

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



*La Universidad que Siembra*

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en: Administración**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO  
DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE**

**AUTORAS:**

Hernández Mary, C.I. 20.269.353

Vásquez Máryory, C.I. 19.723.375

**TUTORA:** Msc. Carmen Pinto

San Carlos, Noviembre 2017

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



*La Universidad que Siembra*

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en: Administración**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO  
DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE.**

**SAN CARLOS COJEDES**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciado en  
Administración.

**AUTORAS:**

Hernández Mary, C.I. 20.269.353

Vásquez Máryory, C.I. 19.723.37

**TUTORA:** Msc. Carmen Pinto

San Carlos, Noviembre 2017

## ACTA ORIGINAL DE EVALUACION DEL JURADO



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



### ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:                      **ADMINISTRACIÓN**                       **CONTADURÍA PÚBLICA**

FECHA DE APROBACIÓN:

AUTOR (ES):	<p><b>Vasquez Maryory C.I 19.723.375</b>  <small>Apellido, Nombre y Cédula de Identidad</small></p> <hr/> <p><b>Hernandez Mary C.I 20.269.353</b>  <small>Apellido, Nombre y Cédula de Identidad</small></p> <hr/> <p>_____  <small>Apellido, Nombre y Cédula de Identidad</small></p>
-------------	--

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:	<p><b>ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE</b></p>
-----------------------------------	---

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:			
1.- TUTOR:	<b>PINTO</b> _____ <small>Apellidos</small>	<b>CARMEN</b> _____ <small>Nombres</small>	_____ <small>Cédula de Identidad</small>
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	<b>SANCHEZ</b> _____ <small>Apellidos</small>	<b>ORLANDO</b> _____ <small>Nombres</small>	_____ <small>Cédula de Identidad</small>
3.- JURADO PRINCIPAL:	<b>GONZALEZ</b> _____ <small>Apellidos</small>	<b>LOREINES</b> _____ <small>Nombres</small>	_____ <small>Cédula de Identidad</small>
OBSERVACIONES			
_____ _____ _____			
<b>LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:</b>			
<b>APROBAR</b> <input type="checkbox"/>		<b>REPROBAR</b> <input type="checkbox"/>	
FIRMA (1): TUTOR	FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR	FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL	



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
UNELLEZ-SAN CARLOS  
Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales  
Subprograma Contaduría Pública**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Carmen Pinto, titular de la cédula de identidad Nro. V- , en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Grado Titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE.**, presentado por las ciudadanas: **Hernández Mary, C.I.V 20.269.353** y **Vásquez Máryory C.I. V-19.723.375**, para optar al título de **Licenciadas en Administración**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 22 días del mes de noviembre del año 2017.

**Nombre y Apellido: Msc. Carmen Pinto**

**Firma de aprobación del Tutor:**

---

## AGRADECIMIENTO

primeramente a dios nuestro señor por bendecirme y darme la sabiduría, fortaleza e inteligencia para crecer personalmente.

a mis padres nelly arias y ervi castro porque con mucho esfuerzo me dieron el apoyo necesario para hoy estar culminando esta meta en mi vida y sobre todo por darme el amor y dedicación en todas las situaciones a las que me he enfrentado.

a mi hija valerie ortiz por darme la motivación para seguir adelante y no decaer, hija te amo.

a mis hermanos, migdelis ascanio, reinaldo ascanio, marielbis castro, elvi castro, anthony castro, por siempre acompañarme y apoyarme y ser inspiración para ellos, en esta y toda las metas que se propongan.

a mi amiga reinimar vasquez que de una manera u otra forma estuvo apoyándome siempre en todos mis lapsos de estudio.

a mis familiares y amigos más cercanos por brindarme su apoyo incondicional para llegar al final de esta meta.

a mi tutora carmen pinto, al profesor ivan sirit y la sra eneida solorzano que con su nobleza y entusiasmo me dieron el conocimiento y apoyo necesario para hoy estar cumpliendo mi meta.

a la universidad nacional experimental de los llanos occidentales ezequiel zamora (unellez) por darme la oportunidad de estar en sus aulas y recibir gratas enseñanzas que no olvidare.

son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encanta agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos difíciles de mi vida.

**maryory vasquez**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente a DIOS nuestro señor por bendecirme y darme la sabiduría, fortaleza e inteligencia para crecer personalmente.

A mis padres Gregorio Hernández y Ana Betancourt, a mi esposo Oscar Gámez, a mi suegra Carmen Hurtado, porque con mucho esfuerzo me dieron el apoyo necesario para hoy estar culminando esta meta en mi vida y sobre todo por darme el amor y dedicación en todas las situaciones a las que me he enfrentado.

A mi hija Osmary Gámez por darme la motivación para seguir adelante y no decaer en ningún momento, hija te amo.

A mis hermanos, Gregorio, Lisseth, Ana María, por siempre acompañarme, apoyarme y ser modelo de inspiración para ellos, en esta y toda las metas que se propongan. Ya que con esfuerzo y dedicación se pueden lograr las metas propuestas.

A mis familiares y amigos más cercanos por brindarme su apoyo incondicional para llegar al final de esta meta.

A mi tutora Carmen Pinto, Ivan Sirit y la Sra Eneida Solorzano que con su nobleza y entusiasmo me dieron el conocimiento y apoyo necesario para hoy estar cumpliendo mi meta.

son muchas las personas que han formado parte de mi vida personal a las que con mis más sinceras palabras agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos difíciles de mi vida.

A la universidad nacional experimental de los llanos occidentales Ezequiel Zamora (unellez) por darme la oportunidad de estar en sus aulas y recibir gratas enseñanzas que no olvidare.

**Mary Hernandez**

## DEDICATORIA

a esas personas importantes de mi vida, que siempre estuvieron listos para brindarme su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

primero a dios nuestro señor por bendecirme y darme sabiduría, fortaleza e inteligencia para crecer personal y profesionalmente.

a mis padres nelly arias, ervi castro porque con mucho esfuerzo me dieron el apoyo necesario para hoy estar culminando esta meta en mi vida y sobre todo por darme el amor y dedicación en todas las situaciones a las que me enfrentado por eso son un gran orgullo para mí.

a mi hija valerie ortiz por ser mi motivación para seguir adelante y no decaer, que esto sirva de guía y ejemplo para su futuro dentro del campo de estudio y ser inspiración para ella en esta y todas las metas que se proponga.

a mis hermanos, migdelis ascanio, reinaldo ascanio, marielbis castro, elvi castro, anthony castro, por acompañarme y apoyarme con sus locuras, cariños, alegrías y amor, por ser motivo de inspiración para seguir adelante hacia el éxito.

a mis familiares y amigos más cercanos por brindarme su apoyo incondicional para llegar al final de esta meta.

a mi tutora carmen pinto, al profesor ivan sirit y la sra eneida solorzano que con su nobleza y entusiasmo me dieron el conocimiento y apoyo necesario para hoy estar cumpliendo mi meta.

son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encanta agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos difíciles de mi vida.

a la universidad nacional experimental de los llanos occidentales ezequiel zamora (unellez) por darme la oportunidad de estar en sus aulas y recibir gratas enseñanzas que no olvidare.

**Maryory Vasquez**

## DEDICATORIA

A esas personas importantes de mi vida, que siempre estuvieron listos para brindarme su ayuda, ahora toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

Primero a DIOS mi señor por bendecirme y darme sabiduría, fortaleza e inteligencia para crecer personal y profesionalmente.

A mis padres Gregorio Hernández, Ana Betancourt, a mi esposo Oscar Gámez, a mi suegra Carmen Hurtado, porque con mucho esfuerzo me dieron el apoyo necesario para hoy estar culminando esta meta en mi vida y sobre todo por darme el amor y dedicación en todas las situaciones a las que me enfrentado por eso son un gran orgullo para mí.

A mi hija Osmary Gámez por ser mi motivación para seguir adelante y no decaer, que esto sirva de guía y ejemplo para su futuro dentro del campo de estudio y ser inspiración para ella en esta y todas las metas que se proponga.

A mis hermanos Gregorio, Lisseth, Ana Maria por acompañarme y apoyarme con amor, cariño, y comprensión por ser motivo de inspiración para seguir adelante hacia el éxito.

A mis familiares y amigos más cercanos por brindarme su apoyo incondicional para llegar al final de esta meta.

A mi tutora Carmen Pinto, Ivan Sirit y la Sra Eneida Solorzano que con su nobleza y entusiasmo me dieron el conocimiento y apoyo necesario para hoy estar cumpliendo mi meta.

son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encanta agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos difíciles de mi vida.

A la universidad nacional experimental de los llanos occidentales Ezequiel Zamora (unellez) por darme la oportunidad de estar en sus aulas y recibir gratas enseñanzas que no olvidare.

Mary Hernández

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Acta original de evaluación del jurado.....	iii
Constancia de Aprobación del Tutor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Índice General.....	viii
Lista de Cuadros.....	ix
Resumen.....	x
Introducción.....	1
 <b>CAPITULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación.....	7
 <b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	12
Bases Legales.....	23
Definición de Términos.....	29
Sistema de Variables.....	29
 <b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo, Diseño y Nivel de la Investigación.....	31
Población y Muestra.....	32
Población.....	32

Muestra.....	32
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	32
Validez.....	33
Confiabilidad.....	34
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.</b>	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	37
Conclusiones de la Investigación.....	49
<b>CAPITULO V LA PROPUESTA</b>	
La Propuesta.....	50
Conclusiones y Recomendaciones.....	56
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS:</b>	
A.- Cuestionario	
B.- Validación	
C.- Confiabilidad	

## LISTA DE CUADROS

N°		
1	Tipos de estrategias competitivas	16
2	Operacionalización de la Variable	31
3	Indicador: Estrategia de Disuasión	38
4	Indicador: Estrategia Defensiva	39
5	Indicador: Estrategia de Cooperación	40
6	Indicador: Aplicación y uso del recurso	41
7	Indicador: Aplicación y uso del recurso	42
8	Indicador: Debilidades en las Organizaciones	43
9	Indicador: Revisión en le designación de Actividades	44
10	Indicador: Logro de objetivos y metas	45
11	Indicador: Logro de objetivos y metas	46
12	Indicador : Satisfacer las necesidades	47
13	Indicador : Satisfacer las necesidades	48
14	Indicador : Estrategias	49
15	Análisis de Costo Beneficio	56
	Modelo Estratégico	58
16	Estrategia 1	58
18	Estrategia 2	59
19	Estrategia 3	60

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



*La Universidad que Siembra*

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en: Administración**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO  
DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE.  
SAN CARLOS COJEDES**

**AUTORAS:**

**Hernández Mary, C.I. 20.269.353**

**Vásquez Máryory, C.I. 19.723.375**

**TUTORA: Msc. Carmen Pinto**

**RESUMEN**

La investigación que se presenta tiene como objetivo general Diseñar Estrategias Gerenciales Para Mejorar Los Procesos Administrativos En el Departamento de Talento Humano del Hospital General Dr. Egor Nucete. El estudio fue realizado bajo la modalidad de proyecto factible, no experimental, tipo descriptivo y de campo, la población y muestra estuvo conformada por cuarenta y ocho (48) personas trabajadoras de la entidad. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por doce (12) preguntas, con dos alternativas de respuestas Si y No, para su confiabilidad se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson (KR 20), el cual arrojó un valor de (0,83), lo que evidencia que el cuestionario presentó un aceptable grado de confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva para la presentación y análisis de la información. Se concluyó que se hace imprescindible presentar un diseño estratégico que permita asumir el estilo de administración que en la actualidad requiere la entidad para operar de manera organizada y efectiva, teniendo en cuenta que lo único constante en la sociedad actual es el cambio. Se evidencia igualmente que para un eficiente rendimiento es preciso que la institución tenga un ambiente sumamente motivador, participativo y con un personal altamente comprometido e identificado con la organización para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada, en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Descriptor:** Estrategias, Procesos Administrativos, Talento Humano

**Línea Investigación:** Sistemas Contables, Administrativos y de Información.

## INTRODUCCIÓN

Las Instituciones u organizaciones, de cualquier naturaleza: económica, social, gubernamental o de otra índole, ya sean sea pública o privada, deben de priorizar el uso adecuado de sus recursos, con especial énfasis el talento humano como inversión de producción de bienes y servicios a mediano y largo plazo. La visión anterior del talento Humano como bien de inversión de las instituciones, es aun de mayor relevancia en los entes públicos, los cuales deben incorporar nuevas herramientas técnicas y científicas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados.

Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases. Visto de esta forma, de manera especial las instituciones del estado, necesitan una orientación gerencial que centralice su atención en una forma de operar más eficiente, frente a los cambios que percibe cada entidad, indispensable para adaptarse a las

De allí que, es importante la aplicación de estrategias gerenciales que garanticen la optimización de los procesos administrativos en las instituciones integrando procesos rigurosos de planificación, evaluación y control con detallados elementos que le permitan conocer la evolución, el progreso de su gestión, la productividad y competencia sostenible de la organización; así como también le permita acercarse a nuevos escenarios de aprendizaje, incorporando el aprendizaje colaborativo como herramienta para construir conocimiento.

Es por ello, que la administración integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos y las tareas que deben desarrollarse para que sean traducidos en una mejor oferta. La implementación de este estudio requiere el respaldo y el compromiso de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con el área de talento humano, además de servir de guía para la organización de los aspectos a mejorar, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar.

Bajo las ideas anteriores, se abre en el actual trabajo de investigación la posibilidad de presentar una investigación denominada Estrategias Gerenciales para Mejorar los Procesos Administrativos en el Departamento de Talento Humano del Hospital General Dr. Egor Nucete, la cual se apertura y se presenta como requisito indispensable para optar el título de Licenciatura en Administración acreditado por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”; con base a un análisis reflexivo que soporte y favorezca la gestión administrativa y de talento humano, lo cual permitirá optimizar el trabajo y generar condiciones de sostenibilidad y crecimiento de la entidad.

Para ello la investigación se estructura de la siguiente manera:

El Capítulo I, constituido por el problema, donde se describe la situación en estudio, el objetivo general y los objetivos específicos, contempla la justificación de la investigación y las limitaciones y alcances de la misma.

El Capítulo II, se presenta el marco teórico referencial, el cual está compuesto por los antecedentes, las bases teóricas conformadas por postulados y teorías publicadas por especialistas y la Operacionalización de las variables.

El Capítulo III hace referencia al marco metodológico, el cual muestra la estructura diseñada, siendo esta la base fundamental en el desarrollo de la investigación, acá se encuentra, la población y la muestra, instrumentos de recolección de datos. Igualmente, se incluye la validación y confiabilidad del instrumento y técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV conformado por el análisis de los resultados, describe gráfica y porcentualmente los datos obtenidos de la aplicación del instrumento y se detallan las conclusiones de la investigación en base a los resultados obtenidos y objetivos planteados.

Finalmente, el Capítulo V, la propuesta e incluye el diagnóstico, factibilidad y diseño de la misma, así como las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan el presente trabajo investigativo.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema.**

El empresario de hoy debe estar atento a los cambios del entorno de forma global, sin embargo la fabricación de probables escenarios a permitido predecir los caminos y alternativas a seguir en un mañana incierto y prepararse para asumir esta realidad con las mejores herramientas de subsistencias posible. La importancia que tiene una organización se ha visto en el transcurrir de las diversas épocas, esto se ha insistido en debido a que es la segunda fase del proceso administrativo de los recursos (especialmente el talento humano). A través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento y así sus principios y herramientas, donde se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, además se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas.

Con la llegada del siglo XXI viene a ser la era competitiva, más sin embargo anteriormente aquella organización que tuviera los procesos tecnológicos más avanzados pero y al surgimiento de la globalización, es de gran competencia aquellas empresas que ofrecen la mejor calidad de sus servicios, sin dejar por fuera las instituciones u organismos del Estado; pero esta ventaja profesional solo se logra con la calidad del personal que integran la empresa y con la mejor administración del talento humano.

Paralelamente a esto, la disposición al cambio y la innovación son elementos propios de la dinámica empresarial, y no hay que dejar atrás que los administradores del talento humano se encuentran ante el reto de seleccionar al personal más calificados y aptos para puestos específicos, además de enfrentarse a las exigencias constantes en el área laboral, esto como consecuencia de los cambios de los actores externos, tales como las regulaciones del estado, la

tecnología e innovación, el mercado competitivo; y de los actores internos como las organizaciones sindicales.

Esto se logra a través de la aplicación de estrategias gerenciales que se adapten a cada organización de acuerdo a sus características sobre el particular, González y de Pelekais (2010), señalan que,

Las estrategias gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia un gerente debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa. p.343

En efecto, las estrategias gerenciales son aquellas que se desarrollan a través de un plan, en el cual se integran las principales metas y políticas de una organización, estableciendo la secuencia coherente y armónica de las acciones por realizar, con el fin de lograr una situación viable y original con los recursos adecuados, así como anticipar en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Las instituciones han venido enfrentando cambios trascendentales, por lo que la gerencia y sus líderes deberían estar en un proceso de innovación y adaptación, con el único objeto de suministrar respuestas a las nuevas situaciones que demandan los diferentes actores sociales. De igual modo, los países latino americanos, también han venido asumiendo estos procesos con el fin de intensificar la gestión pública, en cualquier sector servicio es decir tanto público como privado, por cuanto se amerita de eficiencia y eficacia a nivel de los organismos con el resultado de administrar de acuerdo a las funciones y competencias que cada uno tiene, en función de la misión y visión para los cuales fueron creados.

Venezuela no escapa a las realidades anteriormente expuestas donde la dirección de personal o manejo del mismo debe experimentar numerosas

transformaciones, que evidentemente, van desde la expresión administración de personal hasta la moderna gestión del talento humano.

De esta manera la importancia de la dirección del talento humano fluye y refluye en respuesta a los cambios y desafíos que enfrentan las empresas modernas. Hoy en día, los profesionales de este campo enfrentan muchos retos y problemas entre los que se pueden mencionar: el reclutamiento de nuevos empleados, formulan normas para selección y diseño de programas de formación, así como de salarios, comunicación y jubilación los cuales deben realizarse con sus respectivas evaluaciones correspondientes a cada departamento en la cual son responsables.

Sobre el particular, Chiavenato (2011), señala que el departamento de talento humano

Es un área de estudio relativamente nueva, el profesional de este espacio es un ejecutivo en organizaciones tanto medianas como grandes. El contexto donde opera el recurso humano consta de las empresas y de las personas que las integran, es así como las instituciones son un medio para alcanzar diversos objetivos personales e institucionales con un corto mínimo de tiempo, esfuerzo y problemas.

Es por ello, y en función de la importancia que aplica un Departamento de talento Humano de una empresa, surge la necesidad de analizar la organización de los procesos administrativos su uso, tecnificación, adiestramiento y selección de los trabajadores y trabajadoras con el objeto de evaluar la situación actual y determinar medidas tendientes a mejorar dicho procedimiento aplicando diversas estrategias gerenciales para así satisfacer la necesidad objetiva de que cada trabajador debe conocer y realice su función dentro del ente con el mínimo de esfuerzo, el menor costo y el máximo rendimiento.

Particularmente el Hospital General Dr. Egor Nucete, es una institución pública, adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Salud del Estado Cojedes, encargada de velar por la seguridad pública en materia de atención, prevención y asistencia hospitalaria en casos de salud, ya sean esta de carácter naturales o

provocados por la acción del hombre, teniendo como visión y misión, la prestación de diversos servicios que van desde la prevención asistencial hasta las intervenciones quirúrgicas.

En el nosocomio se han venido presentando ciertas fallas en cuanto a invertir de manera eficaz en su talento humano en las distintas modalidades de servicio, que este debe prestar a las comunidades. La captación y capacitación permanente del talento humano, como (médicos, enfermeras, camilleros, entre otros) y personal administrativos, al igual que la dotación de equipos técnicos adecuados para esta institución la cual también se ve afectada.

Actualmente, los servicios públicos ofrecidos por este organismo presentan la necesidad de ser seguir la pista desde el punto de vista organizacional y administrativo en las actividades diarias presentadas, igualmente es necesario atender dentro del proceso las actividades de atención inmediata, debido a la posible necesidad que existe de un equipamiento integral de implementos tecnológicos y unidades de traslados así como la implementación de un sistema de control y registro de actividades diarias interconectadas a través de un sistema computarizado, por otro lado debería prepararse un modelo de registro organizacional en cuanto al material textual y bibliográfico que facilite la eficiencia administrativa en cuanto al acceso a la información institucional organizada en archivos respectivos.

Por lo que la problemática administrativa expuesta la presente investigación está centrada en aplicar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de talento humano del Hospital General Dr. Egor Nucete. De allí, se plantean las siguientes interrogantes que permiten encausar el presente estudio:

¿Como es la Situación Actual en relación a los Procesos Administrativos del Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete?.

¿Que aspectos estratégicos Inciden en los Procesos Administrativos del Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete?.

¿Existe la necesidad de diseñar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de talento humano del hospital general Dr. Egor Nucete?

### **Objetivos de la investigación.**

#### **Objetivo General**

Diseñar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de talento humano del hospital general Dr. Egor Nucete.

#### **Objetivos Específicos**

-Diagnosticar Las Situación Actual de los Procesos Administrativos del Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete.

-Determinar los Aspectos estratégicos que Inciden en los Procesos Administrativos Del Departamento de Talento Humano En El Hospital General Dr. Egor Nucete.

-Proponer Estrategias Gerenciales Para Mejorar Los Procesos Administrativos en el Departamento de Talento Humano Del Hospital General Dr. Egor Nucete.

### **Justificación de la investigación.**

Una de las primeras razones para la aplicación de un plan estratégico en los procesos administrativos del departamento de talento humano del hospital general Dr. Egor Nucete , es conocer las deficiencias presentes en los mismos, para de esta manera generar una matriz de opinión que permita traducir las mismas en recomendaciones, dando una ventana abierta a las distintas autoridades con competencias en el tema para tomar medidas correctivas, e implementar nuevas técnicas que mejoren las actividades que se realizan en esta institución pública.

Así mismo, al personal que labora en esta institución les permitirá de forma clara, conocer las fallas que se están presentando y contribuir en la solución de las

mismas, y de esta manera integrarlos un poco más con su cargo y la institución. De igual modo, la institución se beneficia de una política del talento humano, que ofrece oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), y estimula la productividad y mejora las relaciones humanas en el trabajo.

También, el estudio pudiera causar impactos dentro de otros organismos con similares situaciones y en este sentido, los resultados del estudio pudieran servir de base para investigaciones a futuros, dentro de las mismas líneas de acción y a mayor profundidad.

De esta manera, la justificación práctica de esta investigación viene dada por la necesidad de suministrar al Departamento De Talento Humano del Hospital General Dr. Egor Nucete y por ende a sus Directivos, orientaciones que beneficien su acción gerencial, desarrollando así nuevas estrategias gerenciales, con la finalidad de lograr metas productivas significativas para las mismas y para todo su personal, a partir del diseño y formulación de nuevas teorías organizacionales basadas en el plan estratégico para organizar los procesos administrativos que evalúen el desempeño de los trabajadores, donde la respuesta oportuna y la satisfacción de expectativas sea el factor preponderante en la integración de estas variables.

