

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.921>

Gestión del Capital Intelectual en las Organizaciones

Management of Intellectual Capital in Organizations

Celia María Pulgarín-Fernández
celia.pulgarin.11@psg.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5653-9078>

Jorge Edwin Ormaza-Andrade
jormaza@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

Juan Carlos Erazo-Álvarez
jcerazo@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

Recibido: 20 de mayo de 2020
Revisado: 15 de junio de 2020
Aprobado: 30 de julio de 2020
Publicado: 15 de agosto de 2020

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo analizar la gestión del capital intelectual en la organización empresarial del hospital José Carrasco Arteaga, ubicado en Cuenca – Ecuador. Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo no experimental de campo, trabajándose con una muestra total de 324 individuos. La gestión de capital intelectual en la institución se estableció que el 49% piensa que, si existe gestión de capital intelectual, mientras que el 24% no considera que exista gestión de capital, en tanto que porcentajes menores se encuentran entre algunas veces existe gestión con un 18% y el 9% de encuestados. El hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, podría unificar algunos departamentos, en uno solo y de esta manera optimizar recursos; de igual manera los sistemas tecnológicos, tanto los que ya existen como la implementación de nuevos sistemas, ayudan a disminuir los tiempos de espera de los pacientes, y optimizar el tiempo y trabajo del personal.

Descriptor: Servicio de salud; sistema de información de gestión; gestión del conocimiento; recursos humanos. (Palabras tomadas del Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research is to analyze the management of intellectual capital in the business organization of the José Carrasco Arteaga hospital, located in Cuenca - Ecuador. Methodologically, the research was of a descriptive, non-experimental field type, working with a total sample of 324 individuals. The management of intellectual capital in the institution was established that 49% think that, if there is management of intellectual capital, while 24% do not consider that there is management of capital, while lower percentages are between sometimes there is management with 18% and 9% of respondents. The José Carrasco Arteaga specialty hospital could unify some departments into one and in this way optimize resources; In the same way, technological systems, both those that already exist and the implementation of new systems, help to reduce waiting times for patients, and optimize staff time and work.

Descriptors: Health services; management information systems; knowledge management; human resources. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

INTRODUCCIÓN

La seguridad social inicia en Alemania, donde los trabajadores, emprendieron protestas, a los que se sumó la presión política, de la iglesia y del grupo académico de la época de 1821. Al principio eran asociaciones de ayuda solidaria para los integrantes del grupo, el principio de esta asociación daba servicios de salud en caso de enfermedad, accidente, vejez o invalidez. En años posteriores en 1889, en París se creó la "Asociación Internacional de Seguros Sociales". En 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes mundiales logran un consenso para poner fin a la Primera Guerra Mundial. Siendo uno de los acuerdos la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El objetivo de la OIT se basa en mejorar las normas laborales y derechos fundamentales del trabajo, incrementar la cobertura social, para todos (DCOMM, 2009).

En el Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se inicia y funda en el año de 1928, mediante decreto No 18 iniciando así, la caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa. Tomando en cuenta las necesidades de sus afiliados, en el año de 1935 se inauguró el servicio de salud del Seguro Social, incluyéndose dentro de los servicios del IESS, iniciando dos años después en 1937, el seguro de enfermedad para sus afiliados, creando el primer departamento médico, bajo la administración de la caja del seguro. En el año de 1970 la Caja Nacional del Seguro se transformó en el instituto ecuatoriano de Seguridad Social. Posteriormente La Asamblea Nacional, se reunió en 1998 para modificar, la Constitución Política de la República del Ecuador, consagrando e instaurando, que el IESS sería establecida como una institución autónoma, y sería la responsable del Seguro General Obligatorio (Rumazo, et al., 2012).

En la Ciudad de Cuenca el instituto ecuatoriano de seguridad social inicia la atención médica con el centro de salud N°2, en el año 1954, se traslada al Hospital "San Vicente de Paúl" debido a la mayor demanda, En 1969 inicia su funcionamiento el hospital regional, con capacidad de 150 camas con servicios de hospitalización, cuidados

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

intensivos y hemodiálisis, dando cobertura a sus afiliados; en 1990 al no cubrir las necesidades de la ciudad se decide, iniciar la construcción del hospital José Carrasco Arteaga de la regional 3 (Segarra & Rivera Rodas, 2016).

Actualmente el IESS en el sector salud, conformado por 93 unidades médicas de seguro general de salud individual y familiar, de los cuales 3 hospitales pertenecen al nivel III, Uno de los tres hospitales de tercer nivel es el hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca, El cual es regido por el reglamento que tutela a las unidades médicas del IESS en resolución C.I.824. mediante el cual organiza las estructuras del personal en departamentos, administrativos y hospitalización.

El hospital José Carrasco Arteaga brinda asistencia clínico-quirúrgico y materno infantil con sus especialidades. El órgano de dirección es la gerencia, funciona con un área administrativa y otra de hospitalización, las cuales están divididas en departamentos según la especialidad y función. En los hospitales de salud se da atención aproximadamente a más de cuatro mil personas por día. El recurso humano que labora en esta institución es una pieza fundamental para lograr una atención especializada para el afiliado. Contar con personal dentro de perfiles adecuados a sus cargos, generara mayor desempeño en sus áreas y minimizara la carga laboral del personal (Arteaga, 2018).

