

**Diseño de un plan de capacitación enfocado en el desarrollo del talento humano del
Hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas, La Guajira**

Angy Liliana Durán Vargas

Jhosmaira Uriana

Loli Luz Duarte Martínez

Yeiris Figueroa Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Diciembre de 2022

**Diseño de un plan de capacitación enfocado en el desarrollo del talento humano del
Hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas, La Guajira**

Angy Liliana Durán Vargas

Jhosmaira Uriana

Loli Luz Duarte Martínez

Yeiris Figueroa Romero

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor:

Tony Villalba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Diciembre de 2022

Página de Aceptación

Adriana Maribel Romero
Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Título del Proyecto de Grado

Diseño de un plan de capacitación enfocado en el desarrollo del talento humano del Hospital

Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas, La Guajira.

Dedicatoria

En primer lugar, dedicamos este de trabajo principalmente a Dios, que con su gracia divina nos ha permitido alcanzar este logro profesional tan importante en nuestro desarrollo profesional. A nuestras familias por ese motor importante que nos han motivado y apoyado durante cinco años de mucho esfuerzo, en nuestra formación como administradores. A los tutores y compañeros de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por guiarnos y brindarnos todo el conocimiento y herramientas requeridas para ser los próximos administradores de empresa. Y en especial a este grupo final del diplomado de profundización en Gerencia del Talento Humano, porque sin el aporte de todos no habiéramos alcanzado este logro.

Agradecimientos

Agradecimientos a Dios por la vida y el dote de sabiduría e inteligencia que me llevo alcanzar esta meta. A todos esos amigos que se convirtieron en hermanos virtuales, esos que nos impulsaron a seguir, en momentos de infinitos traspasos y de dificultades económicas, que nos decían si se puede. A nuestros padres, hermanos e hijos, que fueron comprensivos cuando el tiempo libre era dedicado a nuestros estudios, acá esta la recompensa de todo nuestro esfuerzo. Finalmente, a todo el docente que este proceso de formación nos brindó las herramientas para la investigación y ampliación de los conocimientos, ampliar aún más nuestras competencias, habilidades y conocimientos de forma crítica y argumentativa.

Resumen

Este proyecto de investigación está fundamentado en un plan de capacitación y desarrollo laboral del talento humano del Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicado en la ciudad Barrancas del Departamento de La Guajira. Con la finalidad de consolidar un proyecto que permita incrementar la calidad institucional y la realización en cada proceso. La técnica metodológica planteada es de tipo cualitativa documental, orientada a conocer el punto de vista del usuario externos e internos del hospital, respecto a los diferentes casos de atención al recibir los servicios de salud, para la mejora y actualización de estos.

Las diferentes peticiones, quejas y reclamos han reflejado la necesidad de realizar mejoras en los procesos de atención, demoras en el cumplimiento, uso indebido de los bienes hospitalarios y un panorama empresarial desactualizado, debido a la falta de conocimientos de las funciones de algunos trabajadores. Un capital humano capacitado dentro del hospital es fundamental, tanto el personal fijo como el contratado por orden de prestación de servicios. Esta modalidad de vinculación OPS, tiende a que los planes de capacitación no se realicen de la forma apropiada, y como resultado muchos desaciertos en la prestación del servicio, ocasionando diversos riesgos para el usuario. Los planes de capacitaciones son importantes, para prestar una atención de calidad y asegurar la seguridad y salud del usuario al momento de recibir atención en el área asistencial. Con estos procesos la organización mantiene un vínculo de capacitación y seguridad del usuario, conservando la participación del equipo, la intercomunicación, monitorear las habilidades del empleado para fortalecer su competencia.

Este proyecto de investigación está apoyado en la siguiente pregunta ¿Cómo la implementación de un plan de mejora, enfocado en capacitación y desarrollo laboral del capital humano, incorporado en el Hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas, La Guajira,

puede contribuir en el mejoramiento del servicio y la impresión de los usuarios sobre el servicio del hospital?, Para la puesta en marcha de este objetivo, se realiza una revisión bibliográfica referente a información de procesos de selección y plan de capacitación hospitalaria, basados en la metodología empleada.

Palabras Clave: Capacitación, talento humano, hospital, inconsistencias, mejoras.

Abstract

This research project is based on a training and labor development plan for human talent at Hospital Nuestra Señora del Pilar located in the city of Barrancas in the Department of La Guajira. With the purpose of consolidating a project that allows to increase the institutional quality and the realization in each process. The technical methodology proposed is of a qualitative documentary type, aimed at knowing the point of view of the external and internal user of the hospital, regarding the different cases of care when receiving health services, for the improvement and updating of these.

The different requests, complaints and claims have reflected the need to make improvements in care processes, delays in compliance, misuse of hospital assets and an outdated business landscape, due to the lack of knowledge of the functions of some workers. A trained human capital within the hospital is essential, both permanent staff and those hired by order of service provision. This modality of linking OPS, tends to that the training plans are not carried out in the appropriate way, and as a result many errors in the provision of the service, causing various risks for the user. Training plans are important to provide quality care and ensure the safety and health of the user when receiving care in the care area. With these processes, the organization maintains a link of training and user safety, maintaining the participation of the team, intercommunication, monitoring the skills of the employee to strengthen their competence.

This research project is supported by the following question: How the implementation of an improvement plan, focused on training and labor development of human capital, incorporated in the Nuestra Señora del Pilar Hospital in the municipality of Barrancas la Guajira, can contribute to the improvement of the service and the impression of the users about the hospital service?, To

implement this objective, a bibliographic review is carried out regarding information on selection processes and hospital training plan, based on the methodology used.

Keywords: Training, human talent, hospital, inconsistencies, improvements.

