

Propuesta para la implementación del proceso de selección
del talento humano, en la unidad médico quirúrgica Santa Clara,
ubicada en la ciudad de Cali

Carolina Hurtado Muñoz
Diego Gerardo Valencia Manzano

Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Administración de Empresas
Santiago de Cali

2017

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE SELECCIÓN
DEL TALENTO HUMANO, EN LA UNIDAD MEDICO QUIRÚRGICA SANTA CLARA,
UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI

CAROLINA HURTADO MUÑOZ
DIEGO GERARDO VALENCIA MANZANO

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE SELECCIÓN
DEL TALENTO HUMANO, EN LA UNIDAD MEDICO QUIRÚRGICA SANTA CLARA,
UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI

CAROLINA HURTADO MUÑOZ
DIEGO GERARDO VALENCIA MANZANO

Trabajo de Grado como requisito para optar por
el título de Administrador de Empresas

Asesora:
Elizabeth Murillo López
Ingeniera de Sistemas e Informática

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	4
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3. JUSTIFICACION.....	5
3.1 JUSTIFICACION TEORICA	5
3.2 JUSTIFICACION METODOLOGICA.....	6
3.3 JUSTIFICACION PRÁCTICA	7
4. MARCO DE REFERENCIA.....	8
4.1 ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE	10
4.2 MARCO TEORICO	13
4.2.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	13
4.3 MARCO CONCEPTUAL	22
4.4 MARCO LEGAL.....	28
4.5 MARCO ESPACIAL.....	41
4.5.1 MAPA UNIDAD MEDICO QUIRURGICA SANTA CLARA.....	42
4.6 MARCO TEMPORAL.....	42

4.7	MARCO CONTEXTUAL.....	43
5.	DISEÑO METODOLOGICO.....	51
5.1	TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACION.....	51
5.2	METODO DE INVESTIGACION.....	51
5.3	FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	52
5.3.1	FUENTES PRIMARIAS.....	52
5.3.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	52
5.4	TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	52
5.4.1	ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	52
5.4.2	MODELO DE ENTREVISTA.....	53
5.5	ANALISIS DE LA INFORMACION.....	59
5.5.1	FODA.....	62
5.5.2	PROPUESTA.....	63
6.	PRESUPUESTO.....	65
6.1	PROYECCION FINANCIERA.....	73
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
7.1	CONCLUSIONES.....	76
7.2	RECOMENDACIONES.....	77
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	78

INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas que desean competir en el mercado, y ser reconocidas en el sector en el cual se desempeñan, se preocupan por tener organizados y estandarizados todos sus procesos al interior de la organización, con el fin de garantizar, que el modo de realizar sus funciones siempre sea el mismo, cumpliendo con las mejores prácticas, sin depender de las personas que las realizan.

De esta manera la estandarización de procesos y procedimientos se ha convertido en una de las herramientas de organización y métodos, más aplicadas al interior de las empresas porque mejora los resultados de gestión, la comunicación, el empoderamiento de tareas, entre otros.

Adicionalmente, es importante tener presente quienes son los actores que desarrollarán los procesos en una organización, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de los planes estratégicos que pretenden satisfacer las intenciones misionales de la compañía. En consecuencia, un factor clave es el alto porcentaje de rotación del personal, el cual se origina principalmente por no tener estructurado y estandarizados los procesos de selección, afectando el clima organizacional, la atención al usuario, el ausentismo, y como tal los resultados de los indicadores de gestión de cada una de las áreas.

Hacer parte de los procesos de talento humano de cualquier organización es un reto que requiere mantener claro el objetivo inicial, ya que, al trabajar en temas relacionados con personas, demanda desarrollar principalmente la competencia

de inteligencia emocional, con el fin de lograr los objetivos de una manera efectiva sin dejar de lado el sentido de humanización requerido.

Por tal motivo, se evidenció en la Unidad Médico Quirúrgica Santa Clara la cual tiene como objetivo principal la prestación de servicios de salud a pacientes que sean remitidos por algún accidente de tránsito (cobrimiento de servicios a usuarios SOAT) una oportunidad de mejorar el proceso de selección de personal, actividad con la cual se pretende dejar registro en el presente trabajo.

SANMARTÍN
Fundación Universitaria

CRAI
Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co