GERENCIA EN ESCENARIOS DE SALUD, UN COMPENDIO TEÓRICO

AUTORA:

LÓPEZ YOSAURA

Resumen

La gerencia en las entidades de salud no es únicamente un elemento administrativo; es el soporte esencial que asegura la calidad, la eficacia, la seguridad y la viabilidad del servicio asistencial en sí. Para garantizar el derecho a la salud de la gente, en vista de la complejidad y el carácter crítico de los hospitales y centros sanitarios, es indispensable una gestión sólida. La relevancia de la gestión se origina en el carácter dual de las instituciones sanitarias: son organizaciones complejas que administran recursos de forma centralizada y, simultáneamente, son entidades sociales cuya finalidad es proteger la vida y el bienestar. El propósito del artículo es describir la gerencia en escenarios de salud bajo una metodología documental bibliográfica que nos invita a generar un compendio teórico respecto al tema. Luego de una revisión teórica se establecen algunas definiciones sobre gerencia en salud, se señalan los procesos administrativos inherentes y con pertinencia a la gerencia en salud, se definen los roles, funciones, habilidades y capacidades del gerente en salud, así como los niveles de la gerencia en salud. Esto permitió concluir la gerencia en el ámbito de la salud es una disciplina esencial que se desarrolla en la compleja intersección entre la ética del cuidado humano y la ciencia administrativa. No se trata únicamente de gestionar finanzas o recursos, sino de asegurar que el derecho a la salud y la misión social se lleven a cabo de forma eficaz, segura y sostenible. El producto de la gerencia en salud no es una mercancía, sino la salud y el bienestar de los pacientes, esto le otorga una gran responsabilidad social y ética.

Palabras clave: gerencia, salud, teórico.

Abstract

Management in healthcare entities is not merely an administrative element; it is the essential support that ensures the quality, effectiveness, safety, and viability of the healthcare service itself. To guarantee people's right to health, given the complexity and critical nature of hospitals and healthcare centers, sound management is essential. The relevance of management stems from the dual nature of healthcare institutions: they are complex organizations that centrally manage resources and, simultaneously, are social entities whose purpose is to protect life and well-being. The purpose of this article is to describe management in

healthcare settings using a bibliographical and documentary methodology that invites us to generate a theoretical compendium on the topic. After a theoretical review, some definitions of health management are established, the administrative processes inherent to and relevant to health management are highlighted, the roles, functions, skills, and capabilities of the health manager are defined, as well as the levels of health management. This led to the conclusion that health management is an essential discipline that develops at the complex intersection of the ethics of human care and administrative science. It is not simply about managing finances or resources, but rather ensuring that the right to health and the social mission are carried out effectively, safely, and sustainably. The product of health management is not a commodity, but the health and well-being of patients, which gives it a great social and ethical responsibility.

Keywords: management, health, theoretical.

Introducción

Una buena gestión garantiza que los pacientes obtengan la atención más óptima posible, ya que establece y supervisa meticulosamente los protocolos clínicos y las normas de calidad y seguridad con el objetivo de disminuir las infecciones relacionadas con la atención sanitaria y los errores médicos. Para ello, se implementan sistemas de información que posibilitan el monitoreo y evaluación constante de los indicadores clave, lo cual favorece que las decisiones se tomen en función de datos para contribuir a una mejora continua.

La gerencia en salud, y específicamente el gerente en salud, es responsable de planificar, organizar y supervisar los recursos financieros y materiales, esto abarca la gestión de la cadena de valor, el mantenimiento de equipos tecnológicos avanzados y también la logística de suministros, con el objetivo de disminuir los costos sin afectar la calidad. En lo que respecta a las entidades públicas, garantiza la sustentabilidad del sistema a través de una gestión eficaz y transparente del presupuesto, asegura la competitividad y la rentabilidad en el sector privado.

