



**GESTIÓN HUMANA FACTOR CLAVE PARA EL SECTOR DE LA SALUD EN EL
MUNICIPIO DE ITAGÜÍ**

Facultad de administración de empresas y ciencias económicas

Centro regional Aburrá Sur

Administración de empresas

LEIDY MABEL RESTREPO MUÑOZ

ID: 549682

DIANA ALEJANDRA LONDOÑO OROZCO

ID: 540793

Trabajo de grado

Profesor asesor

Mg. MILTON ESTEBAN SIERRA CADAVID

GESTIÓN HUMANA FACTOR CLAVE PARA EL SECTOR DE LA SALUD EN EL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ

Resumen

El presente trabajo se realiza una investigación del talento humano en el área de la salud del municipio de Itagüí, para identificar la calidad del servicio donde favorezca tanto la atención a los empleados como usuarios de manera que puedan tener un mayor rendimiento y sean más eficaces al momento de la interacción.

La metodología aplicada es cualitativa por medio de estudios descriptivos a una muestra representativa de 700 personas vinculadas a instituciones de salud del Hospital San Rafael 1 y 2 permitiendo hacer un análisis del macro entorno y micro entorno e identificar los factores que afectan negativa o positivamente las Instituciones de la Salud en el talento humano. Se encontró por medio de esta investigación identificar la importancia del talento humano en cualquier Organización y que es esencial partir de este para realizar estrategias.

Se realiza además un análisis de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a personas internas y externas y así conocer las perspectivas y opiniones que tienen acerca de la calidad del servicio, las cuales sugieren tomar decisiones en cuanto a las estrategias esencialmente en el servicio.

PALABRAS CLAVES

Calidad en el Servicio; Entidad prestadora del servicio; Motivación laboral; Gestión del talento humano; satisfacción de la calidad.

ABSTRACT

This work carries out an investigation of human talent in the health area of the municipality of Itagui, to identify the quality of the service where it favors both the attention to employees and users, so that they can have a higher performance and be more effective at the time of interaction. The applied methodology is qualitative through descriptive studies to a representative sample of 400 people linked to health institutions. Hospital San Rafael 1 and 1 allowing an analysis of the macro environment and micro environment and identifying the factors that negatively or positively affect Health Institutions in human talent. It was found through this research to identify the importance of human talent in any Organization and that it is essential to start from it to carry out strategies. An analysis is also carried out according to the results obtained in the surveys carried out to internal and external people and thus to know the perspectives and opinions they have about the quality of the service, which suggest making decisions regarding the strategies essentially in the service.

KEYWORDS

Quality in the service; Entity providing the service; Work motivation; Human talent management; quality satisfaction.

Índice

Resumen	
Introducción	
CAPÍTULO 1	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	9
Objetivos específicos	9
CAPÍTULO 2.....	10
Marco Referencial	10
2.1 Marco conceptual	10
2.2 Marco contextual:.....	15
2.3 Marco legal:.....	20
2.4 Marco teórico:	23
CAPÍTULO 3	29
3.1 Línea de investigación institucional.....	29
3.2 Eje temático.....	30
3.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo (cualitativo, cuantitativo).....	30
3.4 Diseño (experimental, no experimental).....	31

3.5 Alcance	31
3.6 Población.....	32
3.7 Tamaño de muestra.....	32
3.8 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.	34
Capítulo 4.....	45
4.1 Resultados y discusiones	45
Capítulo 5.....	87
5.1 Conclusiones	87
5.2 Recomendaciones	88
Referencias.....	90
Apéndice	97

Índice de figuras

Ilustración 1. Muestra de los empleados del hospital San Rafael	33
Ilustración 2 Muestra de los usuarios externos	34
Ilustración 3. Resultados obtenidos de la encuesta a los usuarios externos.	50
Ilustración 4. Tabla de las respuestas a las encuestas a los usuarios externos.	51
Ilustración 5. Pregunta 1 Encuesta a los usuarios externos..	52
Ilustración 6. Encuesta a los usuarios externos.....	53
Ilustración 7. Encuesta a los usuarios externos.....	54
Ilustración 8. Encuesta a los usuarios externos.....	55
Ilustración 9. Encuesta a los usuarios externos.....	56
Ilustración 10. Encuesta a los usuarios externos.....	57
Ilustración 11. Encuesta a los usuarios externos.....	58
Ilustración 12. Encuesta a los usuarios externos.....	59
Ilustración 13. Encuesta a los usuarios externos.....	60
Ilustración 14. Tabla de las respuestas a las encuestas a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2.....	61
Ilustración 15. Gráfico de barras de la encuesta a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2	62
Ilustración 16. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	63
Ilustración 17. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	64
Ilustración 18. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	65
Ilustración 19. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	66
Ilustración 20. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	67

Ilustración 21. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	68
Ilustración 22. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	69
Ilustración 23. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	70
Ilustración 24. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	71
Ilustración 25. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	72
Ilustración 26. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	73
Ilustración 27. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	74
Ilustración 28. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	75
Ilustración 29. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	76
Ilustración 30. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	77
Ilustración 31. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	78
Ilustración 32. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	79
Ilustración 33. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	80
Ilustración 34. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	81
Ilustración 35. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	82
Ilustración 36. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	83
Ilustración 37. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	84
Ilustración 38. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2.	85

Índice de tablas

Tabla 1. Factores que afecta la gestión del talento humano.	48
--	----

Introducción

La gestión del talento humano juega un papel fundamental en los diferentes sectores de la industria debido a que estos comprenden la eficacia, la formación y la productividad de los empleados involucrados en las estrategias organizacionales. Las personas representan un desarrollo mediante las competencias y la administración del talento humano de cada entidad de salud es decir para la contratación, la capacitación, y retención de empleados con esto resultara la creación de valor.

Una organización implicada con el proceso del talento instruye los parámetros con el mercado laboral actual para tratar de atraer y desarrollar personas que necesita para estimular su empresa. La gestión de talento implica enfocar el destino de las familias de los trabajadores como una forma de motivación y retención del empleado en la empresa.

Así mismo pasa con el sector de la salud ya que es un procedimiento importante para el desempeño óptimo de los objetivos de cada entidad de salud y el principal representante es el personal de salud que tiene la responsabilidad de atender a los enfermos y a quienes sin tener un proceso de atención necesitan de la prevención de los males y de la protección de la Salud. Teniendo en cuenta las estrategias y métodos estas entidades tienen mayor importancia en la infraestructura debido a su importancia, sin embargo, una buena gestión del talento humano se caracteriza por su capital humano mediante el desarrollo de sus habilidades y su prestación del servicio a los usuarios. Por ende, es necesario determinar qué tan eficaz puede ser la gestión del talento humano en el Hospital San Rafael 1 y 2 de Itagüí, Antioquia con respecto a la prestación del servicio, por lo tanto, se realizará una encuesta a los empleados de las entidades de salud

como a los usuarios a los cuales se les presta el servicio, donde se evidenciará la motivación que tiene el empleado para ejercer su profesión y brindar un buen servicio a los usuarios externos.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Algunas empresas del sector de la salud tienen un sistema de gestión del talento humano deficientemente debido a la falta de capacitación a los empleados, este es un factor clave que puede afectar los indicadores de la organización debido a la carencia de motivación se ve reflejado en el desempeño laboral, asimismo están omitiendo la posibilidad de generar un valor agregado a las entidades de salud; los empleados o los responsables de otras áreas ven la capacitación como una oportunidad de mejora. Si no se incentiva las capacitaciones, jamás será una organización competitiva de igual manera surge la mala contratación, una buena contratación es importante al menos si la empresa no quiere perder lo equivalente a meses de sueldo ese es el costo de no contratar al perfil adecuado, algunos costos son independientes a las pérdidas económicas ocasionadas por no tomar decisiones acertadas, necesarias durante la contratación, o peor aún, por haber tomado decisiones erradas. (Juan Carlos Barcelo , 2016)

De esta forma la selección del personal es fundamental para crear un equipo competitivo pero en el sector de la salud han fallado los mecanismos de contratación partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación y la evaluación de desempeño, además agregaron múltiples formas de vinculación y gestión del personal, como los contratos de prestación de servicios donde su función se basa en una labor donde cumple horarios diferentes y las órdenes que sigue no son permanentes, sino que realiza trabajos puntuales, también existe otro tipo de contratación que son por medio de cooperativas o empresas de empleo temporal los cual estas formas de

contratación deterioran las condiciones laborales de los empleados de la salud y pueden llegar a afectar la calidad de la prestación de servicios (Minsalud, 2018) .

Una de las preocupaciones que también afecta a los empleados de la salud son la baja remuneración y las escasas condiciones contractuales frente a la formación profesional de cada empleado de la salud, en algunos casos los retrasos del pago y el agotamiento físico puede debilitar la calidad de vida de los empleados. “Más del 75% de los profesionales de la salud han tenido problemáticas laborales y no están conforme con los ingresos derivados de su ejercicio profesional”. (Colegio Medico Colombiano CMC, 2019). De acuerdo al texto anterior el médico Diego Sarasti, vicepresidente de la Asociación Sindical de Trabajadores del Sector Salud afirma que los empleados están siendo afectados por algunas irregularidades como la demora de los pagos, el no pago de las horas extras, entre otras. Estas son de las causas por las que los empleados se sienten inconformes en su lugar de trabajo afectando la prestación del servicio. (Sarasti, 2017) .Y por ende se reflejaría como tal la desmotivación donde implica no trabajar de la mejor manera, considerando las inseguridades conformes a la misma profesión de la salud, además cabe resaltar el servicio cálido que se debe presentar ante los propios usuarios.

La Asociación de Empresas Sociales del Estado de Antioquia (AESAs), a 30 de marzo del año 2019 en Antioquia 30 hospitales debían a sus empleados salarios que comprenden entre uno y seis meses. Además, 80 hospitales tenían retrasos en el pago a sus contratistas. Estos pasivos laborales suman alrededor de 80.000 millones de pesos. (Coral, 2014). Frente a la dificultades que afrontan los hospitales Los intentos que se han hecho por mejorar o disminuir esta crisis han sido el “tratar de hacer ajustes al ‘negocio de la salud’, pero que no van al fondo de la situación y para esto tendría que hacerse una reforma estructural al sistema de salud colombiano, que en principio sea iluminada por la ley estatutaria en salud, la Ley 1751 del 2015, que declara que la

salud es un derecho humano fundamental y como tal se le debe garantizar a todos los residentes del país, sin importar su capacidad de pago, su raza, dónde vivan. Estos procesos están interconectados a cualquier cambio donde afecta a los demás relacionando los factores internos de la organización, ambientales y tecnológicos entre otros. (Hincapie, 2019)

Los ajustes salariales es un tema de gran importancia como lo menciona el ministerio de Salud Pública ya que en el año 2018 este tema generó algunas protestas y paralizaciones afectando decenas de pacientes en general.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) entiende la gestión de recursos humanos como “el conjunto de procesos y actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a los trabajadores de las organizaciones de salud para alcanzar los objetivos sanitarios establecidos”. (Gloria, y otros, 2016). Así mismo es importante recalcar que la gestión del talento humano y la prestación del servicio en las entidades de salud forman parte de una estrecha relación; la cual determina que si los empleados tienen un bienestar íntegro tendrán como resultado una prestación del servicio conforme a las necesidades del usuario el cual puede ser ágil, eficaz y personalizada. Aún más en el tema de la salud se pretende que los usuarios reciban una atención médica oportuna y de buena calidad para esto es necesario contar con un sistema de gestión del talento humano competente el cual muestre una imagen favorable del ente de salud. Sin embargo, si estos dos aspectos como lo son la gestión del talento humano y la calidad del servicio no están dirigidos por el mismo camino puede haber complicaciones económicas y sociales para las organizaciones.

Hoy en día el sector de la salud ha venido redefiniendo diferentes procesos los cuales han empeorado las condiciones contractuales de los empleados y aumentando la inestabilidad laboral por distintas irregularidades económicas, además el gasto administrativo en las entidades de

salud es demasiado alto con relación a otras empresas de un sector diferente, las enfermeras, por ejemplo, han reportado la necesidad de mantener dos o tres trabajos para poder sostener a sus familias. Ellas relatan que, con los cambios en el modelo de atención, ahora realizan más trabajo en menos tiempo, con menos personal, con poblaciones más enfermas y con mayores restricciones en materia de suministros, equipos y servicios en el interior de sus instituciones. Estos hechos han dado continuidad a una serie de condiciones insatisfechas por parte de las enfermeras debido a los bajos salarios y escasa satisfacción profesional en su trabajo por ende termina prestando una baja calidad de servicio. (Organización Panamericana de la salud, 2017).

Es por esto que se debe establecer una forma correcta y adecuada de mantener los aspectos gestión del talento humano y la calidad del servicio relacionados entre sí, con el fin de generar una ventaja competitiva y optimizar el capital humano para mitigar las afectaciones que puede llegar a presentar la prestación del servicio, además generar un valor agregado en cada organización y teniendo en cuenta, que el sector de la salud es un tema bastante complejo debido a la necesidad de profesionales calificados que puedan ofrecer servicios de calidad, teniendo como ejemplo diferentes modelos de gestión humana en este caso en uno de los principales hospitales del Municipio de Itagüí como es el Hospital San Rafael 1 y 2 con respecto a la satisfacción de calidad en prestación del servicio clientes internos y externos.

1.2 Formulación del problema

Por lo anterior la presente monografía pretende responder el siguiente planteamiento: ¿Cuál es la relación que tiene los modelos de gestión humana en una de las principales entidades de salud del municipio de Itagüí el Hospital San Rafael 1 y 2 con respecto a la satisfacción de calidad en prestación del servicio clientes internos y externos?

1.3 Justificación

Colombia tiene reglamentación sobre el personal de salud desde 1975 con el Decreto 056, y en el 2007 la Ley 1164 de Talento Humano en Salud, sin embargo, es primordial mencionar que la gestión del talento humano incluye todas las personas que participan en el desarrollo de cualquier organización y aún más si se trata del sector de la salud. Así mismo es necesario tener en cuenta que se deben llevar a cabo estrategias para desempeñar las metas planteadas frente a las necesidades de la salud. De acuerdo a lo anterior es indispensable "...crear prácticas para un clima organizacional apropiado y determinar elementos de motivación que garanticen la correcta prestación del servicio en las entidades de salud...". (Molina-Marím, Oquendo-Lozano, Rodríguez-Garzón, Montoya-Gómez, & Vesga-Gómez, 2016).

Es importante que la calidad del servicio en el Hospital San Rafael 1 y 2 del municipio de Itagüí preste un servicio que favorezca la atención tanto a los empleados como usuarios de manera que puedan tener un mayor rendimiento y sean más eficaces al momento de la interacción. Así mismo el desarrollo de la gestión del talento humano en la entidades de salud se vuelve un factor clave para mantener un dialogo entre empleador y empleado para el alineamiento de fijar metas de productividad y servicio con el fin de evaluar la necesidad de los pacientes, que no solo se apoyen en el crecimiento profesional sino también en el crecimiento personal, y así garantizar que los colaboradores sean íntegros en su trabajo, además que sean capaces de realizar cada una de las tareas de una manera eficiente, que conozcan los procesos estratégicos tales como obligaciones, políticas y reglamentos de la organización. De acuerdo con (González Ramos & Molina Gómez , 2016), "...Se necesitan profesionales altamente calificados que puedan ofrecer

servicios de calidad. Pero no basta con la preparación académica, no basta con que las personas tengan los conocimientos suficientes...”. También hay que tener en cuenta la calidad de la prestación del servicio que se debe llevar a cabo ya que el personal de salud está al servicio de las personas, las cuales atienden a los usuarios de acuerdo a sus diversas condiciones y estados de salud, donde llegan con problemas menores, otros más complicados, distintos grupos de población. Es necesario generar una empatía con el usuario, depositar confianza, manejar un respeto a todas las personas por igual sin importar sus condiciones de género, aspectos culturales, sociales y demográficos es decir mantener una buena comunicación con las personas, que se sientan satisfechas con la atención que les brindan, tan simple como una sonrisa.

Algunas entidades del sector de la salud hacen que sus empleados fracasen debido a la falta de diferentes factores que son primordiales para su desarrollo personal y emocional como por ejemplo las extensas jornadas laborales, en ocasiones la falta de insumos para atender al usuario, la falta de capacitación en prevención, tratamiento, rehabilitación y promoción a los empleados sobre temas que pueden ayudar a salvar vidas, no solo consiste en el desarrollo en las competencias personales sino también hace falta que las entidades de salud aporten mecanismos de intervención que puedan contribuir al desempeño laboral de cada empleado. Por otra parte, los empleados de la salud tienen como finalidad ofrecer una excelente prestación del servicio por lo tanto es indispensable que se sienta motivado y como resultado se verá reflejado en su forma de trabajar va hacer mucho más productiva, su desempeño incrementará y por ende su calidad del servicio será efectiva.

1.4 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación que han generado las diferentes estrategias de recursos humanos del sector de la salud en el municipio de Itagüí en una de las principales prestadoras de servicio el Hospital San Rafael 1 y 2 para mantener o mejorar la satisfacción de la calidad en la prestación de los clientes internos y externos.

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre los diferentes aspectos que afectan la gestión del talento humano en el área de la salud por medio de una búsqueda bibliográfica.
- Diseñar una caracterización de los modelos de gestión humana que tienen el hospital San Rafael 1 y 2 del municipio de Itagüí por medio de formularios virtuales dirigidos a la parte administrativa teniendo en cuenta enfermeras y enfermeros internos y clientes externos para determinar cuál es la estructura de funcionamiento en la prestación del servicio
- Identificar los mecanismos del ambiente laboral que propicien la motivación y productividad en uno de los principales prestadores de salud, el Hospital San Rafael 1 y 2 en el municipio de Itagüí para determinar cuáles son los diferentes factores de ambiente laboral tanto en el servicio como en la organización
- Realizar un análisis con los resultados obtenidos con referencia a la prestación del servicio y la gestión del talento humano por medio de las variables arrojadas en las encuestas.