Dado que, el estudio se enmarca en la línea de investigación propuesta por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, en Ciencias Sociales, específicamente en la Gerencia Publica, esta investigación proporciona una serie de beneficios, tanto para la organización, como para el talento humano, logrando enfrentar con éxito los constantes cambios del entorno y alcanzar con ello una evolución sostenida con respecto a la competencia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Con relación al tema Tamayo y Tamayo (2009), señala que el marco teórico “Tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proporciones que permiten abordar el problema”. (p.56). Se trata de dar a la investigación un ámbito donde este cobre sentido y coherencia, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo ordenándolos de modo tal que resulten útil para la investigación.

Toda información debe ser sustentada científicamente; es decir, tener especificado el autor que lo emitió. El marco teórico debe describir, explicar y predecir el objeto del estudio, así como también la organización del conocimiento y la orientación de la investigación.

#### **Antecedentes de la investigación**

Todo trabajo se fundamenta en los conocimientos previos que van dejando en el tiempo y la evolución del pensamiento. En tal sentido, se recurre a todas aquellas investigaciones que hayan marcado el rumbo que este estudio conlleva, en este sentido se presentan antecedentes relacionados, sobre los mismos Hernández, Fernández y Baptista (2008), hacen referencia a los mismos estableciendo que “son indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad”. (Pág. 102).

Para sustentar la investigación planteada, y dar bases a los señalamientos realizados, fue necesario consultar diferentes autores, así como a la vez, plasmar la relación existente entre los mismos y la investigación.

Sobre el particular, Abdulraseg, Escorcha y Peralta (2014), en su trabajo de investigación titulado "Evaluación de la regulación de los Procedimientos Administrativos y sus Efectos en la Eficiencia Administrativa", exponen que la

evaluación de los procedimientos administrativos y su regulación, la empresa tendrá opción de mantener estandarizados cada uno de los procesos internos de la misma además con esto lograra que las tareas se ejecuten sin omitir pasos necesarios por la conveniencia o negligencia de cada quien.

Cuando se tiene una deficiencia en los procesos por negligencia del personal que labora en el departamento, no solo debe ser por deficiencias del empleado sino por desconocimiento de las labores a realizar por falta de comunicación o de una idea de cómo debe realizarse la actividad para así obtener una mejor calidad y productividad de las labores las cuales sean aplicadas al proceso administrativo.

Se puede mencionar que existe cierto grado de similitud con esta investigación al compartir la idea de que utilizando de manera optima los procesos administrar sin evadir ninguna de sus fases, se obtendrá una mejor calidad y productividad de las labores las cuales sean aplicadas al proceso administrativo.

Igualmente, Piñero (2013). en su trabajo de investigación denominado “Incidencia del Análisis y Descripción de Puesto en la Productividad”, siendo su objetivo general establecer la influencia de las modernas técnicas de análisis y descripción de puntos en el logro de la productividad en las organizaciones, utilizando un método de estudio descriptivo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario aplicado a una muestra de 70 personas regularmente distribuidas en 9 puestos de trabajo, el cual llevo a la conclusión de que el análisis y la descripción de puestos constituyen un valioso elemento de inicio de la productividad laboral.

En relación a lo anterior se tiene, que en la problemática planteada en el servicio de talento humano en el hospital general Dr Egor Nucette en lo referente a la ausencia de una manual de descripción de cargos, da base a la ineficiencia presente en el trabajo que llevan a cabo los empleados que forman parte de este departamento, por tal motivo se hace necesario su implementación, para contribuir con el aumento de su productividad.

En el mismo orden de ideas Mastrangelo (2013), en su estudio "Propuesta para la optimización de los procesos administrativos del Departamento de Administración Financiera del Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales Renovables (MARNR) el cual mantuvo como objetivo general la optimización de los procedimientos administrativos en busca del logro de la eficacia en el funcionamiento y toma de decisiones del departamento de administración financiera del MARNR. Llegando a la conclusión, de que el mismo no aplica de manera adecuada los procesos básicos de administración, como son la planificación, organización, dirección y control. Además recomienda la implantación y optimización de un manual, normas y procedimientos que presenten una guía de trabajo y la duplicidad de tareas.

Se puede observar claramente la relación entre este antecedente y el presente estudio ya que Mastrangelo propone que los procedimientos deben ser optimizados; es decir, deben ser llevados a cabo correctamente para lograr la eficacia en el trabajo alcanzando los objetivos y obteniendo resultado.

Así mismo, Mendoza (2013) en su investigación de tipo descriptiva titulada "Clima Organizacional Productividad y Calidad de Gestión en una Empresa de Servicio Eléctrico". Cuyo objetivo principal fue la identificación del clima organizacional que reinaba en la empresa para conocer su influencia en los niveles de productividad y calidad de gestión. El autor determinó que los ambientes organizacionales tienen una relación estrecha con las actividades que llevan a cabo los empleados dentro de un departamento, caracterizado este por la comunicación existente entre el gerente y sus empleados.

Cuando existe una planificación adecuada de los recursos con los que cuenta la empresa, los trabajadores sienten más libertad de acción a la hora de realizar sus actividades lo que les permite el logro de objetivos. Esas actividades deben estar rodeadas por un ambiente organizacional ameno, para el desarrollo del mismo. En el departamento de talento humano en el hospital general Dr Egor, influye la ausencia de una planificación clara de recursos que le den libertad y creatividad a su personal

para llevar a cabo los procesos administrativos, lo que influye gravemente en el desarrollo de sus actividades, generando baja productividad.

Por último Pachano (2013), en su trabajo de grado titulado “las estrategias gerenciales para el aprendizaje colaborativo en el programa de posgrado Administración de la Educación Básica de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB), sede Cabimas”. La cual se baso en una investigación en el paradigma positivista, de tipo analítica descriptiva, con diseño no experimental, de campo transeccional. La cual llego a la siguiente conclusión que las estrategias corporativas y competitivas son esenciales para alcanzar los objetivos, propósitos o metas establecidos en la organización y en cuanto al aprendizaje colaborativo, representan una apertura hacia los nuevos escenarios académicos. Así como también se proponen un conjunto de estrategias gerenciales para fortalecer el aprendizaje colaborativo en los estudiantes.

Todos los trabajos de investigación anteriormente señalados guardan una estrecha relación con el presente trabajo de grado debido a que relacionan las actividades del personal de cada institución su eficiencia y productividad así como ejercer sus funciones de acuerdo a su cargo o responsabilidad.

### **Teoría Administrativa**

La administración es toda aquella actividad relacionada con la planificación, organización, dirección y control de los recursos de las organizaciones cualquiera que sea su naturaleza o dedicación.

La teoría que sustenta esta investigación, es la teoría básica y universal de la administración, cimentada por uno de los pioneros de la materia, Henry Fayol (1961), quien basa su teoría en la estructura de la organización y de cómo esta influye en la obtención de mejores beneficios mediante el logro de la eficiencia. También se puede deducir que hace énfasis sobre las tareas a realizar por los trabajadores y el desempeño de ellos en la empresa.

La teoría Fayolista, sostiene que cuando se piensa en el proceso de planificación, se tiene en mente el prever el porvenir y preparar el mismo para tener

en cuenta los pasos a seguir para cumplir una meta. De ahí proviene la organización, lo que según el teorista, proveer a una empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento: materiales, herramientas, capitales y personal; una vez constituido el cuerpo social, se trata de hacerle funcionar, tal es la misión de la dirección, la cual para cada jefe, consiste en sacar el mejor partido posible de los agentes que componen su unidad, en interés de la empresa.

En este sentido, es aquí donde se debe tener siempre en cuenta que la producción de la entidad, esta iniciando o ya esta iniciando sus operaciones productivas, por ende la gerencia debe velar por su correcto funcionamiento. Para cumplir con su función, el gerente debe establecer normativas y procesos a los que estarán sometidos sus subordinados y trabajadores, esto con el fin de asegurar que cada componente de la empresa se dirija hacia una misma meta, la cual es cumplir con los objetivos propuestos. A partir de este punto, es donde se empiezan a coordinar los esfuerzos individuales para convertirlos en un único esfuerzo en conjunto, permitiendo el desarrollo productivo y económico de la empresa.

### **Bases Teóricas.**

En este aspecto Arias (2008), establece que las bases teóricas están formadas por “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Señalando que son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, entre otros.

De esta manera, a propósito de la investigación las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas.

Para la realización del trabajo de investigación se tomaron en cuenta varias definiciones las cuales se señalan a continuación:

### **Estrategias Gerenciales.**

Al respecto Quero (2008), expresa que “las estrategias gerenciales permiten conducir su gestión hacia la optimización de los recursos con responsabilidad, tanto en el ámbito tecnológico, de producción, administrativo y humano-social”, (p. 47)

### **Estrategias A Nivel Corporativo**

Partiendo de la premisa Quero (ob.cit.), señala que el gerente es la persona capaz de garantizar los procesos básicos de la organización, canalizar el esfuerzo productivo y el capital intelectual, centrado en el potencial y creatividad de los actores de su institución, sobre la plataforma del trabajo colectivo, entonces, la estrategia a nivel corporativo adopta una visión general porque en ella se apoya la alta gerencia organizativa, por lo cual debe existir una clara integración con la filosofía de dicha organización, así como también el compromiso de los actores involucrados en ello para lo cual se explican a continuación:

La Integración con la Filosofía Organizacional: para Sainz (2003), la estrategia corporativa le corresponde a la alta dirección, quien recoge con su equipo de trabajado las decisiones tomadas para definir la misión y visión que permitan satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés. En este contexto, es relevante la coordinación de la acción de la alta gerencia, encargada de procurar la máxima funcionalidad entre los objetivos institucionales apoyada en la estructura de la organización mediante procesos como: la planificación, evaluación y el control, proyectados en las estrategias corporativas para guiar las actividades gerenciales.

Para ello, se deben propiciar procesos sociales como: comunicación, participación y negociación construyendo un ambiente moderno, inteligente, que entienda concepciones de espacios abiertos a la innovación al momento de dar alternativas para gestionar conflictos y proponer soluciones a la dinámica organizacional, dentro de las dimensiones de corresponsabilidad.

La Responsabilidad Social: las estrategias gerenciales corporativas están vinculadas con las necesidades propias de la sociedad, generan un sistema relacional entre objetivos, las estructuras y los recursos disponibles sean estos tangibles o

intangibles de la organización, que deben estar guiados por procesos sociales tales como: comunicación, participación toma de decisiones, entre otros. En efecto, para formular las estrategias gerenciales es importante conocer el entorno, su vinculación con el sector privado y otras organizaciones afines, para atender a la competencia y estar en vanguardia.

Por último la Estabilidad Organizativa: las estrategias a nivel corporativo en su acción integral, promueven mecanismos para el mejoramiento continuo y el monitoreo de calidad ejerciéndolos a través de la evaluación institucional, así se podrá conocer más y en profundidad la organización, planificar futuras acciones para corregir y poder lograr la estabilidad organizacional.

### **Estrategia Competitiva**

De acuerdo a lo expresado por Quero (0b. cit), la estrategia competitiva es el patrón, las políticas y planes esenciales para alcanzar los objetivos, propósitos o metas establecidos, en este nivel la organización define el camino a seguir para lograr que se proyecte hacia la organización que quiere ser y convertirse en una con características de ser sostenible.

Según la citada autora, la estrategia competitiva se puede clasificar de la siguiente manera:

**Cuadro 1.****Tipos de estrategias competitivas**

ESTRATEGIAS	CARACTERÍSTICAS
Estrategia de Disuasión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinada a evitar o atenuar la severidad de conflictos entre empresas u organización y los competidores.</li> <li>-Analiza los acontecimientos para poder generar discusiones, consensos y tomar decisiones correctas que garanticen soluciones efectivas, en el caso de las universidades por ser un sector neurálgico en las sociedades.</li> <li>-Se mantiene innovación para resolver en gran medida los problemas de su entorno.</li> <li>-Búsqueda del equilibrio indispensable entre la organización y su entorno, lo cual viene a ser una de las responsabilidades fundamentales.</li> </ul>
Estrategia Defensiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientada a resistir los ataques de los competidores, para lo cual el gerente debe conducir su gestión hacia la optimización de los recursos que se colocan bajo su responsabilidad tanto en el ámbito tecnológico y de producción como en el administrativo y humano-social.</li> <li>- Tienen la capacidad gerencial necesaria para coordinar la utilización de los recursos con base en objetivos y a la función de los criterios estratégicos adecuados.</li> </ul>
Estrategia de cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar la capacidad de varias empresas con el fin de competir en mejores condiciones.</li> <li>- Enfatizan acciones previstas dentro de la organización para alcanzar las ventajas competitivas y enfrentar los cambios existentes en el entorno.</li> <li>- Equilibrar la competencia profesional, la ética profesional y la actividad empresarial</li> </ul>

Fuente: Quero (2008).