La gestión de la salud, en última instancia, se distingue de otras formas de gestión ya que el producto es el bienestar del paciente, no se trata de maximizar el beneficio, sino de incrementar el valor para el paciente (obtener mejores resultados clínicos mediante una utilización eficaz de los recursos). Por ende, una gerencia deficiente o que no está presente se traduce en: mala calidad de atención, un uso inadecuado de los recursos, lo que provoca déficit, insatisfacción y desconfianza por parte de los usuarios, así como riesgos innecesarios para la vida.

La gerencia en las entidades de salud no es únicamente un elemento administrativo; es el soporte esencial que asegura la calidad, la eficacia, la seguridad y la viabilidad del servicio asistencial en sí. Para garantizar el derecho a la salud de la gente, en vista de la complejidad y el carácter crítico de los hospitales y centros sanitarios, es indispensable una gestión sólida. La relevancia de la gestión se origina en el carácter dual de las instituciones sanitarias: son organizaciones complejas que administran recursos de forma centralizada y, simultáneamente, son entidades sociales cuya finalidad es proteger la vida y el bienestar. El propósito del artículo es describir la gerencia en escenarios de salud bajo una metodología documental bibliográfica que nos invita a generar un compendio teórico respecto al tema.

Compendio teórico

En la actualidad, numerosos autores están de acuerdo en que el proceso

de la gerencia implica la coordinación de todos los recursos a disposición dentro de una organización: estos pueden ser humanos, físicos, tecnológicos o financieros. El propósito es alcanzar objetivos que se han establecido previamente a través de las fases de planificación, organización, dirección y control. La coordinación de recursos dentro de la entidad, la ejecución de funciones administrativas o gerenciales como forma de lograr dicha coordinación, y la determinación del objetivo del proceso de gestión, que abarca lo que se busca lograr, son las tres partes esenciales a resaltar en esta definición al concebir la gerencia como un proceso (Ibáñez y Castillo, 2010).

La dirección en salud puede ser vista como una profesión que tiene la responsabilidad de liderar y dirigir organizaciones que brindan servicios sanitarios, esta definición según la página De Expertos En Ciencias de la Salud, E. (2024).

Según Castaño (2002), se espera que una visión holística desde el ámbito médico, apoyada en enfoques de gestión, ayude a comprender la relevancia de los costos de atención sin comprometer la calidad del servicio ni su impacto sobre la comunidad. La gerencia en salud se orienta hacia un modelo integrado enfocado en el paciente que simplifique y mejore las relaciones con todos los profesionales involucrados. Del mismo modo, para Forero (2002), esto implica ser conscientes de la variedad de dificultades vinculadas a la gestión en las instituciones sanitarias, tales como: escasa adaptación al competitivo mundo que demanda el nuevo sistema, disminución en la eficacia y puntualidad en el servicio a los usuarios, concentración en resolver problemas a corto plazo y desatención a los desafíos estratégicos de las entidades de salud, ineficacia de los sistemas informáticos, reestructuraciones constantes e infructuosas que provocan desconfianza entre los empleados de las instituciones, incapacidad para gestionar asuntos financieros y cartera, falta de atención hacia la gerencia del talento que ocasiona insatisfacción y un ambiente organizacional poco propicio para una buena atención y productividad

Por su parte, la página De Salud (s. f.-b), define a la gerencia en salud La gerencia en los sistemas de salud alude a la serie de procedimientos, instrumentos y estructuras que se emplean para coordinar, dirigir, planear y regular la administración de los recursos implicados en los servicios sanitarios. Asimismo, declaran que se entiende como gerente en salud a quien dirige los entornos de atención sanitaria; esto abarca al individuo responsable de la autoridad sanitaria nacional, estatal y a todos los demás que participan en

la toma de decisiones que impactan el rendimiento del sistema.