Tabla de Contenido

Introducción.....	14
Planteamiento del Problema	16
Descripción del Problema.....	16
Formulación del Problema.....	17
Justificación	18
Objetivos.....	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
Antecedentes del Problema	22
Marco Teórico.....	24
Certificación de Competencias	24
Competencia Laboral	24
Métodos para Definir las Competencias	25
El Análisis Ocupacional	25
El Análisis Funcional	25
El Análisis Constructivista	25
Evaluación de Competencias.....	25
Marco Legal.....	25
Metodología de la Investigación.....	28
Enfoque Cualitativo	29
Características del Enfoque Cualitativo	299
Tipo de Investigación	29

Población	29
Muestra	31
Resultados.....	32
Conclusiones.....	39
Recomendaciones	40
Bibliografía.....	42
Anexos.....	42

Lista de Figuras

Figura 1. Pregunta 1	32
Figura 2. Pregunta 2	33
Figura 3. Pregunta 3	33
Figura 4. Pregunta 4	34
Figura 5. Pregunta 5	34
Figura 6. Pregunta 6	35
Figura 7. Pregunta 7	36
Figura 8. Pregunta 8	36
Figura 9. Pregunta 9	37
Figura 10. Pregunta 10	38

Introducción

El capital humano que compone el área de la salud, principalmente los que prestan el servicio asistencial médico en hospitales, es de vital importancia la ejecución y cumplimiento del sistema de salud colombiano. De acuerdo con análisis en los estudios y postulaciones de muchos profesionales, se evidenciará como los planes de capacitación que ofrecen las unidades hospitalarias públicas, no cumplen con las normas vigentes legales requeridas, en comparación con las condiciones que ofrecen las clínicas privadas, evidenciándose con esta anomalía un alto grado de diferencia, donde es evidente que el sector privado implementa un adecuado plan de capacitación al capital humano.

En la selección de personal es necesario tener claramente los criterios de selección, conocer las necesidades de la organización, que logre mantener un control sobre la gestión del capital humano, así como conseguir el mejor recurso en la organización, de esta manera se realizará de forma más eficiente los programas de capacitación dentro de la empresa, formulando una mejora de las competencias y habilidades por parte de cada trabajador, asignado a su rol, de esta forma es evidente que la empresa tiene que cumplir con las fases de reclutar, seleccionar y vincular el personal, lo que debe ser riguroso en cada una de las etapas, así se evitará la rotación de personal pasado dos meses de contratación, puesto que cada proceso le implica a la organización costos, en este sentido, es requerido entrar a generar una buena planificación de administración de personal.

Es decir, que el departamento de recursos humano tiene la funcionalidad de realizar una labor importante, dentro de las organizaciones, con el fin de dirigir el desarrollo de cada capacitación, actualización o evaluaciones en los diferentes procesos requeridos día a día.

Teniendo en cuenta lo que dice el artículo número 11 expuesto por la Ley 1567 de 1998, instaure dentro de los deberes de las entidades. "Formular, con la participación de la Comisión de Personal, el plan institucional de capacitación, siguiendo los lineamientos generales impartidos por el Gobierno Nacional y guardando la debida coherencia con el proceso de planeación institucional". Que a través Resolución 104 del 04 de marzo de 2020, el área Administrativa de la Función Pública renueva el Plan Nacional de Formaciones y Capacitaciones (PNFC) y lo relaciona en el mes de abril de 2020, comunicándolas políticas específicas para seguir en los proyectos institucionales de capacitaciones, por lo que se hizo requerido ajustar los temas del Plan Institucional Integral de Capacitación del Ministerio de salud, con las variables allí planteadas. Uno de los métodos del Programa "Entorno Laboral Saludable Sostenible" es la de preparación y Capacitación, con el fin de "Buscar el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, propiciando la eficacia personal, grupal y organizacional, y posibilitar el desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de los servicios", en la que se ubica el Plan Institucional Integral de Capacitaciones de Min salud 2022.

Por lo tanto, en el presente proyecto estamos enfocados en realizar una investigación que nos ayude a plantear las mejoras necesarias para la formación y crecimiento laboral del personal, incluido en el Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicadas en la ciudad Barrancas del Departamento de La Guajira.

Planteamiento del Problema

Descripción del Problema

Se ha identificado dentro del Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicada en la ciudad Barrancas del Departamento de La Guajira, que no se lleva a cabo un proceso de desarrollo en sus colaboradores compuesto por médicos, auxiliares de enfermería como personal administrativo, ni tampoco se lleva a cabo un cronograma de capacitaciones que pueden ser fundamentales para mejorar la productividad y calidad del servicio hospitalario del municipio, esto ha generado reprocesos y problemas al interior de la entidad, que ha tenido una percepción de baja productividad, que ha creado malestar en los habitantes del sector, como problemas de clima organizacional al interior del hospital, esto debido a la falta de sinergia que se presenta al interior, creando desconocimiento sobre algunos procesos, o demoras, que afecta a otras áreas, esto impide reducir costes, como también maximizar las utilidades de la entidad, y mejorar los proyectos internos de la institución.

En este sentido que se busca diseñar un proyecto de mejoramiento para la capacitación y crecimiento laboral del personal incorporado dentro el Hospital Nuestra Señora del Pilar, realizando un análisis de las metodologías que se pueden implementar, para la capacitación efectiva de cada colaborador, ajustado a las nuevas necesidades que se exigen dentro del mercado, así como también ajustar el perfil de cada trabajador a sus funciones, parcializando sus competencias, reforzando sus conocimientos, y generando un desarrollo formativo al interior del hospital, este plan de capacitaciones deberá estar acorde con las herramientas tecnológicas que optimice el desarrollo laboral, convirtiendo este recurso como un Activo intangible para la organización.

Formulación del Problema

El índice de situaciones donde la eficiencia en la atención asistencial en los hospitales cada día va en aumento, esto hace que los usuarios pierdan la confianza en las entidades de salud afectando directamente los servicios recibidos y solicitados por los pacientes, debido que la baja calidad asistencial conlleva en algunos casos empeorar las condiciones de salud con que llega el paciente, les da fobia acercarse a los centros de atención ya que en los peores casos los pacientes llegan a morir.