### **Manual de talentos humanos.**

El Ministerio de Salud busca una política de transparencia y ordenamiento de los procesos administrativos de talento Humano que refleja equidad, claridad, disponibilidad de la información y la administración de talento humano, consistencia en la aplicación y eficiencia de los procedimientos. Esta política tiene como objetivo la aplicación de instrumentos modernos (estrategias) en los diferentes procesos fundamentales de la Gerencia del Capital Humano, tales como:

- .-Planificación del talento humano.
- .-Clasificación de Puestos.
- .-Desarrollo del talento Humano.
- .-Gestión del Desempeño.
- .-Relaciones Laborales.
- .-Administración de Salarios y Beneficios Sociales.

### **La Evaluación del Desempeño.**

Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización.

En este punto resulta pertinente desarrollar el concepto de evaluación del desempeño a la luz de los hallazgos de diferentes teóricos que han abordado la temática y en este sentido Chiavenato (2011), expresa que es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.

De allí que resulta comprensible el hecho de que no basta que ella disponga de equipos y tecnologías, sino existen empleados que trabajen en pro de su efectivo funcionamiento. Es este orden de ideas, resulta pertinente concebirlas como un sistema, dentro del cual se incluye el talento humano, que laboran en todos los departamentos y oficinas conformando el engranaje de las mismas para dar

cumplimiento a los objetivos de la misión encomendada. A propósito de ello Chiavenato (2011), sostiene que:

En el campo administrativo del talento humano y materiales constituyen soportes claves en virtud de que los primeros, son quienes realizan las actividades para alcanzar metas, objetivos y propósitos o fines de la organización; y los segundos, por constituir el eje del funcionamiento. (p.48).

Para Blanco (2011) el propósito de ésta, es la de realizar juicios acerca de los “conocimientos, habilidades y destrezas que individualmente tiene los individuos para desempeñar roles laborales en ambientes reales de trabajo, con el fin de obtener evidencias de que dominan los estándares esperados para desempeñarse en una función específica”. (p.43). Lo que se quiere decir entonces, que en lo laboral se evaluar el desempeño del empleado o funcionario en un determinado contexto y los criterios de evaluación se derivan del análisis de competencias y de sus condiciones explícitamente específicas. En este sentido, la misma toma en cuenta el conocimiento, las habilidades y destrezas, actitudes y valores como fuente de evidencias.

Cabe destacar que la evaluación del desempeño debe ser una acción planificada que atienda a una serie de criterios humanísticos con el propósito de evitar improvisaciones, realizándola de manera sistemática y continua, tomando en consideración las necesidades que se vayan presentando.

### **Disuasión.**

De acuerdo a Clausewitz es el acto y el resultado de disuadir: hacer que alguien desista de algo o modifique su opinión. La disuasión puede ser una acción que se desarrolla con la intención de evitar otra considerada dañina o peligrosa. Se denomina teoría de la disuasión, por otra parte, al postulado que alude a la existencia de una estrategia para conseguir que un rival no inicie una determinada acción. El concepto suele vincularse a las armas nucleares, ya que algunos especialistas sostienen

que siempre deben estar disponibles, pero nunca tienen que utilizarse. El solo hecho de la existencia de estas armas funcionaría como disuasión de un ataque enemigo.

### **Eficiencia.**

Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, logrando mejor optimización y rendimiento, de esta manera lo expresa Koontz y Weihrich (2010), cuando denominan que la eficiencia “consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos”. (p.14).

Mientras que Chiavenato (2011), define la eficiencia “como la utilización de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (p.52).

También Robbins y Coulter (2011) expone, que la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". (p.7).

### **Eficacia.**

Ser eficaz es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos. La eficacia hace referencia a los resultados obtenidos en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos.

Para Chiavenato (2011), la eficacia "es una medida del logro de resultados". (p.132.).

En cambio Da Silva (2010) señala, que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos; es decir, con la realización de 30 actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". (p.20)

**Efectividad.**

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados. La efectividad es el logro de los resultados propuestos en forma oportuna. Es el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles (materiales, dinero, personas), en la consecución de los resultados esperados. Es la conjunción de eficacia y eficiencia. Se le define como la óptima relación existente entre los productos, servicios o resultados alcanzados y el uso que se hace de los recursos.

Cuando un individuo practica la efectividad en su trabajo, su tiempo rinde mucho más y sus niveles de bienestar aumentan, ya que éste sentirá que está cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente. Según la ley de la efectividad, este hábito se adquiere al equilibrar la producción y la capacidad para producir. De esta forma, tanto los gerentes como el personal a su cargo, podrán obtener un mayor beneficio del esfuerzo y de las horas de trabajo que invierten a diario en la empresa.

**Organización.**

La organización es la segunda fase del proceso administrativo. A través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas.

Cuando se habla de la estructura de la organización es definir en la organización las clásicas cuestiones sobre quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Dar respuesta a estos planteamientos en relación con las tareas y actividades de la organización es la estructura de trabajo.

**Control Administrativo**

El control es una etapa importante dentro del desempeño de la organización, ya que compara los sucesos registrados y los objetivos que se alcanzaron contra los

que se deseaban; al descubrir desviaciones de inmediato se toma la acción correctiva adecuada al caso.

El control conduce al orden y la disciplina, coordina el desempeño en la oficina; por medio de éste se obtiene la respuesta respecto a si se continúa o no el actual plan de trabajo. La necesidad del control radica en que existe una demora de tiempo cuando se formulan los objetivos y cuando se llevan a cabo; así durante este intervalo, al presentarse condiciones imprevistas, éstas pueden causar una desviación entre el desempeño real y el deseado.

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la Administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales: planeación, organización, ejecución y control, constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas.- funciones fundamentales de administración son:

La Planeación: Es utilizada para determinar los objetivos en los cursos de acción que han seguirse.

La Organización: Para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

La Ejecución: Por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.

El Control: De las actividades para que se conformen con los planes.

### **Proceso de la organización.**

El proceso de organizar busca establecer la estructura orgánica más eficiente y eficaz, utilizando los principios científicos de la administración. Una buena organización debe satisfacer, además, la necesidad objetiva de que cada trabajador conozca y realice su función dentro del organismo con el mínimo de esfuerzo, el menor costo y el máximo rendimiento. En ese sentido los pasos esenciales en el proceso de organizar son:

.- Identificar las funciones, actividades y tareas necesarias para alcanzar los objetivos principales de la organización..- Preparar el organigrama funcional de la organización que muestre las distintas actividades o funciones a realizar por la institución.

.- Definir las funciones con sus correspondientes deberes en términos de la descripción de las diferentes clases de cargos que existirán dentro de la organización.

.- Seleccionar al personal adecuado para cubrir los cargos.

.- Preparar el manual de la organización y el manual descriptivo de las clases de cargos, con las funciones, tareas y actividades a realizar por las personas que los ocupen.

En este sentido George Terry (2012), los procedimientos son guías para la acción que señalan las operaciones concretas y necesarias, y su secuencia para cumplir con una actividad o trabajo determinado. Es una serie de tareas coordinadas que forman un orden cronológico y la forma establecida de ejecutar el trabajo.

### **-El enfoque del comportamiento interpersonal**

Este análisis se basa en la tesis de que el administrar involucra realizar las cosas, con y mediante individuos; por lo tanto, su estudio debería centrarse sobre las relaciones interpersonales. A veces denominada de “relaciones humanas”, de “liderazgo”, o de las “ciencias del comportamiento”. En otras palabras, este enfoque se concentra sobre el aspecto humano de la administración y sobre el principio de que cuando se trabaja para alcanzar objetivos de grupo, “las personas deberían entenderse”. Los teóricos de esta área están principalmente orientados hacia la psicología del individuo. Su objetivo principal es el individuo y sus motivaciones como ser socio-psicológico.

### **- El enfoque de comportamiento de grupo**

Este enfoque está íntimamente relacionado con el del comportamiento interpersonal, y con frecuencia es confundido o entrelazado con él. Incluye a aquellos

que conciben la administración como un estudio de patrones de comportamiento de grupo. Puede variar desde el estudio de los patrones culturales de pequeños grupos hasta el estudio de la composición del comportamiento de grandes grupos dentro de una empresa.

### **El enfoque de sistemas sociales cooperativos**

El comportamiento interpersonal y el de grupo para el estudio de la Administración, se ha concentrado cada vez más sobre el estudio de las relaciones humanas como sistemas sociales cooperativos. Esto se debe parcialmente a la relativa y reciente tendencia a contemplar toda clase de fenómenos desde el punto de vista de un sistema.

El enfoque de sistemas sociales cooperativo es verdaderamente significativo para la administración; todos los administradores, naturalmente operan un sistema social, pero no se encuentran administradores en todas las clases y tipos de sistemas sociales cooperativos.

### **El enfoque de teoría de la decisión**

Este enfoque se concentra sobre la decisión racional, la selección entre varias alternativas posibles de un curso de acción. Los teóricos pueden tratar con la decisión en sí misma, con las personas o con el grupo organizado que las toma o con un análisis del proceso. Algunos se limitan esencialmente a la motivación económica de la decisión, otros consideran que cualquier cosa que suceda en una empresa es materia de análisis, y aún otros más expanden el área de la teoría de la decisión para abarcar los aspectos psicológicos y sociológicos, y el medio de las decisiones y de las personas que han de tomarlas.

### **Departamento de talento Humano.**

Sobre el particular, Chiavenato (2011), señala que el Departamento de talento Humano es un área de estudio relativamente nueva, el profesional en talento humano es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas. El contexto donde

opera el área de talento humano consta de las organizaciones y de las personas que las integran. Las organizaciones son un medio para alcanzar diversos objetivos personales con un corto mínimo de tiempo, esfuerzo y problemas. Del mismo modo, el autor define, al ser humano eminentemente social e interactivo, lo cual le permite lograr objetivos que no podría alcanzar individualmente, de esta manera se integra a una organización cuya cooperación recíproca es esencial para su existencia, ya que al estar inmerso en una organización deben ser capaz de comunicarse y actuar conjuntamente para el logro de objetivos comunes.

Se nota cierta tendencia en las organizaciones exitosas a no administrar personas ni talento Humano, sino, a administrar con las personas, a quienes se les ve como agentes activos y proactivos, dotados no solo de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino también de inteligencia, actitudes, conocimientos, percepciones, creatividad y habilidades intelectuales.

### **Bases Legales.**

Toda investigación requiere de un soporte legal, en caso particular se inicia con la Carta Magna; es decir, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que expresa claramente los principios gerenciales y las pautas a seguir en la administración pública en lo referente al control de gestión, en cual viene acompañado de la supervisión y evaluación del

**.- La Constitución Nacional De 1999 De Gaceta Oficial 5.453**, la cual expresa:

#### **Artículo 62:**

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo y garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

**Artículo 70:**

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, las iniciativas, legislativas, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otras; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las carácter financieros, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria, y demás formas asociativas guiadas por los valores la mutua cooperación y la solidaridad. La ley establece las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en el artículo.

