LIDERAZGO Y COMPETENCIAS GERENCIALES DE PROFESIONALES DEL BIOANÁLISIS

Lenis Garcia Soto[1], María Novoa Vásquez[2], Ayari Ávila [3]
[1]Departamento de Morfofisiopatología, LUZ. [2]Sistema Regional de Salud. Edo. Zulia, [3]Departamento de Salud Pública y social. LUZ
Recibido para publicación 15 de septiembre 2013 . Aprobado para publicación 15 diciembre 2013.

RESUMEN:

Introducción: El profesional del Bioanálisis, ejerce su liderazgo en funciones gremiales ante sus empleadores y colegas, donde debe implementar estrategias organizacionales que permitan lograr cumplir los propósitos, las metas y visión del laboratorio y del gremio, enmarcada dentro del sistema hospitalario. Objetivo: Identificar el tipo de liderazgo y las cualidades gerenciales del profesional del Bioanálisis, que actúa como delegado gremial y labora en Instituciones de Salud del estado Zulia. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño, transversal, los datos se obtuvieron a través de encuesta, estructurada. La encuesta fue realizada, durante el período octubre-diciembre 2013. Resultados: Los dirigentes gremiales poseen poca preparación académica gerencial, porque ejercen un liderazgo autoritario benevolente, con poca retroalimentación; sin participación en la toma de decisiones, solo se les informa. Conclusión: Se recomienda incrementar el conocimiento gerencial, sobre motivación al logro, empatía, trabajo en equipo, para la toma de decisiones e implementar estrategias como reuniones semanales con sus profesionales, para mejorar las relaciones interpersonales.

Palabras Clave: liderazgo, cualidades administrativas, bioanalistas, dirigentes gremiales, laboratorio .

LEADERSHIP AND MANAGEMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCE BIOANALYSIS

SUMMARY

Introduction: The Bioanalyst professionals exercise their leadership roles in union functions in front of their employers, where they should implement organizational strategies to achieve their commitments, goals and vision of the laboratory and the union, always framed within the hospital system. Objective: Identify the type of leadership and management qualities of the bioanalyst professionals working in health institutions of the Zulia state. Methodology: The study was descriptive, with cross-sectional design; the data were collected through a structured survey, which was conducted during the period of October-December 2013. Results: The union leaders have little managerial and academic preparation because they exert a benevolent authoritarian leadership, with little feedback; without participation in decision-making, just informing them. Conclusion: It is recommended to increase the managerial knowledge on motivation to achievement, empathy, teamwork for decision-making and, to implement strategies such as weekly meetings with professionals to improve interpersonal relationships.

Key words: leadership, administrative skills, bioanalysts, union leaders, laboratory.

Introducción

El liderazgo es un tema de una creciente importancia en el ámbito del estudio de las organizaciones. Se ha demostrado la relación entre liderazgo y dirección estratégica; en cuanto al impacto del liderazgo sobre las organizaciones públicas (1).

Las organizaciones modernas a nivel mundial, en especial las dedicadas a la salud, están tomando en cuenta la importancia de establecer un liderazgo gerencial que mejore los niveles de eficiencia (2). Es cada vez es más relevante establecer relaciones de apoyo, estímulos y comunicación con el personal que labora en dicha institución, y constituye un aspecto poco considerado por las organizaciones, (3) pero es fundamental para el logro de un buen nivel de desempeño, así como lograr alcanzar las metas establecidas.

En este orden de ideas, la necesidad de centrar la eficiencia de los sistemas de salud, es de primer orden, y demanda una gestión capaz de dar respuestas a las políticas actuales del sector y a la diversidad de funciones ejecutadas por quienes desempeñan actividades gerenciales, entre los cuales se encuentran los profesionales del Bioanálisis.

Solicitar copia a: Ayari Ávila (e-mail: ayariavila@yahoo.es)

El profesional del Bioanálisis cumple múltiples funciones en todo tipo de laboratorio, principalmente en los laboratorios clínicos, donde ejecuta funciones gerenciales tales como: Planificación de Actividades, Dirección, Control, Manejo del Talento Humano, las cuales en su conjunto, permiten lograr la operatividad del Servicio de Bioanálisis, acorde con las demandas del centro de salud en el cual está inmerso; igualmente, ejerce un liderazgo como dirigente gremial ante los empleadores en los que presta sus servicios, donde debe implementar estrategias organizacionales, que permitan lograr cumplir los objetivos, metas y visión del laboratorio y del gremio, enmarcadas dentro del sistema hospitalario.