Algunos de los retos para la gerencia en salud fueron hallados por O´Connor, Powers y Bowers (1988) aunque siempre ha sido un objetivo implícito de los servicios de salud brindar un servicio humano y personalizado, la gerencia de las entidades deberá buscar estrategias para hacerlo explícito y que sea comprendido así por los colaboradores y usuarios. Dado que el servicio requiere mucho personal y es muy diverso, el esfuerzo en gestión humana debe ser mayor y centrarse en alcanzar metas, motivar a los trabajadores y construir una cultura de servicio. Desde el marketing se tendrá que hacer un esfuerzo para mostrar al usuario una nueva imagen de las entidades sanitarias; desde lo financiero, gestionar los recursos limitados; y desde lo organizacional, desarrollar las habilidades internas de las instituciones.

En la administración de salud, los procesos de planificación, organización, dirección y control no son etapas secuenciales independientes; más bien, constituyen un ciclo dinámico e interconectado que se nutre continuamente para asegurar la eficacia y la calidad en el servicio al paciente, el enfoque sistémico y la mejora continua son los elementos clave de su articulación, en la que cada etapa aporta el insumo requerido para la siguiente y se adapta a partir de los resultados obtenidos en la anterior. Para De Expertos En Ciencias de la Salud, E. (2024), las funciones inherentes a la gerencia en salud, se pueden mencionar:

- Planificación: incluye todas las acciones administrativas que están vinculadas con la preparación para el futuro. Entre sus tareas específicas se incluyen la formulación de objetivos, el desarrollo de políticas, la creación de estrategias, la producción de pronósticos y establecer metas. Münch (2007) indica que, al planear, se pueden maximizar los recursos y las oportunidades, así como la motivación.

En este sentido, consiste en determinar prioridades, establecer metas y reconocer los principales caminos para alcanzarlas. La planificación en salud se enfoca en determinar cómo se va a llevar a cabo la misión asistencial, tomando como base las necesidades de la población y comenzando con los datos del control, la evaluación de resultados alimenta la planificación para establecer objetivos SMART.

- Organización: para David (2013) hace una distinción de la que abarca todas las acciones administrativas que crean una estructura de tareas y relaciones jerárquicas. Las áreas concretas abarcan la especialización y

descripción de puestos, el diseño organizacional, las especificaciones de puestos, la unidad de mando, el grado de control y la coordinación. También se incluyen el diseño y análisis de puestos. En una compañía bien organizada, normalmente hay trabajadores y gerentes motivados que tienen el compromiso con el triunfo de la empresa. En una compañía bien estructurada, la distribución de recursos es más efectiva y su utilización es más eficiente que en una que no lo está.

Por lo tanto, se refiere a la disposición general de la entidad, implica la determinación de los diversos departamentos, la asignación de su personal y sus responsabilidades, en particular las de los mandos intermedios. Para llevar a cabo los planes, la organización determina la estructura de la institución, repartiendo roles, responsabilidades y recursos, si el objetivo es disminuir la lista de espera para cirugías, por ejemplo, debe organizar o crear equipos quirúrgicos, establecer turnos nocturnos o asignar recursos específicos. La estructura organizacional determina los caminos de autoridad que el gerente empleará para liderar y estimular a los trabajadores.

• Atracción de recursos humanos: la gestión del personal se enfoca en la administración de los recursos humanos o en los empleados. Comprende la administración de los salarios y sueldos, las prestaciones a los trabajadores, las entrevistas, la contratación, el despido, la capacitación, el desarrollo administrativo, la seguridad laboral, las acciones afirmativas para garantizar igualdad en el empleo, las relaciones con el sindicato, los planes para el desarrollo profesional del personal, la investigación sobre este mismo personal, las políticas disciplinarias y los procedimientos de queja. El reclutamiento, las entrevistas, las pruebas, la selección, la orientación, la capacitación, el desarrollo, el cuidado, la evaluación, las recompensas y la disciplina son algunas de las actividades que comprenden la función gerencial de administración del personal o también conocida como administración de recursos humanos (David, 2013).