CAPÍTULO 2

Marco Referencial

2.1 Marco conceptual

- Cultura organizacional

La cultura organizacional es un tema que lleva mucho tiempo preocupando a los líderes de las organizaciones, ya que, por un lado, se ha querido dar la debida importancia a los aspectos psicológicos y sociales de las personas y sus relaciones al interior de las organizaciones, y, por otro lado, no se ha encontrado la manera de abordarlo por ser un concepto abstracto. Sin embargo, se quiera o no, la cultura siempre está presente, aun cuando no se sepa gestionarla.

La cultura organizacional debe ser fuerte o dominante, de tal manera que integre y sobre pase a la cultura de sus miembros, o dicho de mejor manera, que los miembros de la organización, integren las características de la cultura organizacional a su propia cultura.

Al referirse a la cultura de una organización, esta se va creando un prestigio e imagen que se posiciona en la mente de los diferentes grupos de interés. En cuanto a la cultura del país y específicamente la región, esta se inserta y traduce a través de la organización.

Las organizaciones deben centrar su atención en desarrollar una fuerte cultura organizacional que integre las características de cada región, las de sus miembros, pero discriminando y seleccionando acertadamente lo positivo de estas e integrándolas con características propias e intencionadas de la personalidad que se quiere tenga la organización, la forma en que se quiere ser vista, percibida y por lo tanto como consecuencia de ello, elegida por los clientes. (Encalada, Pacheco Rodríguez, Romero Vélez, Coello Arrata, & Armas Ortega, 2016).

- Calidad en el servicio

La calidad del servicio se identifica como la satisfacción del cliente. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Sin embargo, al estar determinada esta satisfacción por aspectos subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir en términos objetivos, lo que hace necesario a las organizaciones el retroalimentarse en forma constante con la percepción de los clientes respecto a su servicio.

Un nivel alto de calidad en el servicio proporciona a las organizaciones considerables beneficios en cuanto a su participación en el mercado, productividad, costos, motivación de su personal, distinción frente a la competencia, así como lealtad y generación de nuevos clientes, entre otras ventajas. Como resultado de esto, la gestión de la calidad en el servicio debe convertirse en una estrategia prioritaria de cada empresa. (Díaz, 2017).

- Productividad laboral

La productividad es el uso eficiente de recursos –trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Es la posibilidad de aumentar la producción a partir del incremento de cualquiera de los factores productivos antes mencionados.

En otra perspectiva, definida como “productividad laboral o del trabajo”, se enfatiza fundamentalmente la relación entre el producto generado y el trabajo utilizado en el proceso productivo, sin considerar directamente las cantidades de capital. De esta manera, se incorpora la eficiencia ganada mediante la incorporación tecnológica a

través de un salto cualitativo en el desempeño laboral. La tecnología es la evidencia de un trabajo realizado previamente y que en ella se materializa. (Sladogna, 2017).

- Entidad prestadora de salud

Las Instituciones Prestadoras de Salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dentro de las Entidades Promotoras de Salud o fuera de ellas. Son entidades organizadas para la prestación de los servicios de salud, que tienen como principios básicos la calidad y la eficiencia, cuentan con autonomía administrativa, técnica y financiera, y deben propender por la libre concurrencia de sus acciones. (Minsalud, 2017).

- Motivación laboral

La motivación es el proceso mediante el cual las personas, al desarrollar una actividad determinada, deciden realizar esfuerzos encaminados a concretar ciertas metas u objetivos, dependiendo del grado de motivación corresponderá el esfuerzo aplicado. En cuanto a la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Galvez, 2016).

- Capital humano

El concepto capital humano fue Adam Smith, quien en su obra pionera la riqueza de las naciones, propuso una similitud entre los hombres y las máquinas productoras. Por ende, se encuentra que las teorías del capital humano argumentan que el conocimiento y la salud determinan el incremento de la productividad individual y el crecimiento económico.

La noción “capital” se asocia a la idea de “valor”, algo que se obtiene con esfuerzo y que, por tanto, debe tener las vistosidades necesarias para que alguien esté dispuesto a pagar por ello. Sus principales características son que genera beneficios tangibles e intangibles y es más valioso mientras más raro y escaso, teniendo dueños individuales y colectivos, pero siempre asociado al principio de propiedad. (Abarzua, 2005)

- Recursos humanos

El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar y en las organizaciones ésta puede estar medida ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes.

Hoy el desafío al que se deben enfrentar los dirigentes de las organizaciones está fundamentado, entre otros aspectos, en la dirección de su recurso humano hacia una labor orientada a alcanzar la eficacia y la eficiencia, con el fin de lograr altos

estándares de rendimiento fundamentado en valor agregado y en una notoria ventaja competitiva. (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016)

- Puesto de trabajo: se entiende que es un sector de la Organización en la cual el trabajador desempeña sus actividades, en donde se le brinda los medios necesarios para que pueda desarrollar su actividad. En cuanto a los elementos que componen los puestos de trabajo podemos mencionar:

El medio de trabajo, el cual hace referencia al objeto o el conjunto de objetos que utiliza el hombre desempeñar sus tareas laborales.

El servicio al puesto de trabajo, se trata de un elemento que se encarga del estudio del puesto laboral el cual a su vez, se compone de elementos que interrelacionan entre aspectos internos y en la relación con el resto de los puestos de trabajo, como también en el análisis de los servicios que se prestan en cada uno de los procesos laborales.

(Gestion.ORG, s.f.)

- La generación de incentivos al talento humano: Cuando una empresa plantea su estrategia en pro del crecimiento y mejora de sus procesos productivos, un tema esencial dentro de su plan de desarrollo debe ser el paquete de incentivos que ofrece a sus empleados.

En ese sentido, el mundo laboral es cambiante y la gerencia de recursos humanos debe estar preparada para enfrentar un reto que años atrás no vivían las organizaciones. Es importante tener un programa de incentivos enfocado en el desarrollo profesional, que además cuente con talleres o cursos de interés personal, un plan de carrera dentro de la organización, planes de ahorro y beneficios para sus familias. (colsubsidio.com, 2019)

2.2 Marco contextual:

El modelo de salud tiene que ver con el modelo social en el concepto de individuo, el cual se ha ido transformando a través de la historia y cambiando de manera acelerada dado que siglos atrás no se requería tener un título académico para poder ejercer la medicina, solo se requería tener algunas habilidades para curar; sin embargo a mediados del siglo IV se creó el primer hospital Europeo y en el XVI y XVII formaron las primeras clínicas en las colonias de Asia y África, las medicinas eran plantas, minerales y partes de animales, en esta época era más que todo una actividad política, social y económica, no se tenía en cuenta el empleado solo que cumpliera con su labor.

Los médicos europeos de la Edad Media ya se habían percatado del lugar preeminente que ocupa la experiencia práctica dentro de la formación profesional, así como de la importancia de la observación clínica en el diagnóstico correcto y, por ende, en el tratamiento adecuado de la enfermedad. La Escuela de Salerno, desde la segunda mitad del siglo XI, pudo dar a sus alumnos una enseñanza a la vez práctica y científica y esto fue la clave de su gran prestigio. (Micheli, 2005)

Como menciona (Micheli, 2005) en la cita anterior fue la primera vez que se logró interponer la ciencia como un método científico para curar personas, así mismo con el estudio de estas personas se iniciaría un nuevo comienzo para la salud; tanto para las instituciones como profesionalmente para cada empleado. De modo que fue creciendo las entidades de salud a nivel mundial; así mismo fueron asumiendo retos como el manejo de empleados y aumentando la productividad de sus servicios.

En el siglo XX se realizaron diferentes reformas en Colombia con respecto a la salud y el trabajo, de esto surge la salud ocupacional la cual se preocupa por la salud de las personas en la ejecución de sus actividades laborales, buscando mejoras para el empleado en cuanto a su bienestar social; en efecto se da inicio a la integridad por parte del empleado.

La historia en Colombia sobre los mecanismos de salud a nivel organizacional en la participación social de la salud comienza en 1957 donde se conformaron las juntas de acción comunal.

Como lo menciona (Giovanella, Feo, Faria, & Tobar, 2012) En 1978 El sector salud inicia con la Declaración de Alma Ata, sobre atención primaria de la salud y la vinculación de la comunidad en los procesos. Posteriormente, acorde con los principios de descentralización, se expidió el Decreto 1216 de 1989 que crea los Comités de Participación Comunitaria en Salud (Copacos).

Por su parte, la Ley 10 de 1990 tuvo el propósito de definir la forma de prestación y una amplia esfera de participación brindando a la comunidad la oportunidad de participar en las juntas directivas de las organizaciones de salud con el fin de establecer los niveles de atención y servicio

El decreto 1416 de 1990, se incorpora en la conformación de los Copacos al jefe de la Dirección de salud departamental y municipal (Giovanella, Feo, Faria, & Tobar, 2012)

El Ministerio de Salud a través de un informe analizo La reforma del sistema de salud realizada mediante la Ley 100 de 1993 la cual no contaba con estudios sobre recursos humanos en salud que les dieran soporte a sus objetivos y previeran el impacto que su implementación

tendría sobre la oferta y demanda del talento humano en Salud. Esta ley había definido la reforma un modelo de atención en salud que correspondiera a las características y objetivos del sistema general de seguridad social en salud, que orientara las decisiones de los agentes de los sectores de educación y salud, en relación con los perfiles, competencias y necesidades cuantitativas de talento humano.

Frente a estos desafíos, la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard pudo obtener la realización de un estudio (Fedesarrollo 1997), cuyos resultados identificaron factores críticos para la implementación exitosa de la reforma de 1993, entre los cuales se destacan:

- Recurso humano con destrezas y conocimientos acordes con el contexto empresarial y competitivo del sistema general de seguridad social en salud (SGSSS).
- Formación de destrezas clínicas orientadas al manejo de las afecciones que representan la mayor carga de enfermedad en Colombia.
- Un sistema de calidad para el recurso humano con un componente de acreditación oficial, rutinario y riguroso, que podría tener un carácter voluntario y actúe como mecanismo regulador del mercado.

La mayoría de dificultades y obstáculos se detectaron en su momento ya que requerían de atención y acciones concretas como:

- Falta de algunos tipos de talento humano, mala distribución de este en el país, baja utilización de médicos en el primer nivel de atención, falta de información sobre muchos

aspectos y ausencia de una institución encargada de la planeación de los recursos humanos y de su adecuada capacitación.

Los resultados del Informe Harvard fueron la base para iniciar el desarrollo del Programa de apoyo a la Reforma del Sector Salud, PARS, mediante el cual este Ministerio auspició una serie de estudios relacionados con los temas básicos para el avance en el desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre ellos el relacionado con recursos humanos:

- Plan de Largo Plazo para el Desarrollo de Recursos Humanos, (Pontificia Universidad Javeriana, Fedesarrollo, and Family Health Foundation 2001).
- Modernización de la Educación, Capacitación y Entrenamiento en Salud, (Consultoría I Gestión S.A., Consorcio Hospitalario de Cataluña, and Instituto de Salud de Barcelona 2002).
- Sistema de Acreditación de Instituciones Educativas en Salud (ASCOFAME et al. 2002).
- Estudio de oferta y demanda de Recursos Humanos en Salud, (Universidad de Antioquia 2007).

Con estos estudios y análisis el país logro resultados de información importante frente a la oferta de formación y la disponibilidad de recursos humanos en salud que orientó la toma de decisiones importantes, particularmente desde el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior y la relación docencia servicio, para mejorar la formación y disponibilidad de personal sanitario en el país. (Minsalud, 2018)

La Reunión Panamericana de Ministros de Salud, realizada en Toronto, Canadá en el 2005, se centró en los recursos humanos en salud. Allí se aprobó la iniciativa titulada “Llamado a la

acción de Toronto para una década de recursos humanos en salud”, en la cual se establece: “los recursos humanos son la base del sistema de salud. La contribución de los trabajadores de la salud es un factor esencial de la mejoría de la calidad de vida; ellos son protagonistas de su desarrollo”. (Gloria, y otros, 2016)

Según el artículo por (Molina-Marím G, 2016) La OMS (Organización Mundial de la Salud) define el talento humano en salud como “Todos los trabajadores remunerados empleados en organizaciones o instituciones cuya principal finalidad es mejorar la salud y todos aquellos cuyas actividades individuales persiguen mayormente ese mismo objetivo pero que trabajan para otro tipo de organizaciones”.

En Colombia, la Ley 1164 del 2007 define el talento humano en salud como “todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de los habitantes del territorio nacional, dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud”. (Molina-Marím G, 2016)

A través de los tiempos el talento humano en la Salud ha sido de constante interés para las organizaciones, permitiendo la planeación adecuada de mejores condiciones para cumplir con las expectativas de la prestación del servicio en las entidades de salud, en las cuales se pretende manejar una dinámica desarrollo integral a los empleados mediante las competencias adecuadas para cada cargo, un modelo de atención que esté basado en la gestión del talento humano el cual garantice desarrollo personal de cada empleado constituyendo recursos esenciales en las instituciones de salud, por ello su adecuada gestión es crucial para el óptimo desempeño y el logro de las metas de dichas instituciones y del sistema de salud en su conjunto.

2.3 Marco legal:

El sistema de salud colombiano en los últimos años ha adquirido una gran importancia en el país y debido a que es una herramienta fuerte para el desarrollo del bienestar de la población y, si este régimen no trabaja de modo apropiada es posible que obstruya el desarrollo de los entes de salud y por ende también limita la capacidad de los empleados en su productividad, sin embargo existen reglamentaciones las cuales tienen como objetivo consolidar la calidad del servicio para sostenerse financieramente, vigilar y tener un control adecuado, autentique el aseguramiento y compense las funciones de salud.

Ley 789 del 2002

La ley 789 del 2002 se pactó en Colombia para favorecer a los desempleados generando así expectativas sobre la protección social y modificación de algún código sustantivo de trabajo. Según el artículo. (El Congreso de Colombia, 2002).

Ley 1164 de 2007

De acuerdo al artículo de ley 1164 de 2007 establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control de ejercicio, desempeño y ética del talento humano.

Además de esto habla de algunos principios generales como: La equidad la cual habla sobre una oportunidad y calidad en igualdad, Solidaridad se refiere a la colaboración entre personas instituciones regiones y comunidades, en calidad se caracteriza por el logro de los mayores beneficios posibles además se refiere a dos componentes el ejercicio idóneo de la competencia y la satisfacción y mejoramiento en cuanto a la Ética está enmarcada en el contexto cuidado sobre

la vida y la dignidad del ser humano, la concertación establece espacios y mecanismo para propiciar los acercamientos y por ultimo esta la efectividad que es donde se garantiza en las acciones el logro de los resultados, también hay unos mecanismos de control y sobre esto está la vigilancia y control por parte del estado.

Según la ley 1164 en el Artículo No 17 las profesiones del área de la salud están dirigidas a brindar una atención integral esto consiste que el sector de la salud debe cumplir una serie de competencias con el fin de brindar todo lo que es la promoción, prevención, tratamiento y servicio a la persona que lo requiera.

Ley 1438 del 2011

La Ley 1438 del 2011, dentro de los componentes que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud (sgsss), (Gloria, y otros, 2016).establece que “Ministerio de la Protección Social, definirá la política de Talento Humano en Salud que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones del área de la salud, en coherencia con las necesidades de la población colombiana, las características”.

Decreto 4192 de 2010

Según el decreto 4192 de 2010 “se establece las condiciones y requisitos para la delegación de funciones públicas en Colegios Profesionales del área de la salud, se reglamenta el Registro Único Nacional y la Identificación Única del Talento Humano en Salud y se dictan otras disposiciones”. (medicosgenerales, 2019)

Decreto 860 del 27 marzo 2008

Según del decreto 860 "Por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud". (medicosgenerales, 2019)

Decreto 2006 del 6 junio 2008

Este decreto hace referencia a la manera Por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud. (medicosgenerales, 2019).

Colombia tiene reglamentación sobre personal de salud desde 1975 con el Decreto 056, en 1977 el Decreto 2905, en 1992 el Decreto 1849.

Ley 789 del 2002

En el 2002 la Ley 789 y en el 2007 también relaciona "el ejercicio idóneo de competencias propias de cada profesión u ocupación en salud con la satisfacción y mejoramiento de la salud de los usuarios de los servicios". (Gloria, y otros, 2016)

La organización panamericana de la salud (OPS) ha propuesto un plan estratégico en el cual se integren las diferentes regiones de América, con el fin de generar un proyecto sostenible y equitativo, el cual requiere un cambio en los entes de salud y estrategias como establecer una estrecha relación con las organizaciones de salud y el empleado para alinear los objetivos, promover el crecimiento personal y laboral, controlar los factores de riesgo.

En Colombia a mediados de los años 90 se viene hablando del talento humano y se identificó que el desempeño de las organizaciones depende de las habilidades, desarrollo profesional y el compromiso con el cual asume el rol cada empleado. En el sector de la salud es aún más

importante dado que los recursos humanos tienen un componente crítico para el cumplimiento de los objetivos.

En el proceso del talento humano en la salud pretende atender los intereses de los diferentes entes educativos, como por ejemplo existen diferentes hospitales universitarios los cuales han permitido formar profesionales íntegros y con gran reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Según el (Cusnir, 2016) en su artículo menciona “Lo que constituye la esencia de un hospital universitario es que su talento humano y sus procesos estén alineados con la misión asistencial, docente e investigativa”. Es decir, como se había mencionado antes debe existir una correlación entre los empleados y la entidad de salud cuyo resultado haya implicado una planeación estratégica inicial y modelos de gestión los cuales fomenten la sostenibilidad y un servicio exitoso.