En este sentido Ospina, en 2013 (4), señala que una buena disciplina de liderazgo, es un ejercicio de apoyo y entrega hacia los demás, de tal forma, que mediante su apropiada aplicación permite permear un comportamiento hacia todos e influir positiva o negativamente en un grupo específico, con la finalidad de alcanzar en conjunto los objetivos propuestos a través de las metas previamente establecidas, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo, en cada etapa del proceso gerencial.

Entre las múltiples definiciones de liderazgo, una amplia que permite incluir a la mayoría de las posiciones actuales, es la que hace referencia a "la capacidad para influir en un grupo con el objeto de que alcance metas" (5). En general, se entiende que las diferentes formas en las que los líderes estructuran su conducta, interactúan para llevar a cabo sus roles y dan lugar a distintos estilos de liderazgo (6). No hay una respuesta absoluta acerca de cuál es el estilo de liderazgo más adecuado, o cuál es el más eficiente; sin embargo, dos de los enfoques más importantes son los conductuales, entre los que se destaca el estilo de liderazgo propuesto por Rensis Likert (7), los cuales se caracterizan por los comportamientos: Autoritario, Benevolente, Paternalista, Consultivo y Participativo.

El estilo de liderazgo autoritario, se caracteriza por el establecimiento de una especie de transacción o intercambio entre el líder y los miembros de su grupo, que reconocen al líder como tal y aceptan su autoridad, pero a cambio éste, debe aportar recursos valiosos para el grupo. No obstante, muchas investigaciones recientes, han abordado un nuevo estilo de liderazgo: el transformacional, donde los líderes no se limitan al intercambio, sino que van más allá, produciendo cambios en la escala de valores, actitudes y creencias de los seguidores y consiguiendo que éstos obtengan un rendimiento más alto que el esperado, además de mayores niveles de satisfacción en el trabajo (8).

La literatura científica (9) ha mencionado algunos tipos de liderazgo y uno de los más antiguos en cuanto a su clasificación, es el tipo de liderazgo autócrata, el cual se caracteriza por que la autoridad está centrada en el jefe y los subordinados no tienen ninguna libertad para tomar decisiones. Al respecto, Pedraja y col. en el año 2008 (1), señalan que es posible establecer una relación entre los estilos de liderazgo y la eficacia de las organizaciones. En este orden de ideas, es necesario destacar lo expresado por Hellriegel y col. en 2002 (10), quienes mencionan que las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales. En otras palabras, son características individuales susceptibles de ser medidas, las cuales diferencian a los ocupantes de cargos gerenciales, con un desempeño excelente, de aquellos que se desempeñan adecuadamente.

Actualmente, uno de los modelos emergentes de liderazgo con mayor cantidad de investigaciones, es el modelo de Liderazgo de Rango Completo. Este modelo expone que las relaciones interpersonales, es uno de los aspectos más importante del liderazgo eficaz (11). Desde esta perspectiva, los gerentes para manejar procesos complejos con éxito, requieren de ciertas competencias, entre las cuales pueden mencionarse: el procesar información constante o moverse en red; el diálogo para poder formar equipos eficientes; habilidad para crear climas emocionales positivos, así como el correcto diagnóstico de los escenarios, es decir, hacer énfasis en las competencias gerenciales, personales y emocionales que debe tener todo líder.

Por ello, en la era del conocimiento y la información, la adaptabilidad empresarial y las competencias gerenciales, se enfrentan a nuevos desafíos, como la adopción de nuevas tecnologías; nuevos modelos de gestión pública; la participación ciudadana en

los procesos de decisión y la Contraloría Social, que implica la adopción de modelos cónsonos con la velocidad de repuesta que exigen los cambios vertiginosos, basados en los conceptos de inteligencia y del aprendizaje organizacional, donde el líder representa el motor para poder cumplir estos retos.