**Artículo 83:**

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

**Artículo 84:**

Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de

decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

**Artículo 85:**

El financiamiento del sistema público nacional de salud es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales, las cotizaciones obligatorias de la seguridad social y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la ley. El Estado garantizará un presupuesto para la salud que permita cumplir con los objetivos de la política sanitaria. En coordinación con las universidades y los centros de investigación, se promoverá y desarrollará una política nacional de formación de profesionales, técnicos y técnicas y una industria nacional de producción de insumos para la salud. El Estado regulará las instituciones públicas y privadas de salud.

**Artículo 86:**

Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas.

La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado. Los remanentes netos del capital destinado a la salud, la educación y la seguridad social se acumularán a los fines de su distribución y contribución en esos servicios. El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial

**Artículo 118:**

Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorros, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El Estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa”.

Las diversas leyes que regulan las actividades empresariales y las actividades públicas entre otras, servirán para dar sustentación legal al presente trabajo de investigación.

**Ley Orgánica de Procedimientos administrativos. Con reformas a la Ley de 1966. Gaceta Oficial N° 37.285 18 de Septiembre de 1998.**

De acuerdo a la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos vigente, en sus artículos 7, 8, 9 y 47, señalan de manera legal lo siguiente:

**Artículo 7:**

Se entiende por acto administrativo, a los fines de esta ley, toda declaración de carácter general o particular emitida de acuerdo con las formalidades y requisitos establecidos en la ley, por los órganos de la administración pública.

**Artículo 8:**

Los actos administrativos que requieran ser cumplidos mediante actos de ejecución, deberán ser ejecutados por la administración en el término establecido. A falta de este término, se ejecutarán inmediatamente.

**Artículo 9:**

Los actos administrativos de carácter particular deberán ser motivados, excepto los de simple trámite o salvo disposición expresa de la ley. A

tal efecto, deberán hacer referencia a los hechos y a los fundamentos legales del acto.

En relación a los artículos citados anteriormente, es importante señalar que el acto administrativo como tal, debe estar regido por la ley y las normas fijadas por la administración del ente público o privado que las lleve a cabo, para de esta manera cumplir con los procesos administrativos cabalmente.

#### **Artículo 47.**

Los procedimientos administrativos contenidos en leyes especiales se aplicarán con preferencia al procedimiento ordinario previsto en este capítulo en las materias que constituyan la especialidad.

En relación al artículo 47 específicamente, se tiene que con los procedimientos especiales se toman en cuenta las normas ordinarias, siempre y cuando el caso no requiera de actividades especiales que permitan solucionar el trámite, tomando en cuenta que nunca se puede estar fuera de la ley.

Así pues la Constitución Nacional de 1999 de Gaceta Oficial 5.453, en su Título IV referido al Poder Público, específicamente en los artículos 141 y 143, y donde señala claramente el derecho de la ciudadanía a exigir eficiencia a los funcionarios en el ejercicio de la función pública, y donde establece que “la administración pública está al servicio de los ciudadanos”. (p.46).

Tomando en cuenta que el Hospital General Dr. Egor Nucete una entidad público, se espera eficacia y eficiencia del Talento humano que laboran para él y en este sentido se alude a las responsabilidades de los empleados adscritos a este, en cuanto al cumplimiento de sus funciones en cada uno de sus servicios y unidades administrativas. Por otra parte, el Artículo 141, del referido instrumento legal, establece que:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad eficacia, eficiencia, transparencia rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”. (p.46).

Las diversas leyes que regulan las actividades empresariales y las

actividades públicas, tales como La ley del Funcionario Público, entre otras, servirán para dar sustentación legal al presente trabajo de investigación.

**La Ley del Estatuto de la Función Pública (2002) de Gaceta Oficial No. 37.522.**

Estipula en su artículo 10 que: Serán atribuciones de las oficinas de Talento Humano de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional:

- 1:** Ejecutar las decisiones que dicten los funcionarios o funcionarias encargados de la gestión de la función pública.
- 2:** Elaborar el plan de personal de conformidad con esta Ley, sus reglamentos y las normas y directrices que emanen del Ministerio de Planificación y Desarrollo, así como dirigir, coordinar, evaluar y controlar su ejecución.
- 3:** Remitir al Ministerio de Planificación y Desarrollo, en la oportunidad que Se establezca en los reglamentos de esta Ley, los informes relacionados con la ejecución del Plan de Personal y cualquier otra información que le fuere solicitada.
- 4:** Dirigir la aplicación de las normas y de los procedimientos que en materia de administración de personal señale la presente Ley y sus reglamentos.
- 5:** Dirigir y coordinar los programas de desarrollo y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
- 6:** Dirigir y coordinar los procesos para la evaluación del personal.
- 7:** Organizar y realizar los concursos que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios o funcionarias de carrera, según las bases y baremos aprobados por el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
- 8:** Proponer ante el Ministerio de Planificación y Desarrollo los movimientos de personal a que hubiere lugar, a los fines de su de aprobación.
- 9:** Instruir los expedientes en caso de hechos que pudieren dar lugar a la aplicación de las sanciones previstas en esta Ley.
- 10:** Actuar como enlace entre el órgano o ente respectivo y el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
- 11:** Las demás que se establezcan en la presente Ley y su Reglamento.

## **Definición de Términos**

### **Estrategia**

La estrategia se refiere a: “Determinación de la misión (o propósito fundamental) y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para lograr estos fines” Koontz y Weihrich (2004)

### **Instrumento**

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. Los instrumentos de medición son las herramientas que se utilizan para llevar a cabo las observaciones. Balestrini, M (2006).

### **Procedimientos**

Es la secuencia cronológica de operaciones y su método de ejecución, que realizada por una o varias personas constituyen una unidad y, son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella. Es un sistema de trabajo, una forma de realizar las cosas. Se fundamentan generalmente en normas, principios, políticas o disposiciones legales. Para Luque de Lázaro(1991).

### **Sistema de Variables.**

En los trabajos de investigación, las variables constituyen los elementos claves del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, con el propósito de identificarlas y de ser necesario clasificarlas, según sea la relación que guardan entre sí, siendo ellas la expresión del significado que le atribuye el investigador a las mismas y así debe entenderse durante todo el trabajo.

A propósito de ello Sabino (2009), señala que las variables, constituyen elementos, factores o términos que pueden asumir diversos valores cada vez que son examinados, o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan. (p.16).

## Cuadro 2

### Operacionalización de las Variables.

Objetivo General: Diseñar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de recurso humano del hospital general Dr. Egor Nucete.

Objetivos específicos	Variables	Descripción Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Diagnosticar</b> Las Situación Actual de los Procesos Administrativos del Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete.  <b>Determinar</b> los Aspectos estratégicos que Inciden en los Procesos Administrativos Del Departamento de Talento Humano En El Hospital General Dr. Egor Nucete.	<b>Independiente: Estrategias Gerenciales</b>	González y de Pelekais (2010), señalan que “las estrategias gerenciales son una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para desarrollar fórmulas adecuadas a la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa”.	<b>Tipos de estrategias</b>	<b>Estrategia de Disuasión</b>	1
				<b>Estrategia Defensiva</b>	2
				<b>Estrategia de cooperación</b>	3
				<b>Estrategia de Planificación</b>	4
<b>Proponer</b> Estrategias Gerenciales Para Mejorar Los Procesos Administrativos en el Departamento de Talento Humano Del Hospital General Dr. Egor Nucete.	<b>Dependiente: Talento Humano</b>	Chiavenato (2011), señala que el talento humano es la Capacidad desarrollable, susceptible de transformarse en una ventaja competitiva de la empresa y de los esfuerzos hechos por los trabajadores en sus puestos o cargos para alcanzar metas y objetivos trazados en función de la misión o visión organizacional..	<b>Laboral</b>	<b>Aplicación y uso del recurso</b>	5-6
				<b>Debilidades en la organización</b>	7
				<b>Revisión en la designación de las actividades</b>	8
				<b>Logro de los objetivos y metas</b>	9
				<b>Satisfacer las necesidades</b>	10-11
				<b>Estrategias</b>	12

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

### CAPITULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

La metodología, de acuerdo a Arias (2012.) “Se basa en la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos para verificar las hipótesis o responder a las interrogantes formuladas” (p 67). Es por ello que, todo trabajo de investigación debe partir de criterios, datos e ideas apoyados por algún tipo de estudios previos, en tal sentido, el propósito del estudio para lograr el modelo estratégico se fundamenta como ciencia aplicada, tomando en consideración los diferentes elementos que buscan la solución a un problema vigente en el Hospital General Dr. Egor Nucete específicamente en el departamento de Talento Humano, y basados en el marco teórico según Chávez (2010), manifestó que “el propósito de estudio de ciencia aplicada es aquella cuyo fin principal comprende resolver un problema en un periodo corto de tiempo” (p 42).

#### **Tipo y Diseño de la investigación.**

La Investigación de Campo no experimental, según Rolando Acevedo Acuña (2006):

Se habla de investigación de campo, cuando la estrategia que cumple el investigador se basa en métodos que permiten recoger los datos primarios o de primera mano en forma directa donde origina su fuente, sin someterlos a modificaciones, es decir, tomarlos tal cual como se presenta la realidad (p. 13).

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la investigación de campo de tipo descriptiva, debido a que la información se recolectó desde el mismo lugar donde se producen los fenómenos, de acuerdo a los informantes de manera directa y sin alteraciones, ya que el estudio requiere detallar los procesos que se llevan a cabo en el departamento de talento humano del hospital general Dr. Egor Nucete de San Carlos Estado Cojedes a fin de determinar estrategias para optimizar sus procesos administrativos del talento Humano.

La Investigación Descriptiva, según Técnicas de Documentación II UNA

(2007) establece que:

Este tipo de investigación trata de tener información acerca del fenómeno o proceso para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho en conocer el origen o causas de la situación fundamental, está dirigida a dar una visión de cómo funciona y cuáles son sus características (p. 68).

### **Población y Muestra.**

Al respecto Tamayo (2007), la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de análisis poseen características en común” (p. 52). Desde este punto de vista la población objeto de estudio en la presente investigación estará conformada por, cuarenta y ocho (48) personas, trabajadores que se manejan en nomina directa por el departamento de talento humano de esta institución.

### **Muestra**

De acuerdo a Hurtado (2007), dice que la muestra es “el conjunto de elementos representativos de una población, a ellos se observará y se les aplicarán los cuestionarios y demás instrumentos” (p. 45).

Por ser la población pequeña esta se constituye en la misma muestra, es decir, cuarenta y ocho (48) personas.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.**

#### **La Técnica**

La investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos, estas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada una establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

La recolección de los datos provee la información necesaria para llegar a conclusiones sobre el fenómeno investigado. Según Arias (ob.cit.), “la técnica de recolección de datos en una investigación es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). En tal sentido, la técnica que se utilizó para la obtención de los datos e información fue la encuesta.

De acuerdo al diseño de investigación, se consideró conveniente utilizar esta técnica debido a que se hará necesaria la interacción entre las investigadoras y los informantes claves

### **Instrumento de Recolección de Datos**

Con respecto al instrumento de recolección de datos, Arias (ob. cit.), lo define: “son los recursos, dispositivos o formatos (en papel o digital) que se utilizan para obtener, registrar o almacenar información” (p.68). Para la recopilación de la información, se utilizó como instrumento el cuestionario, en el cual se midieron diversos indicadores los que determinó la operacionalización de los términos del problema tratado en la investigación.

En el caso de esta investigación se usó un cuestionario estructurado por doce (12) ítems, dirigido al personal que labora en el departamento de talento humano, conformado por preguntas cerradas de carácter dicotómico, por ser respuestas de selección en las que se presentan solo dos (02) alternativas de respuestas SÍ o NO, que representaron la frecuencia con que se cumplieron las actividades

En referencia a la recolección de información, el instrumento se aplicó a la muestra seleccionada con la finalidad de obtener información para su respectivo análisis.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Para la validación y confiabilidad el instrumento en el presente trabajo de investigación, se consideraron dos elementos que, de acuerdo a Balestrini (2008):

“Debe reunir dos (2) condiciones, la validez que se refiere al grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y la Confiabilidad que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. (p. 236).

