

Análisis de Gerencia y Liderazgo Aplicado a la Empresa EMI FALC

Daniela Andrea Rayo Callejas

Giovanny Rodríguez Mera

Asesor

Msc. Andrés Camilo Giraldo Soto

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR

Programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos

2026

Agradecimientos

El desarrollo del presente trabajo fue posible gracias a los conocimientos adquiridos durante el diplomado en Gerencia y Liderazgo, así como al acompañamiento académico del asesor y al respaldo de la institución educativa. De igual manera se reconoce el aporte del entorno laboral que permitió analizar situaciones reales aplicables a la empresa EMI FALC, facilitando una comprensión práctica de los conceptos abordados.

Resumen

La gerencia y el liderazgo son componentes esenciales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, especialmente en aquellas que operan en sectores de alta exigencia como la prestación de servicios de atención médica domiciliaria. En este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo analizar la aplicación de los principios de gerencia y liderazgo en la empresa EMI FALCK, tomando como base los conocimientos adquiridos durante el diplomado en Gerencia y Liderazgo.

El estudio se desarrolla a partir de la contextualización histórica y organizacional de la empresa, lo que permite comprender su estructura, crecimiento y relación con el Grupo EMI y la compañía Falck. Posteriormente, se analizan dos casos empresariales que evidencian situaciones reales relacionadas con la toma de decisiones, el liderazgo operativo y la comunicación organizacional, aspectos que influyen directamente en el clima laboral y el desempeño del talento humano.

A partir del análisis realizado, se identifican fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión gerencial de la empresa. Finalmente, se plantea una propuesta de intervención orientada al fortalecimiento del liderazgo participativo y la mejora de los procesos de comunicación interna, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento del ambiente organizacional de EMI FALCK.

Palabras clave: gerencia, liderazgo, comunicación organizacional, toma de decisiones.

Abstract

Management and leadership are essential components for the proper functioning of organizations, especially those operating in highly demanding sectors such as home healthcare services. In this context, the aim of this paper is to analyze the application of management and leadership principles in the company EMI FALC, based on the knowledge acquired during the Diploma in Management and Leadership.

The study begins with a historical and organizational contextualization of the company, which allows for an understanding of its structure, growth, and relationship with Grupo EMI and the company Falck. Subsequently, two business case studies are analyzed, highlighting real organizational situations related to decision-making, operational leadership, and internal communication. These aspects have a direct impact on organizational climate and human talent performance.

Based on the analysis, strengths and areas for improvement in the company's managerial practices are identified. Finally, a managerial intervention proposal is presented, aimed at strengthening participatory leadership and improving internal communication processes, in order to contribute to the achievement of institutional objectives and the improvement of the organizational environment within EMI FALC.

Keywords: management, leadership, organizational communication, decision-making,

Tabla de Contenido

Introducción	7
Justificación	8
Objetivos	9
Diagnóstico Organizacional.....	10
Análisis de Casos Empresariales	11
Figuras.....	15
Figura 1	17
Análisis de liderazgo en EMI FALCK.....	17
Conclusiones	18
Recomendaciones	19
Referencias Bibliográficas	20

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. *Análisis de Estructura y Estrategia* 17

Figura 2. *Estructura Organizacional de EMI FALC* 16

Introducción

La gerencia y el liderazgo constituyen pilares fundamentales para el funcionamiento adecuado de las organizaciones modernas. Un liderazgo efectivo permite orientar a los equipos de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos, optimizar los recursos disponibles y fortalecer el clima organizacional.

En empresas dedicadas a la prestación de servicios de salud, como EMI FALCk, la gestión gerencial adquiere una relevancia especial, dado que las decisiones administrativas y operativas inciden directamente en la calidad del servicio prestado. En este sentido, el presente trabajo analiza la aplicación de los principios de gerencia y liderazgo en la empresa EMI FALCk, integrando los conocimientos adquiridos durante el diplomado en Gerencia y Liderazgo mediante el estudio de situaciones organizacionales reales.

Justificación

El análisis de la gerencia y el liderazgo en la empresa EMI FALC resulta relevante debido a la naturaleza del servicio que presta y al impacto que tienen las decisiones administrativas sobre la atención a los usuarios. Este trabajo permite aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante el diplomado, fortaleciendo la comprensión de los procesos organizacionales y la toma de decisiones.

Asimismo, el estudio contribuye a identificar oportunidades de mejora en la gestión interna de la empresa, aportando propuestas orientadas al fortalecimiento del liderazgo y la comunicación organizacional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la aplicación de los principios de gerencia y liderazgo en la empresa EMI FALCK, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión organizacional y en el liderazgo del talento humano.

