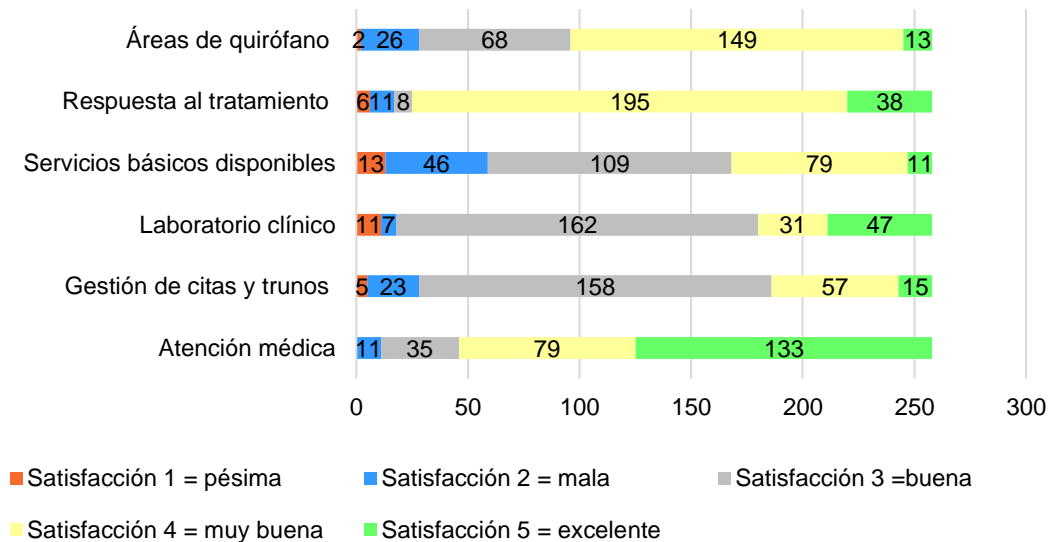


**Nota:** Nivel de satisfacción de la calidad de los servicios según la escala de Likert.

Los encuestados calificaron la gestión de calidad realizada por el área administrativa, a través de los factores de gestión de mejora continua, gestión de acciones preventivas y gestión de documentos. La gestión de mejora continua es percibida como pésima por 32 encuestados, como mala por 47, como buena por 83, como muy buena por 46 y como excelente por 50. La gestión de acciones preventivas es percibida como pésima por 42 encuestas, como mala por 36, como buena por 59, como muy buena por 61 y como excelente por 60. La gestión de documentación es percibida como pésima por 10 encuestados, como mala por 33, como buena por 130, como muy buena por 27 y como excelente por 58.

**Figura 10**

*Nivel de Satisfacción de los Servicios*



**Nota:** Nivel de satisfacción de los servicios según la escala de Likert.

Los encuestados calificaron su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que ofrecen los establecimientos de salud privada en base a 6 elementos. Con respecto a las áreas de quirófano, 2 encuestados manifiestan un nivel de satisfacción pésimo, 26 un nivel malo, 68 un nivel bueno, 149 un nivel muy bueno y 13 un nivel excelente. En el aspecto respuesta al tratamiento, 6 encuestados poseen un nivel de satisfacción pésimo, 11 poseen un nivel malo, 8 poseen un nivel bueno, 195 poseen un nivel muy bueno y 38 poseen un nivel excelente. En los servicios básicos disponibles, 13 encuestados poseen un nivel de satisfacción pésimo, 46 poseen un nivel malo, 109 poseen un nivel bueno, 79 poseen un nivel muy bueno y 11 poseen un nivel excelente. Con respecto al laboratorio clínico, 11 encuestados poseen un nivel de satisfacción pésimo, 7 poseen un nivel malo, 162 poseen un nivel bueno, 31 poseen un nivel muy bueno y 47 poseen un nivel excelente. En el aspecto gestión de citas y turnos, 5 encuestados respondieron que poseen un nivel de satisfacción pésimo, 23 poseen un nivel malo, 158 poseen un nivel bueno, 57 poseen un nivel muy bueno y 15 poseen un nivel excelente. Finalmente, en la atención médica, 11 encuestados poseen un nivel de satisfacción malo, 35 poseen un nivel bueno, 79 poseen un nivel muy bueno y 113 poseen un nivel excelente.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Esta investigación arrojó resultados satisfactorios con respecto al cumplimiento del objetivo general mismo que consistió en analizar la gestión administrativa y gestión de del talento humano en el sector salud. Entre las categorías estudiadas Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, y Calidad de los Servicios, el estudio denota aspectos puntuales que deben ser tomados en cuenta para una gestión idónea de los establecimientos privados que se dedican a brindar servicios médicos.

Con respecto a la Gestión Administrativa, es percibida por los participantes como moderadamente buena por el 55,4% del personal, resultado que se deriva de la escasez de planteamiento de proyectos internos y externos de carácter público. De acuerdo con el estudio de Pérez et al. (2019) se puede apreciar similitudes en las métricas de gestión administrativa. En primer lugar, el elemento de planeación genera inconformidades en el personal, puesto que el 40,7% del personal manifiesta que la planificación para otorgar un servicio eficaz es moderadamente buena, pero no propone nuevas medidas o estrategias para cubrir la totalidad las molestias constantes en los usuarios o pacientes. Sin embargo, el estudio de Saravia (2018) considera la necesidad de implementar elementos de control integral para identificar las fortalezas y debilidades de los procesos de los establecimientos de salud.