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2008), "se denomina validez a un universo de ítems posibles para medir la variable y sus dimensiones, la cual se

correlaciona la medición con el criterio, dando como resultado un coeficiente de validez". (p.243).

La validez del instrumento de la presente investigación se realizara mediante el juicio de expertos seleccionándose tres (3) especialistas en la materia, que participaron en la revisión, redacción e intención de las preguntas con la finalidad de evitar ambigüedades, tanto de contenido como de formulación.

### **Confiabilidad.**

Sobre el tema Ary (2009), la confiabilidad “es uno de los requisitos de la investigación y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos de medición cumplen su finalidad. Un instrumento de medición puede ser confiable y no obstante carecer de validez. Sin embargo, no puede ser válido si antes no es confiable” (P.56).

En la presente investigación se utilizará para medir la confiabilidad el coeficiente estadístico KR-20 de Kuder y Richardson, el cual es aplicable a las pruebas de ítems dicotómicos. Para Hernández (2009) este método "es un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, y su interpretación es la misma que el coeficiente alfa". (P.242)

Por lo tanto, el instrumento será sometido a la técnica de confiabilidad Kuder y Richardson (KR20), el cual requiere de una sola aplicación del instrumento de medición. La fórmula que se utilizará para calcular la confiabilidad por medio de esta técnica, es la siguiente.

$$I'_{tt} = \frac{k}{k-1} \times \left[ 1 - \frac{\sum p \cdot q}{\sum St^2} \right]$$

K= Nro. Ítems= 12

$\sum p \times q$  = Sumatoria del producto de las Desviaciones de las Variables= 1.

$\sum St^2$  = Varianza Total Del Instrumento=

$I'_{tt}$ =

### **Técnica de Análisis de la Información**

En cuanto al estudio propuesto, los datos obtenidos se clasificaron, codificaron y tabularon numéricamente en una matriz de datos y se analizaron e interpretaron para un posterior tratamiento estadístico, a través del cual se determinaron las frecuencias relativas y absolutas de cada ítem, con el propósito de que los datos recolectados tuviesen significado dentro de la investigación, se hizo necesario organizar los mismos e intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio, así como, evidenciar los hallazgos relacionándolos con las teorías que sustentan la misma y lograr de esta manera, llegar a conclusiones lógicas que promuevan la elaboración de las sugerencias o recomendaciones que pudieran surgir.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y CONCLUSIONES

#### Presentación y Análisis de los Resultados

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la presente investigación, se procedió a tabular la información según los resultados obtenidos y, analizar por dimensiones cada uno de los indicadores seleccionados para medir la variable en estudio. En tal sentido, Palella y Martins (2010), sostienen que: “la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico (p.182).

En este sentido una vez recolectada la información mediante la aplicación del instrumento se presenta en forma clara y concreta los resultados de los datos obtenidos. Con los mismos se procedió a tabular y analizar cada uno de los ítems, en una hoja de Microsoft Excel, aplicando la estadística descriptiva, que según Tamayo y Tamayo, M. (2002) define:

Es aquella que utiliza técnicas y medidas e indican las características de los datos disponibles. Comprende el tratamiento y análisis de datos que tienen por objeto resumir y describir los hechos que han proporcionado la información y que por lo general toman la forma de tabla, gráficos, cuadros e índices. Se llama así por su fin primordial la descripción de las características principales de los datos obtenidos (p .211)

Asimismo, los resultados obtenidos en el cuestionario se presentan en cuadros donde los datos se distribuyen en frecuencias absolutas y relativas. De igual manera, la información se ilustra por medio de gráficos que reflejan por dimensión las tendencias del indicador, con el propósito de visualizar los resultados con mayor objetividad y precisión.

**Ítem 1.-** ¿Se Aplican Estrategias de Disuasión dentro del Departamento de Talento Humano En El Hospital General Dr. Egor Nucete?

**Cuadro 3**

**Indicador: Estrategia de Disuasión**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	1	11	23	37	77	0	0,00	48
	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

En referencia al ítem, representado en el cuadro 3, del indicador Estrategia de Disuacion la mayoría de los entrevistados contestó que No se aplican estrategias de disuacion; es decir, el 77% correspondiente a una frecuencia de 37 del departamento de talento humano del hospital general doctor Egor Nucete.

**Ítem 2.-** ¿El Gerente aplica Estrategias defensivas cuando se presenta algún problema administrativo en el departamento de talento humano?

**Cuadro 4**

**Indicador: Estrategia de Defensiva**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
2	12	28	36	72	0	0,00	48	100
	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

Respecto al ítem 2, del indicador Estrategia Defensiva el 72% señala que No se aplican estrategias defensivas en el momento que se presentan algún problema en el departamento de talento humano, mientras que un 28% señala que si se le aplican esta táctica.

**Ítem 3.-** ¿El Gerente Utiliza Estrategias de Cooperación para el buen funcionamiento del Departamento?

**Cuadro 5**

**Indicador: Estrategia de Cooperación**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	3	10	21	38	79	0	0,00	48
	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

En referencia al ítem 3, correspondiente el indicador Estrategias de Cooperación un 79%, expresa que no se utilizan estas habilidades, las cuales son muy importantes para el buen funcionamiento de dicho departamento, en contra posición solo un 21% dice que si se aplican estas tácticas.

**Ítem 4.-** ¿Cree usted que es necesario cambiar el Modelo de Planificación Estratégica que se desarrolla en el departamento de Talento Humano?

### Cuadro 6

**Indicador: Aplicación y uso del recurso**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total	
							Personas Encuestadas	Total Porcentaje
4	37	23	11	77	0	0,00	48	100
	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

### Análisis

En relación al ítem 4, del cuadro 6, referente al indicador Aplicación y Uso del recurso, el 77% habla que debe haber un cambio del modelo de planificación que se lleva a cabo en el departamento de recursos humanos de hospital general doctor Egor Nucete, mientras que apenas un 23% señala que se debe mantener la planificación.

**Ítem 5.-** ¿Cuentan los Trabajadores con los Recursos adecuados para desarrollar las actividades administrativas en el departamento de Talento Humano?

### Cuadro 7

#### Indicador: Aplicación y uso del recurso

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	5	38	79	10	21	0	0,00	48
	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

#### Análisis

En relación al ítem 4, del cuadro 6, referente al indicador Aplicación y Uso del recurso, el 79%, considera que el departamento de talento humano, si dispone de los recursos adecuados para desarrollar las actividades administrativas; no obstante, el 21% restante, sostiene que no existen los recursos suficientes para realizar dichas actividades.

**Ítem 6.-** ¿Se Utilizan los Recursos de manera eficiente y eficaz para el buen funcionamiento del departamento?

**Cuadro 8**

**Indicador: Debilidades en las organizaciones**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total	
							Personas Encuestadas	Total Porcentaje
6	4	11	34	89	0	0,00	48	100
	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

De acuerdo a los resultados expresados en el cuadro N° 8, donde se refleja el indicador Debilidades en las Organizaciones, sobre el particular un 89% afirma que los recursos no son utilizados de la mejor manera por el contrario un 11% señala que si se utilizan de forma adecuada.

**Ítem 7.-** ¿El gerente hace Seguimiento Constante de las Actividades que Asigna?

**Cuadro 9**

**Indicador: Revisión en la designación de las actividades**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	7	35	27	13	73	0	0,00	48
	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

En relación a esta interrogante un 73% expresa que no hay seguimiento de las actividades asignadas, por lo cual afecta considerablemente el funcionamiento administrativo en el departamento de talento humano del Dr. Egor Nucete, mientras que un 27% dice que si se realiza el seguimiento.

**Ítem 8.-** ¿Los Trabajadores de acuerdo a sus cargos realizan las funciones para cumplir los objetivos institucionales el gerente hace seguimiento constante de las actividades que asigna?

### Cuadro 9

#### Indicador: Logro de los objetivos y metas

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	8	21	44	27	56	0	0,00	48
	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

#### Análisis

En relación al cuadro 9, contenido del ítem 8, correspondiente al indicador logro de los objetivos y metas, el 44%, señala que de acuerdo a sus cargos realizan las funciones para cumplir los objetivos institucionales y el gerente hace seguimiento constante de las actividades que asigna, logrando así cumplir los objetivos institucionales, y por el contrario un 56%, apunta que en la entidad no se cumple con este procedimiento.

**Ítem 9.-** ¿Los Trabajadores Cumplen en el tiempo establecido las metas trazadas?

**Cuadro 10**

**Indicador: Logro de los objetivos y metas**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total	
							Personas Encuestadas	Total Porcentaje
9	10	21	38	79	0	0,00	48	100
	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

### **Análisis**

En relación al cuadro 10, contenido del ítem 9, correspondiente al indicador logro de los objetivos y metas, el 79%, señala que no se cumple con las metas planteadas en el tiempo establecido, contrariamente el 21% de los entrevistados señala que si se cumplen las metas en el tiempo programado.

**Ítem 10.-** ¿Se toman en cuenta las debilidades dentro del departamento para corregir Las mismas?

### Cuadro 11

#### Indicador: Satisfacer las necesidades

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	10	14	29	34	71	0	0,00	48
	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

#### Análisis

En relación al cuadro 11, contenido del ítem 9, correspondiente al indicador Satisfacer las necesidades, el 71%, señala que no se toman en cuenta las debilidades dentro del departamento para corregirlas; sin embargo, el 14% de los entrevistados señalan lo contrario.

**Ítem 11.-** ¿Los trabajadores logran satisfacer las necesidades personales y de los usuarios?

**Cuadro 12**

**Indicador: Satisfacer las necesidades**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total	
							Personas Encuestadas	Total Porcentaje
11	10	21	38	79	0	0,00	48	100
	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

En relación al cuadro 12, contenido del ítem 11, correspondiente al indicador Satisfacer las necesidades, el 79%, señala que los trabajadores no logran satisfacer las necesidades personales y de los usuarios. Mientras que el 21% restante señala lo contrario.

**Ítem 12.-** ¿Considera que es necesario diseñar Estrategias Gerenciales para mejorar el rendimiento del talento humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete?

**Cuadro 13**

**Indicador: Estrategias**

Ítem	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
	12	38	79	10	21	0	0,00	48
	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

**Análisis**

En relación al cuadro 13, contenido del ítem 12, correspondiente al indicador Estrategias, el 79%, señala que es necesario diseñar Estrategias Gerenciales para mejorar el rendimiento del talento humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete. Mientras que el 21% restante señala lo contrario.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **MODELO ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA DESARROLLAR UNA HERRAMIENTA QUE FACILITE EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL GENERAL DR. EGOR NUCETE DE SAN CARLOS ESTADO COJEDES.**

##### **Presentación**

A lo largo de la humanidad se ha considerado que para que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos, deben corregir significativamente muchas áreas, cambiar algunos modelos y modificar sus estructuras administrativas, a fin de alcanzar el beneficio, por lo que se requiere que operen bajo lineamientos específicos, que las conduzcan hacia una gestión gerencial, administrativa exitosa.

En este caso, se presenta una propuesta fundamentada en el análisis realizado en el área de Talento Humano del Hospital general Dr. Egor Nucete, ubicado en el Municipio San Carlos del estado Cojedes, el cual presenta una sólida trayectoria en el ramo de la salud, su objetivo es garantizar a todas las personas, el derecho a la salud, el deber de promoverla, defenderla y cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establece la Ley y la Constitución.

No obstante, se determinó la necesidad de proponer un diseño estratégico para el control y seguimiento de los procedimientos administrativos en el departamento de Talento Humano. En este sentido, con la propuesta de este modelo se pretende establecer medidas de eficiencia y eficacia, que tiendan a mejorar el rendimiento de la entidad y los trabajadores adscritos a esta, contribuyendo de esta manera al logro de su visión y misión.