Objetivos Específicos

- Identificar las prácticas de liderazgo presentes en la empresa EMI FALC.
- Analizar situaciones reales relacionadas con la toma de decisiones y la comunicación organizacional.
- Evaluar el impacto del liderazgo en el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.
- Proponer acciones gerenciales que fortalezcan la gestión organizacional.

Diagnóstico Organizacional

El diagnóstico organizacional evidencia que EMI FALCK cuenta con una estructura sólida y colaboradores comprometidos con sus funciones. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna y la participación del personal en los procesos de toma de decisiones.

En algunos casos, las decisiones se comunican de manera vertical, lo que puede generar inconformidad o falta de claridad entre los colaboradores, resaltando la necesidad de fortalecer un liderazgo más participativo.

Análisis de Casos Empresariales

Caso empresarial 1

En una situación operativa específica, la empresa enfrentó un aumento inesperado en la demanda del servicio, lo que obligó a reorganizar turnos y recursos de manera inmediata. Esto generó dificultades como falta de comunicación clara con el personal, sobrecarga laboral y resistencia al cambio. Estas situaciones afectaron el clima organizacional y evidenciaron debilidades en el liderazgo y en la coordinación gerencial frente a escenarios imprevistos.

Caso empresarial 2

En otro escenario, se presentaron tensiones dentro de un equipo de trabajo debido a la ausencia de espacios formales de retroalimentación. La falta de comunicación abierta afectó el clima laboral y la motivación de los colaboradores.

Este caso resalta la necesidad de fortalecer la comunicación organizacional como herramienta clave del liderazgo.

Causas y consecuencias

Las tensiones dentro del equipo se generaron principalmente por la falta de espacios formales de retroalimentación y una comunicación poco clara por parte de la gerencia. Al no existir momentos definidos para dialogar, aclarar expectativas y escuchar a los colaboradores, se presentaron malentendidos y una sensación de desinterés por parte del liderazgo.

Como consecuencia, el clima laboral se vio afectado, disminuyendo la motivación, el compromiso y la confianza del equipo. Esto impactó negativamente el desempeño colectivo y evidenció la importancia de una comunicación abierta y constante como elemento clave del liderazgo y la gestión organizacional.

Propuesta de Intervención Gerencial

Ante el incremento inesperado de la demanda del servicio, se propone una intervención gerencial orientada a reorganizar de manera eficiente los turnos y los recursos disponibles, garantizando la continuidad del servicio sin afectar el desempeño ni la sobrecarga del personal. Esta intervención busca responder de forma oportuna a la situación, manteniendo el equilibrio entre productividad y bienestar laboral.

- Reorganizar los turnos de trabajo, ajustándolos a la nueva demanda del servicio de manera equitativa.
- Redistribuir los recursos humanos, priorizando las áreas con mayor carga operativa.
- Optimizar la planificación operativa, para mejorar la respuesta ante cambios inesperados en la demanda.
- Implementar un seguimiento continuo, que permita evaluar resultados y realizar ajustes oportunos.

Con base en el análisis realizado, se propone fortalecer el liderazgo en EMI FALCK mediante la implementación de estrategias orientadas a mejorar la comunicación interna y la participación del personal. Entre estas se destacan reuniones periódicas de retroalimentación, fortalecimiento de canales de información y promoción de un liderazgo participativo. Para esto se propone:

- Mejorar la comunicación interna a través de la implementación de reuniones periódicas de retroalimentación entre líderes y colaboradores.
- Fortalecer los canales de información interna para garantizar una comunicación clara, oportuna y bidireccional dentro de la organización.

- Promover un estilo de liderazgo participativo que fomente la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones.
- Incrementar el compromiso y la motivación del personal mediante espacios de escucha activa y reconocimiento de sus aportes.
- Reducir tensiones y errores operativos derivados de la falta de comunicación y orientación por parte del liderazgo.

MARCO CONTEXTUAL DE LA GERENCIA Y EL LIDERAZGO

La gerencia y el liderazgo son los pilares fundamentales para que las organizaciones modernas funcionen adecuadamente. En una empresa dedicada a la salud como EMI FALCK, estas funciones permiten orientar a los equipos hacia los objetivos estratégicos y optimizar los recursos disponibles. El análisis aquí realizado busca identificar cómo se aplican estos principios para mejorar el clima laboral y el desempeño del talento humano.