En ese sentido, puede decirse que en un contexto laboral productivo, el personal debe desenvolverse en un ambiente que propicie trabajar en equipo, con un sentido de ética gerencial, y en cumplimiento de las normas que orienten el comportamiento del talento humano, para formular políticas y estrategias dirigidas hacia el logro de los objetivos institucionales (2).

Para contextualizar la situación en el sector salud en cuanto al liderazgo y los climas organizacionales, es preciso señalar que según Barry y Páez, en 2012 (3), mencionan que el Sistema de Salud Venezolano se ha deteriorado durante los últimos años. Las opciones que el Estado venezolano ha dispuesto para atender las necesidades de salud, como los Hospitales públicos, los Consultorios Populares para la Atención Médica Primaria (Barrio Adentro I) y los Centros de Diagnóstico Integral (Barrio Adentro II), son insuficientes o no prestan un servicio con la calidad y eficiencia necesarias.

En este escenario, se ha observado que en las instituciones públicas de salud como los hospitales y ambulatorios, existe una crisis enmarcada en rasgos individualistas, con excesivas estructuras burocráticas organizativas, situados a espaldas de los problemas: sociales, económicos y culturales, con una falta de liderazgo, una deficiente calidad en los servicios y un alto déficit en el desempeño de funciones gerenciales (2).

Todas estas fallas en el sistema, se relacionan con una inadecuada gestión clínica, siendo definida la gestión clínica, como la herramienta de gestión que considera los cambios culturales para aportar nuevos valores al quehacer de los profesionales y al conjunto de la organización. No obstante, ello exige determinados compromisos del equipo humano, como son los de aprender a dirigir y ser dirigidos; contribuir a las decisiones de gestión y de organización en el mejoramiento de las instituciones, siendo estos conceptos ampliamente relacionados con las cualidades de liderazgo de los profesionales (13).

No obstante, a nivel de Laboratorio Clínico, en la medida que el personal del Bioanálisis ha ido alcanzando mejores niveles de capacitación (IV y V nivel de formación), se tiene, que sus funciones asistenciales, administrativas, educativas y de investigación, se han hecho relevantes, iniciándose un proceso de gestión que integra las funciones específicas de la profesión. Sin embargo, las condiciones de trabajo, las políticas internas y las relaciones personales, han afectado sus logros profesionales, su reconocimiento y progreso. Es bien conocido que, como todo sistema, las organizaciones de salud pertenecen o no al ámbito público y deben ser considerados como "empresa", y por lo tanto, se explican a través de tres niveles: el básico de servicio; un nivel de gerencia estratégica, en el cual se delinean las políticas del sector: la administración del personal; y el nivel asistencial.

Por ello en salud, la aplicación de los nuevos enfoques gerenciales permite alcanzar calidad y efectividad social, con miras a lograr un funcionamiento óptimo y potenciar el desempeño de la alta gerencia. Se hace imperativo enfatizar, que a nivel del sector público en salud, se da poca importancia a las habilidades gerenciales, porque los gerentes se asignan por afiliación política, concordante con las autoridades del momento. Situación que sugiere la necesidad de emprender acciones hacia una gerencia eficiente, bajo el enfoque de la gerencia de servicios públicos, creando o reformando las normas de control y evaluación de resultados, bajo una misión de gestión pública responsable, por lo cual, se hace imprescindible cambiar la estructura tradicional ejercida por un liderazgo participativo, democrático y transformador (2).

Es por ello, que en esta investigación se busca identificar el tipo de liderazgo y las cualidades gerenciales del profesional del Bioanálisis, líderes gremiales que laboran en las instituciones de salud del estado Zulia, por considerarse éste, el elemento clave de toda organización, en el logro de los objetivos y metas propuestas; y en el funcionamiento y desarrollo operativo de la organización. Para ello, es necesario aplicar nuevos enfoques y estrategias, además del convencimiento, apoyo y compromiso de la dirección gerencial, en satisfacer las expectativas de estos profesionales.

Partiendo de esta premisa, se pretende que los resultados del estudio contribuyan a motivar al personal acerca de la aplicación del liderazgo como proceso continuo, estructurado y flexible para diseñar políticas, con miras al futuro, en las toma de decisiones sobre el desarrollo del profesional del Bioanálisis. La indagación acerca del liderazgo gerencial, permite contractar lo que se da en la realidad entre teorías y conceptos sobre la gerencia y el liderazgo.