Por lo tanto, la dirección de la entidad sanitaria tiene que ser capaz de atraer y conservar a los empleados más idóneos para el cargo. Además, es necesario que establezca estrategias para el crecimiento de los recursos humanos de la organización.

• Control: se refiere a todas las acciones administrativas que tienen como objetivo garantizar que los resultados logrados sean coherentes con los resultados esperados. El control de calidad, financiero, de ventas, de inventarios y de gastos, el análisis de variaciones, las recompensas y las sanciones son

sectores esenciales. Para los autores Hellriegell, Jackson y Slocum (2009), el control es el procedimiento que emplea una persona, un equipo o una entidad para supervisar de manera continua el rendimiento y realizar acciones correctivas.

En este sentido, la gerencia tiene la responsabilidad de supervisar el rendimiento de la organización y, si se encuentran errores o si los objetivos no se están alcanzando, implementar las modificaciones necesarias. El control se centra en la comparación entre el desempeño real y lo que se planeó, evaluando y midiendo los resultados para generar retroalimentación, así como en la efectividad de las acciones implementadas por la dirección, emplea indicadores fundamentales de rendimiento, por ejemplo el grado de satisfacción del paciente, la tasa de infecciones o el tiempo medio de atención. El ciclo administrativo se completa con el resultado de la evaluación de control, que proporciona información para la etapa de planificación del siguiente periodo. Los éxitos y las desviaciones se vuelven el insumo para redefinir la estrategia y los objetivos a futuro, lo que propicia la mejora constante.

• Dirigir: Aunque tradicionalmente se asocia con el término mandar, dirigir tiene más que ver con la habilidad de liderar y motivar a otros, de ser capaz de comunicar una visión y lograr que los demás la adopten. La dirección se concentra en hacer que se realice a través de la motivación, el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones cotidiana, para asignar tareas, formar y supervisar, emplea los roles y las estructuras establecidos en la organización. Un gerente competente tiene que ejercer liderazgo de servicio sobre el personal sanitario, cuando el control muestra desviaciones, es el gerente quien debe tomar decisiones correctivas de manera inmediata.

• Toma de decisiones: una función que se presenta en todas las mencionadas anteriormente. La administración de los centros de salud siempre está tomando decisiones que se basan en un análisis meticuloso de los riesgos y las ventajas.

De este modo, la gerencia sanitaria gestiona los procesos como un sistema integral que permanece en constante movimiento, esto garantiza que la acción operativa (Dirección) esté de acuerdo con la estrategia (Planificación), empleando una estructura eficaz (Organización) y corrigiendo a tiempo (Control).

Un gerente de la salud tiene roles bien definidos en todos los niveles, lo cual Ibáñez y Castillo (2010) refieren:

• La planificación estratégica, que incluye la definición de las metas de la organización y los pasos a seguir para lograrlas, considerando

tanto los recursos como el tiempo disponible;

- A nivel organizacional, corresponde a la gerencia establecer las secciones y las capacidades del personal.

- Enfocar las acciones en la obtención de los objetivos establecidos anteriormente.

- En lo que respecta a los recursos humanos, tener la habilidad de elegir al personal más adecuado para los puestos. De la misma manera, liderarlos, orientarlos y motivarlos para alcanzar las metas.

- Es responsable de invertir los recursos de la organización, incluyendo los financieros, temporales, materiales y humanos, con prudencia, eficacia y eficiencia.

Los papeles que desempeñan los gerentes en salud son fundamentales, ya que trabajan en la intersección entre la vida humana y la eficacia de las empresas, un error en la administración de una entidad sanitaria puede tener efectos directos y serios sobre el personal, los pacientes y la estabilidad económica de la institución. Son relevantes porque posibilitan que la misión de asistencia de una institución se convierta en resultados concretos, sostenibles y seguros.