2.4 Marco teórico:

La gestión del talento humano en el sector de la salud se ha centrado inicialmente en el personal sin embargo en los últimos años se ha transformado en un factor indispensable para las organizaciones, por su parte Hernández en su estudio de gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia se identifican las contribuciones de la gestión humana al cumplimiento de los objetivos y los limitantes en las entidades públicas; no obstante, en esa investigación se estudiaron diferentes parámetros como la administración del personal la cual está relacionado con los niveles educativos, habilidades, remuneración, entre otros. Otro aspecto fundamental evaluado es la gerencia del talento humano, para ser un directivo es necesario tener ciertos criterios y desarrollo de capacidades para

utilizarlos frente a sus empleados; además generar estrategias de innovación para cumplir los objetivos establecidos. (Hernández, 2004)

Se estudiaron 39 entidades públicas en las diferentes ciudades, las cuales se utilizaron encuestas encaminadas a la gestión del talento humano en las organizaciones, otra encuesta fue dirigida hacia los gerentes o directivos en cuanto a la funciones que realizan como la administración del personal, la falta de estrategias para implantar en el personal, la falta de desarrollo de los directivos, la cultura organizacional, entre otros.

Se llegó a la conclusión que el área de recursos humanos solo limitaba directamente al trabajo y el empleado era constituido como un elemento más de la organizacional, es decir el área de recursos humanos según los resultados se encontró obsoleta frente a la gran capacidad de acción sobre los empleados, por ende, es necesario realizar una transformación en el cual se pueda implementar estrategias orientadas a las personas en las que se pueda desarrollar las habilidades de los empleados. Por otro lado, es importante generar algunos cambios en la cultura organizacional frente a la actitud de los empleados.

También cabe señalar que el estudio de Agudelo Calderón, García Ubaque, Martínez, & Caicedo sobre la caracterización del talento humano del sector salud en Colombia del periodo 2001 a 2003 se dio a conocer debido a falta de una caracterización que identifique las particularidades claves para el desarrollo del talento humano en el sector salud y la importancia de identificar las características a la indecisa situación del sector. El estudio se llevó a cabo mediante la metodología de caracterización del SENA, basada en los ámbitos organizacionales, educativos, económicos, ocupacionales y tecnológicos, los cuales suministró el inicio a una recolecta por medio de encuestas, entrevistas, documentos, entre otros. Los resultados de dicho estudio facilitaron que la caracterización se contextualizara de manera internacional y nacional

en cuanto a las directrices del sector de la salud y del talento humano. Además, determinaron una falta de estructuración en cuanto a las necesidades de las entidades de salud. (Agudelo Calderón, García Ubaque, Martínez, & Caicedo., 2014)

Según el (PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2022, 2019) proyecto actual para Colombia frente a la gestión del talento humano para estar a la vanguardia del nuevo modelo integrado de planeación promueve un plan estratégico de talento humano con el fin de afianzar técnicas de gestión y mejoras de talento humano, estableciendo lineamientos y programas para el cumplimiento de la ley. El modelo integrado al cual se quiere llegar es generar empoderamiento, creación de cultura para los empleados del sector público, el empleado debe ser autónomo y auto gestionarse para cumplir con los objetivos organizacionales, la transformación del modelo burocrático al nuevo modelo integral o por competencias busca involucrar a todo el personal con herramientas didácticas para que desempeñen mayor autonomía en sus funciones.

De modo que hoy en día es importante la gestión del talento humano debido a que se determina como un factor clave de desarrollo económico y de crecimiento en las organizaciones, lo cual ayuda con los objetivos y por ende a la rentabilidad y sostenibilidad del capital.

Un estudio realizado por Matabajoy-Montilla, Matabachoy-Tulcán, & Obando-Guerrero se propuso identificar los procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto – Colombia, la cual tenía como propósito dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la organización y el desarrollo humano. El estudio se lleva cabo entre 211 personas con cinco factores importantes como capacitación al personal, calidad de vida laboral, clima organizacional, salud laboral y evaluación de desempeño. En otras palabras, se busca determinar cuáles son las características para el desarrollo de la gestión del talento humano gracias a los factores estudiados surgieron nuevos factores alternos los cuales se desglosaron de

los ya antes mencionados, se identificaron necesidades de los empleados de acuerdo a su desempeño laboral en donde se podía visualizar la productividad, el clima laboral. Según (Matabajoy-Montilla, Matabachoy-Tulcán, & Obando-Guerrero, 2017) informa que “...están detección de las necesidades, plan y programas, evaluación de la capacitación, seguimiento), calidad de vida laboral (en las subcategorías significado del trabajo, compromiso laboral) y evaluación de desempeño (en las subcategorías métodos y resultados)...”, estos factores y subfactores fueron de gran ayuda al final de la investigación dado que dio como resultado la importancia de capacitar el personal para su propio bien, asimismo establecer un conocimiento más amplio al personal y realizar un respectivo seguimiento que permita conocer la efectividad de las capacitaciones con el fin de ayudar a los objetivos estratégicos de la empresa.

Es importante señalar que a nivel mundial se ha visto un cambio trascendental en la gestión del talento humano generando una contribución al mercado laboral, la cual es necesario que intervengan ámbitos como la demografía, la educación, el derecho, la economía y lo social, todas estas observaciones se basan en el estudio realizado por (Espinosa, De la torre, Acuña, & Cadena, 2017) sobre los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador; el cual evidencia que gracias a varias reformas que crearon en el país se logró realizar una reestructuración al sistema de salud teniendo como prioridad la atención primaria de salud e incorporando los recursos humanos y produciendo como resultado la atención integral de salud, simultáneamente generando un impacto de cambio desde la formación de los médicos, enfermeros y todo el personal relacionado con la salud estableciendo nuevos perfiles relacionados con el talento humano en la salud; así mismo fortaleciendo y promoviendo la formación de los profesionales con becas. A través de la creación de la dirección nacional de normalización del

talento humano en salud facilitó la planificación para identificar las necesidades del personal de la salud, lo cual ayudo a definir normas confirmar el acatamiento de los estándares relacionados con el desarrollo y la formación del talento humano en Salud, por ende, mejoró los mecanismos en cuanto a la organización, el reclutamiento y la retención del personal. Otro aspecto importante que se modifico fue el salario equitativo con el fin de motivar a los empleados con una remuneración justa y debido a que el salario no era muy competitivo en comparación con el sector privado se ofreció el aumento del 80% en el sueldo. En conclusión, se puede inferir que las normativas establecidas resolvieron diferentes desigualdades que tenían los empleados de la salud, no obstante, hace falta generar más estrategias que puedan cubrir todas las necesidades centradas en los recursos humanos y los establecimientos de salud.

Actualmente la gestión del talento humano debe ser integrada a las organizaciones como parte fundamental, así mismo es oportuno contar con estrategias para alcanzar la eficiencia de los empleados al máximo; a su vez estos mismos son los que les dan vida a las organizaciones. De acuerdo con lo anterior se generó la evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano por (López Puig, Díaz Bernal, Segredo Pérez, & Pomares Pérez, 2017), lo cual se concibe la gestión del talento humano como una transformación a la cultura y al clima organizacional las cuales ayudan a promover las estrategias a favor de la visión empresarial, es importante recalcar que la gestión del talento humano es un aspecto de competitividad en el mercado actual y aún más si se habla en el sector de la salud debido a que se vuelve un factor de sostenimiento en el cual es importar innovar con la motivación hacia el cumplimiento de las metas y prestación del servicio. Por ende, la evaluación realizada a 32 empleados de hospitales pretendió medir la gestión del talento humano y determinar los aspectos principales que influyen

en el desempeño de los empleados, y según (López Puig, Díaz Bernal, Segredo Pérez, & Pomares Pérez, 2017) afirman que las variables estudiadas son “evaluación del desempeño; motivadores para el anclaje laboral; predictores de desempeño exitoso; cultura organizacional orientada al desarrollo del talento” mediante un cuestionario ad hoc de manera anónima, por lo cual se concluyó algunas variables que desfavorecen la gestión del talento humano la falta de remuneraciones y una deficiente comunicación entre los directivos y empleados; además la excesiva formalidad en algunos procesos. Las normativas en Cuba han gestionado esfuerzos por enfatizar el rol del empleado de la salud de esta manera generar un alto valor estratégico en los hospitales fomentando la sostenibilidad en la calidad del servicio.

CAPÍTULO 3

Diseño metodológico

3.1 Línea de investigación institucional.

La investigación institucional es comprendida como el aprendizaje del programa de administración de empresas de la Universidad Uniminuto a través de un conocimiento crítico e innovación organizacional que imparten los diferentes niveles educativos y adaptando el uso de las TICS (tecnología de la información y la comunicación) para un mejor desarrollo en la investigación.

De acuerdo con (Valencia, 1995) afirma "... La educación superior se ha centrado más en la transmisión de conocimientos que en la generación de los mismos, lo que significa que no ha privilegiado el desarrollo de la investigación como actividad central de sus objetivos...", es por esto que es necesario generar conocimientos y técnicas para el desarrollo de la creatividad y la innovación, de tal manera es importante atender la calidad del servicio con el fin de obtener una ventaja competitiva. Así mismo la investigación aplicada se basa sobre una necesidad en específico y su resultado depende de las prácticas. De modo que la presente monografía se relaciona con los lineamientos institucionales generando una gestión social y productiva el cual aparece de un problema o un impacto negativo y se establecen estrategias para mejorar la calidad de los individuos que hacen parte de la población seleccionada; es así que el presente trabajo estudia los diferentes modelos de gestión humana en el sector de la salud con relación a la calidad del servicio teniendo como enfoque el desarrollo humano.

3.2 Eje temático.

Gestión del talento humano en la salud: este tema pretende relacionar los diferentes aspectos que influyen en los empleados de una entidad prestadora de salud en el municipio de Itagüí a con respecto a la satisfacción de la prestación del servicio. Considerando que la gestión del talento humano forma parte indispensable de la disciplina de administrar una organización con el fin de realizar estrategias para obtener los logros propuestos en cuanto a los procesos administrativos; así mismo la administración del personal se complementa en un conjunto de elementos integrados el cual hace que se fortalezca las estrategias para una debida administración organizacional.

3.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo (cualitativo, cuantitativo).

Se realizará un plan de estudio con enfoque cualitativo con base en información obtenida a través de fuentes primarias como las encuestas, ya que estas se harán al personal del hospital San Rafael 1 y 2, además se encuestará a los usuarios que frecuentan los servicios del hospital. Esta técnica será de gran ayuda para obtener información que permita conocer la percepción de las personas acerca del servicio y la buena atención tanto de empleados como a usuarios y según (Sacchi, Hausberger, & Pereyra, 2007) en su investigación percepción del proceso salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del sistema de salud, en familias pobres de la ciudad de Salta afirma "...la percepción de los problemas de salud está fuertemente mediada por las condiciones materiales de vida y por la valoración de la salud.." (Sacchi, Hausberger, & Pereyra, 2007), así mismo se crea la necesidad de generar estrategias

para que los Hospitales logren captar estrategias para un buen manejo en el área de recursos humanos.

Los procedimientos cualitativos se caracterizan por la ausencia de hipótesis previas o por ser éstas de carácter muy general, son generadores de hipótesis, su carácter es esencialmente inductivo, no parten de un repertorio fijo e inflexible de objetivos, y en algunos casos éstos se construyen en el de cursar de la propia investigación. (Chávez C. F., 2019)

Se realizará además un análisis cualitativo de las respuestas obtenidas en las encuestas a los usuarios afiliados lo cual permitirá conocer cuál es la problemática que más afecta a los usuarios en cuanto a la calidad del servicio en el Hospital San Rafael 1 y 2.

3.4 Diseño (experimental, no experimental).

La presente monografía se determina como una investigación no experimental debido a que no se puede determinar las variables o no pueden ser manipuladas y diseño transeccional el cual tiene como objetivo indagar la relación que existe en la gestión del talento humano y la prestación de servicio en el Hospital San Rafael 1 y 2. (Instituto de educación técnica profesional de Roldanillo-Valle, 2018).

3.5 Alcance

El alcance será de tipo exploratorio, pues como lo afirma (Chávez C. F., 2019) en su el libro Metodología de la investigación este tipo de estudio tiene "...objeto fundamental es familiarizar al investigador con el problema a investigar; están dirigidos a lograr el esclarecimiento y delimitación de problemas no bien definidos...", por ende, el tipo de investigación de este proyecto se llevara a cabo en el municipio de Itagüí en una entidad de salud, realizando

inicialmente un estudio exploratorio identificando los factores primordiales que intervienen en la gestión del talento humano, posteriormente se realizara un diagnóstico del contexto de la situación

3.6 Población.

En general, el talento humano en salud del país corresponde a población joven. El 47,9% del talento humano disponible estimado corresponde a personas menores de 35 años, mientras que el 14,1% corresponde a mayores de 49 años. Se destaca la profunda feminización del personal sanitario: tres cuartas partes son mujeres y, salvo en medicina, en todas las profesiones y ocupaciones de la salud se observa una mayor proporción de mujeres, siendo particularmente alta en el nivel de auxiliares. (Minsalud, 2018)

La población con la que se realizara las encuestas serán los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2 los cuales oscilan en 700 personas en las dos sedes del hospital San Rafael.

3.7 Tamaño de muestra.

Los empleados totales son 700 en las sedes 1 y 2 del Hospital San Rafael, donde 250 son enfermeras jefes y auxiliares, y los 300 restantes son oficios varios, vigilantes, cocineras, médicos generales y especialistas. No hay un dato de exacto de cómo están divididos.

Para la obtención de la muestra en usuarios internos y externos, se utilizó la siguiente calculadora virtual de muestras estadísticas:

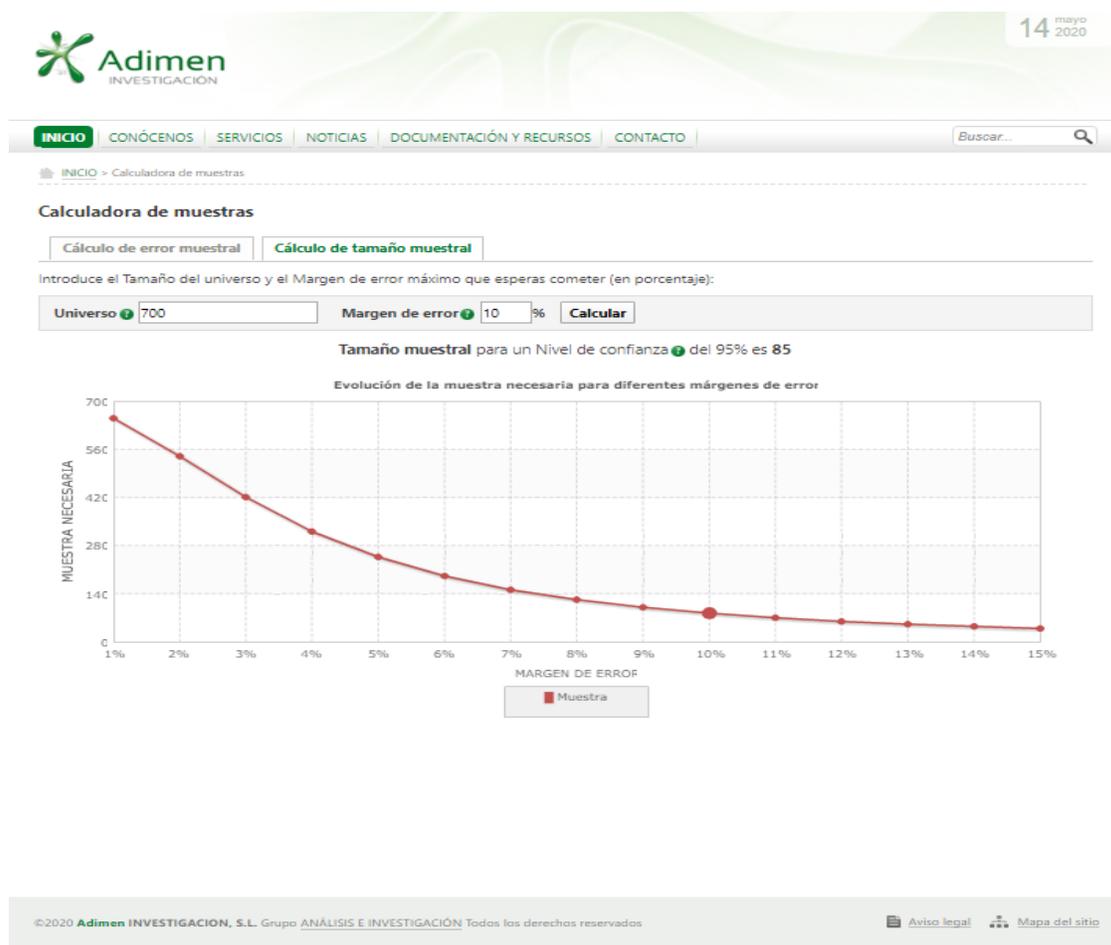


Ilustración 1. Captura de pantalla de la página Adimen. Muestra de los empleados del hospital San Rafael

Esta es la gráfica que arrojo la calculadora de análisis estadísticos de la entidad Adimen de acuerdo a la muestra de los empleados el cual se realizó con un error del 10%, con un nivel de confianza de 95% y que obtuvo como resultado el tamaño de la muestra 85; es decir que estas son las muestras que se utilizaran aleatoriamente entre los empleados del Hospital San Rafael.