¿Cómo la implementación de un plan de mejora, enfocado en capacitación y desarrollo laboral del capital humano del Hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas la guajira, puede contribuir en el mejoramiento del servicio y la impresión de los usuarios sobre el servicio del hospital?

Justificación

El mal servicio hospitalario en Colombia es un mal, que crece cada día debido a las infinitas quejas que presentan los diferentes usuarios por la mala prestación de servicios recibido, debido a las negligencias médicas. El centro hospitalario Nuestra Señora del Pilar de Barrancas no es la excepción, la comunidad mejor atención, un trato cortés, decente y considerado por parte del área administrativa, la parte médica y asistencial el cual le brinde una solución a todas sus dificultades de salud. Es fundamental, considerar que capacitar al personal generara muchos beneficios tanto para los empleados, la comunidad en general y el hospital.

Este estudio se justifica porque se propone describir y analizar los medios relacionados con el desarrollo de proyectos del talento humano, en entidad hospitalaria Nuestra Señora del Pilar del municipio de Barrancas, departamento de La Guajira.

La comparación de las teorías y pensamientos existentes con actualidad de los negocios es un medio que permitirá caracterizar los factores que promueven y obstaculizan el desarrollo. Además, la objetividad de este proyecto es comprobar viabilidad de la formación del talento humano como herramienta para el crecimiento y actualización empresarial, respecto al conocimiento y la motivación, necesarios para el amplio desarrollo personal y profesional son los problemas de gestión más directos que exceden con éxito el siglo XXI (Martinez Molera, 2021).

Desde un punto de vista práctico, esta investigación tiene sentido porque la propuesta está diseñada como una estrategia de intervención para mejorar las condiciones del Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicada en la ciudad Barrancas del departamento de La Guajira, se proyecta aumentar la capacidad de las personas para conseguir y mantener puestos de trabajo y en el desarrollo de habilidades y actitudes competitivas del personal contratado en la empresa.

El proyecto investigativo servirá como herramienta a los directivos en el momento de tomar de decisiones en la entidad hospitalaria, de igual manera será fundamental para la contratación de empleados, permitirán orientar de mejor forma los procesos académicos de postgrado y educación continuada en el área del aprendizaje administrativo, y a su vez diseñar propuestas de nuevos planes que garanticen las expectativas de los directores y ejecutivos del municipio. Esperamos que los resultados alcanzados en la actual investigación puedan permitir la identificación de recursos para gestionar la solución de las inconsistencias en el servicio de la organización hospitalaria; enfocado en la propuesta inicial, para la creación del plan de capacitación y desarrollo laboral del capital humano, buscando mejorar el servicio, para beneficiar a las personas y la empresa. Para esto se requiere que la atención cumpla con los mejores modelos de calidad.

Referente a las utilidades metodológicas, se busca que este proyecto que se ha determinado desde las evaluaciones de desempeño hasta el análisis de brechas, con el objetivo de aumentar las competencias de los colaboradores, contando con los instrumentos necesarios que permitan la búsqueda y análisis de información, con la finalidad de poder conocer las bases y con ello tomar las decisiones más adecuadas, de esta manera, establecer planes de acción que beneficien al Hospital Nuestra Señora del Pilar.

Es de gran importancia aplicar la capacitación al personal de la salud, debido a que la mayoría del personal no conoce muy bien sus cargos y este es un gran motivo en la demora de atención al usuario. La empatía es primordial ya que los usuarios son pacientes que la mayoría presentan enfermedades patológicas avanzadas que necesitan una atención inmediata y oportuna.

Teniendo en cuenta todo lo manifestado anteriormente, podemos afirmar que capacitar al personal de la salud del hospital, efectivamente mejorará la atención y presentación de los

servicios hospitalarios, también se optimizará la relación entre los usuarios, área asistencia y médica, obteniendo un excelente clima laboral y social para todos, permitiendo reforzar los compromisos y objetivos y disminuyendo la insatisfacción de los usuarios del hospital.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa de mejoramiento, para la capacitación y desarrollo laboral del capital humano incorporado en el Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicada en la ciudad Barrancas del departamento de La Guajira.

Objetivos Específicos

Reconocer la existencia de la problemática existente en el Hospital Nuestra Señora del Pilar ubicada en el municipio de Barranca del departamento La Guajira.

Identificar los factores de riesgos y los actores de las problemáticas del sector salud.

Identificar las capacidades, habilidades y competencias requeridas en cada uno de los cargos de la sede administrativa en la entidad.

Analizar el plan de acción para mejorar la percepción en la atención de los usuarios, aumentando la productividad interna de la entidad hospitalaria.

Establecer un cronograma de capacitación para mejorar la atención del servicio prestado en todos departamentos del hospital, desde la dirección de seguridad, la enfermería, la atención médica, urgencias, hospitalicio, etc., enfocando siempre el mejoramiento de la productividad, el buen manejo de los elementos, equipos e insumos, con los que cuenta el establecimiento, como también el aseo y la presentación personal.

Antecedentes del Problema

Desde hace varios años, los analistas de los diseños realizados para la gestión de recursos humano ha sido una evolución con el tiempo y espacio para la implementación de estrategias de reclutamiento y vinculaciones de los talentos humanos que se requerían en las diferentes organizaciones.

A finales del siglo XX Federick Herzberg desarrolló su teoría, en motivación en el trabajo, como personas y plantea el ambiente externo, e internos, y factores higiénicos en las organizaciones, teniendo en cuenta condiciones ambientales, normas internas y externas, y procedimientos a nivel directivo.

Según su teoría se caracteriza por mantener unos factores motivadores para cumplir actividades laborales que se requiera, basándose en su desarrollo de sus aprendizajes de acuerdo a las políticas que se plantean.

García (2016), plantea, “El análisis de Gestión de Recursos, humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral, del personal administrativo y de servicio del instituto pedagógico superior ciudad de San Gabriel”.