El hospital José Carrasco Arteaga, busca mejorar la eficacia de sus servicios para ofrecer una atención de calidad a sus afiliados, optimizando la productividad del personal que labora en el Hospital José Carrasco Arteaga de la Ciudad de Cuenca, en la provincia del Azuay. En los últimos años el IESS, como el HJCA no ha logrado mejoras sustanciales en su imagen, lo cual disminuye la confianza del afiliado; por lo tanto, al mejorar la productividad laboral en la institución se incrementará la confianza del afiliado hacia esta casa de salud.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Referencial teórico

Gestión de Capital Intelectual como componente Primordial en la Organización Empresarial

La gestión de capital intelectual comprende el conocimiento y cómo este puede gestionarse para mejorarlo o adquirirlo. Hoy en día esta gestión tiene que estar dentro de la gerencia moderna, de esta manera generar sistemas que permitan formar, motivar y crear tecnologías de la información y su manejo, de acuerdo con las necesidades de la organización, así como a su relación con los clientes y proveedores; generando ventajas de la organización con respecto al mercado, más aun para la pequeña y mediana empresa que en el momento actual representan un valor importante de la economía regional, además de incrementar su valor en el mercado global (Romero, et al., 2012).

La gestión de capital intelectual constituye uno de los activos más importantes de las compañías, como componente intangible; dentro de este, se encuentran las capacidades y conocimientos de los trabajadores, así como sus habilidades, destrezas; además forman parte de los recursos no medibles, las tecnologías de información y las bases de datos. Estos mecanismos no son identificables ni medibles fácilmente para las instituciones, pero instituyen importancia fundamental debido a que generan alto valor para las organizaciones. A nivel financiero se perciben estas diferencias, como valor en el mercado, en el que se considera tanto el material tangible como el intangible; a diferencia del valor contable en el que se aplican criterios ya establecidos y aceptados. De ahí la necesidad de establecer métodos de medición de los materiales activos, no medibles de la compañía, por lo que se han propuestos diversos modelos de medición de activos intangibles (Perales, 2017).

Este proceso comprende la identificación, evaluación de conocimientos, desarrollo de estrategias para conseguir optimizar la gestión de capital intelectual dentro de la empresa; siendo necesario establecer el qué, cómo, y dónde, se encuentra el conocimiento de la organización, para partir de este punto; hacia el mejoramiento de

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

aquellos recursos que puedan ser renovados y que la organización así lo requiera (Pérez, et al., 2019).

La gestión de capital intelectual se encarga de establecer el conocimiento que posee una institución para que pueda ser utilizado de un modo más eficiente cada vez que sea necesario beneficioso para la compañía. El contenido informático entra en funcionamiento cuando el capital intelectual ha alcanzado un nivel de complejidad en el que ya no es posible, retener toda la información en la mente de sus integrantes, en ese momento se tiene que recurrir a herramientas de soporte que permiten almacenar documentos e información donde los poseedores del conocimiento plasman este para quien lo necesite en determinado momento pueda acceder al mismo (Villegas-González, et al., 2017).

En efecto la mayoría de las empresas deben gestionar su capital intelectual para obtener al máximo las capacidades de las personas que ahí trabajan, las organizaciones pequeñas, medianas y grandes, en los momentos de hoy y desde hace algún tiempo atrás han desplazado el eje de sus negocios hacia los humanos, constituyendo un limitante la dificultad para reconocer el material intangible de una organización; a pesar de la importancia que esto representa, para una institución pública o privada; transformar el recurso humano efectivamente capacitado en una herramienta estratégica, por sus beneficios ya mencionados anteriormente. De ahí la importancia de conocer los modelos de gestión de capital intelectual que existen y como estos pueden ser establecidos en una organización, de acuerdo con las funciones y ventajas que está presente para la compañía, así la empresa adquirirá un valor sobre agregado (González-Millán & Rodríguez-Díaz, 2010).

Después de identificar el capital intelectual; deben, adquirir el conocimiento, de no existir en la empresa, para lo cual se debe tomar en cuenta que el conocimiento externo nuevo, puede generar reacciones de defensa en los trabajadores de la compañía, por lo que el conocimiento adquirido debe tener relación y ser compatible con la misma, existen diversos métodos de como adquirir este capital, algunos de ellos son: cacería

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

de talentos, alianzas estratégicas, convenios de cooperación, conocimiento documentado, etc. Una vez establecidos los dos puntos anteriores se debe desarrollar el conocimiento en la empresa, partiendo desde los individuos y los grupos que conforman la institución, como se observa en la figura 1; y, por último, compartir el capital intelectual con todos los que conforman la compañía, mediante talleres o aprendizaje del trabajo diario (Pereira, 2011).

Pasado	Enfoque Financiero		
Presente	Enfoque Cliente	Enfoque Humano	Enfoque procesos
Futuro	Enfoque de renovación y desarrollo		

Figura 1. El capital Intelectual.

Fuente: Sánchez-Medina, et al. (2007).

Los conocimientos son el futuro y de ahí parte la capacidad de innovación de una empresa, así como el enfoque de la misma en el componente humano; enfocándola como el centro de la empresa. Existen diversos modelos propuestos para gestionar el capital intelectual uno de ellos propone enseñar a las pequeñas y medianas empresas a medir su capital intelectual, con el fin de mejorar su desempeño y desarrollo eficiente de sus capacidades para incrementar su competitividad en el mercado. La medición del capital intelectual es importante, para de esta manera conocer el capital con el que cuenta y saber lo que le hace falta y cómo conseguirlo o mejorar el capital intelectual (Daza-Escorcia, et al., 2010).