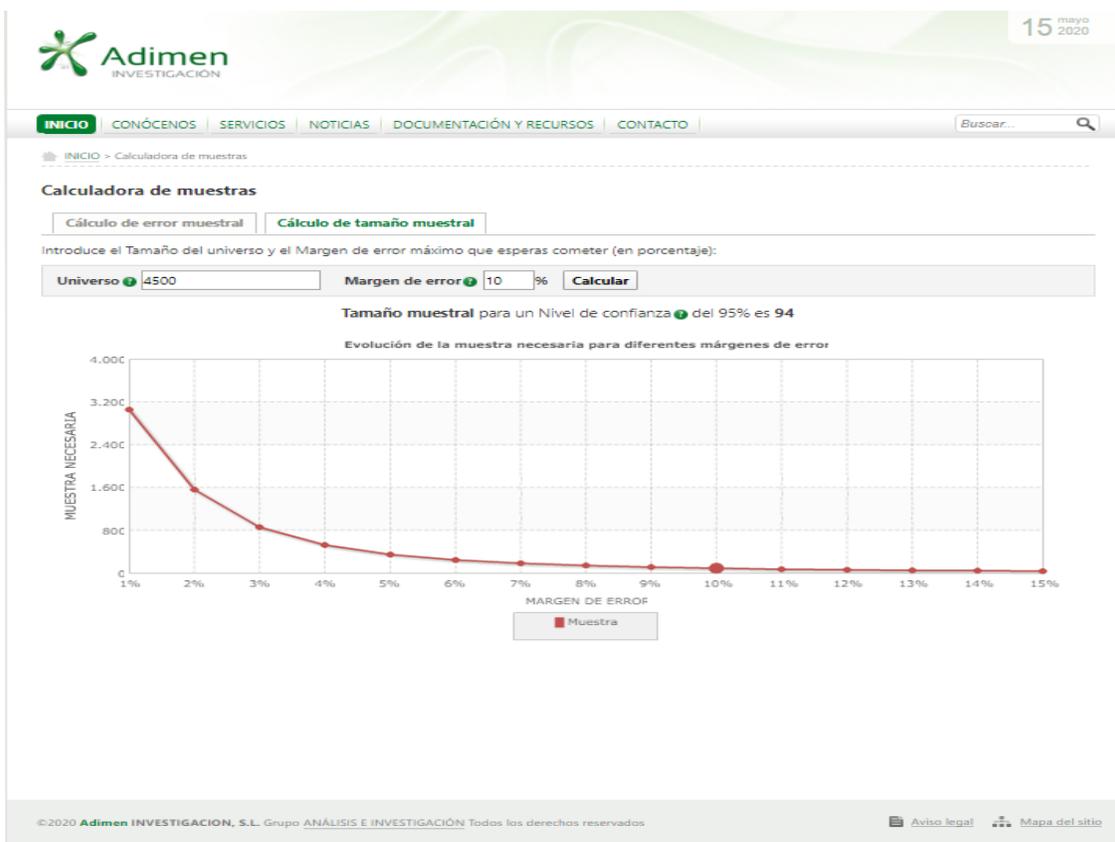


Ilustración 2 Captura de pantalla de la página Adimen. Muestra de los usuarios externos

Esta es la gráfica que arrojo la calculadora de análisis estadísticos de la entidad Adimen de acuerdo a la muestra de los usuarios externos que frecuentan los servicios del hospital San Rafael 1 Y 2, teniendo como base un margen de error de 10% y una población 4500 personas, como resultado el tamaño de la muestra 94. Por lo cual se estima la proyección de 94 encuestas.

3.8 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

La Recolección de datos se realizará por medio de unas encuestas con el fin de obtener análisis estadísticos de la información, enviadas a través de dispositivos digitales y personal, las

cuales estarán compuestas por una serie de preguntas que permitirán conocer la percepción de los usuarios y empleados cuando adquieren los servicios del Hospital San Rafael 1 y 2; así como lo que esperan del servicio. Además, se basará en la observación del buen trato a los empleados. La técnica por implementar en este proyecto será las entrevistas a personas naturales que estén dispuestas a dar su opinión.

Por medio de las encuestas, se pretende recolectar información como: las motivaciones que tiene una persona para trabajar y dar un buen servicio los cuales son las expectativas que tienen frente a estas, conocer que barreras existen para la realización de una buena gestión de talento humano, saber cuál es el factor principal para un buen servicio y atención.

Con el estudio se pretende conocer algunas variables acerca del sector de talento humano en el Hospital San Rafael 1 y 2 de Itagüí.

- Las posibles oportunidades y amenazas que existe en el entorno
- La importancia de la confianza hacia los Hospitales
- El comportamiento de los usuarios antes de Salud
- La forma de comunicación con el empleado y el usuario

También hace falta acudir a diferentes fuentes bibliográficas para obtener la información precisa, buscando el material y extraer lo más importante esto permite conocer el estado y el manejo de las diferentes entidades públicas de salud, secretaría de salud y protección social de Itagüí. La participación de los empleados en el Hospital San Rafael 1 y 2 son un instrumento importante a la hora de hacer las encuestas ya que ayudaran con las diferentes opiniones y así

poder evaluar el estado de ánimo y la moral de los empleados, obteniendo una retroalimentación y conociendo la perspectiva de factores como la cultura laboral, los elementos que motivan o desmotivan a los empleados en el lugar de trabajo; no se trata de una mera recogida de datos, sino de un bosquejo en el cual se monitorea los factores que contribuyan al rendimiento del personal, a los objetivos y la implementación de las estrategia para que se puedan cumplir.

Posteriormente para determinar la calificación del servicio en la salud las encuestas ayudaran a determinar los análisis y realizar una estructuración de algunas estrategias que puede subsanar la mala calidad.

La encuesta que se pretende realizar a los empleados que abarca la parte administrativa y operacional de las entidades de salud pública, obteniendo como resultado una variable cualitativa la cual permitirá establecer los impactos que puede estar afectando la prestación del servicio.

Encuesta para los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2

La siguiente es una encuesta digital realizada principalmente a personas internas del Hospital San Rafael 1 y 2, en edades entre 25 a 57 años.

Se pretende establecer la influencia que tiene la gestión del talento humano en los empleados y la prestación del servicio a los usuarios, dicha encuesta será objeto de estudio en la monografía para optar al título de administrador de empresas de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad Uniminuto. En el cual se estudia la influencia de la gestión humana en las entidades de salud con respecto a la prestación del servicio.

1. ¿Qué tipo de contratación tiene? según profesión. (Médicos general, Médicos especialistas, Enfermeras, Auxiliares administrativas en salud.

Contrato Laboral

Orden de prestación de servicio

Contrato por honorarios

Contrato por cooperativa de trabajo

2. ¿Conoce la misión de la empresa donde labora?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

3. ¿Por cuales condiciones se ha visto afectada su situación laboral? según profesión.

Acoso laboral

Pérdida de empleo

Inestabilidad laboral

Retraso en el salario

4. ¿Actualmente le deben el pago por sus servicios prestados? según profesión

Si

No

5. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para hacer efectivo su pago? (según profesión).

1-3 meses

3-6 meses

6-12 meses

1-3 años

3 años

6. ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

7. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus labores?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

8. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.

Siempre

De vez en cuando

Nunca

9. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

10. El ambiente de trabajo que se respira en el Hospital es agradable.

Siempre

De vez en cuando

Nunca

11. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.

Siempre

De vez en cuando

Nunca

12. Consideran que la atención a los usuarios ha ido mejorando respecto a años anteriores

Siempre

De vez en cuando

Nunca

13. ¿El jefe directo cuando llama la atención a alguien, lo hace con justicia?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

14. ¿La entidad de salud realiza con frecuencia cursos de capacitación?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

15. ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

16. ¿La entidad de salud demuestra tener interés sobre su desarrollo personal?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

17. ¿Cree que la gestión de recursos humanos es satisfactoria su función?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

18. ¿Las reuniones de trabajo son interesantes y agradables?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

19. ¿Recibe continuamente evaluación sobre su desempeño laboral?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

20. ¿Qué tan satisfecho se siente con su sueldo y las prestaciones que recibe?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

21. ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

22. ¿La empresa se preocupa por su bienestar?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

23. ¿Qué oportunidades de crecimiento tiene en la entidad de salud?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

A través del link <https://forms.gle/QHH3FjBCsxy8ZqXL8>

Encuesta de satisfacción a usuarios externos

Esta encuesta está dirigida a los usuarios externos del Hospital San Rafael 1 y 2 para determinar el nivel de satisfacción que tienen, con respecto a la prestación de los servicios, dicha satisfacción será objeto de estudio en la monografía para optar al título de administrador de empresas de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad Uniminuto. En el cual se estudia la influencia de la gestión humana en las entidades de salud con respecto a la prestación del servicio.

La información suministrada será tomada de forma anónima y solamente con objeto de estudio académico

1. El nivel de satisfacción que usted ha tenido con respecto a la prestación del servicio es de acuerdo al personal que lo atendió es:

Muy satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

2. ¿Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de la entidad de salud?

Semanal

Mensual

Trimestral

Ocasionalmente

Por favor responda la encuesta de satisfacción a usuarios externos según la nota siendo 1 la nota más baja y 5 la nota más alta

3. ¿Considera que el personal médico o administrativo fue cortés y profesional al momento de atenderlo?

1 2 3 4 5

4. ¿Qué tan favorable es la imagen que usted tiene hacia la entidad de salud?

1 2 3 4 5

5. ¿Qué tanto se siente acompañado por la entidad de salud?

1 2 3 4 5

6. ¿El trato y preocupación del personal médico por su bienestar, durante la estancia en la entidad de salud?

1 2 3 4 5

7. ¿Qué tan probable es que usted continúe con la entidad de salud en caso de que otro hospital le ofrezca las mismas ventajas y condiciones?

1 2 3 4 5

8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la entidad de salud?

1 2 3 4 5

9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta entidad de salud?

A través del siguiente link podrá acceder a la encuesta de satisfacción:

<https://forms.gle/2m8U9cEBC3iJDo746>

3.1 Análisis y tratamiento de datos.

Una vez recopilado la información por medio de las encuestas virtuales se realizará el agrupamiento de las respuestas y llevará a cabo una serie de conclusiones para obtener los objetivos propuestos al inicio de la monografía. Según el autor (Carvajal, 2016) afirma “...la reducción de datos supone también descartar o seleccionar para el análisis parte del material informativo recogido, teniendo en cuenta determinados criterios teóricos y prácticos...”, por ende para la recolección de es necesario comprender y tener un buen análisis de los resultados para obtener una buena simplificación de la información y por ende una excelente reducción de datos.

Capítulo 4

4.1 Resultados y discusiones

La gestión del talento humano se define como proceso de habilidades y técnicas que buscan la combinación y la orientación de los empleados en la organización de modo que realicen su trabajo de forma eficaz y eficiente, a la misma vez que la organización alcance sus objetivos.

Por medio de un rastreo bibliográfico se identificaron los aspectos que afectan la gestión del talento humano en las entidades de salud teniendo como inicio de partida que el capital humano forma parte fundamental de las organizaciones además las condiciones de la cultura organizacional adoptan características en el contexto de la organización que sirven para el desempeño de cada empleado. (Franco & Guerrero Dávalos, 2018).

Según el autor (Chávez L. M., 2016) asegura que “...el término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización...”, se identificó que en la actualidad esta definición ha ido cambiando trascendentalmente debido al valor en cuanto a la importancia que le han dado las organizaciones a los empleados, de manera que fue reemplazada hasta convertirse en gestión del talento humano en el cual se considera al empleado como un aliado estratégico. Ahora bien, no basta tener solo al empleado idóneo para la organización sino también se requiere unos aspectos para tener una correcta administración del personal, el cual no es una labor fácil y se solicita tener conceptos altamente definidos como el clima, cultura y motivación organizacional que como resultado pueda verse reflejado en el concepto del empleado y por ende tendrá una respuesta en cuanto a la productividad. No obstante es importante mencionar que otros factores influyentes para obtener el personal correcto para

cada cargo son los procesos como reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar y dar seguimiento a las personas, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. (Chávez L. M., 2016).

La incorporación de personas en las organizaciones es un proceso bastante complejo que da inicio a el reclutamiento de personal en el cual se lleva a cabo a través de la divulgación de oportunidades que la empresa tiene para ofrecer en el mercado laboral con las características específicas para cada puesto, así mismo una vez expuesto el cargo y haber conseguido candidatos la siguiente fase es la selección la cual está orientada por cada organización y es de gran importancia con el fin de escoger al mejor candidato posible debido que a una falla en este proceso puede ocasionar costos innecesarios en cuanto a la capacitación y dotación del empleado, bajo rendimiento e ineficiencia. Cabe señalar que en esta fase también se emplean métodos entrevistas, pruebas de habilidades tanto físicas como personales, pruebas de conocimiento, entre otros con la finalidad de identificar la persona adecuada para el cargo. Posterior a esto continúa la fase de orientación a las personas la cual tiene que ver con la explicación de las funciones y la orientación de los objetivos organizaciones, como está organizada legalmente la empresa esto con el fin de obtener una buena calidad de trabajo considerando como el clima organizacional el cual representa la identidad de la organización. La siguiente fase tiene relación con las recompensas en retribución por su buen desempeño en la organización, este proceso es de vital importancia dado que son incentivos para la motivación del empleado además con esto se aumentará el compromiso de las personas. La próxima fase se define como el desarrollo de las personas la cual pretende capacitar con el fin de que los empleados desarrollen sus cualidades y todo su potencial para que sean eficientes. El desarrollo

de las personas corresponde a la formación, la alineación hacia el futuro y brinda la oportunidad de optimizar su desempeño tanto profesional como personal. Y para finalizar la siguiente fase trata de dar acompañamiento, orientación y controlar el cumplimiento del reglamento de la organización. Así mismo generar estrategias para asesorar al empleado y realizar su respectiva evaluación de desempeño. (Chávez L. M., 2016)

Hoy en día la gestión del talento humano es considerada un elemento que se determina como una ventaja competitiva en las organizaciones, de la misma manera es necesario resaltar que el área de la gestión del talento humano debe contar con herramientas que permitan un mejor desarrollo organizacional y una vez ya definidos los aspectos importantes de la gestión del talento humano ahora se mencionara los factores que perjudican la gestión del talento humano:

Tabla 1. Factores que afectan la gestión del talento humano. Elaboración propia

Sector de la salud

administrativo	Dificultades	Posibles Causas	Posibles Soluciones
Cultura organizacional	Una cultura desorganizada es la descentralización del esfuerzo y las bases de la organización así mismo terminarían con resultados distintos a los que busca la organización inicialmente, otra dificultad que se evidencia baja productividad y elevado número de errores en el trabajo.	Desconocimiento de la información de la empresa en cuanto a la visión, misión y los objetivos a cumplidos por parte de los empleados.	Contar con una buena comunicación y tener buen ambiente de trabajo con gente motivada. ayudar a conservar un estado social entre los empleados y los directivos
Mala gestión de los directivos	la falta de planeación de objetivos y estructuración de los resultados, no establecen prioridades y no desarrollan estrategias comerciales, ofrecen un servicio al cliente insuficiente, lo que puede llegar a ocasionar pérdidas de los clientes	Comunicación entre los directivos e innovación. Los directivos no prestan la suficiente atención a aquellos riesgos que puede generar incidentes.	Integración y apoyo por parte de los directivos con el equipo de trabajo, tomar buenas decisiones, fortalecer el espíritu de equipo y generar compromiso frente a las estrategias organizacionales.
Excesiva rotación	Causada por un mal clima laboral, una remuneración indebida, crecimiento personal o por falta de motivación en la organización	Baja productividad de los empleados, mala impresión de la compañía, altos costos debido a la rotación, malos procesos de contratación y poca fidelización hacia los empleados.	Es necesario que la empresa reconozca y valore el conocimiento y las habilidades de los empleados. Fomentar una buena contratación de acuerdo a cada perfil.

Empleados no motivados	Habilidades y emociones se ven afectados los cual interfiere con su disminución de desempeño,	Baja remuneración y las tareas repetitivas. Flexibilidad de los horarios, la insatisfacción laboral por los puestos de trabajo y la empresa.	Es fundamental disponer con empleados felices los cuales puedan contar con un salario justo, la posibilidad de crecimiento profesional en la organización, flexibilidad de horarios y lo más importante es que se sientan apoyados por sus diferentes empresas
Herramientas necesarias	No se puede ejercer de manera adecuada la gestión del cargo sino se cumple con las herramientas adecuada.	No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento y desmotivación.	Tener un control de cada equipo de trabajo para cumplir sus funciones teniendo en cuenta el aspecto económico de la organización.

En conclusión, se puede deducir que estos fueron algunos de los factores que más influyen en la gestión del talento humano, el cual trae consecuencias tanto para los directivos como para los empleados de la organización. Por ende, el área de gestión del talento humano forma parte estratégica para promover el desarrollo de la organización y de los empleados tanto personal como profesional; así mismo produce una ventaja competitiva frente a las demás entidades prestadoras del servicio de la salud en el municipio de Itagüí. No obstante, si alguno de los factores que influyen en la gestión del talento humano falla se verán afectaciones en cuanto al desempeño del personal y la rentabilidad de la organización.

Resultados y análisis de la encuesta a los usuarios externos

La presente encuesta fue realizada a 94 personas las cuales utilizan el servicio del Hospital San Rafael en sus dos sedes 1 y 2, la cual pretende evaluar la calidad del servicio que brinda los empleados del hospital a los usuarios, acorde con lo anterior una variable que influye es la satisfacción del paciente y para esto se requiere un alto nivel de profesionalismo, el uso correcto de las herramientas de trabajo y por último que sea una persona íntegra el cual pueda llenar las necesidades de los usuarios.