Ha determinado que las diferentes estrategias y la falta de inducción en la que podrían iniciar a orientar, el proceso y poder evaluar los desempeños, de cada talento humano, ya se ha enfatizado por esa rama de las metodologías de trabajos para las organizaciones.

De esta manera es una de la metodología establecidos en los diferentes parámetros que establecen en sus investigaciones, donde puedan tener una garantía de un buen desarrollo en sus talentos humanos para tener en prácticas lo que sí es capaz de hacer, donde se puedan estructurar los diferentes procesos o metodologías de aprovechamientos de talentos humanos, donde se plasma los diferentes necesidades que puedan implementar para tener un mejoramiento continuo

de las practicas estratégicas que se desarrollan para tener una visión específica para su manejo y desarrollar las potencialidades de cada talento dependiendo los cargos asignados para su funcionalidades en el tiempo de requerido.

Marco Teórico

Para realizar un plan de capacitación es necesario definir cada una de las variables fundamentales de las cuales inicia el proceso, en las que recaen múltiples responsabilidades de acuerdo con las competencias de cada uno de ellos, es decir de los actores involucrados y diferentes escenarios. De acuerdo con Charria, et al. (2011), los cuales indican que las competencias son los talentos o capacidades que poseen las personas para ejercer determinadas tareas sobre las cuales se analizan los conocimientos, saberes, habilidades y acciones en una correlación de aprendizaje integral y desarrollo profesional. De igual forma, expresan que las competencias que deben ser desarrolladas en diferentes ámbitos de la ocupación humana.

Certificación de Competencias

Se refiere al reconocimiento público y temporal de la capacidad laboral demostrada por un trabajador, ejecutado con base en la valoración de sus competencias en enlace con una norma y sin estar obligatoriamente sujeto a la terminación de un proceso instructivo (Vargas & Irigoin, 2002).

Competencia Laboral

La construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo (Cintefor, 1997) (Vargas & Irigoin, 2002).

La competencia laboral es «la habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el empleo, a través de un rango amplio de circunstancias y para responder a demandas cambiantes» (IHCD, 1998) (Vargas & Irigoin, 2002).

Una construcción a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes, y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño (Le Boterf, 1998) (Vargas & Irigoín, 2002).

Métodos para Definir las Competencias

El Análisis Ocupacional

En palabras de Pujol (1980), el análisis ocupacional “es el proceso de recolección, ordenamiento y valoración de la información relativa a las ocupaciones, tanto en lo que se refiere a las características del trabajo realizado, como a los requerimientos que estas plantean al trabajador para un desempeño satisfactorio” (Vargas & Irigoín, 2002).

El Análisis Funcional

Otra manera nueva de ver la humanidad del trabajo, inicio de estudiar la relación entre el todo y sus partes integrantes, comprender la ocupación como facilitador del logro de las metas, ubicarlo en el contexto empresarial (Vargas & Irigoín, 2002). A diferencia de los enfoques anteriores que se centran en examinar las funciones y tareas sin examinar su relación con el contexto organizacional, AF comienza a considerar el papel de cada trabajador individual en las relaciones sistemáticas con los demás con el propio ambiente organizacional (Mertens, 1996).

El Análisis Constructivista

Concibe las competencias como capacidades movilizadas en el proceso de producción, guiadas por el ejercicio de un rol profesional y de otro de interfase entre trabajadores (Vargas & Irigoín, 2002).

Evaluación de Competencias

Se refiere al procedimiento en el que se establece la presencia o no de determinada competencia en el rendimiento laboral de un individuo (Vargas & Irigoín, 2002).

Marco Legal

A continuación, se presentan las principales normas, leyes, decretos y procedimientos, desde las unidades de vigilancia y control hasta las de atención y cuidado de las unidades que brindan servicios de salud, entre ellas la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Barrancas, La Guajira.

Artículo 7 del Decreto 1567 (1998) departamento administrativo de las funciones, que obliga a que los programas institucionales de cada unidad incluyan programas obligatorios de capacitación e incentivos para empleados públicos que se realicen bienalmente o antes del cambio.

Estos programas de formación deben estar a disposición de todos los empleados para actualizar los servidores de acuerdo con las políticas, estándares y reorientar su integración a la cultura organizacional, así como a las nuevas normativas sobre gestión del talento y lineamientos del CEO.

Decreto No. 4665 (2007), por la que se aprueba un programa de educación actualizado para los nacionales.

Artículo 1. Adoptando la actualización del Programa de Formación y Capacitación del Servicio Civil Estatal desarrollado por la Dirección de la Función Pública y la Escuela de Graduados en Administración del Estado ESAP, la parte de promoción de este decreto se aplica a los decretos de este decreto.

Decreto No. 1083 (2015), que promulgó el único decreto reglamentario del sector público. 1.1.1.1. Artículo Administración de las funciones públicas. El Ministerio de Gestión Funcional es la cabecera del Departamento de la Función Pública y tiene a su cargo la formulación de la política general de la administración pública, especialmente en materia de

empleo público, organización administrativa, control interno y agilización de trámites en el sector público.

Artículo 1. El objetivo. Directrices nacionales para la planificación educativa en el documento actualizado “Plan Nacional de Formación y Capacitación de Servidores Públicos para el desarrollo y la profesionalización del servidor público” del 24 de abril de 2017, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

La resolución 390 (2017) actualiza el plan nacional de educación.

La norma de competencia laboral: es un "estándar reconocido por trabajadores y empresarios que describe los resultados que una persona debe lograr en el desempeño de una función productiva, los contextos donde ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar su competencia". Fuente: SENA. Metodología para la elaboración de normas de competencia laboral (Ministerio de Educación, 2022).

Ley N° 1064 de 26 de julio de 2006: Define las normas para apoyar y fortalecer la educación para el trabajo y el desarrollo humano, que se define como educación no formal en la ley general de educación (Ministerio de Educación, 2022).