Existen varios métodos para medir el capital intelectual en las empresas, algunos de ellos se oponen entre sí, el método skandia, presenta mayores ventajas al tomar al capital intelectual en todas sus dimensiones y aplicarlo como un recurso intangible de la entidad, al conocer de dónde parte en cuanto a capital intelectual; la empresa podrá,

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

tomar más información sobre lo que le hace falta, crear una base de datos e implementarla, además lograr que estos datos de información nuevos, estén disponibles para todo el personal. Ejecutar un plan de acción definiendo fechas, participantes y ejecutores en todas las áreas de la organización, así como los representantes de cada área, para establecer indicadores que ayuden a definir cuáles son necesarios e importante para la institución; para el desarrollo de capital intelectual.

Definir las acciones que se realizarán para gestionar el capital intelectual, iniciar por el área donde sea más fácil iniciar el proceso de gestión de capital para luego plasmarla en toda la organización, según las experiencias obtenidas; medición continua de los avances así como reestructuración del método, constantemente en caso de ser necesario, siempre enfatizando en obtener el capital intelectual que la empresa necesita (Sacristán, 2016).

La productividad del personal y su relación con su capital intelectual

La productividad laboral es una manera, de medir la eficiencia de las personas, máquinas o sistemas, etc.; la mayoría de ellos son tangibles; sin embargo, la productividad laboral en una medida intangible como gestión de capital intelectual. La productividad está ligada a el desempeño de las personas y está puede variar de acuerdo con el tiempo y a los recursos con los que se disponga para conseguir dichos objetivos, así como factores adversos, pueden afectar la productividad de las compañías, algunos de estos factores pueden ser absentismo, rotación del personal inadecuada, factores internos y externos que condicionan el resultado final de la productividad laboral necesita (Sacristán, 2016).

La productividad laboral alta no se encuentra directamente relacionada con el número de horas trabajadas al día, ya que existen países desarrollados en la que la jornada laboral es más corta, pero tienen una mejor productividad, en comparación con países con jornada laboral larga (Jaimes, et al., 2018). El interés en mejorar la productividad, más aún la laboral, que depende del componente humano de la organización, y a su

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

vez, analizarlo para encontrar características que mejoren la productividad organizacional de la institución, considerando que existe relación; entre salida de proceso productivo y el capital que entra en la institución, dependiendo de la mirada que la empresa tenga en el mercado.

Existen organizaciones sin capacidad de gestionar o perfeccionar su productividad laboral a través del capital intelectual que ya ha demostrado mejorar la entrada de capital en la corporación, un recurso que muchas medianas y pequeñas empresas aun no lo saben explotar en su totalidad, incluso desconociendo dicho recurso y los beneficios que aportan a su empresa (Jaimes-Carrillo & Rojas-López, 2015). La disponibilidad de materias primas depende de la disponibilidad de los distribuidores, en todo caso siempre se debe procurar mantener disponible la materia prima para el negocio para generar ganancias.

La disponibilidad del recurso humano, tanto los aspectos externos y recursos internos, depende de si el lugar en el que se encuentra la empresa cuenta con personas con capacidades necesarias para los cargos que la empresa requiere, esto está determinado según el acceso a la educación de la región. El manejo interno es optimizar y enfocar para obtener al máximo las capacidades de las personas que laboran en la empresa. Para aumentar la productividad de una organización se debe renovar el uso de los componentes internos y externos, para lograr una mayor productividad laboral, siendo más eficientes y controlar cada uno de los factores que aquí influyen (Rodríguez-Cruz & Pinto, 2017).

Desde lo planteado, la investigación tiene por objetivo analizar la gestión del capital intelectual en la organización empresarial del hospital José Carrasco Arteaga, ubicado en Cuenca – Ecuador.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

METODOLOGÍA

Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo no experimental de campo, en razón que no se manipularon las variables, sino se estudiaron los fenómenos de la empresa en su estado natural, mediante herramientas de recolección de datos (Ramos, et al., 2019), trabajándose con una muestra total de 324 individuos a quienes se les aplicó encuesta y cuestionario de varias alternativas, validado por juicio de expertos y cálculo de Alfa de Cronbach con resultado de 0,87 siendo confiable para su aplicación, siendo procesada la información recopilada mediante estadística descriptiva.

RESULTADOS

Los principales resultados, posterior a la aplicación de instrumentos de investigación, al personal que labora y forma parte de la unidad de salud nivel 3; Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, se muestran a continuación.

Caracterización del personal

En cuanto al rango de edad, en el que la empresa contrata a su personal, se encuentra mayoritariamente entre los 25-35 años de edad con un 52%, seguido de los menores de 35 años con un 27%, y no muy distante el grupo etario mayores de 35 años con un 21% de total de las encuestas realizadas.

Con respecto a si la experiencia del personal que la empresa contrata es un factor importante para desempeñar mejor sus actividades, se obtuvo que el 37% del total de encuestados piensa que es un factor importante, el 44% estima que la experiencia es medianamente importante para realizar la actividad y el rango de la población que discurre que la experiencia poco a nada tiene que ver con desempeñar su trabajo se encuentran entre el 13% y 6% respectivamente.

En cuanto a cómo reflexiona su relación interpersonal con los demás colaboradores de la institución, el 34% la considera excelente y el 39% buena, mientras que en un menor porcentaje cree, que la relación interpersonal tiene una importancia media, con un 19%,

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

en tanto que la población que piensa su relación mala o pésima se encuentra entre el 6% y 2% respectivamente. Al consultar si la actividad desempeñada estaba de acuerdo con sus intereses se encontró que para el 65% es acorde a sus intereses, para el 23% no y el 11% de encuestados le es indiferente este aspecto en su trabajo.

Análisis capital intelectual

La gestión de capital intelectual en la institución se estableció que el 49% piensa que, si existe gestión de capital intelectual, mientras que el 24% no considera que exista gestión de capital, en tanto que porcentajes menores se encuentran entre algunas veces existe gestión con un 18% y el 9% de encuestados.