Materiales y Métodos

Se realizó un estudio descriptivo con diseño de campo transversal, que busca indagar el tipo de liderazgo y las cualidades gerenciales en base a la realidad sin modificar o manipular la variable estudiada (13). Del mismo modo, es un estudio transversal y de campo, porque fue realizado durante un período único de tiempo (14): octubre a diciembre del año 2013, obteniendo la información de sus actores.

Para efectos de esta investigación, la población estuvo conformada por 19 delegados gremiales, uno por cada Municipio del Estado, y ubicado en diferentes centros de salud, bien sea por hospitales o ambulatorios del Estado Zulia. La muestra de la investigación fue censal, indagando en el total de delegados gremiales del estado Zulia, adscritos al Colegio de Bioanalistas de esa jurisdicción. El Delegado Gremial es un líder, profesional del bioanálisis, electo por sus colegas para representarlo en sus demandas laborales y gremiales ante el Colegio de Bioanalistas del estado Zulia, dado que en muchas oportunidades estos profesionales deben ejercer funciones de liderazgo ante el gremio.

La recolección de datos sobre las variables estudiadas, se obtuvo directamente de la realidad, utilizando para ello la técnica de la encuesta, previo consentimiento informado de los participantes. Se aplicó el cuestionario correspondiente, utilizando 19 ítems, los cuales fueron validados en su contenido por tres expertos en el área, para lograr responder a los objetivos de la investigación. A su vez, se aplicó la validación de constructo al instrumento, mediante la técnica de alfa-crombach, a una muestra piloto tamaño 6, obteniendo un puntaje de 0,8. El instrumento contó de 4 alternativas de respuesta: completamente de acuerdo; medianamente de acuerdo; medianamente en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Dado que esta investigación fue de tipo descriptivo, para el análisis de los datos se procedió de la siguiente manera: se diseñó una tabla o matriz de doble entrada, donde fueron asentados los datos suministrados por los sujetos; luego se realizó el análisis estadístico, en cuanto a la distribución frecuencial y porcentual, según las dimensiones e indicadores que agrupan las variables del estudio.

Resultados

En la tabla 1,2,3,4, se busca identificar el tipo de liderazgo de los dirigentes gremiales.

Los resultados muestran que la tendencia, es que prevalezca en estos centros, el tipo de liderazgo autocrático, al ubicarse el mayor porcentaje de los encuestados en las alternativas completamente de acuerdo y medianamente de acuerdo para los indicadores que miden este tipo de liderazgo. En este sentido, un estudio realizado en el sector salud por Urdaneta y col. en 2009 (9), obtuvo resultados similares, encontrando una frecuencia de este tipo de liderazgo en un 43% del total de personas encuestadas, se concluye, que esta característica contribuye a un clima organizacional poco ideal para el óptimo desarrollo de los procesos que determinan la productividad del personal y, en definitiva, de todo el sistema organizacional.

En la tabla 2, se busca identificar el liderazgo tipo benevolente, observando una tendencia marcada de los encuestados a mostrar este comportamiento, toda vez que más del 50%, responde estar completamente de acuerdo a medianamente de acuerdo con los ítems que miden esta dimensión. Estos resultados contrastan con los demostrados por Aguilar y col. en 2007, en personal de enfermería (8), donde se buscaba establecer la relación entre el perfil de los valores laborales del profesional de enfermería y se relacionan con el estilo de liderazgo percibido. Entre los resultados destaca, que los valores más apreciados por estos profesionales son: autoridad/poder, tradición, logro y autodirección. La percepción del estilo de liderazgo orientado hacia la tarea, correlaciona positivamente con los valores autoridad/poder, seguridad y logro, y negativamente con los valores benevolencia y universalismo.

TABLA 1. Tipo de Liderazgo. Indicador : Autoritario.

Autoritario Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Decide que debe hacerse	10	52,6	3	15,7	2	10,5	4	21,5	0	0
Ejerce autoridad	9	47,4	4	21,1	1	5,3	4	21,1	3	15,8
Hace valer su opinión	9	47,4	4	21,1	2	10,5	2	10,5	2	10,5

TABLA 2. Tipo de Liderazgo. Indicador: Benevolente.