Decreto de 16 de junio de 2006 No. 2020: Según el cual se organiza el sistema de calidad de la formación para el trabajo (Ministerio de Educación, 2022).

Decreto de 16 de diciembre de 2009 n. 4904: Reglamento para la organización, prestación y funcionamiento de los servicios de formación laboral y desarrollo humano y otras normas (Ministerio de Educación, 2022).

Decreto No. 367 de 9 de febrero de 2009: Establece el plazo para la presentación de solicitudes de inscripción en los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que ofrecen actualmente las instituciones educativas (Ministerio de Educación, 2022).

Metodología de la Investigación

La investigación recoge conocimientos o datos de fuentes primarias o secundarias y los sistematiza para el logro de nuevos conocimientos. No es investigación confirmar o recopilar lo que ya es conocido o ha sido investigado por otros. La característica fundamental de la investigación es el descubrimiento de principios generales.

Enfoque Cualitativo

Implica recopilar una miríada de datos para comprender conceptos, opiniones, experiencias, experiencias vividas, sentimientos o comportamientos y los significados que las personas les atribuyen. Los resultados se expresan en palabras. La recopilación de datos se centra más en la comunicación que en la lógica o los procedimientos estadísticos. Explora cómo y por qué sucedieron los hechos.

Características del Enfoque Cualitativo

- Se enfoca en los individuos, las sociedades y las culturas.
- Es más subjetiva que objetiva.
- Entorno natural, pues los datos son recolectados en el lugar donde los participantes viven los problemas.
- Multi metódica: aplica distintos métodos de obtención de la información al mismo tiempo.
- Razonamiento complejo en el cual se realizan análisis profundos.
- Enfoque en el participante, puesto que se enfoca en saber qué significado tiene para el participante, el problema.
- No plantea hipótesis a priori, pues utiliza la lógica de la inducción para dar respuesta a las preguntas que motivan el estudio.

- Estudios culturales en los cuales comprende la lógica cultural detrás de manifestaciones concretas.

Tipo de Investigación

Cualitativo documental debido a que es una opción investigativa que se centra en la generación de bases Datos epistemológicos y participantes en busca de sentido para la creación de conocimiento científico, pero a partir de la interpretación de datos contextuales, visualización de las diversas realidades que conforman el orden humano y la necesidad de crear dicho conocimiento según (Sandoval, 2002)

Según los autores (Alfonzo, 1994), la investigación bibliográfica es un procedimiento científico, un proceso sistemático de investigar, recolectar, organizar, analizar e interpretar información o datos sobre un tema determinado, así como otros tipos de investigación que son beneficiosas para la construcción del conocimiento combinado con las condiciones objetivas de esta investigación. En el proceso de investigación literaria, los documentos están disponibles en la naturaleza, son el resultado de otros estudios, son reflexiones de teóricos, reflejan la base teórica del campo investigado y el conocimiento se forma leyendo, analizando, reflexionando e interpretando estos documentos.

Elegimos este método de investigación porque facilita el estudio de fenómenos sociales que son difíciles de capturar numéricamente, por ejemplo, las redes relacionales creadas en el sistema hospitalario. Además, proporciona información sobre los temas presentados, identifica las causas de los problemas mediante la realización de investigaciones basadas en opiniones, actitudes, comportamientos, creencias, emociones y enfrenta problemas relacionados con los servicios prestados. Así, es posible escuchar relatos de las voces de pacientes, enfermeros y profesionales, que nos brindan valiosa información sobre la comprensión de diversos aspectos

del cuidado de la salud del paciente, la relación enfermeros y profesionales, que es la base para formular el cuidado hospitalario programas de mejora y formación, destinado a los empleados. Como tal, es una experiencia de investigación valiosa e informativa para comprender estos fenómenos sociales en el cuidado de la salud, dando vida a las voces de los más afectados y para quienes se diseñan y desarrollan políticas, programas y servicios. Esta investigación pretende darse a conocer gradualmente en el proceso, y el diseño cualitativo es muchas veces cíclico, respondiendo directamente a esta flexibilidad.

Esto quiere decir que sus fases no se abordan de forma lineal, sino en fases secuenciales de muestreo sincrónico de análisis de datos que permiten realizar ajustes en la comprensión de la pregunta de investigación.

Población

Pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en el departamento de La Guajira.

Muestra

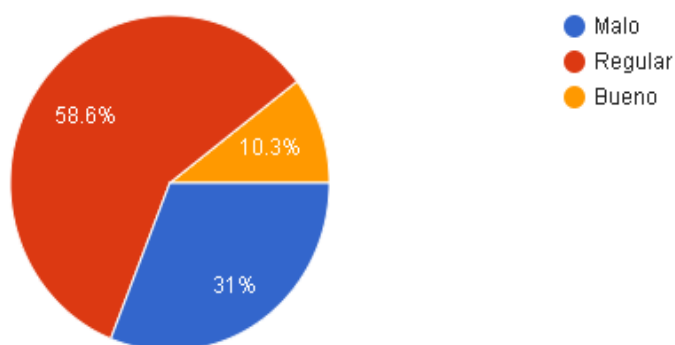
29 Pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en el departamento de La Guajira.

Resultados

Mediante una serie de entrevistas, anécdotas y encuesta realizadas a las personas de la ciudad Barrancas, La Guajira, las cuales han sido pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar, se logró recolectar gran información del servicio que presta esta entidad hospitalaria y la importancia de realizar un plan de capacitación bien establecido, que aporte beneficios a la mejora del servicio y crecimiento laboral en el personal médico.

Figura 1

Pregunta número 1. ¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal médico del hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas, La Guajira?