En cuanto al interrogante, si el capital intelectual es importante dentro de la empresa el 70% considera que, si es importante; mientras que el 16% no lo supone importante, el 10% piensa que es importante, tan solo a veces, y el 4% restante lo cree importante únicamente dependiendo de la empresa. Sobre si existen medios o formas de motivación en su organización el 62% piensa que sí, mientras que para el 38% no lo existen formas de motivación en la institución.

Productividad laboral dentro de la empresa

La productividad laboral baja dentro de la organización tiene importancia para el 56% del personal, mientras que para el 17% algunas veces es importante, en tanto que el 10% reflexiona que la relevancia depende de la empresa y el 18% no lo supone que es significativo. Con respecto a si conocen como la empresa mide la productividad laboral, el 54% de la población de estudio la respuesta fue afirmativa, en contraparte el 46% no conoce los métodos con los que su organización mide la producción laboral de su personal.

En cuanto a si la productividad laboral baja disminuye la competitividad de la empresa en el mercado, el 57% manifestó su respuesta afirmativa, mientras que la población restante refiere que no influye con un 25%, en un menor porcentaje cree que a veces

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

influye con un 18%. En cuanto a que estrategias ayudan a mejorar la productividad laboral de la organización, el 29% reflexiona que el formar y capacitar a los empleados, otro 29% también plantea que innovarse y modernizarse; en tanto que el 10% estima que hacer pausas y descansar, mientras tanto el 9% prioriza el estimular, motivar y compensar a los trabajadores; así como el 24% de la población plantea que todas las estrategias anteriores son necesarias.

De la pregunta, si existe baja productividad laboral dentro de la organización el 35% cree, que no existe, mientras un 32% discurre que, si existe, en tanto que el 18% piensa que no es marcada la baja productividad laboral y el 15% lo desconoce. En lo relacionado a si su sueldo refleja su productividad el 45% estima que no refleja su productividad, el 40% considera que, si refleja su productividad, para el 14% de la población en estudio le es indiferente esta relación.

Con respecto a que factores influyen en la productividad laboral al momento de realizar su trabajo se encontró que el 35% lo relaciona con el ambiente laboral, el 23% con los recursos de trabajo, el 17% se refiere, que es la relación con los compañeros, en tanto que el porcentaje restante lo vincula a la capacitación por parte de la empresa, la edad, la experiencia y los estándares de trabajo con un 8%, 7%, 6%, 5% respectivamente.

Al consultar sobre el recurso del que depende la productividad laboral el 49% lo relaciona con el recurso humano, el 16% con la maquinaria, el 8% con los sistemas, mientras que un 27% lo relaciona con los tres recursos mencionados.

Visualización desde el ámbito administrativo:

Desde el punto de vista administrativo, como contempla el grado de desempeño de liderazgo dentro de su organización; bueno con un 37%, excelente con un 34%, medio el 23%; en tanto que el 5% y el 2% restante lo cree malo y pésimo respectivamente.

En lo referente a si conoce las políticas y normativas sobre la cual se desarrolla la organización, el 45% de la población del estudio las conoce, el 27% sabe solo de algunas de las políticas sobre la cual funciona su organización, similar al 27% que no conoce las políticas sobre las cuales se desarrolla su empresa.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

PROPUESTA

Una vez concluida la tabulación y análisis de los datos obtenidos mediante instrumentos de investigación sobre una muestra representativa. En el presente estudio, con el objetivo de plantear estrategias para el mejoramiento del capital intelectual dentro de la organización se diseña la siguiente propuesta; con variables o componentes que servirán para el diseño del modelo de capital intelectual en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga; el modelo propuesto se puede utilizar para evaluar el valor intelectual de cualquier organización del sector público, por cuanto es dúctil y está planteado para adaptarse a los casos particulares de cada institución; debido a su flexibilidad se podrá añadir o eliminar perspectivas, especificar los elementos, variables e indicadores relacionados con distintos criterios.

Debido a la importancia que radica tener un mayor y mejor nivel competitivo en el mercado es necesario, optimizar el capital intelectual de la organización. De la gran variedad de métodos para apreciar el Capital Intelectual, la propuesta de investigación parte de la valoración de la institución según el Navegador de Skandia que nace como una matriz de necesidades, desarrolla, organiza y gestiona la empresa; esto dará el valor del capital intelectual en la organización. En esta propuesta se interrelacionan los tres componentes del capital intelectual.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