A continuación, se puede evidenciar los resultados generales de la encuesta realizada a los usuarios externos del hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2:

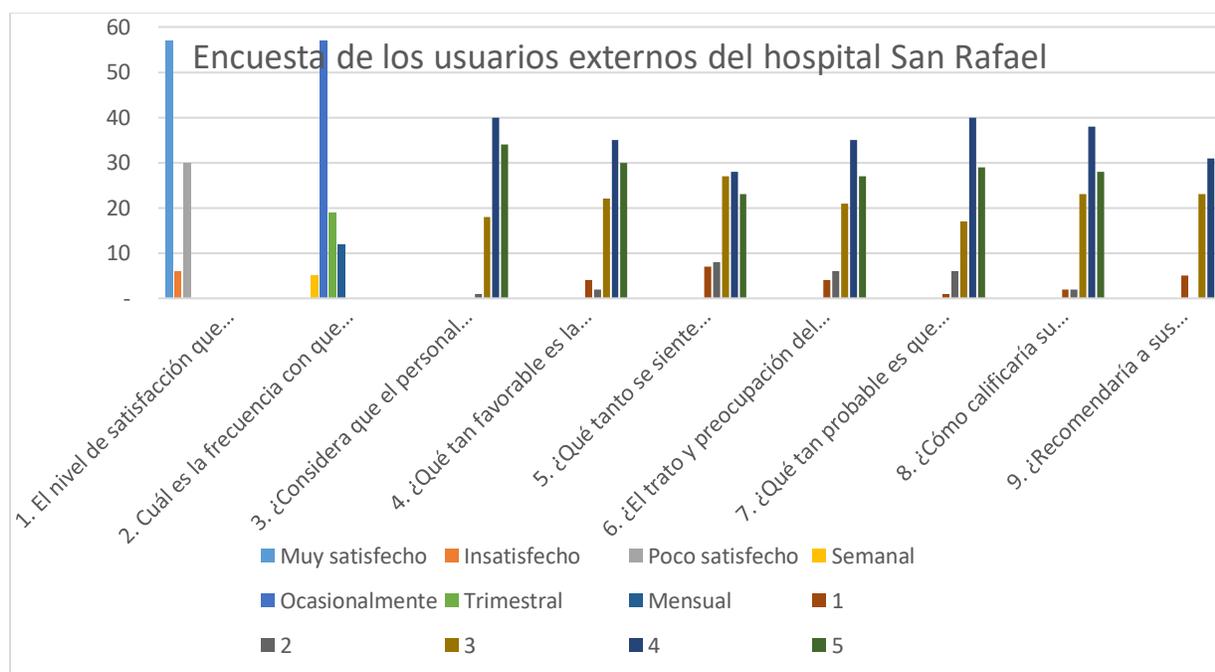


Ilustración 3. Resultados obtenidos de la encuesta a los usuarios externos. Elaboración propia.

	1. El nivel de satisfacción que usted ha tenido con respecto a la prestación del servicio de acuerdo al personal que lo atendió es	2. Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de la entidad de salud?	3. ¿Considera que el personal médico o administrativo fue cortés y profesional al momento de atenderlo?	4. ¿Qué tan favorable es la imagen que usted tiene hacia la entidad de salud?	5. ¿Qué tanto se siente acompañado por la entidad de salud?	6. ¿El trato y preocupación del personal médico por su bienestar, durante la estancia en la entidad de salud?	7. ¿Qué tan probables que usted continúe con la entidad de salud en caso de que otro hospital le ofrezca las mismas ventajas y condiciones?	8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la entidad de salud?	9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta entidad de salud?
Muy satisfecho	58	-	-	-	-	-	-	-	-
Insatisfecho	6	-	-	-	-	-	-	-	-
Poco satisfecho	30	-	-	-	-	-	-	-	-
Semanal	-	6	-	-	-	-	-	-	-
Ocasionalmente	-	57	-	-	-	-	-	-	-
Trimestral	-	19	-	-	-	-	-	-	-
Mensual	-	12	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	4	7	4	1	2	5
2	-	-	1	2	8	6	6	2	-
3	-	-	18	23	27	21	17	23	23
4	-	-	41	35	29	36	41	39	32
5	-	-	34	30	23	27	29	28	34
	94	94	94	94	94	94	94	94	94

Ilustración 4. Tabla de las respuestas a las encuestas a los usuarios externos. Elaboración propia.

1. El nivel de satisfacción que usted ha tenido con respecto a la prestación del servicio es de acuerdo al personal que lo atendió es

94 respuestas

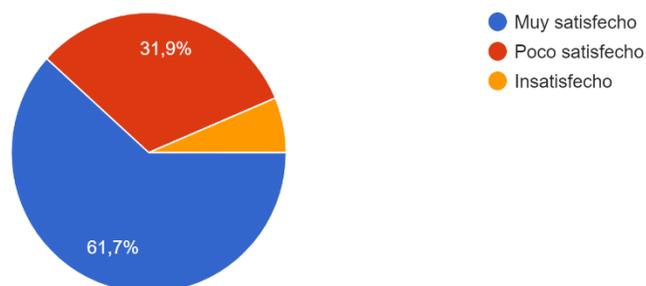


Ilustración 5. Pregunta 1 Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la primera pregunta se puede deducir que el 61,7% de los encuestados han estado muy satisfechos con el servicio que le han prestado en el hospital San Rafael mientras que el 31,9% ha tenido poca insatisfacción y otras en definitiva han sentido insatisfacción por completo con un 6,4%. Por otra parte, con la implementación de la pregunta se pretendía establecer el nivel de satisfacción que el usuario tiene frente al hospital San Rafael 1 y 2 teniendo en cuenta que las expectativas del empleado son bajas, se proyectará una atención al público de una forma neutral y así mismo los usuarios sentirán decepción del servicio. No obstante, en la respuesta se vio reflejado en su gran mayoría que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención.

2. Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de la entidad de salud?

94 respuestas

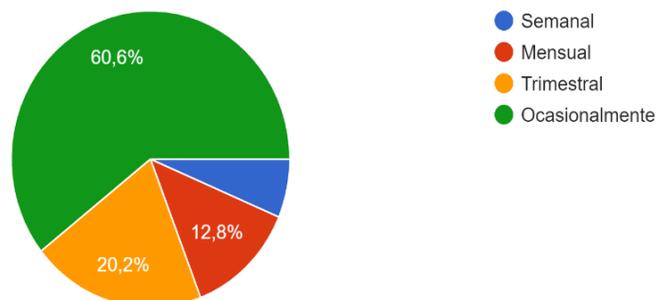


Ilustración 6. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia.

La segunda pregunta hace relación a la frecuencia con el cual los usuarios solicitan los servicios del hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2 teniendo en cuenta que el 60,6% lo utiliza ocasionalmente, el 20,2% lo frecuenta trimestralmente y un 12,8% suele utilizar los servicios mensuales, mientras un 6,4% lo suele utilizar de modo semanal. Así mismo con esta pregunta se busca conocer la periodicidad con que los usuarios que utilizan los servicios en el hospital y que tengan una respuesta adecuada por parte del personal médico.

3. ¿Considera que el personal médico o administrativo fue cortés y profesional al momento de atenderlo?

94 respuestas

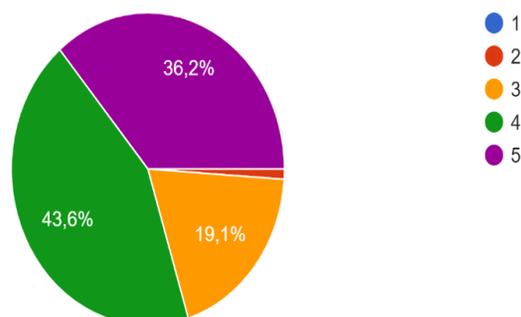


Ilustración 7. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

Conforme a las respuestas obtenidas de la tercera pregunta en donde se realiza un sondeo con el fin de cuantificar la cortesía del personal en la atención al público, se logró determinar que un 43,6% manifiesta una atención buena, el 36,2% indicó que su interacción con el hospital San Rafael 1 y 2 fue muy buena, mientras 19,1% afirma que fue regular la atención que le brindaron. Dicho lo anterior es importante percibir la exigencia del usuario frente al servicio debido que hoy en día las personas son más conscientes y requieren un trato personalizado en lo posible.

4. ¿Qué tan favorable es la imagen que usted tiene hacia la entidad de salud?

94 respuestas

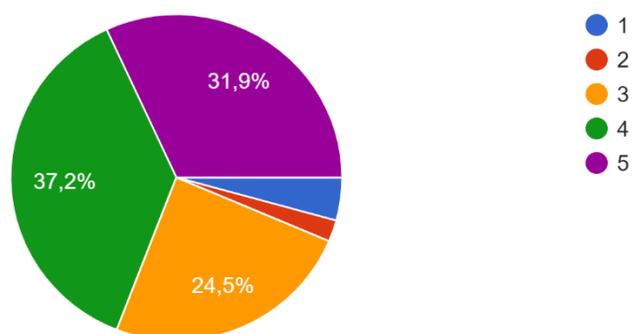


Ilustración 8. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

En esta respuesta se demuestra la percepción del usuario externo frente al hospital en general, por lo que 37,2% tiene una buena impresión con la entidad, el 31,9% su concepto es muy bueno mientras que 4,3% afirman haber tenido una deficiente experiencia. En el caso de la imagen corporativa la valoración es subjetiva, sin embargo, tiene un papel fundamental porque de esta depende el emitir no solo las habilidades personales del profesional sino también exhibe los principios y actitudes que identifica al hospital San Rafael 1 y 2.

5. ¿Qué tanto se siente acompañado por la entidad de salud?

94 respuestas

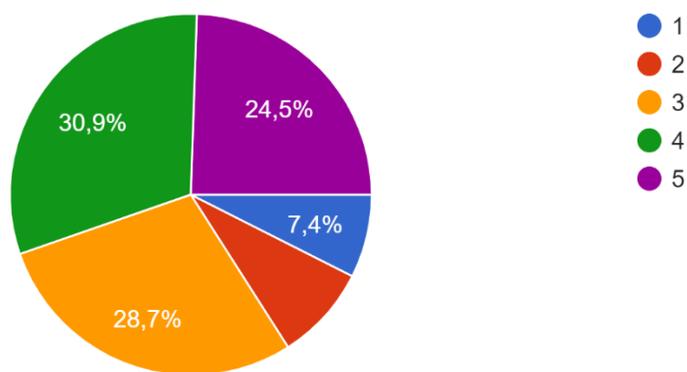


Ilustración 9. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

Según la quinta pregunta determina el acompañamiento de los profesionales de la salud a los usuarios al momento de atender íntegramente en el cual se pretenden que brinden un asertivo diagnostico por otro lado se puede evidenciar que el 30,9% afirma que es buena, el 28,7% le parece regular, el 24,5% confirma que se siente satisfecho con el acompañamiento brindado sin embargo un 8,5% tuvo una ayuda deficiente.

6. ¿El trato y preocupación del personal médico por su bienestar, durante la estancia en la entidad de salud?

94 respuestas

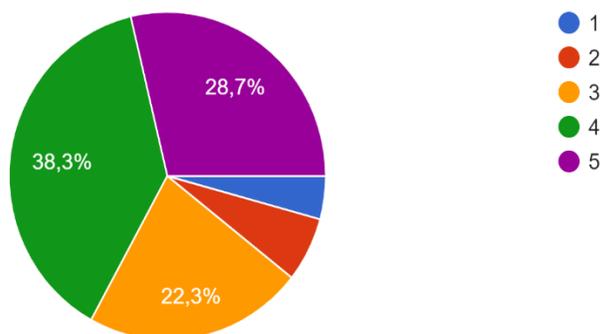


Ilustración 10. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

La pregunta sexta hace alusión a la calidad de la prestación del servicio debido que no solo hace que el empleado muestre su conocimiento y habilidad, sino que de forma atenta escuche sus tristezas a causa de la enfermedad, ahora bien, el 38,3% confirma que ha tenido un buena acercamiento a los profesionales de la salud, por otro lado el 28,7% se siente con gran satisfacción con relación al personal del hospital mientras que un 4,3% asegura que han tenido una mala experiencia con el trato del personal médico.

7. ¿Qué tan probable es que usted continúe con la entidad de salud en caso de que otro hospital le ofrezca las mismas ventajas y condiciones?

94 respuestas

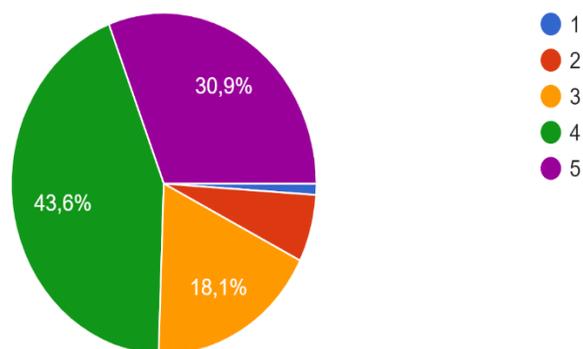


Ilustración 11. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

En la séptima pregunta se puede evidenciar que una gran cantidad de personas con el 43,6% afirma que han recibido una buena fidelización con relación a los servicios prestados, el 30,9% su experiencia fue muy satisfecha por ende aceptaría continuar en el hospital sin embargo el 1,1% expresan que cambiarían de entidad de salud, no obstante es importante mencionar que la fidelización a los usuarios que utilizan los servicios del hospital San Rafael 1 y 2 juega un rol fundamental ya que hoy en día no solo se basa en diagnosticar las enfermedades de las personas sino que se debe generar una expectativa en el trato amable y confiable que se le brinda al usuario con el fin de generar un tipo de confianza y comunicación a la vez entre paciente – medico el cual crea una ambiente cómodo y agradable, a su vez hace que en el futuro prioricen el hospital San Rafael ante otros entes de salud.

8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la entidad de salud?

94 respuestas

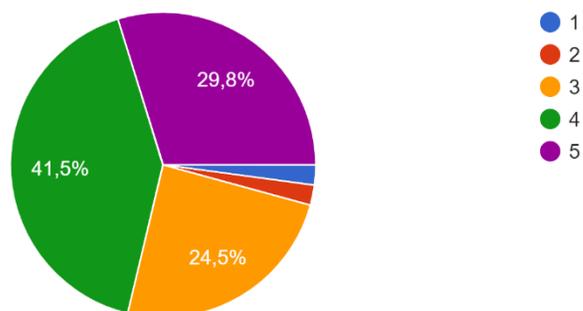


Ilustración 12. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

De acuerdo a la octava pregunta en la cual se demuestra que un 41,5% ratifica que ha tenido una buena experiencia, el 29,8% garantiza estar muy satisfecho frente a los servicios hospitalarios, al contrario, con un 2,1% responde de manera negativa a los servicios del hospital. En cuanto a la experiencia del usuario y la calidad del servicio tienen una estrecha relación de modo que la percepción de la calidad pueda convertirse en una ventaja competitiva así mismo puede generar credibilidad en el personal médico.

9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta entidad de salud?

94 respuestas

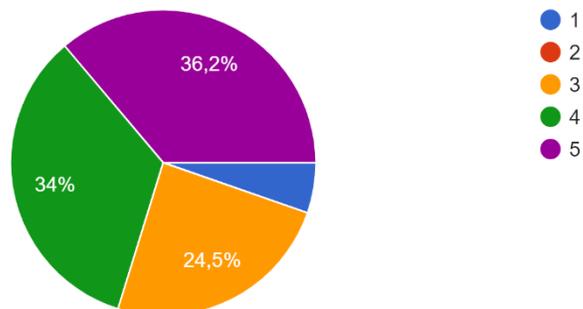


Ilustración 13. Encuesta a los usuarios externos. Elaboración Propia

La novena pregunta confirma que el 34% recomendaría el hospital San Rafael 1 y 2, el 36,2% asevera que aconsejaría para un familiar u otras personas para realizar sus procesos hospitalarios mientras que un 5,3% asegura no recomendar la entidad de salud. Hoy en día las recomendaciones se vuelvo de gran ayuda para utilizar los servicios hospitalarios de modo que dan más credibilidad y crece la imagen corporativa.

Resultados y análisis de la encuesta a los empleados del hospital san Rafael 1 y 2

La siguiente encuesta fue realizada a 85 empleados del Hospital San Rafael en sus dos sedes 1 y 2, buscando determinar cuál es la percepción que tienen los empleados frente a la gestión del talento humano y cómo influye este en el desempeño de los mismos, con el fin de establecer la importancia que tiene este factor del talento humano tanto en los usuarios internos como en los externos. De manera que puede arrojar diferentes resultados de acuerdo a las funciones de cada cargo y según cada percepción.

A continuación, se puede evidenciar los resultados generales de la encuesta realizada a los empleados del hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2:

La ilustración 14 se puede observar una mejor lectura en el apéndice.

	1. ¿Qué tipo de contratación tiene? según profesión. (Médicos general, Médicos especialistas, Enfermeras, Auxiliares administrativas en salud)	2. ¿Conoce la misión de la empresa donde labora?	3. ¿Por cuales condiciones es se ha visto afectada su situación laboral? según profesión	4. ¿Actualmente le deben el pago por sus servicios prestados? según profesión	5. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para hacer efectivo su pago? (según profesión)	6. ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?	7. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus labores?	8. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.	9. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo la misma cierta influencia en la toma de decisiones?	10. El ambiente de trabajo que se respira en el Hospital es agradable	11. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.	12. Consideran que la atención a los usuarios ha ido mejorando respecto a años anteriores	13. ¿El jefe directo cuando llama la atención a alguien, lo hace con justicia?	14. ¿La entidad de salud realiza con frecuencia cursos de capacitación?	15. ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?	16. ¿La entidad de salud demuestra tener interés sobre su desarrollo personal?	17. ¿Cree que la gestión de recursos humanos es satisfactoria su función?	18. ¿Las reuniones de trabajo son interesantes y agradables?	19. ¿Recibe continuamente evaluación sobre su desempeño laboral?	20. ¿Qué tan satisfecho se siente con su sueldo y las prestaciones que recibe?	21. ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?	22. ¿La empresa se preocupa por su bienestar?	crecimiento ti		
Contrato laboral	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Orden de prestación de servicio	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contrato por honorarios	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contrato por cooperativa de trabajo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Siempre	-	45	-	-	-	10	65	61	58	64	68	65	56	59	58	61	57	50	52	47	38	48	45	-	-
De vez en cuando	-	39	-	-	-	66	18	21	22	18	12	18	27	21	24	21	27	33	29	33	15	31	32	28	-
Nunca	-	-	-	-	-	8	1	2	4	2	3	1	1	4	2	2	-	1	3	3	15	4	10	-	-
Acoso laboral	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pérdida de empleo	-	-	42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retraso en el	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inestabilidad	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Si	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No	-	-	-	73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1-3 meses	-	-	-	-	77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3-6 meses	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6-12 meses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1-3 años	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	83	84	81	83	80	84	84	84	84	84	83	84	84	84	84	84	84	84	84	83	84	84	83		

Ilustración 14. Tabla de las respuestas a las encuestas a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2

La ilustración 15 puede verse reflejada en el apéndice.