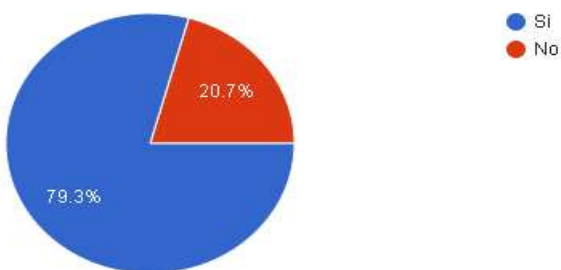
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Como podemos observar, el 58,6% de las personas respondió que el servicio es regular, lo que se deduce que en algún momento has presentado inconvenientes en la atención brindada y el hospital está presentando falencias.

Figura 2

Pregunta número 2. ¿Usted presentó algún inconveniente para concertar una cita médica?



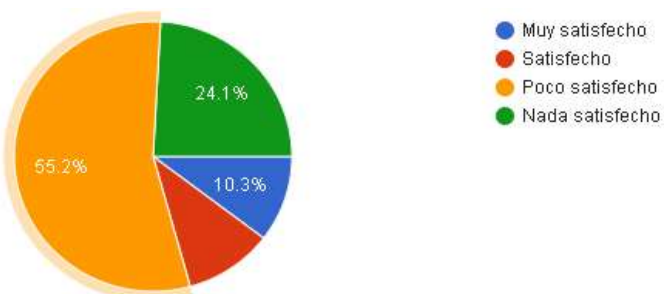
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Se puede ver que 79,3% de los encuestados han presentado dificultad al apartar una cita médica, lo que confirma que los procesos administrativos se están retrasando en la atención.

Figura 3

Pregunta número 3. ¿Qué tan satisfecho está usted con los diferentes tipos de atención médica que brinda el hospital?



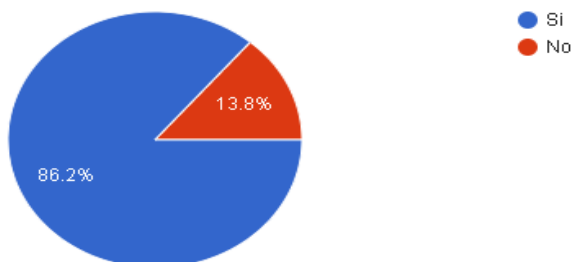
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Con un resultado de 55,2%, los pacientes nos dicen que están poco satisfechos por la atención recibida en el hospital por parte de los médicos y enfermeras.

Figura 4

Pregunta número 4. ¿Cree usted que el personal necesita incentivos o beneficios que los impulse a desempeñar sus labores con mayor motivación?



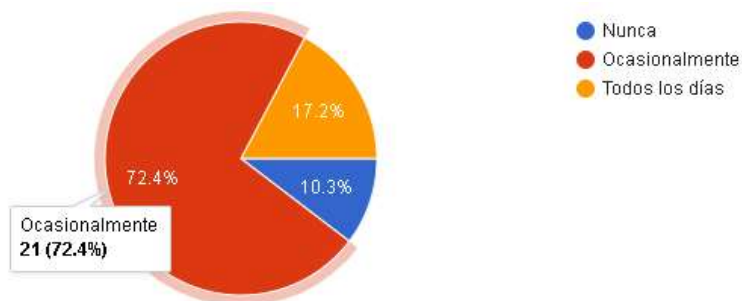
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Los ciudadanos nos manifiestan que si están de acuerdo con que se realicen incentivos y beneficios que impulsen al personal médico a desempeñar con motivación sus cargos, ya que estos son turnos muchas veces extensos y el talento humano necesita sentirse animado.

Figura 5

Pregunta número 5. ¿Con qué frecuencia recibió información contradictoria de diferentes profesionales de la salud en el hospital?



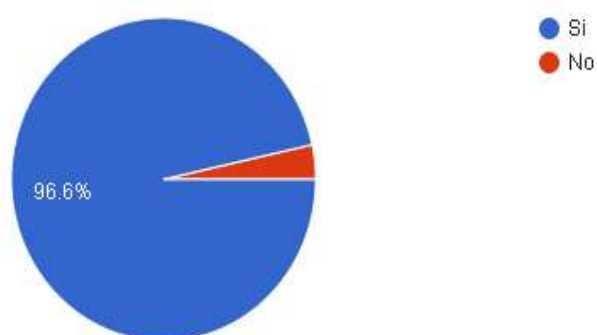
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

La mayoría de los pacientes han recibido información contradictoria del estado de su salud, lo cual es grave porque el paciente se siente desconcertado y confundido.

Figura 6

Pregunta número 6. ¿Cree usted que un plan de mejoramiento enfocado en la calidad del servicio es de vital importancia en el hospital?



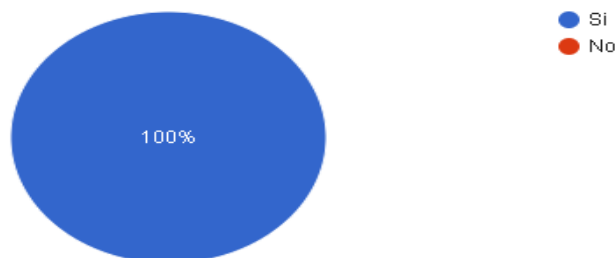
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Los pacientes encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con realizar el plan de mejoramiento en el hospital nuestra señora del pilar, porque por medio de este se brindaran muchas capacitaciones al talento humano, que pondrán en práctica para beneficio del desarrollo laboral y esto mejorara los tiempos establecidos en cada área de trabajo, evitando retrasos y optimizando el tiempo.

Figura 7

Pregunta número 7. ¿Está de acuerdo con que el hospital realice planes de capacitaciones para el talento humano?