Benevolente Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Vincula al personal en la toma de decisiones	6	31,6	5	26,3	5	26,3	2	10,5	1	5,3
Unifica acuerdos con el personal	8	42,0	5	26,3	5	26,3	1	5,3	0	0
Realiza retroalimentación	4	21,1	7	36,8	20	10,5	2	10,5	4	21,0

En la Tabla 3, el 42% de los encuestados expresaron estar entre completamente de acuerdo a medianamente de acuerdo, en que se indican los cambios de gestión y se elogia el desempeño del personal destacado en sus funciones ; igualmente, un 78,2 %, opina que comunica las decisiones prioritarias que deben tomarse.

Los resultados mostrados en la Tabla 4, indagan sobre el tipo de liderazgo participativo. Los resultados muestran, que los dirigentes gremiales como gerentes identifican la importancia de su participación en el equipo de trabajo; y se observa una tendencia del 57,7%, a elegir a los más capacitados. El 52,5% opinó que conforma equipos de trabajo; sin embargo, en ambos casos el 15,8 %, no opinó al respecto. El 73,7% opina que explica los cambios para mejorar la prestación del servicio; y el 73,7%, tiende a opinar que ofrece su ayuda al personal de ser necesaria.

Puede decirse que los dirigentes gremiales del Colegio de Bioanalistas, tienen un estilo de liderazgo autoritario y benevolente según los encuestados, al ubicarse con mayor porcentaje la alternativa completamente de acuerdo o medianamente de acuerdo, pero este tipo de liderazgo no contribuye a ejercer una dirección efectiva sobre los colegas, aspecto este, que es coincidente por lo planteado por Hampton en 1990 (15), quien sostiene que la suma total del comportamiento de un funcionario en sus relaciones directas con los subordinados, se puede denominar estilos o tipos de liderazgo. Es importante resaltar que el liderazgo es un comportamiento formalizado por el grupo, es decir, nadie es líder porque quiera serlo, en todo caso, debe estar dispuesto a asumir una serie de características y competencias que le vayan legitimando progresivamente su acción de líder en el equipo. Por ello, Machado A. en 2004 (2), reconoce la necesidad de introducir cambios masivos en el sector salud, estableciendo como necesidad generalizar los

TABLA 3. Tipo de Liderazgo. Indicador: Participativo Consultivo.

Participativo consultivo Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Indica los cambios de gestión	6	31,6	8	42	2	10,5	2	10,5	1	5,3
Elogia al personal	6	31,6	2	10,5	3	15,7	7	36,8	1	5,3
Comunica decisiones	8	42,0	7	36,8	2	10,5	2	10,5	0	0

TABLA 4. Tipo de Liderazgo. Indicador: Participativo en grupo.

Participativo en grupo Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Elige los más capaces	8	42	3	15,7	2	10,5	4	21,1	3	15,8
Conforma equipos de trabajo	7	36,8	3	15,7	3	15,7	4	21,1	3	15,8
Explica los cambios	10	52,6	4	21,1	4	21,1	1	5,3	0	0
Ofrece su ayuda de ser necesario	9	47,4	5	26,3	1	5,3	3	15,7	1	15,3

principios, los valores, la cultura y el servicio hacia valores del liderazgo moderno.

En cuanto a las cualidades gerenciales, desde el punto de vista de la personalidad del gerente, puede decirse que la tendencia actual en las empresas, se encuentran influenciadas por el comportamiento humano, debido a los cambios de mentalidad en la sociedad, donde gracias a la influencia de las ideas los líderes, pueden unir esfuerzos para alcanzar niveles de productividad y eficiencia, para mantener el liderazgo organizacional en el sector en el cual se desempeña.

En la búsqueda de aquellos rasgos de la personalidad que contribuyen a los estilos de liderazgo más eficaces, Castro y col. en 2002 (16), identifican cualidades como la personalidad y experiencia del líder; las expectativas y comportamientos de los superiores; las características, expectativas y conducta de los subordinados; las exigencias de la tarea; la cultura y políticas organizacionales, y las expectativas y comportamiento de los colegas; y aunado a esto, consideran que las relaciones entre el líder y los miembros del grupo, la estructura de la tarea y el poder de puesto del líder, son las variables situacionales más importantes.