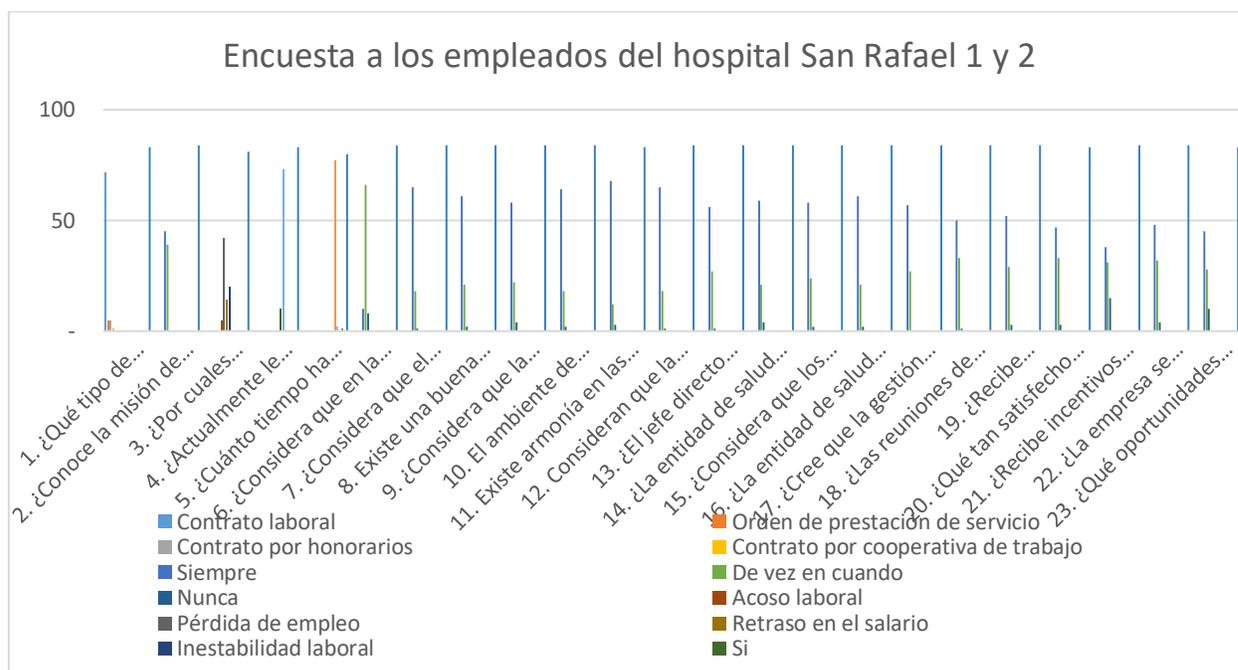


Ilustración 15. Gráfico de barras de la encuesta a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2

1. ¿Qué tipo de contratación tiene? según profesión. (Médicos general, Médicos especialistas, Enfermeras, Auxiliares administrativas en salud)

83 respuestas

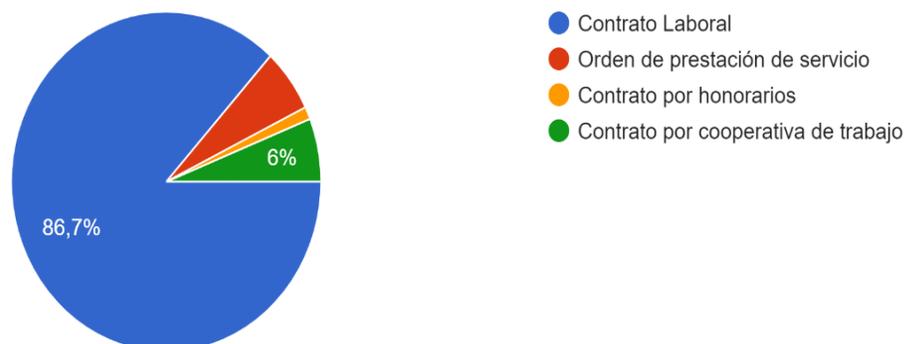


Ilustración 16. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Se puede concluir del gráfico 14, que el 86,7% de los empleados internos tienen contrato laboral no es posible afirmar que esta tendencia continuara su curso, pero sí está claro que la organización ha recurrido cada vez más al contrato laboral (Indefinido) y menos al contrato por prestación de servicio y contrato por cooperativa el cual arrojan un porcentaje del 6%. Esto significa que los empleados pueden obtener mejor estabilidad laboral y así ofrecer un mejor servicio.

2. ¿Conoce la misión de la empresa donde labora?

84 respuestas

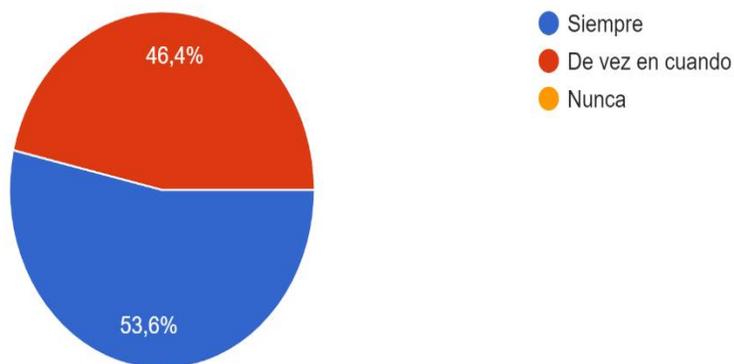


Ilustración 17. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

La grafica 15, indica que la mayoría de los empleados encuestadas con un 53.6% conocen la misión de la Organización y un 46.4% admiten que no la conocen esto puede esto puede tener consecuencias ya que todo el personal que labora debe conocer tanto la misión como la visión y objetivos de las organizaciones.

3. ¿Por cuales condiciones se ha visto afectada su situación laboral? según profesión

81 respuestas

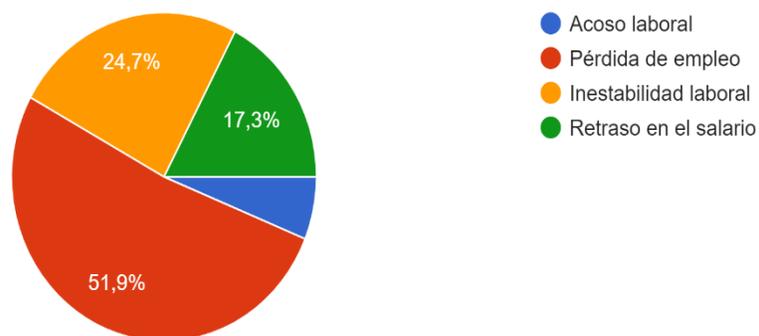


Ilustración 18. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica 16 el 51.9% de los empleados han sido afectados por la pérdida de empleo donde se ve reflejado por la crisis económica que han tenido últimamente las prestadoras del servicio de salud mientras un 24.7% son por inestabilidad laboral ya sea por desmotivación o por que no se sienten bien en su puesto de trabajo y el 17.3% es por retraso en el salario donde se ven afectados los empleados.

4. ¿Actualmente le deben el pago por sus servicios prestados? según profesión

83 respuestas

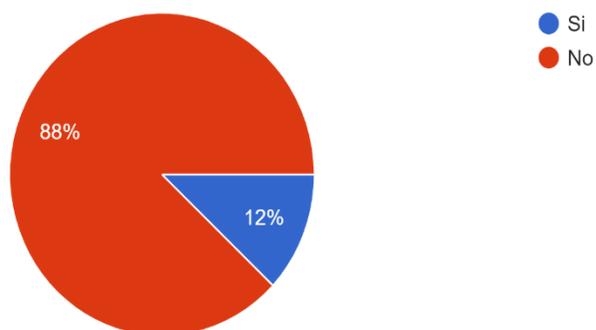


Ilustración 19. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Se puede ver en la gráfica 17 que al 88% de los empleados les pagan cumplidamente sus salarios por ende es una gran ventaja para laborar con motivación y prestar un mejor servicio de calidad tanto interno como externo. Siendo un 12% un resultado muy bajo en cuanto al pago no remunerado a tiempo.

5. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para hacer efectivo su pago? (según profesión)

80 respuestas

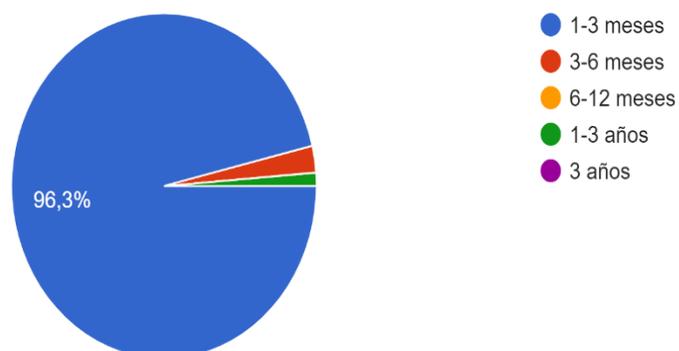


Ilustración 20. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Como se puede ver en la gráfica 18. Un porcentaje del 96.3% muy satisfactorio ya que lo más importante para los empleados es contar con el salario a tiempo y así retribuir de la mejor manera las funciones del cargo a desempeñar.

6. ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?

84 respuestas

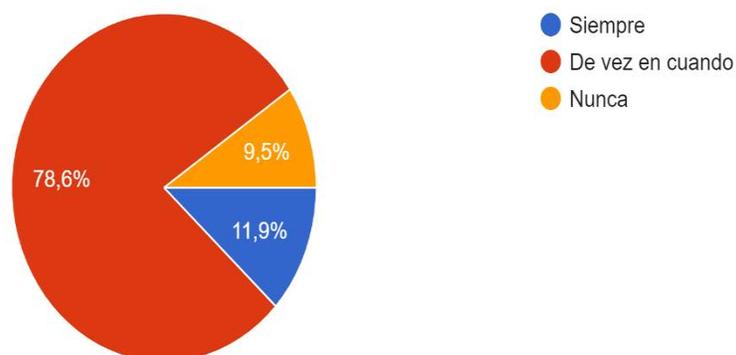


Ilustración 21. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

En la gráfica 19 se puede ver que el 78.6% del personal cuenta con estabilidad laboral este conlleva a mejores condiciones para dar un buen servicio a los usuarios y obtener beneficios salariales y prestacionales conservando su trabajo. Con un 9.5% afirma que nunca y un 11.9% siendo muy bajo en despidos.

7. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus labores?

84 respuestas

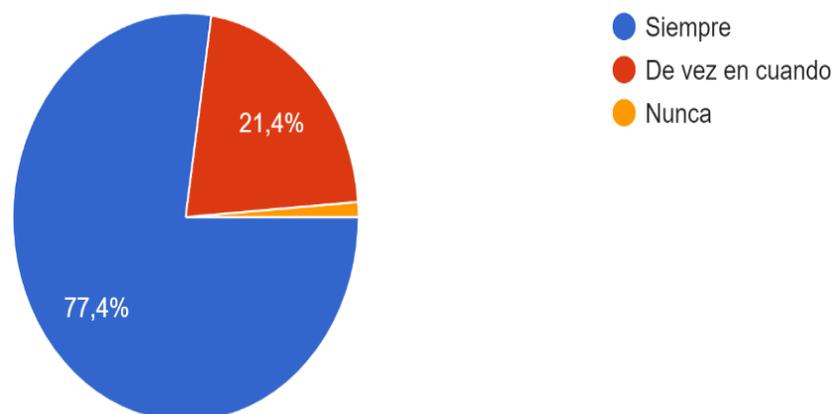


Ilustración 22. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Se considera con un 77.4% que el ambiente de trabajo para cada uno de los empleados es confortable; sin embargo, se podría mejorar el ambiente de trabajo e instalaciones para reducir el 21.4% del resultado de “De vez en cuando” y evitar que este crezca.

8. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.

84 respuestas

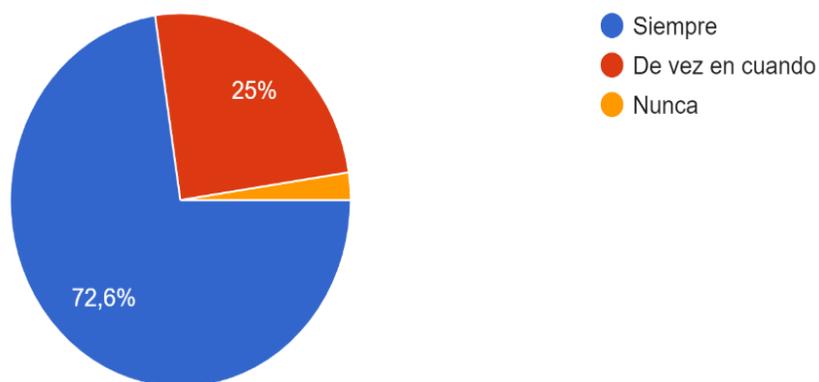


Ilustración 23. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo a la gráfica 21 se puede concluir que el 72.6% del personal tienen una buena comunicación con los directivos esto permite que el ambiente de trabajo sea agradable y se obtengan mejores resultados; también se puede observar que el 25% no obtienen una buena comunicación la cual se puede mejorar haciendo charlas acerca de la comunicación y así reducir ese 25%.

9. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?

84 respuestas

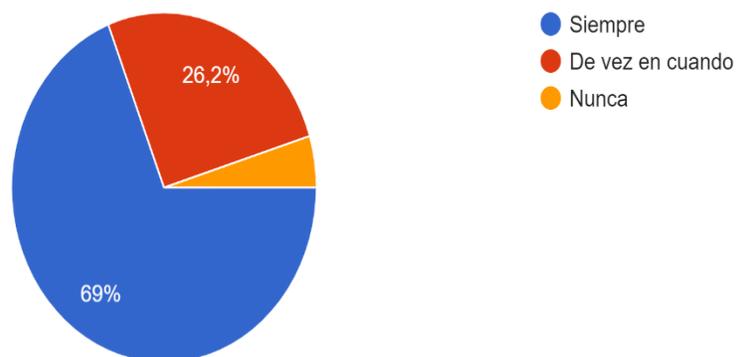


Ilustración 24. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Dada la información de la gráfica 22, se llega a la conclusión que un 26,2% piensa que la entidad de Salud no los tiene en cuenta en la toma de decisiones mientras que un 69% considera que si lo tienen en cuenta y esto puede aumentar el porcentaje haciendo reuniones más constantes donde cada empleado de su opinión y llegar a un acuerdo favorable después de ser escuchados.

10. El ambiente de trabajo que se respira en el Hospital es agradable

84 respuestas

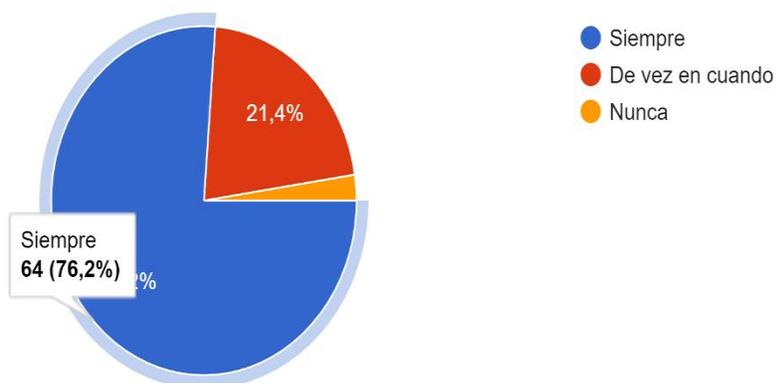


Ilustración 25. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Se puede ver en la gráfica 23, un 76,2% donde muestra que el ambiente de trabajo es agradable esto beneficia al hospital para mantener un buen personal y así lograr un buen trato a los pacientes y reducir el 21,4% de los que piensan “De vez en cuando” para evitar que crezca a futuro ya que es uno de los aspectos más importantes en cualquier Organización.

11. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.

83 respuestas

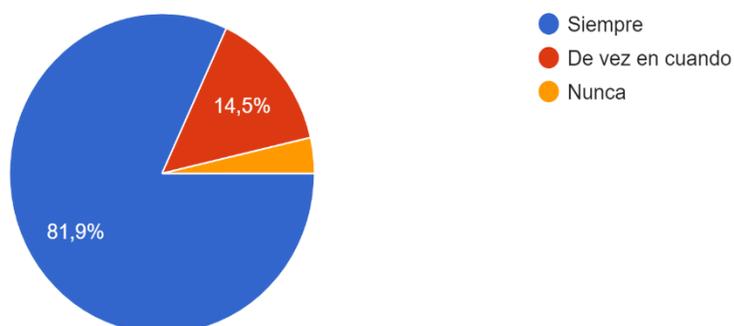


Ilustración 26. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

La grafica 24, se puede ver que el 81.9% manejan y tiene una buena relación tanto con el jefe como el equipo de trabajo por ende tiene una gran importancia a la hora de tomar decisiones, el cual se puede aumentar a futuro reduciendo el 14.5% ya que esta cifra es mínima.

12. Consideran que la atención a los usuarios ha ido mejorando respecto a años anteriores

84 respuestas

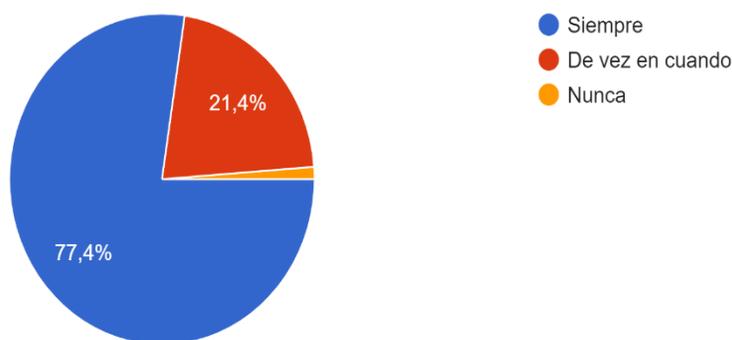


Ilustración 27. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

En Conclusión, la gráfica 25, muestra un resultado positivo de la atención a los usuarios de un 77.4% el cual puede ir aumentando, ya que en las anteriores graficas se ve reflejado un buen ambiente de trabajo, una buena toma de decisiones, trabajo en equipo y control esto conlleva a que el 21.4% se puede mantener estable.