##### **Fundamentación**

La administración pública dentro de sus principales estructuras ofrece Gestionar un Sistema Nacional de Salud, de contenido intersectorial descentralizado y

participativo, que promueva y fomente el mejoramiento continuo del capital humano que ejecuta la gestión de salud en el estado Cojedes; la posibilidad de presentar estrategias gerenciales, que conlleven a un apropiado y efectivo manejo de los programas de salud, conjuntamente con el buen financiamiento de las áreas; contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos y por consiguiente promoviendo la salud para la vida con énfasis en avance de salud y prevención de enfermedades.

Por esto, frente a los grandes cambios en la administración de las entidades públicas y privadas, el estudio proporciona un modelo estratégico para optimizar la gestión, con el propósito de lograr eficiencia y efectividad en el logro de las metas organizacionales. En este sentido, la propuesta de un modelo estratégico gerencial para mejorar los procedimientos administrativos en el departamento de Talento Humano del Hospital Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, contribuirá a regular las actividades propias del área, estableciendo las pautas a seguir al momento de operar y alcanzar la eficiencia y la eficacia en el proceso.

Desde esta perspectiva, esta propuesta pretende proveer a la gerencia, de instrumentos que ayuden a optimizar los procedimientos administrativos, al presentar un enfoque como lo es un modelo que busca crear una complejidad de cursos de acción para mostrar de manera adecuada el registro de las operaciones con el fin de mejorar las instrucciones, alcanzando el éxito organizacional.

En virtud de ello, la necesidad de encontrar nuevas alternativas es una de las razones que conlleva a proponer un diseño de estrategias que permita mejoras en el funcionamiento de estas áreas a través de herramientas de gran importancia para la institución, ya que consentirá seguir una serie de pasos estructurados y aprobados por el ente competente, produciendo actividades claras y eficientes en cualquier circunstancia.

El modelo de estrategias que se propone será eficiente dependiendo del grado en el que contribuya al alcance de los fines buscados y cuando otorgue satisfacción grupal o individual, pues de lo contrario, la propuesta puede impedir el éxito de los objetivos planteados. Por consiguiente, esta idea está orientada a diseñar un modelo

de estimación del control de la gestión administrativa, fundamentada en el seguimiento estratégico, y apoyada en dos elementos, primero las políticas que determinan lo que debería hacerse y segundo los procedimientos necesarios para llevar a cabo dichas políticas en el departamento de talento humano y en otras dependencias de la entidad. Es por ello, que las actividades metodológicas forman una parte esencial de todos los procesos ejecutados en la organización, a través de los cuales debe dirigir sus objetivos.

### **Fundamentación Teórica**

La estructura de esta propuesta está fundamentada en los elementos de control y seguimiento, por el cual establece que un buen sistema de control debe asegurar que exista calidad en sus procesos, su éxito depende del conocimiento que tenga el personal de sus responsabilidades y como deben llevarlas a cabo de acuerdo a los objetivos de la empresa, para ello debe existir una adecuada segregación de funciones, en cuanto a autorización, custodia y registro, a fin de lograr la eficiencia en sus operaciones, proporcionando seguridad razonable que le permita obtener información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo General**

Contribuir con un modelo estratégico gerencial para fortalecer los procedimientos administrativos en el Departamento de Talento Humano del Hospital General Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, con la finalidad de desarrollar una herramienta que facilite el desempeño administrativo que conlleve al correcto y oportuno cumplimiento de las operaciones.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar los beneficios que la empresa obtendría con la implementación de estrategias gerenciales para fortalecer los procedimientos administrativos en el Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete en San Carlos estado Cojedes

- Generar información necesaria para la toma de decisiones administrativas oportunas y acertadas por parte de la alta gerencia de la entidad.
- Registrar sistemáticamente toda la información que afecte o pueda llegar a afectar la situación laboral y administrativa de la entidad.

### **Formulación de la Propuesta**

La propuesta establece un modelo estratégico gerencial para el fortalecimiento de los procedimientos administrativos en el Departamento de talento Humano del Hospital general Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, que le permita a cualquier persona se le conceda la responsabilidad de la conducción administrativa dentro de la organización, ajustarse a las disposiciones constitucionales y demás leyes orgánicas y especiales, así como en los reglamentos que conforman el Código Jurídico Vigente.

En este contexto, la propuesta servirá de apoyo para disminuir el tiempo de respuestas y lograr una acertada toma de decisiones necesaria para el éxito de la gestión, con eficiencia y eficacia en la aplicación de los procedimientos administrativos, que conduzcan al logro exitoso de los objetivos institucionales.

### **Operatividad de la Propuesta**

Con la implementación de estrategias gerenciales para el seguimiento y control de los procedimientos administrativos, el Hospital general Dr. Egor Nucete fortalecerá su gestión, determinando objetivos básicos para llevar a cabo las operaciones en bienestar de la organización; igualmente, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades de manera integrada para alcanzar los objetivos propuestos y colaborar en el desarrollo y crecimiento de la organización y del estado.

### **Factibilidad de la Propuesta**

Proponer un modelo que permita conocer la situación real de la entidad, donde se pueda evaluar la calidad de sus propios mecanismos de control administrativos, apoyando a la entidad a alcanzar sus objetivos de rendimiento y administración de recursos; para disponer de información fiable y oportuna; favorece a que la entidad

cumpla con la ley y otras normas que le son de aplicación, propiciando beneficios a nivel disciplinario y conductual, además de la relación costo-beneficio que puede generar su aplicación.

Por lo tanto, la propuesta se torna de importancia significativa para el centro de salud; pues, se consolida en el cumplimiento de los objetivos; además de considerar que los cambios producidos por esta implementación serán positivos para la unidad y para el resto de los departamentos que dependen o influyan en su operatividad.

Considerando los elementos señalados, el modelo estratégico que se presenta como factible de aplicar, porque permite optimizar los mecanismos de control administrativo. Esta propuesta se respalda de los procedimientos existentes en la organización y la disponibilidad económica para asumir los gastos o costos que exijan su instauración.

#### **Factibilidad social**

Desde una perspectiva social, el impacto de la propuesta de estrategias para el fortalecimiento de los procedimientos administrativos en el Hospital general Dr. Egor Nucete, en San Carlos estado Cojedes, permitirá alcanzar los objetivos propuestos de manera eficaz y eficiente, creando un ambiente de trabajo adecuado para la interacción y el éxito laboral y una información administrativa y financiera disponible para los entes involucrados con la entidad.

En este sentido, la presente propuesta es factible de implementar puesto que se contará con la cooperación tanto del área gerencial como de los trabajadores de los diferentes departamentos, actores principales de la entidad, evitando esfuerzos inoficiosos y logrando una comunicación efectiva, que redunde en el mejoramiento continuo y afianzamiento de los procesos de calidad.

#### **Factibilidad Técnica**

La propuesta se considera técnicamente factible puesto que se cuenta con los recursos materiales, humanos, equipos e instrumentos necesarios para la aplicación de la misma. En el modelo propuesto la factibilidad de recursos humanos está garantizada, por cuanto requiere sólo de instrucciones de fácil comprensión.

Además, la empresa cuenta con personal calificado para la aplicación de la misma. El equipo humano al cual esta dirigida es el de los trabajadores y trabajadoras que pertenecen al área administrativa y contable de la empresa.

### **Factibilidad económica**

En relación a la perspectiva económica la propuesta cuenta con un alto grado de aplicación, debido a que el área administrativa cuenta con los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para su implementación a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución. En este sentido, la factibilidad económica está orientada al cumplimiento del modelo en vista que su formulación y aplicación no generará gastos considerables debido a que sólo requiere establecer un procedimiento formal y la preparación del recurso humano de la empresa.

Para la sustentabilidad y factibilidad económica del modelo, es necesario trabajar con un esbozo que contemple el tiempo en el cual se conozca los resultados de la propuesta, por lo tanto, se realizó un análisis tomando en consideración los siguientes criterios:

- Sensibilización, en esta faceta se persigue la concienciación de la parte gerencial, sobre la necesidad de estudiar las estrategias que se van a aplicar y como estas pueden incidir en el control y seguimiento de los procesos administrativos, y en los cambios gerenciales.
- Fortalecimiento de capacidades gerenciales para la gestión de la empresa.
- Formalización de los instrumentos de gestión administrativa y de talento humano para mejorar la calidad de las operaciones.

Desde el análisis prospectivo, se estima que los resultados de la ejecución de la propuesta se apreciarán en un periodo de seis (6) meses.

**Cuadro 15****Análisis Costo - Beneficio en un plazo de 6 meses**

Costo de Inversión	Mes					
	1	2	3	4	5	6
<b>Inversión Fija</b>						
Computadora	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Impresora	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00
<b>Inversión Variable</b>						
Artículos de Escritorio	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00
Papelería e insumos	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00
<b>Capital Trabajo</b>						
Talento humano	107.626,00	107.626,00	107.626,00	107.626,00	107.626,00	107.626,00
<b>Sub-Total Sistema Propuesto</b>	179.626,00	179.626,00	179.626,00	179.626,00	179.626,00	179.626,00

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

Es importante destacar, que para llevar a cabo el proyecto la institución requiere de una inversión de Un Millón Setenta y Siete Mil, Setecientos Cincuenta y Seis Bolívars con 00/100 cts., (Bs. 1.077.756,00); el cual esta contemplado en el presupuesto ordinario, por lo tanto no requiere de recursos extraordinarios para su ejecución. Además, la institución cuenta con el personal suficiente para que la propuesta se ejecute satisfactoriamente; igualmente, existe la disposición del cuerpo directivo para invertir en los gastos necesarios para llevar a cabo la operatividad de la propuesta.

Cuadro 18

Fases de la propuesta

Etapa	Actividades	Estrategia
1. Sensibilización.	Motivar el personal que labora en el hospital general Dr. Egor Nucete, en el departamento de Talento Humano Propiciar la comunicación del equipo.	Propiciar confianza. Identificar los objetivos, resultados y el horizonte de tiempo. Ofrecer una orientación para solucionar problemas, tomar decisiones. Controlar la programación. Realizar seguimiento frecuente.
2. Construcción del equipo.	Definir los indicadores. Desarrollar los fundamentos para el equipo. Mejorar la calidad y el tiempo de ejecución de actividades. Programar y realizar juntas de equipos. Programar la capacitación y entrenamiento del equipo.	Manejar el equipo. Compartir información. Hacer que el equipo participe en la solución de problemas. Ofrecer apoyo en equipo. Trabajar con el equipo para definir el desempeño de sus indicadores.
3. Autodirección	Administrar el desempeño del equipo. Mejorar en forma continua la calidad del equipo. Identificar los trabajos propios. Ajustar el trabajo a la calidad, asumir responsabilidades.	Delegar la autoridad. Ofrecer apoyo. Apoyar al equipo.

Fuente: Hernández y Vásquez (2017)

## Modelo Estrategico

### Cuadro 19

#### Objetivo específico 1

Identificar los beneficios que la empresa obtendría con la implementación de estrategias gerenciales para fortalecer los procedimientos administrativos en el Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete en San Carlos estado Cojedes

<b>Estrategia 1: Contribuir y ayudar a la empresa a través de sus trabajadores en el desarrollo de los procedimientos administrativos, ajustados a la normativa legal vigente y con ellos optimizar el resultado de los objetivos propuestos.</b>				
<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Periodo de realización</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>
<p>Informar a los superiores sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, problemas de control y administración detectados, así como, del seguimiento de las medidas correctivas.</p>	<p>-Hacer más eficiente y eficaz el trabajo del personal y el registro de operaciones evitando a que se alteren arbitrariamente.</p> <p>-Uniformar y controlar las rutinas de trabajo evitando su alteración arbitraria.</p>	<p>Noviembre 2017</p>	<p>Humanos</p> <p>Financieros</p> <p>Materiales</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017).