Partiendo de este enfoque, los gerentes deben tener en cuenta las necesidades y motivaciones de sus subalternos, así como la obligación de desarrollar su potencial y creatividad, en un clima organizacional armonioso, flexibles desde sus valores organizacionales, más ágiles y con mayor capacidad de integración y de aprendizaje (17).

En este orden de ideas, los resultados de este estudio permiten destacar a través del contenido de la Tabla 5, que los dirigentes gremiales están en un 80%, completamente de acuerdo o medianamente de

TABLA 5. Cualidades en la personalidad del gerente. Indicador: Relaciones Personales.

Relaciones personales Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Promueve clima favorable	8	42	7	36,8	1	5,3	3	15,7	0	0
Utiliza el respeto para armonizar	8	42	4	21,1	2	10,5	3	15,7	2	10,5
Utiliza la asertividad para comprometer	9	47,4	4	21,1	5	26,3	1	5,3	0	0

acuerdo en promover un clima favorable y de respeto; sin embargo, en menor porcentaje: 31 %, manifestó algún desacuerdo en utilizar la asertividad para comprometer al personal con el desempeño de sus funciones, lo que refleja la necesidad de incentivar a estos gerentes, sobre actitudes positivas dentro de las relaciones personales entre el personal de laboratorio.

Resultados similares, son señalados por Barry y Páez, en 2012 (3), en un estudio realizado en clínicas privadas del municipio Maracaibo, donde se mide las competencias emocionales personales en los empleados de los servicios públicos externos, obteniendo elevado desarrollo de dichas competencias (93%), tanto con sus compañeros de trabajo, como con los pacientes; sin embargo, en cuanto a la aplicación de estrategias para las soluciones de conflictos en el estudio, se responde al esquema ganar/ ganar en un 100% de los casos.

Los resultados anteriores (3), muestran diferencias a los encontrados en la presente investigación, donde un 31% no está de acuerdo con aplicar la asertividad en la solución de problemas; sin embargo, es necesario destacar que probablemente las diferencias encontradas entre ambos estudios, tenga que ver con el tipo de institución donde se realizan las investigaciones, debido a que es bien conocido, que las instituciones privadas están orientadas a satisfacer en lo posible,

TABLA 6. Cualidades de la personalidad del Gerente. Indicador: Responsabilidad.

Responsabilidad Ítems:	Completamente Acuerdo (1)		Medianamente de Acuerdo (2)		Medianamente en Desacuerdo (3)		Completamente Desacuerdo (4)		No responde	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Establece acuerdos para que acepte responsabilidades	8	42,0	7	36,8	2	10,5	1	5,3	1	5,3
Analiza las implicaciones cuando se le responsabiliza de las funciones de otros profesionales	7	36,8	5	26,3	3	15,7	2	10,5	2	10,5
Cumple las asignaciones aceptadas	10	52,6	3	15,7	4	21,1	3	5,3	1	5,3

las necesidades de los clientes que pagan por el servicio ofrecido.

En este orden de ideas, Gajardo en 2005 (18), señala, que el capital humano es el elemento más importante en toda organización de servicio y deben establecerse relaciones jerárquicas invertidas a los modelos tradicionales, es decir, fortalecer las relaciones entre los subalternos, así como entre los subalternos y usuarios para lograr un mejor servicio.

Por ello, investigadores como Ospina en 2013 (4), considera que un entorno organizacional favorable, puede lograr influir en el personal para lograr un verdadero trabajo en equipo, donde el cliente interno y externo, no se vean como un compromiso más del trabajo, sino la razón de ser, y donde la velocidad de reacción, el cumplimiento de los parámetros y objetivos, así como la concepción irrestricta de las instituciones, serán los pilares que fundamenten el cambio organizacional que tanto se requiere.

En la Tabla 6, se estudian las cualidades del gerente, en cuanto al indicador responsabilidad. Todos los ítems miden el alto grado la responsabilidad que tienen los dirigentes gremiales en el cumplimiento de sus funciones. Estos resultados son favorables, por tanto se traduce en aceptación de tareas asignadas, se responsabiliza en sus funciones y cumple en su totalidad con su trabajo. Según Robbins en 2010 (5), la responsabilidad descansa en el bienestar humano y es contrario al individualismo y a la acción autocrática. En ese sentido, se parte de que cada persona es responsable de velar por sí mismo, sin desprenderse de su responsabilidad de contribuir al bienestar social a través del servicio que presta.