13. ¿El jefe directo cuando llama la atención a alguien, lo hace con justicia?

84 respuestas

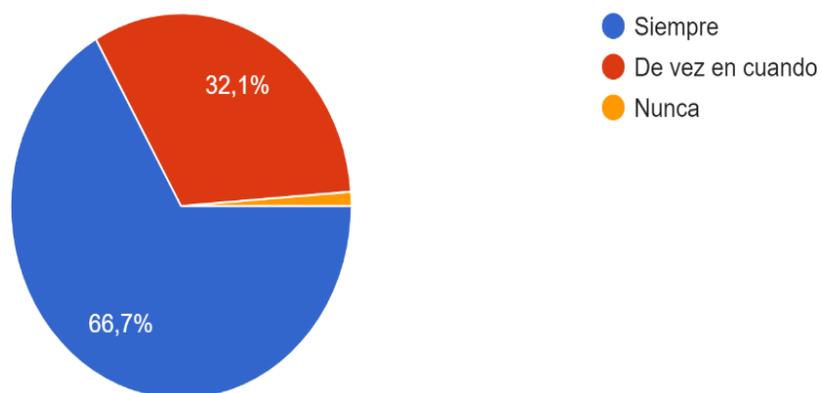


Ilustración 28. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Se puede ver en la gráfica 26. Que la mayoría de ocasiones el jefe hace un llamado de atención justo ya que cuenta con un porcentaje del 66.7% lo cual es positivo para los empleados haciendo saber que se puede mejorar el 32.1%.

14. ¿La entidad de salud realiza con frecuencia cursos de capacitación?

84 respuestas

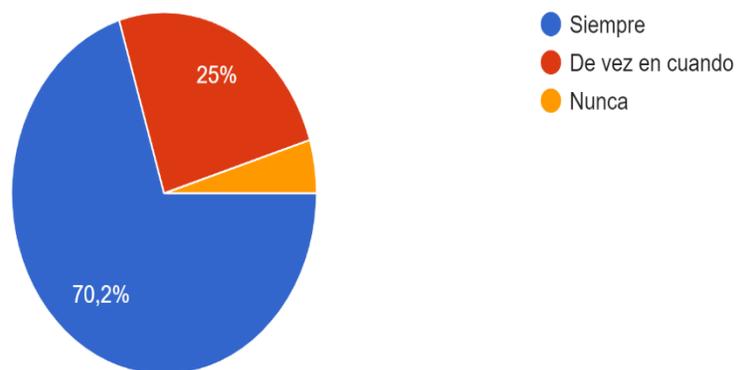


Ilustración 29. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Esta grafica 27, muestra que se realizan capacitaciones las cuales han sido positivas dado a los resultados de las gráficas anteriores. Haciendo entender que el 70.2% es considerado satisfactorio impulsando a reducir un 25% con capacitaciones más frecuentes.

15. ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?

84 respuestas

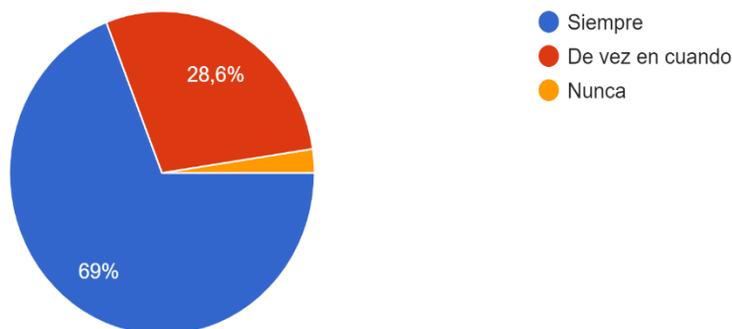


Ilustración 30. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los empleados se pudo evidenciar que el 69% admite que las capacitaciones que le brinda su empresa son provechosas y los benefician personalmente mientras que el 28,6% afirma que las capacitaciones son poco productivas y a la vez con un 2,4% sostienen que no son indispensables para su desarrollo, sin embargo es importante mencionar que las capacitaciones a los empleados son una forma de fidelizar generando un modo de incentivo con el cual asegura que puedan cumplir con sus funciones teniendo conocimientos actualizados y como resultado causando una mayor productividad en los empleados.

16. ¿La entidad de salud demuestra tener interés sobre su desarrollo personal?

84 respuestas

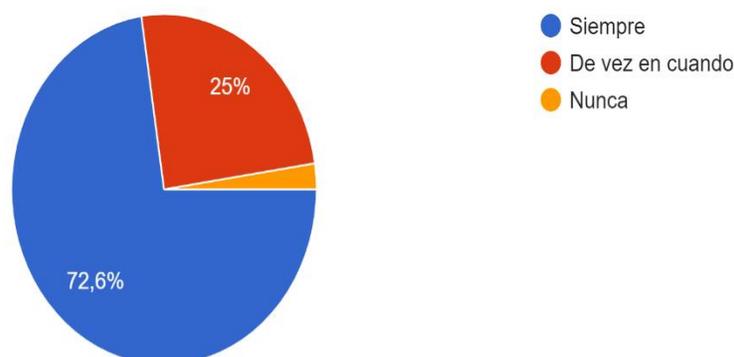


Ilustración 31. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo a las respuestas de los empleados se puede garantizar que el 72,6% acepta que el hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2 se interesan por el desarrollo personal de sus empleados y un 25% indica que es ocasional la preocupación de la organización por su desarrollo laboral. El desarrollo personal es un proceso en el cual las personas consiguen potenciar los conocimientos y fortalezas personales así mismo es importante mencionar que el desarrollo profesional debe ser una estrategia competitiva para la organización teniendo en cuenta el entorno global y las iniciativas de innovación en las que se deben enfocar las organizaciones hoy en día, las empresas son beneficiadas con el valor agregado del capital humano también ayudan al desarrollo mas eficiente de los empleados.

17. ¿Cree que la gestión de recursos humanos es satisfactoria su función?

84 respuestas

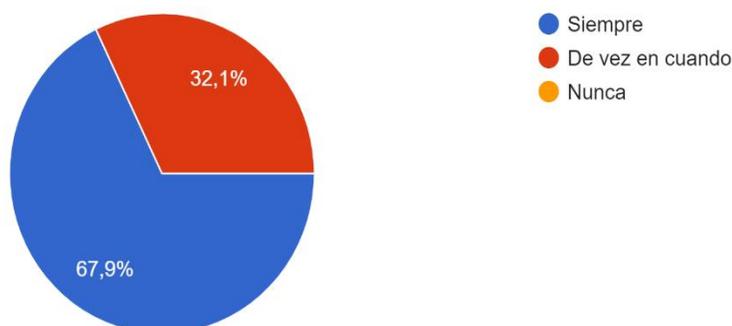


Ilustración 32. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo con la descripción de la gráfica 30 se evidencia que gran parte de los empleados con el 67,9% se mantiene muy satisfecho de la gestión del talento humano que hay en el hospital San Rafael 1 y 2 por otro lado el 32,1% afirma que la gestión del talento humano es regular de modo una buena administración del talento humano es fundamental para cualquier organización por lo que se determinó que es el personal un factor clave en los procesos administrativos con el fin de cumplir los objetivos organizacionales y teniendo en cuenta que ahora no solo se trata de técnicas de contratación sino que va más allá con respecto al rendimiento empresarial y en la productividad de los empleados la cual influye positivamente en la organización.

18. ¿Las reuniones de trabajo son interesantes y agradables?

84 respuestas

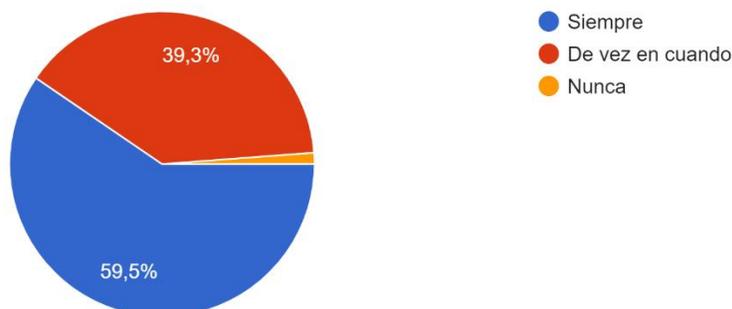


Ilustración 33. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Según las respuestas con respecto a las reuniones de trabajo el 59,5% afirma tener unas reuniones significativas mientras que el 39,3% indica que en ocasiones las reuniones son poco interesantes por ende en cualquier grupo de trabajo es importante mantener una buena comunicación a causa de las reuniones laborales ya que estas forman una herramienta veraz la cual tiene como objetivo generar estrategias, revisar desempeños y alinearse a los objetivos de la organización.

19. ¿Recibe continuamente evaluación sobre su desempeño laboral?

84 respuestas

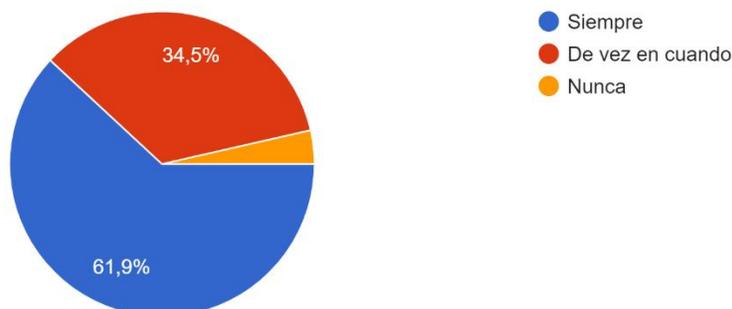


Ilustración 34. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Conforme a las respuestas obtenidas por los empleados se puede demostrar que un 61,9% recibe su respectiva evaluación de desempeño mientras que el 34,5% lo reciben ocasionalmente, por otro lado, el 3,6% afirma nunca haber recibido evaluaciones de desempeño. Las organizaciones hoy en día tienen la obligación de generar estrategias que den como resultado la competitividad para eso es necesario generar ciertos procesos para mejorar la comunicación entre los jefes y los empleados. Uno de estos procesos es la evaluación de desempeño la cual es fundamental para corroborar la ejecución de los objetivos del empleado y midiendo aspectos como las capacidades y fortalezas.

20. ¿Qué tan satisfecho se siente con su sueldo y las prestaciones que recibe?

83 respuestas

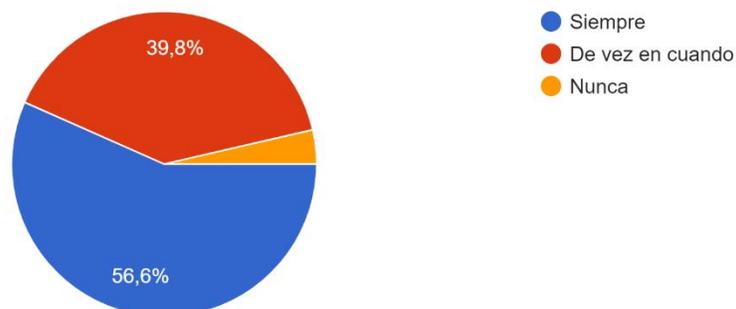


Ilustración 35. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo con la pregunta veinte el 56,6% de los empleados aseguran que están satisfechos con el sueldo a su vez el 39,8% manifiesta inconformidad con el salario por el contrario 3,6% muestra gran queja frente a la remuneración salarial, ahora bien, es elemental mencionar que el salario de una persona hace parte de ciertas variables que determinan la satisfacción laboral así que el sueldo es una retribución con respecto al esfuerzo del empleado frente a sus funciones y se atribuye como un factor decisivo de la calidad del trabajo y un mecanismo importante del ingreso familiar.

21. ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?

84 respuestas

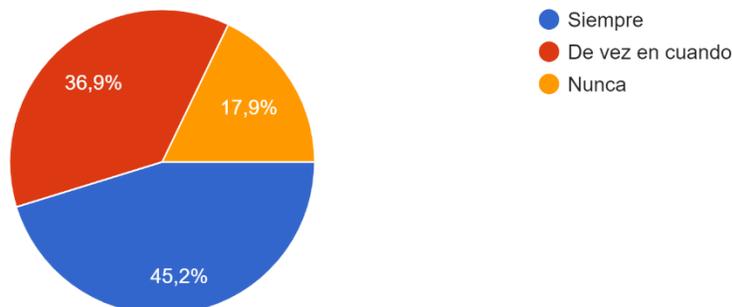


Ilustración 36. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Según el 45,2% de los empleados aseguran que el hospital San Rafael de sus sedes 1 y 2 entrega buenos incentivos laborales, el 36,9% afirma recibir incentivos de vez en cuando por otro lado el 17,9% indica no recibir ningún incentivo. Los incentivos laborales tienen como objetivo motivar al empleado de manera que tenga como resultado un mayor desempeño en sus funciones, fidelizar a los empleados, atraer otros profesionales talentosos de este modo es primordial expresar que pueden ser incentivos monetarios o no monetarios los cuales pueden afectar los niveles de producción en la organización y al personal. Por ende, es necesario el manejo de incentivos los cuales ayudan a levantar el ánimo al trabajador, comprometen al empleado con la organización y aumenta el clima laboral favorablemente.

22. ¿La empresa se preocupa por su bienestar?

84 respuestas

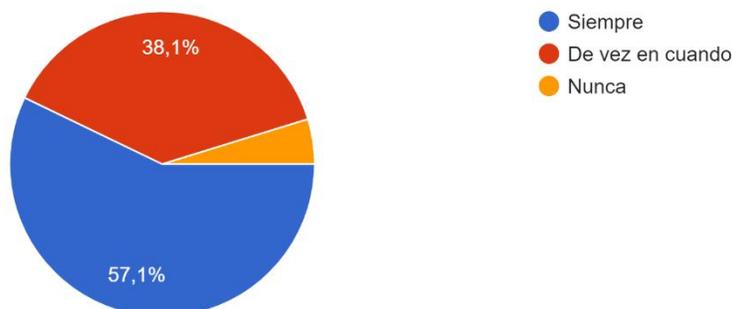


Ilustración 37. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

De acuerdo con el 57,1% tiene certeza que el hospital San Rafael 1 y 2 apoya el bienestar laboral de los empleados, el 38,1% afirma que lo hace en esporádicamente mientras que el 4,8% expresa no haber sentido preocupación por su bienestar laboral; teniendo en cuenta que este aspecto forma parte esencial para lograr un equipo de trabajo entusiasta y comprometido con la organización, así mismo el bienestar laboral hace referencia tanto a la parte física como emocional y de modo que su objetivo es hacer que los empleados sean más felices, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de la misma manera generar un mayor desempeño en ellos.

23. ¿Qué oportunidades de crecimiento tiene en la entidad de salud?

83 respuestas

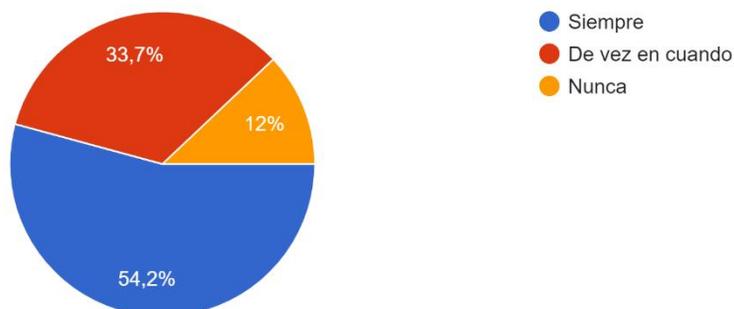


Ilustración 38. Encuesta de los empleados del Hospital San Rafael 1 y 2. Elaboración propia

Según la pregunta veintitrés se puede observar que el 54,2% tiene certeza de tener oportunidad de crecimiento en el hospital San Rafael, el 33,7% dice que en ocasiones surge la posibilidad de crecimiento y un 12% afirma no ha tenido la oportunidad de evolucionar. El crecimiento laboral es una fase en el cual el empleado tiene necesidad de autosuperación frente a las oportunidades que puedan surgir en el entorno donde labora y donde se demuestra las habilidades que ha desarrollado, además la organización debe de generar estrategias para mejorar las condiciones de trabajo, fidelizar el equipo y obtener una ventaja competitiva frente a los empleados que quieran crecer profesionalmente.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a usuarios internos y externos la gestión del talento humano en el hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2 se ha visto limitado por la falta de recursos a la hora de contratación, ya que hoy en día los empleados hacen parte fundamental de la organización de acuerdo a sus conocimientos, experiencias, aptitudes y capacidades por ende es necesario fomentar buenos mecanismos de calidad de servicio respecto al hospital evaluado debido que en las encuestas hay ciertos resultados que son similares en cuanto a la percepción negativa como positiva y el objetivo es llegar hasta un por lo menos el 90% de forma positiva en los diferentes aspectos como la gestión humana y la prestación del servicio. Así mismo crear un valor agregado de competitividad el cual pueda posicionar el hospital San Rafael en el mejor o en su defecto en unos de los mejores.

Capítulo 5

5.1 Conclusiones

Las organizaciones deben asumir un compromiso eficaz con el cliente interno y externo donde permita conocer y reconocer las situaciones poco favorables, revisando los diferentes aspectos como la identidad organizacional, el uso y efectividad de los medios de comunicación interno, las condiciones del ambiente laboral que es el que llevara a los resultados positivos con el cumplimiento de las metas y objetivos para llegar a obtener un alto nivel de eficiencia y eficacia.