Perspectiva Global de la Gestión Organizacional

La globalización ha transformado la interacción económica y social, permitiendo el acceso a nuevas tecnologías y mercados. Para EMI FALCK, esto implica comprender estos efectos para formular estrategias que permitan un desarrollo equilibrado y justo dentro de su sector.

Herramientas Digitales y Capacitación en Salud

El uso de herramientas digitales tiene un gran potencial para mejorar el aprendizaje, pero la brecha digital sigue siendo una barrera para la participación equitativa. Es necesario que las instituciones y la gerencia de EMI FALC trabajen para garantizar una inclusión real mediante infraestructura y capacitación adecuada para los colaboradores.

El impacto de la brecha digital en el entorno educativo

La persistencia de barreras tecnológicas impide que todos los miembros de la organización participen de la misma manera. Por ello, se requiere una política pública y académica que promueva la capacitación necesaria para mejorar el aprendizaje en entornos educativos y laborales.

Enfoques interdisciplinarios para problemas complejos.

Los problemas actuales son complejos y requieren integrar factores económicos, culturales, ambientales y tecnológicos. Solo a través de un enfoque interdisciplinario es posible proponer soluciones que sean sostenibles y efectivas para la realidad de la empresa.

Figuras

Figura 1. Análisis de Estructura y Estrategia



Un gerente en traje formal señala un organigrama y flujos de procesos en una pantalla digital frente a dos colaboradoras del área médica (con uniformes blancos). La imagen representa la jerarquía y la planeación estratégica.

Figura 2. Estructura organizacional de EMI FALCK



La figura representa la estructura general de la empresa EMI FALCK y la relación entre sus áreas funcionales

Figura 1

Análisis de liderazgo en EMI FALCK

Área	Tipo de Liderazgo
Administrativa	Directivo
Operativa	Mixto

La tabla muestra los estilos de liderazgo identificados en las diferentes áreas de la empresa

Conclusiones

El análisis realizado permite concluir que la gerencia y el liderazgo son factores determinantes para el correcto funcionamiento de la empresa EMI FALC. Un liderazgo efectivo contribuye a mejorar la comunicación, la coordinación de equipos y la calidad del servicio prestado.

Recomendaciones

Con base en el análisis desarrollado sobre la gerencia y el liderazgo en la empresa EMI FALC, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión organizacional y al mejoramiento del desempeño del talento humano:

En primer lugar, se recomienda implementar programas permanentes de formación en liderazgo y gerencia, dirigidos tanto a los niveles directivos como operativos. Estas capacitaciones deben enfocarse en el desarrollo de habilidades comunicativas, liderazgo participativo, manejo de equipos de trabajo y resolución de conflictos, con el fin de generar un estilo de dirección más inclusivo y alineado con las necesidades actuales de la organización.

Asimismo, resulta fundamental fortalecer los canales de comunicación interna, estableciendo mecanismos claros y formales para la transmisión de información entre las diferentes áreas. La creación de espacios periódicos de retroalimentación, como reuniones de equipo o encuentros interdepartamentales, permitirá mejorar el flujo de información, reducir errores operativos y fomentar un ambiente laboral basado en la confianza y la transparencia.

De igual manera, se sugiere promover una mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones, especialmente en aquellas que afectan directamente sus funciones. Involucrar al personal en los procesos de planificación y mejora contribuye a incrementar el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso con los objetivos organizacionales, además de facilitar la aceptación de los cambios internos.

Referencias Bibliográficas

EMI Falck es una compañía de salud prestadora de servicios de atención médica a domicilio. (2023). Prensa.ec.

<https://prensa.ec/noticias/emi-falck-es-una-compania-de-salud-prestadora-de-servicios-de-atencion-medica-a-domicilio/>

EMI anuncia más de 150 vacantes a nivel nacional. (2022, marzo 3). Fernoticias.

<https://fernoticias.com/emi-anuncia-mas-de-150-vacantes-a-nivel-nacional/>

Falck asume el 63% de las operaciones de EMI. (2011, abril 6). Semana.

<https://www.semana.com/negocios/articulo/falck-asume-63-operaciones-emi/116836/>

Falck takes full control of Grupo EMI. (2017, octubre 20). Falck Global.

<https://www.mynewsdesk.com/falckglobal/news/falck-takes-full-control-of-grupo-emi-276219>

Grupo EMI. (s. f.). Sobre nosotros. LinkedIn.

<https://co.linkedin.com/company/grupo-emi>

Grupo EMI. (s. f.). Sobre nosotros (página internacional). LinkedIn.

<https://ee.linkedin.com/company/grupo-emi>