La importancia de los roles gerenciales en el área de la salud se fundamenta en lo complejo de su contexto, que incluye responsabilidades que trascienden la gestión convencional para preservar la excelencia en la atención, el papel gerencial es fundamental. El gerente es la figura encargada de aplicar y vigilar los protocolos y estándares clínicos para disminuir las infecciones, los errores médicos y los reingresos. También lidera la promoción de una cultura en la que el personal tiene confianza al reportar fallas y buscar mejoras constantes. Además, se encarga de gestionar el cumplimiento de los procedimientos y normativas requeridos para adquirir y sostener las certificaciones de calidad.

Dado que los recursos en salud son intrínsecamente escasos, es necesario optimizarlos al máximo. Por ello, el gerente se ocupa de la planificación del presupuesto y del control de costos, maximizando el valor de cada euro o dólar gastado en la atención al paciente y asegurando que estén disponibles a tiempo los medicamentos, equipos de tecnología avanzada e insumos médicos para evitar faltantes que pongan en peligro la atención. Mediante la eficiencia, garantiza que el centro de salud sea viable a largo plazo y continúe brindando servicios a la comunidad.

Los equipos de salud son multidisciplinarios, trabajan bajo mucha presión y necesitan un liderazgo especializado. El gerente en salud tiene que fomentar un entorno

laboral positivo mediante su liderazgo y coordinación, tratar el burnout y propiciar el crecimiento profesional de los empleados administrativos y médicos, lo cual es esencial para la conservación del talento. Se asegura de que el personal administrativo (concentrado en la eficiencia) y el personal clínico (enfocado en la atención) se alineen con la misión principal de la entidad, actuando como un puente entre ellos. Además de establecer la estructura organizativa, los roles y las responsabilidades para que los flujos de trabajo sean claros y eficaces, desde el ingreso del paciente hasta su alta. Los gerentes sanitarios son los arquitectos operativos del cuidado, y deciden si una institución no solamente sobrevive, sino que también florece al proporcionar una atención sanitaria de alta calidad, accesible y segura.

En este mismo contexto, Ibáñez y Castillo (2010) señalan una serie de las capacidades que son imprescindibles y deben desarrollarse para tener éxito en la gerencia sanitaria. Dado que el sector de la salud es único y crítico, ya que equilibra la complejidad de una gran organización con la responsabilidad ética de la vida humana, el gerente en salud debe tener habilidades específicas para gestionar. Los errores en la gestión de salud tienen repercusiones que sobrepasan el ámbito financiero, a diferencia de otros campos.

Estas habilidades no son inmutables, sino que cambian con el desempeño diario y la formación y capacitación orientadas a esta rama de la salud:

- Capacidades analíticas: son las capacidades que se requieren para llevar a cabo exitosamente cada una de las funciones antes citadas. Para evaluar todos los elementos que afectan a la organización, ya sean internos o externos, y para tomar las decisiones estratégicas más adecuadas, son esenciales las competencias analíticas.

- Capacidades técnicas: la dirección de salud, ya sea encarnada en un único líder o en un equipo gerencial, debe tener habilidades particulares, tales como: administración, gestión de crisis, dominio de software especializado y conocimiento de las leyes y regulaciones que rigen el ámbito sanitario.

- Competencias interpersonales: son competencias que posibilitan a los gerentes una comunicación eficaz con otros individuos, ya sean miembros de la comunidad, del gobierno o de la organización. Las destrezas interpersonales ayudan a que el equipo de trabajo logre un rendimiento óptimo.

Las responsabilidades de un gerente de salud requieren habilidades concretas en sectores interrelacionados: una institución sanitaria es un sistema muy complejo

que funciona las 24 horas, todos los días de la semana, y está sujeta a numerosas regulaciones. Por lo tanto, debe poseer conocimientos clínico-administrativos para comprender los procesos administrativos y los flujos de atención clínica con el fin de poder optimizarlos. No es suficiente con ser un administrador; también debe comprender cómo sus decisiones impactan en el cuidado directo. Además, es necesario tener un entendimiento profundo de los principios de bioética, la legislación laboral específica del personal sanitario y las normativas en materia de salud; si se comete un error al cumplir con estas regulaciones, puede haber sanciones o, lo que es peor aún, poner en riesgo al paciente. Para tomar decisiones estratégicas de inversión, es necesario contar con conocimientos técnicos que permitan evaluar, comprar y mantener equipos médicos avanzados y sistemas de información clínica.