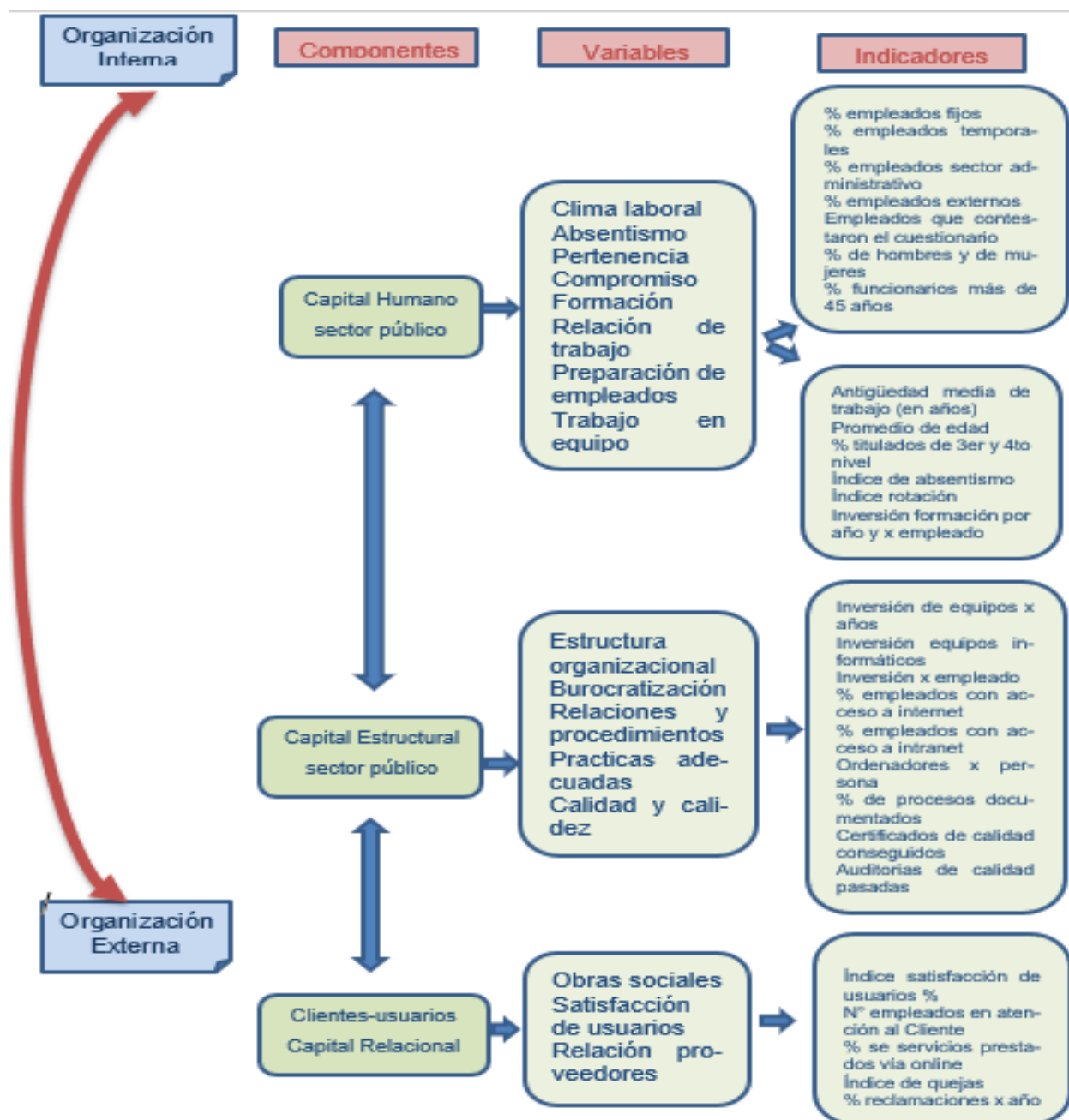


Figura 2. Esquema de propuesta de Gestión del Capital Intelectual.
Fuente: Elaboración Propia.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Capital Estructural

En lo Organizacional, el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, está conformado por varios puestos jerárquicos, el mayor de ellos es el Gerente, cargo ocupado por una persona con conocimientos en administración y gerencia no necesariamente hospitalaria, lo que podría ser un limitante, ya que al no tener conocimientos en salud podría pasar por alto, algunos aspectos sobre las necesidades de la institución al ser una organización de salud; por otro lado, a su vez podría constituir una fortaleza al ser más objetivo en temas gerenciales, sin influencia de visión de salud; otro puesto jerárquico es el Director médico, el cual posee título de cuarto nivel, con conocimientos en administración, y experiencia en Jefaturas hospitalarias; la institución está dividida en departamentos, cada uno de los cuales posee un Jefe de unidad, dentro de cada unidad se encuentran varias unidades departamentales, cada departamento, con su Jefe de área, los cuales están a cargo de sus respectivas unidades, algunas de ellas con más de treinta colaboradores. En la tabla 1 se expresan los diferentes indicadores a nivel de diagnóstico como línea base sobre el capital estructural del HJCA.

Tabla 1
Capital Estructural

Indicadores	Valor
Inversión en equipos año	\$150.000
Inversión en equipos informáticos.	4%
Inversión por empleado	\$550
Porcentaje de empleados con acceso a Internet	90%
Porcentaje de empleados con acceso a Intranet	95%
Ordenadores por persona	1
Porcentaje de procesos documentados	80%
Certificados de calidad conseguidos	0
Auditorías de calidad pasadas	1

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

La adjudicación de los cargos más altos se realiza mediante concurso de méritos y oposición, los inmediatos inferiores por afinidad con sus superiores, pueden permanecer en estos puestos por varios años o meses dependiendo de la gestión cumpla y la solución a los problemas planteados.

La distribución departamental está bastante estructurada y diferenciada en dos áreas; más generales, las cuales a su vez están conformados por los diferentes departamentos. Sin embargo, varios departamentos podrían unificarse para funcionar de manera más eficiente. Agrupando algunos departamentos que se exponen en la figura 6, constituye un aporte de esta investigación, en aras de mejorar la competitividad de la institución. En la Tabla 2 se observa el flujo del proceso estructural del HJCA.

Tabla 2
Flujo del proceso estructural

Cultura Estructural	
Gerente	
Dirección Técnica	Dirección
Área de Hospitalización y ambulancias	Área administrativa
Hospitalización	Financiero y compras
Servicio al Paciente	Docencia e investigación
Emergencia	Bodega
Diagnostico	Servicios Generales
Farmacia	Talento humano
Consulta externa	Legal y comunicación
Tratamiento y rehabilitación	Gestión Integral
	Cómputo y sistemas

Dentro del capital estructural se encuentran también las Tecnologías de la Información, la institución posee un sistema de gestión de la información de sus pacientes, el cual es una red a nivel nacional en el que se almacena las historias clínicas de los pacientes o clientes, AS-400 es una herramienta de utilidad que reduce el tiempo de llenado de las

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

historias clínicas, ya que le sugiere distintos ítems de una lista de posibilidades el cual le reduce las búsquedas de términos.