El talento humano se basa en que debe haber personas que reconozcan los valores éticos, sean productivos y dinámicos para así ofrecer un buen servicio en cuanto a la calidez de atención, la amabilidad, entender sus diferentes problemas, tener una comunicación con el paciente y cada vez mejorar el sector de la salud, convirtiéndose en pilar fundamental para la sostenibilidad de la Organización. Si estos hábitos empresariales se logran consolidar se obtendrá un alto crecimiento y desarrollo no solo de la entidad de salud sino en el talento humano.

La calidad de profesionales de la salud pretende subsanar la mala prestación de servicios en dicho sector, por ende se debe buscar la mejora y el aprovechamiento de los recursos, tener como resultado un óptimo desempeño de cada uno de los empleados, en el caso del hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2 no se evidencia mala calidad del servicio sin embargo es importante continuar con la labor realizada al momento y generar estrategias para contrarrestar los aspectos que son susceptibles de mejora y poder establecer diferencia competitiva en el sector de la salud, así mismo el hospital tiene como misión potenciar el capital humano para su beneficio por ende

en necesarios que los empleados estén a la altura cumpliendo con ciertos requisitos que son esenciales los cuales se adapten a las necesidades del mercado y tener iniciativa propia.

5.2 Recomendaciones

Dentro de una organización prestadora de servicio de salud debe existir una buena relación con el cliente interno, ya que si existe un servicio negativo afecta al cliente externo, haciendo que los resultados no sean satisfactorios. Sin embargo, lo más preocupante es que pueda afectar la productividad de los empleados y por ende a la organización.

De acuerdo a los resultados de la encuesta quedo evidenciado que la calidad del servicio en el hospital San Rafael en sus sedes 1 y 2 en su gran mayoría es satisfactorio sin embargo es recomendable generar estrategias de sensibilización que puedan ayudar a mitigar las falencias que puedan ocasionar reprocesos o disgustos a los usuarios externos.

Gran parte de los empleados desconocen la información en ocasiones sobre la misión de la empresa así que es fundamental desarrollar protocolos con el fin de dar a conocer la información de la empresa como la misión, visión, objetivos, principios corporativos a los empleados y estos se encuentren alineados con las estrategias organizacionales.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2 se pudo observar que la generalidad de las respuestas es favorable en cuanto a la

percepción que tiene los empleados hacia el hospital sin embargo es importante continuar trabajando en los mecanismos de gestión humana con el fin de obtener un mejor resultado en el desempeño de los empleados.

Se sugiere realizar diferentes actividades como celebraciones y homenajes para motivar a los empleados con el fin de que se sientan parte de la institución así mismo transmitir un ambiente de integración en todo el hospital, esto puede mejorar la calidad de la prestación del servicio.

Efectuar evaluaciones de desempeño a todos los empleados del hospital San Rafael 1 y 2 constantemente con el fin de tener un control de los objetivos propuestos y determinar el crecimiento personal a cada empleado.

Referencias

- Abarzua, I. N. (21 de Agosto de 2005). Capital Humano: su definición y alcances del desarrollo local y regional . Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276515828_Capital_HumanoSu_Definicion_y_Alcances_en_el_Desarrollo_Local_y_Regional_Human_Capital_its_definition_and_scope_in_the_Local_and_Regional_Development
- Agudelo Calderón, C. A., García Ubaque, J. C., Martínez, R. R., & Caicedo., C. H. (2014). Caracterización del talento humano del sector salud en Colombia. Revista de la Facultad de Medicina, supl. Suplemento; Bogota Tomo 61, N.º 1, (2013): SXIX., tomo 6.
- Bal, P. M. (2016). From human resource management to human dignity development: A dignity perspective on HRM and the role of workplace democracy. Obtenido de http://matthijsbal.com/articles/Bal_DeJong_2016_Dignity.pdf
- Carvajal, R. S. (Marzo de 2016). Técnicas de análisis de información. Obtenido de <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-analisis-de-informacion.pdf>
- Chávez, C. F. (2019). Metodología de la investigación: así de fácil. El Cid Editor.
- Chávez, L. M. (2016). Gestión del talento humano. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestion-del-talento-humano-comprimido.pdf>

- Colombiano, C. M. (Abril de 2019). Colegio Medico Colombiano CMC. Obtenido de Colegio Medico Colombiano CMC: <http://static.iris.net.co/dinero/upload/documents/encuesta-situacion-laboral-2019-ff.pdf>
- colsubsidio.com. (2019). Capital humano. Obtenido de cAPITAL HUMANO.
- Coral, P. R. (14 de Octubre de 2014). El Mundo.com. Obtenido de El Mundo.com: https://www.elmundo.com/portal/vida/salud/hospitales_de_antioquia_continuan_en_crisis.php#.XlMO_ypKjIU
- Cusnir, J. G. (2016). Hospitales universitarios: pilar de formación de talento humano y prestación de servicios de salud. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 75-76.
- Díaz, H. A. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- El Congreso de Colombia. (27 de Diciembre de 2002). Obtenido de El Congreso de Colombia: <https://www.medellin.gov.co/docs/AdmonContenido/Normatividad>
- Encalada, M. L., Pacheco Rodríguez, M. G., Romero Vélez, E. M., Coello Arrata, F., & Armas Ortega, Y. M. (2016). La cultura organizacional: eje de acción en el gestión humana. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Espinosa, V., De la torre, D., Acuña, C., & Cadena, C. (2017). Los recursos humanos en la salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/Diana/Desktop/Los%20recursos%20humanos%20en%20salud%20en%20el%20Ecuador.pdf>

- Franco, O., & Guerrero Dávalos, C. (05 de Mayo de 2018). Revisión conceptual Gestión del talento humano. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335172763_Revision_conceptual_Gestion_del_Talento_Humano/citation/download
- Galvez, L. M. (2016). La motivación del trabajador en el empresa. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4178/1/TFG%20MULA%20G%C3%81LVEZ%20LIDIA%20MAR%C3%8DA.pdf>
- Gestion.ORG. (s.f.). Obtenido de Gestion.ORG: <https://www.gestion.org/los-puestos-de-trabajo/>
- Giovanella, L., Feo, O., Faria, M., & Tobar, S. (2012). Instituto Suramericano De Gobierno En Salud. Obtenido de Instituto Suramericano De Gobierno En Salud: <http://isags-unasur.org/es/sistema-de-salud-en-colombia/>
- Gloria, M.-M., Oquendo-Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., Vesga-Gómez, C., Lagos-Campos, N., . . . Arboleda-Posada, G. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 108-125.
- González Ramos, M., & Molina Gómez , A. M. (12 de Febrero de 2016). Gestion del talento humano: reflexiones desde la atencion primaria de salud. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2016/msu162b.pdf>
- Gresslll. (22 de 03 de 2020). Role of Human Resources Management in Health Care Industry. Obtenido de Role of Human Resources Management in Health Care Industry.: ivypanada.com/essays/role-of-human-resources-management-in-health-care-industry/.
- Hernández, G. C. (28 de Octubre de 2004). GERENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO: ANÁLISIS EN ENTIDADES PÚBLICAS DE MANIZALES,

PEREIRA Y ARMENIA. Obtenido de GERENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO: ANÁLISIS EN ENTIDADES PÚBLICAS DE MANIZALES,

PEREIRA Y ARMENIA:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-

35922004000200004

Hincapie, M. A. (7 de Diciembre de 2019). El Mundo.com. Obtenido de El Mundo.com:

<https://www.elmundo.com/noticia/-De-que-tamano-es-la-crisis-de-los-hospitales-publicos-en-Antioquia-/378321>

Instituto de educación técnica profesional de Roldanillo-Valle. (2018). Tipos de investigación.

Obtenido de

https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Juan Carlos Barcelo . (29 de Agosto de 2016). MBA de IMF Business School. Obtenido de

MBA de IMF Business School.: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-de-una-buena-seleccion-de-personal/>

López Puig, P., Díaz Bernal, Z., Segredo Pérez, A. M., & Pomares Pérez, Y. (Marzo de 2017).

Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100002

Matabajoy-Montilla, J. M., Matabachoy-Tulcán, S. M., & Obando-Guerrero, L. M. (21 de

Diciembre de 2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de

especialidades de Pasto, Colombia. Obtenido de Procesos de desarrollo del talento

humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia:

<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00026.pdf>

medicosgenerales. (2019). medicosgeneralescolombianos.com. Bogota, Colombia. Obtenido de medicosgeneralescolombianos.com:

https://medicosgeneralescolombianos.com/index.php?option=com_content&view=article&id=22:normas-relacionadas-con-el-talento-humano-en-salud&catid=33&Itemid=22

Micheli, A. d. (Febrero de 2005). En torno a la evolución de los hospitales. Obtenido de En torno a la evolución de los hospitales:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132005000100010

Ministry of Health and Social Welfare. (Septiembre de 2019). HUMAN RESOURCE FOR HEALTH AND SOCIAL WELFARE STRATEGIC PLAN 2014 – 2019. Obtenido de

https://www.jica.go.jp/project/tanzania/006/materials/ku57pq00001x6jyl-att/HRHSP_2014-2019.pdf

Minsalud. (2017). Minsalud. Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201711602255421%20de%202017.pdf

Minsalud. (10 de Julio de 2018). Política Nacional de Talento Humano en Salud. Obtenido de Política Nacional de Talento Humano en Salud:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-pdfsalud>.

Molina-Marím G, O.-L. T. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. . Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 110.

- Molina-Marím, G., Oquendo-Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., & Vesga-Gómez, C. (2016). Revista Gerencia y Políticas de Salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, tomo 15 N.30.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (Diciembre de 2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Organizacion Panamericana de la salud. (20 de Junio de 2017). Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud. Obtenido de https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2017_presentaciones/presentacion20062017/MANUAL-SALUD-Y-SEGURIDAD-OPS-GERENTES-Y-ADMINISTRADORES.pdf
- PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2022. (31 de Enero de 2019). Obtenido de PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2022: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-72779_plan_estrategico_talento_humano_2019_2022.pdf
- Ramadevi, D., Gunasekaran, A., Roy, M., Rai, B., & Senthilkumar, S. (2016). Human resource management in a healthcare environment: Framework and case study. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICT-03-2016-0014/full/html>
- Ramirez Molina, R. I., Avendaño Villa, I., Aleman Escobar, L., Lizarazo Barrera, C. L., Ramirez Molina, R. J., & Cardona Jaramillo, Y. P. (17 de Mayo de 2018). Principles of social responsibility for the strategic management of human talent in public health organizations. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Reynier_Ramirez_Molina/publication/327704366_Principles_of_social_responsibility_for_the_strategic_management_of_human_talent_in_p

ublic_health_organizations_Principios_de_responsabilidad_social_para_la_gestion_estrat
eg

Sacchi, M., Hausberger, M., & Pereyra, A. (31 de Julio de 2007). Percepción del proceso salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del sistema de salud, en familias pobres de la ciudad de Salta. Obtenido de

<https://www.scielosp.org/article/scol/2007.v3n3/271-283/>

Sarasti, D. (2017 de 07 de 2017). La otra cara de la crisis de la salud. Obtenido de La otra cara de la crisis de la salud: <http://ail.ens.org.co/movilizaciones/la-otra-cara-la-crisis-la-salud>

Sladogna, M. (2017). Productividad-definiciones y perspectivas para la negociación colectiva.

Obtenido de <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>

Turner, P. (2018). Talent Management in Healthcare: Exploring How the World's Health Service Organisations Attract, Manage and Develop Talent. Obtenido de

<http://196.189.45.87/bitstream/123456789/62415/1/50..pdf>

US National Library of Medicine. (27 de 07 de 2006). La importancia de la gestión de recursos humanos en la atención de salud: un contexto global. Obtenido de La importancia de la gestión de recursos humanos en la atención de salud: un contexto global:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1552082/>

Valencia, A. T. (26 de Junio de 1995). La investigación en educación y pedagogía en Colombia. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/319411102_La_investigacion_en_educacion_y_pedagogia_en_Colombia

Apéndice

	1. ¿Qué tipo de contratación tiene? según profesión. (Médicos general, Médicos especialistas, Enfermeras, Auxiliares administrativas en salud)	2. ¿Conoce la misión de la empresa?	3. ¿Por cuáles condiciones es visto el pago por sus servicios prestados? según profesión	4. ¿Actualmente le debe el pago por sus servicios prestados? según profesión	5. ¿Cuánto tiempo ha esperado para hacer efectivo su pago? (según profesión)	6. ¿Considera que la empresa se realiza para hacer efectivo su pago? (según profesión)	7. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus labores?	8. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.	9. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las sugerencias o opiniones de los empleados?	10. El ambiente de trabajo que se respira en el Hospital es agradable	11. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.	12. Consideran que la atención a los usuarios ha mejorado respecto a años anteriores	13. El jefe directo cuando llama la atención a alguien, lo hace con justicia.	14. ¿La entidad de salud realiza con frecuencia cursos de capacitación?	15. ¿Consideran que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?	16. ¿La entidad de salud tiene planes de desarrollo personal?	17. ¿Cree que la gestión de recursos humanos es satisfactoria su función?	18. ¿Las reuniones de trabajo son interesantes y agradables?	19. ¿Recibe continuamente e evaluación sobre su desempeño laboral?	20. ¿Qué tan satisfecho se siente con su sueldo y las prestaciones que recibe?	21. ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?	22. ¿La empresa preocupa por su bienestar?	23. ¿Qué oportunidad de crecimiento tiene en la entidad de salud?	
Contrato laboral	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Orden de prestación de servicio	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contrato por honorarios	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contrato por cooperativa de trabajo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Siempre	-	45	-	-	-	10	65	61	58	64	68	65	56	59	58	61	57	50	52	47	38	48	45	-
De vez en cuando	-	39	-	-	-	66	18	21	22	18	12	18	27	21	24	21	27	33	29	33	31	32	28	-
Nunca	-	-	-	-	-	8	1	2	4	2	3	1	1	4	2	2	-	1	3	3	15	4	10	-
Acoso laboral	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pérdida de empleo	-	-	42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remiso en el	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inestabilidad	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Si	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No	-	-	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1-3 meses	-	-	-	77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3-6 meses	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6-12 meses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1-3 años	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	83	84	81	83	80	84	84	84	84	84	83	84	84	84	84	84	84	84	84	83	84	84	84	83

Ilustración 39. Tabla de las respuestas a las encuestas a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2

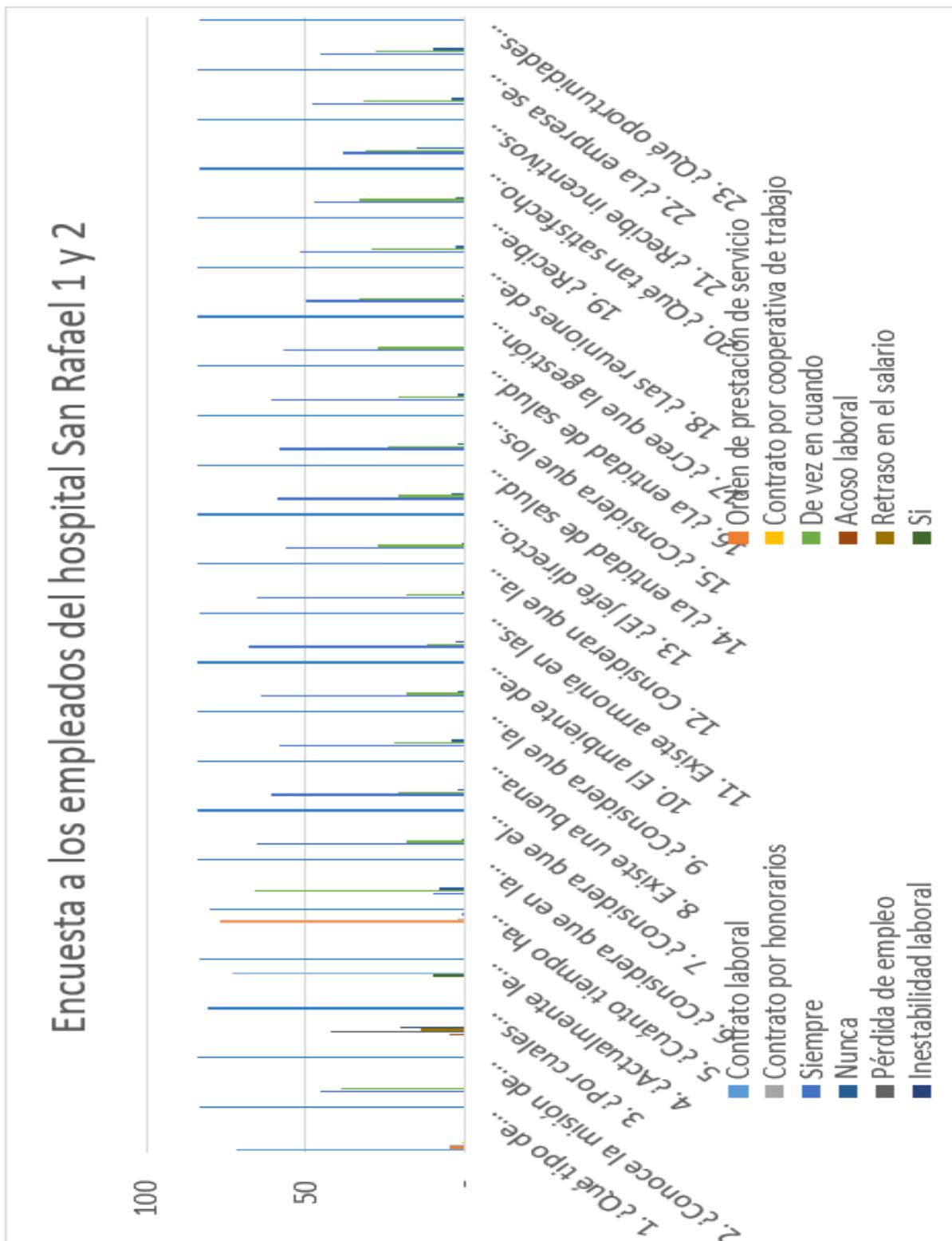


Ilustración 40. Gráfico de barras de la encuesta a los empleados del hospital San Rafael 1 y 2