Cabe resaltar que, los médicos y las enfermeras, que suelen tener un conflicto entre lo administrativo (la eficiencia de los recursos) y lo clínico (brindar la mejor atención posible), son dirigidos por el gerente. Es su deber desempeñarse como un facilitador que elimina barreras y brinda recursos, no como un dictador; su trabajo consiste en otorgar poder a los equipos clínicos para que elijan las decisiones asistenciales más adecuadas. Es necesario que cuente con capacidades para manejar el estrés elevado y los posibles conflictos interprofesionales (ya sea entre especialidades o entre el personal administrativo y médico), conservando un ambiente de colaboración y seguridad. Para comprender las necesidades del personal que enfrenta la vida y la muerte todos los días, así como para manejar las interacciones con pacientes y familiares en momentos de vulnerabilidad, es preciso tener empatía.

A diferencia de un gerente convencional, que se enfoca en maximizar el beneficio, el gerente en salud debe buscar balancear la calidad, el acceso y el costo. Para ello, debe ser capaz de establecer una visión a largo plazo que privilegie los indicadores de salud pública sobre la mera rentabilidad; tener la habilidad para emplear metodologías de mejora constante con el fin de perfeccionar los procesos asistenciales y disminuir el desperdicio; y tomar decisiones rápidas y éticas basándose en información incompleta, ponderando el riesgo financiero junto al clínico. Las habilidades específicas permiten al gerente de salud combinar lo técnico con lo humano, asegurando que la eficacia administrativa nunca opaque el compromiso principal de ofrecer un servicio seguro y de calidad.

En este orden de ideas, en el área de la salud, se hace referencia a

gerencia alta, media y baja (o de primera línea) porque esta categorización es fundamental para organizar la complejidad operativa de un hospital o sistema de salud y distinguir las responsabilidades según el horizonte temporal y la magnitud de las decisiones. Esta división jerárquica garantiza que la perspectiva estratégica se traduzca de manera eficaz en acciones cotidianas que tengan un impacto directo en el paciente. De acuerdo con Ibáñez y Castillo (2010), estos autores refieren los niveles de gerencia, la cual en las organizaciones de salud cambia según el nivel organizacional donde tiene lugar, esta se divide a menudo en tres niveles, que son:

- Los gerentes de nivel superior ocupan la posición más alta dentro de sus organizaciones y están a cargo del funcionamiento general y de la situación de estas. Estos determinan la dirección estratégica de las organizaciones que guían. Son responsables de la formulación de las estrategias organizacionales, los objetivos y la misión de sus entidades, así como de las políticas principales que se implementarán, las normas y los reglamentos. Los gerentes de nivel superior se encargan de representar a sus organizaciones en sus vínculos con las agencias gubernamentales, el personal médico, los empleados, los sindicatos, los proveedores, la competencia y los clientes.

- Los gerentes de nivel medio ocupan un lugar intermedio entre el nivel inferior y el nivel superior. Se suele referir a los vicepresidentes o gerentes de áreas o divisiones importantes dentro de la organización como gerentes estratégicos.

- Los gerentes tácticos, que son los de nivel inferior, se les conoce como gerentes operacionales.

De acuerdo a lo planteado por los autores, la gerencia alta representada por el gerente general, director médico, director ejecutivo, este nivel, encargado de la visión integral y la sustentabilidad del sistema, determina el lugar que ocupa el hospital en el sistema de salud, decide sobre inversiones significativas (tecnología costosa, nuevas alas) y administra las relaciones con las juntas directivas o con el gobierno, además, establece políticas corporativas relacionadas con seguridad del paciente, calidad y bioética.