De esta manera, el personal que necesite la información de los usuarios tendrá acceso a ella de manera detallada y rápida, el problema de esta base de datos es el poco conocimiento del sistema del personal a cargo de ingresar los datos de los pacientes de forma correcta, ya que, de ahí se pueden analizar estadísticas hospitalarias, en pro de mejorar, la atención de los usuarios e implementar recursos de manera más óptima, que es lo que busca la gestión de capital intelectual, además de esto existen otros sistemas de gestión de recursos tecnológicos para compras. Se podría implementar un sistema tecnológico para la visualización de estudios de imagen lo que reduciría los tiempos gastados en imprimir las imágenes, y disminuiría los gastos del uso de materiales, aportando además el rápido acceso a las imágenes del personal que lo solicito. También, implementar cursos cortos sobre el manejo óptimo del sistema a sus colaboradores. Todo esto ayudaría con resultados directos en el capital estructural y en el componente relacional de la institución, al disminuir los tiempos de espera y mejorando la satisfacción del usuario o paciente.

Capital Humano

La Competencia del Personal es una herramienta estratégica y necesaria para enfrentar los desafíos del mercado, que se ha venido gestando desde hace varios años, este trata de impulsar la excelencia de las competencias de sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades de la organización, puliendo lo que saben hacer o impulsarlos a hacer lo que podrían hacer. En la tabla 3 se evidencian los indicadores sobre el capital humano del HJCA.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 3.
Capital Humano.

Indicadores	Valor
Nº empleados	2073
Porcentaje de empleados fijos	11%
Porcentaje de empleados temporales	82%
Porcentaje de empleados sector administrativo	17%
Porcentaje de empleados externos	5%
Empleados que han contestado el cuestionario	324
Porcentaje de hombres en HJCA	31%
Porcentaje de mujeres en HJCA	69%
Porcentaje de funcionarios de más de 45 años	22%
Antigüedad media en el trabajo (años)	6,33
Promedio de edad	36,1
Porcentaje de titulados universitarios	83%
Porcentaje de titulados cuarto nivel	46%
Índice absentismo	0,78%
Índice de satisfacción de empleados	0,42%
Índice rotación	27%
Inversión en formación año	\$280.340
Inversión en formación de empleados	\$550

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

De los indicadores expuestos en la tabla 3 se genera la propuesta para mejorar la gestión del conocimiento en base a los datos expresados. En el siguiente esquema podemos observar la propuesta de gestión del conocimiento sobre la base de los indicadores del capital humano.

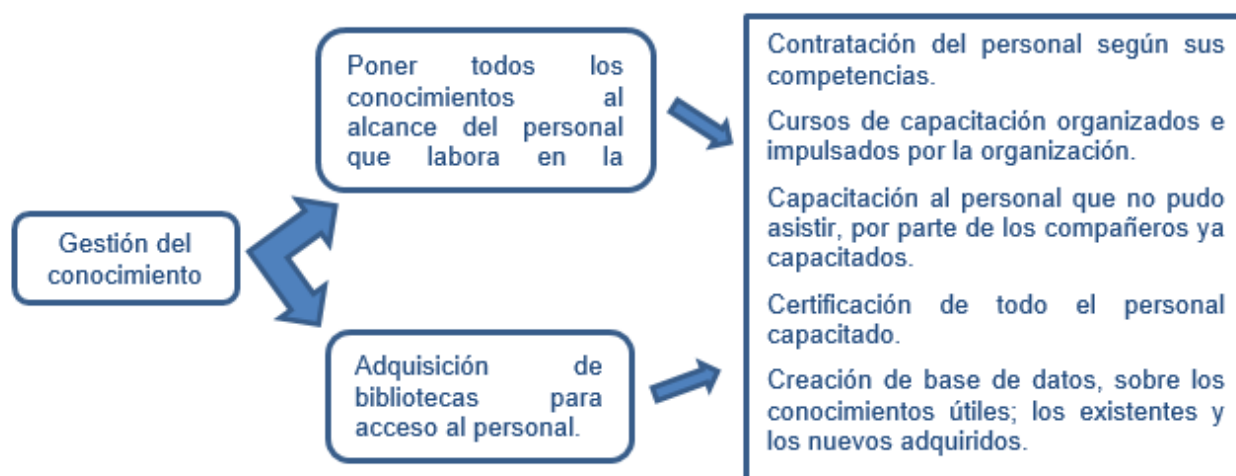


Figura 3. Gestión del conocimiento.
Fuente: Elaboración Propia.

Liderazgo y Trabajo en Equipo, se encuentra dentro del componente humano del capital intelectual. El liderazgo es una persona o varias personas que forman parte de la organización que tienen la capacidad de reconocer la información existente y la adquirida y ponerla en planes estandarizados y esquematizados para el bienestar del departamento y a su vez de la organización, tomando en cuenta que existen varios tipos de liderazgo, cada uno de los cuales tiene sus ventajas y desventajas; dependiendo del ambiente laboral en el que se desarrolla funcionarían unos mejores que otros.