**Cuadro 17****Objetivo específico 2**

Generar información necesaria para la toma de decisiones administrativas oportunas y acertadas por parte de la alta gerencia de la entidad.

<b>Estrategia 2: Brindar al departamento un enfoque global en relación a las actividades facilitando la toma de decisiones sobre los procesos, así como la implementación de mejoras.</b>				
<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Periodo de realización</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>
Implementar nuevos estándares de control para garantizar la confiabilidad, precisión y la legalidad de la información que se maneja en el departamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitar la revisión constante de las políticas y procedimientos revelando las diferencias o debilidades.</li> <li>-Conocer detalladamente todas las actividades del área contable y administrativa, de la organización, la responsabilidad individual y los procedimientos.</li> </ul>	<p>Noviembre</p> <p>2017</p>	<p>Humanos</p> <p>Financieros</p> <p>Materiales</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>

Fuente: Hernández y Vásquez (2017).

## Cuadro 18

### Objetivo específico 3

Registrar sistemáticamente todos los registros de información que afecten o puedan llegar a afectar la situación laboral y administrativa de la entidad

Estrategia 3 Establecer un mecanismo dentro de la estructura de la empresa que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.				
Actividades	Metas	Periodo de realización	Recursos	Indicador
Registrar con base en procedimientos técnicos las operaciones realizadas por los trabajadores de cada área.	-Permitir el entendimiento de las normas de la empresa así como la responsabilidad individual en los procedimientos de cada trabajador.	Noviembre 2017	Humanos Financieros	Eficiencia Eficacia
Interpretar los resultados de las operaciones con el fin de dar información detallada y razonada con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo	Definir claramente las funciones a ejecutar por cada trabajador controlando así las actuaciones de cada uno.		Materiales	Efectividad

Fuente: Hernández y Vásquez(2017).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

En atención a los resultados obtenidos en el estudio sobre Implementar Diseñar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de recurso humano del hospital general Dr. Egor Nucete, se hace necesario que en la actualidad las entidades, con la finalidad de hacer más efectivas sus operaciones, se hayan visto en la necesidad de aplicar técnicas y procedimientos que permitan el registro y control de todas las actividades que se realizan en la entidad.

De allí, que al analizar los resultados de la investigación se plantean las siguientes conclusiones fundamentadas en los objetivos planteados:

-Diagnosticar Las Situación Actual de los Procesos Administrativos del Departamento de Talento Humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete.

En el análisis de la situación actual, se encontró que el área administrativa del departamento de talento humano del Hospital General Dr. Egor Nucete, en San Carlos estado Cojedes, no cuenta con un modelo que le permita regular con exactitud la evaluación del estilo de gestión en el área administrativa, lo que significa, que desde el punto de vista organizacional, es necesario que se instituyan políticas dirigidas a orientar las funciones que se realizan en la organización y las normas que se establecen para su cumplimiento, lo cual no contribuye a mejorar la eficacia y la eficiencia en el desempeño de estas funciones.

En este sentido, se hace imprescindible el presentar un diseño estratégico que permita asumir el estilo de administración que en la actualidad requiere la entidad para operar de manera organizada y efectiva, teniendo en cuenta que lo único constante en la sociedad actual es el cambio.

--Determinar los Aspectos estratégicos que Inciden en los Procesos Administrativos Del Departamento de Talento Humano En El Hospital General Dr. Egor Nucete.

El objetivo de este estudio es implementar un modelo estratégico para el los Procedimientos Administrativos en el Departamento de Talento Humano del Hospital

General Dr. Egor Nucete, en San Carlos estado Cojedes, con el cual se pretende dar respuesta a la necesidad planteada en la organización, agilizando los procesos y respondiendo oportuna y rápidamente.

Es por ello, que el diseño debe ser lo suficientemente flexible como para satisfacer las necesidades actuales de control de gestión, y poder contar con una herramienta que le permita obtener información rápida y oportuna vinculada con las operaciones que se realizan en esta área.

-Diseñar Estrategias Gerenciales Para Mejorar Los Procesos Administrativos en el Departamento de Talento Humano Del Hospital General Dr. Egor Nucete.

Actualmente el área administrativa en el departamento de talento humano del Hospital General Dr. Egor Nucete, en San Carlos estado Cojedes requiere de un seguimiento continuo y permanente para el control de los procedimientos administrativos mediante la utilización de estrategias que permitan mejoras significativas a la entidad. En esta perspectiva, el modelo estratégico le permitirá a la institución mantener el nivel profesional, con eficiencia, calidad y progreso, brindando una mejor calidad de vida a la población a través del desarrollo económico y social que ofrece la entidad.

### **Recomendaciones**

Con base en el estudio realizado se proponen las siguientes recomendaciones:

-Promover la participación efectiva de todo el personal involucrado con la problemática estudiada en la investigación.

-Promover y realizar charlas con la finalidad de orientar a los trabajadores del área sobre la importancia y la necesidad de un modelo estratégico para el Control y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos en la entidad.

-Se recomienda a los departamentos de administración y contabilidad establecer un sistema de control y seguimiento a través de la aplicación de estrategias para detectar las fallas o deficiencias que pudieran presentarse en el ejercicio de los procedimientos administrativos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abdulrased, Escorcha y Peralta (2014), en su trabajo de investigación titulado "Evaluación de la regulación de los Procedimientos Administrativos y sus Efectos en la Eficiencia Administrativa". Trabajo de Grado no publicado
- Arias, F (2012). Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica (7ma. Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2009). Como se elabora un Proyecto de Investigación. Editores consultores Caracas.
- Blanco, A. (2011). Evaluación del Desempeño. Caracas: Orinoco.
- Chiavenato, I. (2011) "Administración de Talento Humano" El Capital delas organizaciones"
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) (Gaceta Oficial Nro. 5.453 Extraordinaria de Fecha 24 de Marzo de 2000). Editorial Escolar, S.A.: Caracas Venezuela.
- González, M. y de Pelekais, C. (2010) Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias. TELOS, Revista de Estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Volumen 12, número 3. (p.343),).
- George Terry (2012), los procedimientos de organización una Guía Para su Definición.
- Hernández (2009) Metodología un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, y su interpretación (P.242)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación (3a. ed.). Distrito Federal: McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Koontz y Weihrich, (2010). "Administración Un Perspectiva Global". 12a.Edición.

- Mastrangelo (2013), en su estudio "Propuesta para la optimización de los procesos administrativos del Departamento de Administración Financiera del Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales Renovables (MARNR
- Mendoza (2013) en su investigación de tipo descriptiva titulada "Clima Organizacional Productividad y Calidad de Gestión en una Empresa de Servicio Eléctrico".
- Oliveira Da Silva, R. (2010). "Teorías de la Administración". International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Pachano, N. (2013) Estrategias gerenciales para el logro del aprendizaje colaborativo. Tesis doctoral. Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela
- Piñero (2013) Incidencia del Análisis y Descripción de Puesto en la Productividad. Trabajo de Grado no publicado.
- Quero, L. (2008). Estrategias competitivas: factor clave de desarrollo. NEGOTIUM. Año 10, Volumen 4. (Pp. 36-49).
- Robbins y Coulter, (2011). "Administración". Octava Edición. Pearson Educación.
- Sainz, J. (2003). El plan estratégico en la práctica. España. ESIC Editorial.
- Página Web en Línea: Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS). Consultada: febrero 2017.
- Ley del Estatuto de la Función Pública (Gaceta Oficial No. 37.522 de Fecha 06 de Septiembre de 2002).
- Ley Orgánica de Procedimientos administrativos. Con reformas a la Ley de 1966. Gaceta Oficial N° 37.285 18 de Septiembre de 1998.
- Ley Orgánica de la Administración Pública (Gaceta Oficial N° 37.305 de Fecha 17 de Octubre de 2001).
- Manual de la Universidad Santa María (2010). Trabajos Especiales de Grado.

Sabino, C. (2005). El Proceso De Investigación: Una Introducción Teórica – Práctica  
Caracas. Editorial Panapo.

**Universidad Nacional Abierta (UNA, 2007). Proyecto de Investigación II.**

Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica. (4ª ed.). México:  
Editorial Limusa, S.A.

Tamayo y Tamayo, M (2009). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación.  
Servicio Editorial BL. Venezuela.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO

1.- ¿Se Aplican Estrategias de Disuasión dentro del Departamento de Talento Humano En El Hospital General Dr. Egor Nucete?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

2.- ¿El Gerente aplica Estrategias defensivas cuando se presenta algún problema administrativo en el departamento de talento humano?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

3.- ¿El Gerente Utiliza Estrategias de Cooperación para el buen funcionamiento del Departamento?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

4.- ¿Cree usted que es necesario cambiar el Modelo de Planificación Estratégica que se desarrolla en el departamento de Talento Humano?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

5.- ¿Cuentan los Trabajadores con los Recursos adecuados para desarrollar las actividades administrativas en el departamento de Talento Humano?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

6.- ¿Se Utilizan los Recursos de manera eficiente y eficaz para el buen funcionamiento del departamento?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

7.- ¿El gerente hace Seguimiento Constante de las Actividades que Asigna?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

8.- ¿Los Trabajadores de acuerdo a sus cargos realizan las funciones para cumplir los objetivos institucionales el gerente hace seguimiento constante de las actividades que asigna?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

9.- ¿Los Trabajadores Cumplen en el tiempo establecido las metas trazadas?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

10.- ¿Se toman en cuenta las debilidades dentro del departamento para corregir Las mismas?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

11.- ¿Los trabajadores logran satisfacer las necesidades personales y de los usuarios?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

12.- ¿Considera que es necesario diseñar Estrategias Gerenciales para mejorar el rendimiento del talento humano en el Hospital General Dr. Egor Nucete?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales**

**“Ezequiel Zamora”**

**Vicerrectorado de Infraestructura**



*La Universidad que Siembra*

**y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en: Administración**

**San Carlos, Noviembre 2017**

**Ciudadano (a)**

**Su despacho.-**

Agradezco y solicito su colaboración para la validación del Instrumento debido a su experiencia y dominio en el área de la investigación. El tema de la investigación es: Estrategias Gerenciales para Mejorar los Procesos Administrativos en el Departamento de Recurso Humano del Hospital General Dr. Egor Nucete.

**Objetivo general.**

Diseñar estrategias gerenciales para mejorar los procesos administrativos en el departamento de recurso humano del hospital general Dr. Egor Nucete.

**Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la gerencia participativa en relación al Desempeño laboral del Talento Humano del Área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos estado Cojedes.
- Determinar los aspectos de control gerencial que se están utilizando en el Área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos estado Cojedes.
- Diseñar un modelo de gerencia participativa para mejorar el desempeño laboral del talento humano en el Área de Postgrado de la UNELLEZ-VIPI, en San Carlos estado Cojedes.

## FORMATO DE VALIDACION

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VIPI - SEDE SAN CARLOS  
LICENCIATURA EN:  
\_\_\_\_ADMINISTRACIÓN

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Jurussy Figueroa C.I.: 7.530.876  
 Profesión: Se de Administración Com. Grado de Instrucción: Universitaria  
 Lugar de Trabajo: UNELLEZ - Pinar del Tío Fecha: 26-10-2017  
 Nombre del Instrumento: **CUESTIONARIO**

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Observaciones:

-----

-----

Firma: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VIPI - SEDE SAN CARLOS  
LICENCIATURA EN:  
X ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Loraine V. González C.I.: 19.888.438  
 Profesión: Contador Público Grado de Instrucción: Universitario  
 Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 07/11/2019  
 Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VIPI - SEDE SAN CARLOS  
LICENCIATURA EN:  
X ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: ROBERT ALEJANDRO AROJES C.I.: 19357841  
 Profesión: ING. DE SISTEMAS Grado de Instrucción: UNIVERSITARIO  
 Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 02/11/2017  
 Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN		RELACIÓN CON OBJETIVOS		
	CLA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Observaciones: \_\_\_\_\_

Firma: 

## **CONFIABILIDAD**