En el Área de Gestión del Talento Humano, el personal se encuentra conforme en un 88,9% con respecto a los aspectos como reclutamiento, selección de personal y análisis y diseño de cargos. Sin embargo, los estudios de Fajardo et al. (2020) discrepan en los aspectos de reclutamiento y formación del personal, puesto que consideran que únicamente la inducción y compensación son importantes para una rápida adaptación del personal del establecimiento médico (Armijos 2017).

No obstante, en este estudio las compensaciones y/o remuneraciones son consideradas como los puntos de nivel medio de satisfacción dado que el 49,2% del personal se encuentra medianamente satisfecho con su compensación y/o remuneración. Los participantes mencionaron que, en ciertas ocasiones, existe un desbalance entre la cantidad de dinero recibido en comparación a la cantidad y horas de trabajo realizado. Consecuentemente, el autor Cárdenas (2018) menciona que cuando los colaboradores se encuentran satisfechos con su remuneración, su motivación se incrementa ya que esta retribuye totalmente sus esfuerzos.

Por último, la gestión de la calidad de los servicios tiene buena aceptación por parte del personal con un promedio de 74,1%, aspecto que es consecuencia de la gestión administrativa y del talento humano De este modo, la investigación de Valentín (2017) presenta ciertas similitudes, al demostrar que los aspectos de mayor peso en asegurar la calidad del servicio en establecimiento médicos son: gestión del talento humano, proceso de incorporación, evaluación del desempeño laboral y la remuneración e incentivos. No obstante, los estudios de Hernández (2012) y Delgado et al. (2018) Argumentan que los aspectos de diseño de protocolos, infraestructura y equipos son los aspectos más importantes para brindar un excelente servicio de atención médica. En la misma vía de investigación, el estudio de Rodríguez y Vassallo (2017) sugiere que el diseño de actividades es el pilar fundamental para brindar una buena atención médica, puesto que esta actividad permite detallar y limitar las actividades y responsabilidades que tiene cada uno de los miembros del personal.

Por tanto, atendiendo el objetivo de la investigación es importante destacar que el estudio situacional de las instituciones de salud privada es necesario para identificar aspectos que deben ser fortalecidos, cambiados o implementados para mejorar el clima organizacional y así brindar servicios de calidad a los pacientes. Asimismo, el objetivo de este artículo fue describir la gestión administrativa y de talento humano en el sector de salud privado en Quito-Ecuador,



en este sentido, se halló que el sector salud contiene un sistema de gestión que implica procesos inherentes tanto en el ámbito interno como externo. Eventualmente, también se destaca la valoración en el funcionamiento y operatividad de la institución.

Finalmente, a pesar de todos los aportes de este estudio, también existieron algunas limitaciones como la selección de los participantes para evitar un probable sesgo entre los grupos. Otra limitación fue la selección de dimensiones acertadas para el cumplimiento del objetivo general. De esta manera, como futuras líneas de investigación se propone el desarrollo de una propuesta de gestión administrativa y del talento humano donde se pueda fortalecer las dimensiones con falencias encontradas en este estudio.

## REFERENCIAS

Armijos, J. (2017). Tesis para optar al grado de Magíster en control de gestión. Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos. Universidad de Chile, Santiago.

Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. EBSCO, 21(1), 140-162.

Cánova Herrandiz, A. C. (2019). Gestión de la superación profesional como factor clave para los profesores universitarios. Revista Cubana de Educación Superior, 38(3).

Cárdenas, K. (2018). El control interno en la gestión administrativa del área remuneración del hospital regional de Ayacucho 2017. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras. Universidad Católica de Los Ángeles Chimbote, Ayacucho.

Casco, A. D. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía, 1., 1.

Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 288-295.

Delgado, H., Sarmiento, D., & Valdés, M. (2018). Elementos asociados a la calidad de la atención médica de pacientes con hipertensión arterial. Vinlay, 8(3), 1-13.

Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. Orbis, 16(47), 107-117.

Hernández, H. (2012). Elementos que conforman la calidad de los servicios médicos. Revista Cubana de Medicina Militar, 41(3), 227-228.

Hernández, S., C, F., & Baptista, L. (1991). Metodología de la Investigación. 296-301.

López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. Revista Cubana de Salud Pública, 43(1), 3-15.

Medina, O., & Marco, M. (2017). Indicadores de productividad en hospitales públicos. Visión de Futuro, 21(2), 40-60.

Muñoz, L. (2015). Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. Tesis previa a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.

Ortíz, Y., & Rodríguez, R. (2018). Integración de la dimensión ambiental en la formación académica en hospitales del municipio de Holguín. Revista Cubana Salud Pública, 44(4), 16-32.

Pérez, C., Ortega, I., Ocaña, R., & Martín, J. (2019). Análisis multinivel de la eficiencia técnica de los hospitales del Sistema Nacional de Salud español por tipo de propiedad y gestión. Gac San, 33(4), 325-332.

Placencia, K. (2019). Gestión del talento humano e influencia en el desarrollo organizacional del personal administrativo del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador, 2018. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Piura.

Rodríguez, S., Irazola, V., & Vassallo, J. (2017). Capacitación hospitalaria de profesionales pediátricos en investigación y gestión. *Arch Argent Pediatr*, 115(1), 58-64.

Rojas González, A. A. (2016). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Ene*, 8(3), 0-0.

Saravia, R. (2018). Cultura de seguridad del paciente y gestión del talento humano en el personal de enfermería en áreas críticas del Hospital Nacional 2 de Mayo, Lima-2017. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo, Piura.

Valentín, H. (2017). Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

Winslow, F. (2017). *Los principios de la Administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 