Conclusiones

El presente estudio tiene como mayor aporte, permitir identificar el tipo de liderazgo que ejercen los Bioanalistas, Dirigentes Gremiales del Estado Zulia, caracterizado por ser autoritario y benevolente con actitudes gerenciales positivas, como una adecuada orientación técnica; motivación al logro; responsabilidad; progreso y crecimiento, pero que requiere mayor desarrollo para elevar su capacidad resolutiva y de relaciones humanas. Probablemente esta conducta se relacione al escaso a nulo incentivo administrativo por parte de la institución donde laboran, lo que permite inferir que las instituciones públicas no establecen como políticas de talento humano, el reconocimiento, así como estimular climas organizacionales armónicos y de colaboración entre el personal. Todo esto permite sugerir que para lograr una gerencia efectiva que repercuta en la calidad del Servicio de Bioanálisis y de los centros de salud, se debe fundamentalmente atender la motivación al logro, reforzando los niveles de responsabilidad y fortalecer un liderazgo moderno que permita la mayor participación del equipo de trabajo en la toma de decisiones, así como la implementación de estrategias tales como: reuniones semanales con sus profesionales para la búsqueda de mejorar las relaciones interpersonales.

Referencias

1. Pedraja L, Rodríguez E, Rodríguez J. Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes y pequeñas y medianas empresas privadas. RCS. 2008;XIV(1):20-29.
2. Machado A. Salud y alta gerencia: hacia la transformación de la gerencia del sector salud. CICGAS. 2004;3(1):133-151.
3. De Barry H, Páez Á .Competencias Emocionales y Comunicación Interpersonal En La Atención Al Público Externo De Las Clínicas Privadas del Municipio Maracaibo. CICGAS. 2012;10(2):1-22.
4. Ospina R. La adaptación al cambio y el servicio. claves del liderazgo en el mejoramiento de la calidad en las organizaciones. Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo. Primavera. 2013;1(2):45-50.
5. Robbins S. Comportamiento organizacional. Sexta edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México, 1993
6. Bass BM. Bass S. Handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications. 3ª edición Nueva York: Free Press, 1990.
7. Mejía E, Zea A, Pérez G. Caracterización de los estilos de liderazgo en algunas ONG ambientales en Antioquia, Dyna. 2004;71(143):13-23.
8. Aguilar M, Calvo A, García M. Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería. Salud Pública de México. 2007;49(6):401-407.
9. Material electrónico: Articulo de revista en Internet: Urdaneta O, Álvarez C, Urdaneta M. Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia: RVG [serie en Internet]. [06 de mayo 2014];]; [aprox. 20 p.]. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008&lng=en&nrm=iso.

10. Hellriegel D, Jackson S, Slocum J. Administración: Un enfoque basado en competencias. Tercera Edición. México. Editorial Mc Graw-Hill. México 2002, 124p.
11. Berbecia Z, González J, Carrasqllo C Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo, Primavera. 2013;1(2):21-32.
12. Material electrónico: Articulo de revista en Internet Román A .Conceptos y definiciones básicas de la gestión clínica. Medwave:[serie en Internet]. [15 de mayo 2014]; [aprox. 5 p.] Disponible en www.medwave.cl.
13. Hernández R, Fernández C y Baptista L. Metodología de la investigación. 3ra edición. Editorial McGraw-Hill. México 1998, 437p.
14. Tamayo y Tamayo. Metodología Informal de la Investigación. Editorial Limusa. México 2000, 278p.
15. Hampton, D. Administración. Editorial Mc Graw-Hill. México 1990, 190p.
16. Castro E, Miquelena E, Peley R. Liderazgo y el éxito de la gestión administrativa. CIGAG. 2002;2(1):43-58.
17. Montero J, Alfonzo F. Ética humanista en el liderazgo de los gerentes de las empresas del sector petrolero. CICGAS. 2011;8(1):33-46.
18. Material electrónico: Articulo de revista en Internet: Gejardo P. Cápita humano elemento diferenciador. Medwave: [serie en Internet]. [15 de mayo 2014]; [aprox. 5 p.]. Disponible en: www.medwave.cl.