Por su parte, la gerencia media representada por jefe de departamento, director de enfermería, director de operaciones, esta etapa funciona como un puente de comunicación y es esencial para convertir la estrategia en planes que se pueden llevar a cabo. Convierte el presupuesto general en la distribución de personal, suministros y horas laborales para su área, desarrolla y supervisa los programas de salud con el fin de cumplir con los objetivos

estratégicos y asegura que las distintas áreas trabajen juntas.

Y la gerencia baja o de primera línea representada el supervisor de turno, jefe de sala, coordinador de área, este nivel es el centro de la atención directa y se encarga de las operaciones cotidianas, garantiza que los procedimientos y protocolos sean ejecutados apropiadamente en el punto de atención al paciente, reparte la carga diaria entre enfermeras, camilleros y técnicos, detecta fallos operativos o de protocolos y los informa a la gerencia media.

Por lo tanto, esta estructura jerárquica posibilita que el enfoque en la atención al paciente (gerencia baja) permanezca invariable, y que la viabilidad y el crecimiento (gerencia alta) se garanticen por medio de una administración eficaz de recursos, cuya coordinación está a cargo de la gerencia media.

Conclusiones

La gerencia en el ámbito de la salud es una disciplina esencial que se desarrolla en la compleja intersección entre la ética del cuidado humano y la ciencia administrativa. No se trata únicamente de gestionar finanzas o recursos, sino de asegurar que el derecho a la salud y la misión social se lleven a cabo de forma eficaz, segura y sostenible.

La naturaleza dual de la gerencia en salud es su reflexión central, ya que cada entidad sanitaria (hospital, clínica, red) funciona como un sistema complicado que emplea recursos escasos y necesita de los procedimientos administrativos fundamentales (organización, planificación, control y dirección) para alcanzar la factibilidad financiera y la eficacia operativa. El producto de la gerencia en salud no es una mercancía, sino la salud y el bienestar de los pacientes, esto le otorga una gran responsabilidad social y ética.

Las resoluciones deben balancear de manera continua la calidad, el acceso y la equidad con la eficacia y los beneficios. Por lo tanto, el gerente de salud es el guardián de la misión, garantizando que los objetivos asistenciales no sean sacrificados en favor de los medios administrativos. La gerencia en salud es el motor que convierte los recursos escasos y la noble misión en servicios de atención concretos y eficaces. Su complejidad se basa en ser un proceso continuo de articulación en el que la estrategia, la estructura, el liderazgo y el control tienen como único centro: el bienestar del ser humano.

Referencias

Castaño S. ¡La disminución de costos en salud no es ninguna estrategia! El costo como la real dimensión de la calidad. Revista Hospitalaria 2002; 4 (25): 16-24.

David, F. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. Decimocuarta edición. México: Editorial Pearson Educación.

De Expertos En Ciencias de la Salud, E. (2024, 15 abril). Gerencia en salud: definición, funciones y habilidades requeridas. VIU Universidad Online. https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/gerencia-en-salud-definicion-funciones-y-habilidades-requeridas

De Salud, S. (s. f.-b). Gerencia en los Sistemas de Salud. gob.mx. https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/gerencia-de-los-sistemas-de-salud?state=published#:~:text=La%20gerencia%20en%20los%20sistemas,en%20los%20servicios%20de%20salud.

Forero MT. ¿Son necesarias las EPS públicas? Revista Hospitalaria 2002; 4(23): 5-8.

Hellriegel, D., Jackson S. y Slocum, J. (2009). Administración. Un enfoque basado en competencias. Edición 11ma. México: Cengage Learning Editores.

Ibáñez N. y Castillo R. (2010). Hacia una epistemología de la gerencia. Revista Científica Ciencias Humanas.

Münch, L. (2007). Administración. Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Editorial Pearson Educación.

O´Connor S, Powers T, Bowers M. Improving Service Quality in the Health Care Setting. Journal of Health Care Marketing 1988; 8(4): 63-66.