En el HJCA, funciona mejor los tipos de liderazgo bidireccional como el Capacitador, Afiliativo, De Referencia, Coaching, Democrático y el Directivo, todos útiles en los diferentes escalafones; sin embargo, dosificado y tratando de que la orientación sea bidireccional, además deben tener destrezas sociales, inteligencia, empatía, capacidad

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

de reconocer las ventajas de su equipo y cómo orientarlas para el beneficio de la organización, buscando siempre el bien común. El Trabajo en Equipo beneficia a la institución, el cual va de la mano del liderazgo y permite tomar las mejores decisiones en conjunto, buscando siempre el bien de la entidad, ayuda a que los participantes puedan expresar ideas y compartirlas. Todo esto a su vez contribuirá a alcanzar el bienestar relacional, partiendo desde el componente estructural que les aportará las herramientas necesarias para lograrlo de mejor manera.

Capital Relacional

Forman parte de esta, los clientes y las alianzas estratégicas; el hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, tiene varios años de historia y al ser una empresa de labor pública, se ve limitada por el manejo político, los cuales muchas veces no benefician a la institución, por lo que se debe poner énfasis en mejorar la imagen de la entidad, en la sociedad, para que sea confiable; tomar siempre en cuenta la opinión del afiliado para mejorar la percepción que tiene de la compañía; al momento el Hospital mantiene alianzas estratégicas con otras entidades privadas, por servicios prestados, los cuales buscan disminuir los tiempos de espera del paciente, además acceso a procedimientos que no existen en la institución, una recomendación a tener en cuenta sería, mantener el suministro permanente de insumos, para abarcar el mayor número de atenciones y que sean de calidad y calidez. En la tabla 4 y 5 se identifican los indicadores sobre el capital relacional y los aspectos de mejora de la entidad motivo de análisis, respectivamente.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 4.
Capital Relacional.

Indicadores	Valor
Índice satisfacción usuarios %	0,55%
Nº de empleados dedicados a la atención de clientes	1150
Porcentaje de servicios prestados a través de Internet	65%
Índice de quejas	0,90%
Nº de reclamaciones/año	219

Tabla 5.
Propuesta para mejorar el Capital Relacional de la entidad.

Capital Relacional del hospital José Carrasco Arteaga

Mejorar imagen Organizacional

Identificar las principales quejas de los usuarios	Atención personalizada y cordial
Disminuir los tiempos de espera	Interesarse en el bienestar de los afiliados
Mantener stock de medicamentos e insumos de calidad en beneficio de los usuarios	
Afiliados	Institución
	Comunidad

Cada uno de los componentes de la gestión de capital intelectual se interrelacionan entre sí; ya que, sin el uno, no sería posible obtener el otro, Todos ellos contribuyen a optimizar el capital intelectual, gestionar el conocimiento en beneficio de la institución y sus afiliados.

Los datos a continuación, muestran el Capital Intelectual del Hospital José Carrasco Arteaga en dólares; de acuerdo con el modelo propuesto en la presente investigación.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

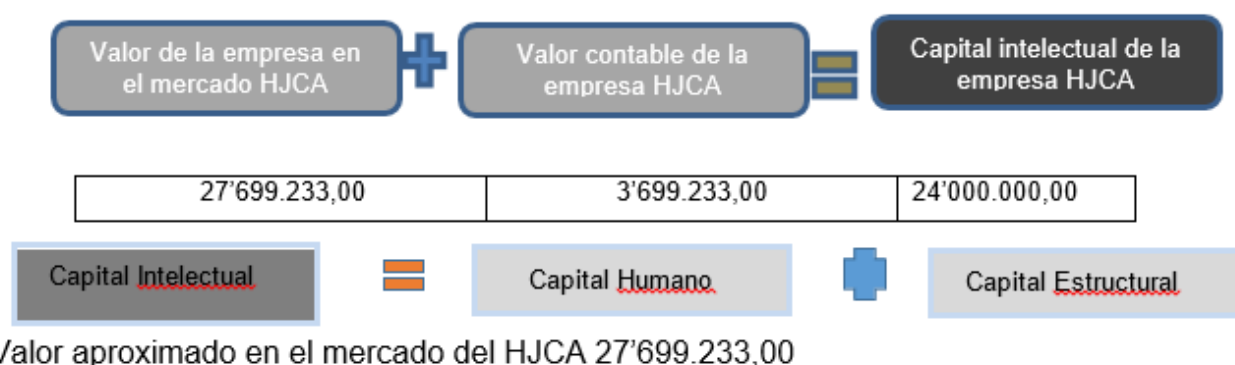


Figura 4. Capital intelectual.

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 5 se visualiza los índices de coeficiente de eficiencia del capital intelectual del Hospital.

Tabla 5

Índices del coeficiente de eficiencia del capital Intelectual del HJCA

Índices			
Cuota de mercado (%)	0,78	Índice de horas de formación (%)	0,37
Índice de satisfacción de clientes (%)	0,55	Rendimiento de calidad (%)	0,86
Índice de liderazgo (%)	0,63	Retenciones de empleados (%)	0,87
Índice de motivación (%)	0,49	Eficiencia administrativa de ingresos (%)	0,85
Índice de recursos de I+D (%)	0,93	Índice de Satisfacción de Empleados (%)	0,42

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Coeficiente de eficiencia: $(6.33/9) = 70\%$ I.C. del capital intelectual en el caso del HJCA asciende a: 16'800.000,00.

Este modelo permite que las instituciones del sector público a partir de un nuevo enfoque, se establezca un mecanismo para comprender cómo está formado el conocimiento, el talento humano dentro las organizaciones públicas, generando elementos para medir el valor del conocimiento y del capital intelectual.