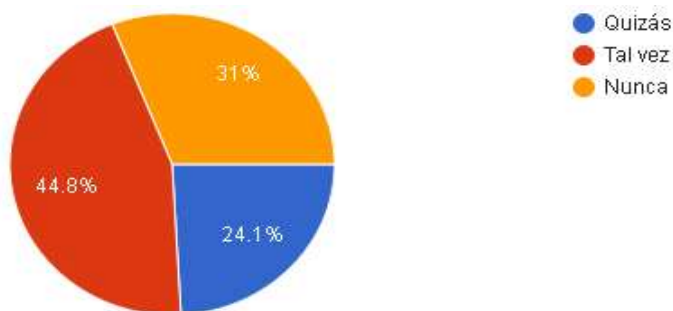
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

La totalidad de los pacientes encuestados están de acuerdo con los planes de capacitación para el talento humano, puesto que ellos desean que la atención sea excelente y puedan contar con un buen servicio hospitalario.

Figura 8

Pregunta número 8. Teniendo en cuenta su experiencia con el centro médico, ¿recomendaría la atención a un amigo o colega?



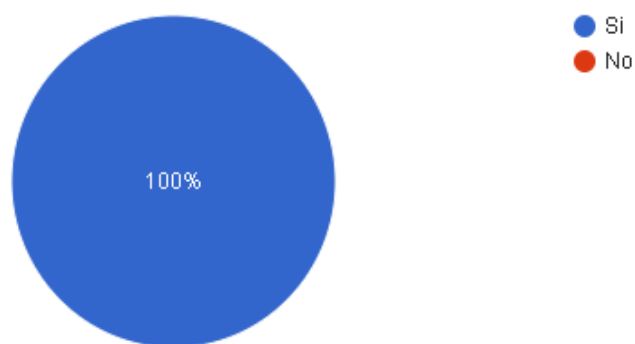
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Con una respuesta del 31% nos responde que nunca recomendarían la atención del hospital, lo cual nos lleva a pensar que nuestro proyecto es viable, puesto que debemos contribuir al mejoramiento del servicio para lograr que estos pacientes recomienden el servicio y se sientan a gusto con su atención, de igual manera el talento humano sienta que es importante para hospital y que se contribuya al aprendizaje constante.

Figura 9

Pregunta número 9. ¿Considera que la investigación realizada para la creación de un plan de mejoramiento en la calidad del servicio es de gran ayuda para el hospital?



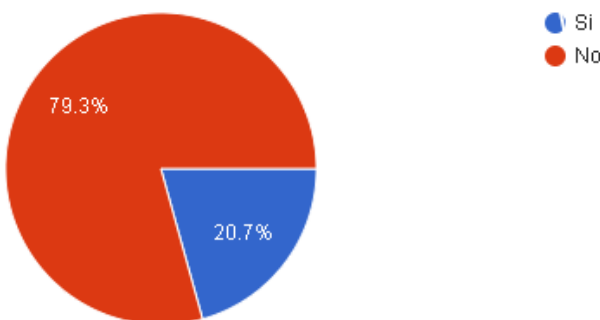
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Totalmente, logramos recolectar la mayor información por parte de los pacientes, los cuales están de acuerdo en que el hospital necesita un plan de mejoramiento bien estructurado con un cronograma, para que se cumplan todas las metas propuestas por la entidad.

Figura 10

Pregunta número 10. Teniendo en cuenta su experiencia, ¿considera que el personal médico está totalmente capacitado para brindar un buen servicio a la comunidad?



Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Se realizó a partir de los datos obtenidos en la “encuesta de satisfacción” aplicada a 29 pacientes del hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, en noviembre de 2022.

Podemos observar, que los pacientes manifiestan que el personal médico no está totalmente capacitado para brindar un excelente servicio.

Se puede concluir, que los resultados obtenidos de la investigación realizada son de gran ayuda para crear el plan de mejoramiento propuesto el proyecto para brindar un buen servicio y siempre pensar en el talento humano, ya que ellos son los que hacen que la entidad funcione en todas las áreas como corresponde.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado, planteado, y de haber indagado investigaciones, información, requerida por medios de los diferentes autores y medios de internet, encuestas, de forma virtual, direccionado al Hospital Nuestra Señora del Pilar, se ha obtenido diversidades de información de mucha importancia para la empresa, ya que se puede direccionar mecanismos que se deben implementar para el buen manejo organizacional del talento humano al que están ahora laborando en la organización antes mencionada.

Así mismo, se destaca la importancia de esta investigación con el ánimo de mejoramiento continuo de servicios que presta la organización direccionándola mediante la importancia del talento humano y profesionales que son las personas aptas para la distribución y manejo de las nuevas estrategias que se requiere para el mejoramiento de atención a los usuarios de la empresa, de esta manera deben tener un ámbito del cambio clima organizacional y evolución con respecto a la calidad del servicio que está prestando .

De igual forma, se analizó por medios de sus usuarios la calidad del servicio de la empresa, donde se pudo evidenciar las falencias que está presentando, de esa manera se direcciona a que se debe plantear unas capacitaciones, que se requieran como son la capacitación para el talento humano para la atención de cliente, capacitación de las nuevas tecnologías para los profesionales que atienden a los usuarios, de esta manera se puede identificar los objetivos buscado para tener un mejoramiento en el servicio.

Recomendaciones

Debido a las diferentes peticiones de los usuarios externos del servicio que brinda el Hospital Nuestra Señora del Pilar y sus innumerables quejas, reclamos, y las diferentes grietas encontradas, han reflejado la gran necesidad y urgencia de realizar mejoras en los procesos de atención al usuario, demoras en el cumplimiento de los servicios, falencias en materia de capacitación que incurren en aspectos externos al Hospital Nuestra Señora del Pilar, como lo es el contexto económico. Además, encontramos en nuestra investigación que existen factores internos que, si pueden ser cambiados por el Hospital, para así optimizar y mejorar el desempeño de los trabajadores tales como lo es realizar varios programas de incentivos monetarios, bonificaciones, premios y también brindar incentivos de capacitación, becas, beneficios sociales que conlleven al cumplimiento de los objetivos del Hospital nuestra Señora del Pilar y las labores establecidas que a la vez son factores que promueven resultados en clima laboral organizacional y de productividad de la misma. Todas estas grietas expuestas anteriormente pueden ser transformadas y es lo que pretendemos con el diseño de un programa de capacitación e incentivos para los empleados del Hospital Nuestra Señora del Pilar.