CONCLUSIONES

El Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, posee una muy buena gestión de capital intelectual, basada en su filosofía, principios y valores que se mantienen, aunque evolucionan para mejorar con el paso del tiempo; para la institución es primordial el trabajo en equipo y el liderazgo de tipo participativo, democrático, coaching; con información en sentido bidireccional buscando, el bienestar de la organización.

El capital Humano que posee es de muy alto nivel, con perfiles profesionales adecuados para brindar un servicio eficiente a sus afiliados, además de proveer, los recursos necesarios para un resultado óptimo para los clientes; es una Institución que trata de fomentar el trabajo en equipo el liderazgo, partiendo de capacitar a sus empleados y colaboradores los cuales consideran que existe una buena gestión de capital intelectual, así como la mayoría de los colaboradores estima que el liderazgo se encuentra entre bueno y excelente.

El hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, podría unificar algunos departamentos, en uno solo y de esta manera optimizar recursos; de igual manera los sistemas tecnológicos, tanto los que ya existen como la implementación de nuevos sistemas, ayudan a disminuir los tiempos de espera de los pacientes, y optimizar el tiempo y trabajo del personal.

Un buen clima laboral, así como el trabajo en equipo, dentro del liderazgo de la institución y la bidireccionalidad de opiniones mejorará la eficiencia de sus

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

colaboradores, por lo tanto, la satisfacción de los clientes o pacientes refleja el bienestar de la institución, y para esto, necesita mantener buenas alianzas estratégicas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los directivos del hospital José Carrasco Arteaga; por el apoyo brindado en la realización de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arteaga, M. (2018). *Perfiles de cargo para el personal de la coordinacion de control de calidad del hospital Jose Carrasco Arteaga*. [Job profiles for coordination of staff of quality control of the Jose Carrasco Arteaga hospital]. Cuenca: Universidad del Azuay. Recuperado de <https://n9.cl/c3c8x>
- Daza-Escorcia, J., & Wilches-Arango, M., Gómez-Vizcaíno, L., & Durán-Hoyos, O, & Cohen-Jiménez, J. (2010). La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americano. [The intellectual capital strategic management in our latin american environment]. *PROSPECTIVA*, 8(2), 31-36.
- DCOMM (2009). De Bismarck a Beveridge: Seguridad social para todos. [From Bismarck to Beveridge: social security for all]. Recuperado de <https://n9.cl/hua3>
- González-Millán, J., & Rodríguez-Díaz, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. [Models of intellectual capital and indicators in the public university]. *Cuadernos de Administración*, (43), 113-128.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. [Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of Bucaramanga, Colombia]. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186.

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

- Jaimes-Carrillo, L., & Rojas-López, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. [A look at labor productivity for SMEs in the clothing industry]. *Iteckne*, 12(2), 177-187.
- Perales, A. (2017). Diseño de un modelo de gestión de capital intelectual para la universidad venezolana [Design a model of intellectual capital management for Venezuela's University] . *ESS Educacion Superior y Sociedad*, 27(27), 125-133.
- Pereira, H. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa [Implementation of knowlwdge management in the company]. *Exito Empresarial*, 135, 2-6.
- Pérez, J., Lozada, N., & Hernao, E. (2019). Gestión del Capital Intelectual y Desempeño de Grupos de Investigación Universitarios en un País Emergente. El caso de Colombia [Intellectual Capital Management and Performance of University Research Groups in an Emerging Country, Colombia Case]. *Informacion Tecnologica*, 30(4), 181-188.
- Ramos, R., Urgiles, C., Moyano, E., & Vinueza, S. (2019). *Metodologia de la investigacion estadistica aplicada* .[Research methodology and applied statistics]. Mawil Publicaciones de Ecuador.Recuperado de <https://n9.cl/a4dxc>
- Rodríguez-Cruz, Y, & Pinto, M. (2017). Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. [Information requirements for strategic decision making in information organizations]. *Transinformação*, 29(2), 175-189. <https://dx.doi.org/10.1590/2318-08892017000200005>
- Romero, D., Pascual, F., & Hernandez, A. (2012). Gestion de Capital Intelectual: Un reto para la gerencia de la pequeña y mediana empresa latinoamericana. [Management of intellectual capital: A challenge for the management of small and medium latin americas companies]. *Formación Gerencial*, 11(2), 150-185.
- Rumazo, H., Vargas , L., & Merino, Z. (2012). *Estudio de la satisfacción de los usuarios para evaluar niveles de calidad del servicio al cliente interno y externo IESS, Hospital IESS Babahoyo, Nivel II*. [User satisfaction´s study about levels of quality for customer service in Babahoyo Hospital]. Babahoyo: Babahoyo UTB. Recuperado de <https://n9.cl/m3mri>

Celia María Pulgarín-Fernández; Jorge Edwin Ormaza-Andrade; Juan Carlos Erazo-Álvarez

- Sacristán, E. (2016). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. [Efficient and ethical management in the implementation of public services related to social rights]. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(1), 125-143.
- Sánchez-Medina, A. J., & Melián-González, A., & Hormiga-Pérez, E. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. [The concept of intellectual capital and its dimensions]. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 13(2), 97-111.
- Segarra , V., & Rivera Rodas, E. (2016). Auditoria de gestión a la cuenta de inventario del IESS, en la ciudad de Cuenca, aplicado al departamento de farmacología e insumos [Management audit to the inventory account of the IESS, in Cuenca, applied to the department of pharmacology and supplies]. Cuenca: Universidad de Cuenca. Recuperado de <https://n9.cl/mxddd>
- Villegas-González, E., Hernández-Calzada, M., & Salazar-Hernández, B. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. [Mexico's industrial sector companies: A measurement of intellectual capital and its impact on financial performance]. *Contaduría y administración*, 62(1), 184-206.