Con respecto a las falencias encontradas en nuestra encuesta realizada a los usuarios se sugiere: la ejecución de un Plan de capacitación al personal ya que por varios años el cambio o rotación de personal ha conllevado a la poca experiencia en las áreas a trabajar, se recomienda capacitar al personal antiguo y a los nuevos egresados para una mejor prestación de servicio, y así mejorar el rendimiento y ampliar sus conocimientos en los trabajos asignados. Y a la vez se fomentará el sentido de pertenencia al Hospital y crear un buen clima laboral.

Otra falencia identificada, fue la demora en los tiempos de espera, y la concertación en las citas médicas, esta hace referencia a la capacidad del personal en cumplir con sus labores y

habilidades de un buen funcionamiento la cual los mismos trabajadores reconocen sus falencias y están dispuestos a mejorar los tiempos en espera y realización de citas médicas para cumplir con buen término estas labores y bajar la tasa de peticiones, quejas y reclamos hechas por los usuarios. Debido a este reconocimiento o autoevaluación cada trabajador identificara su posición, sus responsabilidades y áreas laborales.

Siguiendo el orden de ideas, las áreas sobre las que se realizó la encuesta requieren una mejor gestión, por esto las recomendaciones de un Plan de capacitación es de prioridad para atender estas falencias en las diferentes áreas como lo son: primaria en enfermería, relaciones interpersonales, disponibilidad y manejo en la Administración, normatividad.

La tercera falencia encontrada en nuestra investigación La mayoría de los pacientes han recibido información contradictoria del estado de su salud, lo cual es grave porque el paciente se siente desconcertado y confundido. Esto se refiere a las habilidades de los trabajadores para cumplir sus funciones, y los niveles de conocimientos complementarios que tienen los empleados. Entonces el programa o plan que se quiere implementar de capacitación contiene estrategias pedagógicas ya sean presenciales o virtuales para potenciar las habilidades de los empleados y aumentar el nivel de servicio al consumidor en sus consultas médicas mejorando así hasta un 70% el clima laboral, el profesionalismo y desempeño en sus funciones y disminuir la percepción de los encuestados o usuarios.

El Hospital Nuestra Señora del Pilar debe prestar especial atención a los procesos de selección de personal futuros. Se recomienda realizar entrevistas y pruebas de nivel de conocimiento y pruebas de habilidades para así verificar que el aspirante al trabajo cumple con los requerimientos y capacidades solicitadas por el Hospital nuestra Señora del Pilar y proceda a ser parte de la organización.

Bibliografía

- Alfonso, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones.
- Cinterfor. (1997). *Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas*. Montevideo. Organización Internacional del Trabajo:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/libmex.pdf
- Constanza et al. (2016). *Presupuestos: enfoque para la planeación financiera (segunda edición)*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/stage.aspx?il=4691&pg=&ed=>
- Equipo Editorial Etecé. (05 de 08 de 2021). *Métodos de investigación*. Concepto.de:
<https://concepto.de/metodos-de-investigacion/#ixzz7ibSOPhEp>
- García Obando, A. (2013). *Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Estatal del Carchi:
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>
- IHCD. (1998). *Operational guidelines and advice for approved centers*. Bristol, Reino Unido.
- Latorre Navarro, M. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Le Boterf, G. (1998). *L'ingénierie des compétences*. París: Editions d'Organisation.
- Martinez Molera, L. (2021). *Guía para un plan de ventas eficaz (estructura y elementos)*. Blog HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/guia-plan-de-ventas>
- Ministerio de Educación. (14 de 10 de 2022). *Normas de Competencia Laborales*. Ministerio de Educación: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-235024.html>

Morales, O. A. (2021). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Web de profesores ULA:

<http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>

Ponce Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central-Quito*.

Repositorio Digital Universidad Tecnológica Equinoccial:

<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12797>

Sandoval Casilimas, C. (2002). *Investigación cualitativa*. ARFO Editores e Impresores Ltda.

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

Vargas, F., & Irigoien, M. (2002). *Competencia Laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo: CINTERFOR.

https://www.cinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf

Anexos

Herramienta utilizada en el Proyecto de Investigación

Encuesta de satisfacción realizada a los pacientes del Hospital Nuestra Señora del Pilar de la ciudad de Barrancas, La Guajira.

Encuesta de satisfacción

Atención recibida a los pacientes del hospital nuestra señora del pilar de la ciudad de Barrancas la Guajira.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

***Obligatorio**

1. ¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal medico del hospital Nuestra Señora del Pilar en el municipio de Barrancas la guajira? *

Malo

Regular

Bueno

2. ¿Usted presento algún inconveniente para concertar una cita médica? *

Si

No

3. ¿Qué tan satisfecho está usted con los diferentes tipos de atención medica que brinda el hospital? *

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

4. Cree usted que el personal necesita incentivos o beneficios, que los impulse a desempeñar sus labores con mayor motivación? *

Si

No

5. ¿Con qué frecuencia recibió información contradictoria de diferentes profesionales de la salud en este hospital? *

- Nunca
- Ocasionalmente
- Todos los días

6. ¿Cree usted que un plan de mejoramiento enfocado en la calidad del servicio, es de vital importancia en el hospital? *

- Si
- No

7. ¿Está de acuerdo con que el hospital realice planes de capacitaciones para el talento humano? *

- Si
- No

8. Teniendo en cuenta su experiencia con el centro médico. ¿Recomendaría la atención a un amigo o colega? *

- Quizás
- Tal vez.
- Nunca

9. ¿Considera que la investigación realizada para la creación de un plan de mejoramiento en la calidad del servicio es de gran ayuda para el hospital? *

- Si
- No

10. Teniendo en cuenta su experiencia. ¿Considera que el personal medico esta totalmente capacitado para brindar un buen servicio a la comunidad? *

- Si
- No