



**SISTEMA DE ACTIVIDADES PARA ESTRATEGIA DE TALENTO HUMANO  
QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DEL LIDERAZGO EFECTIVO EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL PRADO DE  
MEDELLÍN, GESTIÓN 2024**

**TESIS DE MAESTRÍA**

que para obtener el Grado de MSc

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

PRESENTA

Maria Isabel Asprilla Córdoba

Colombia, (2024)

La presente Tesis de Maestría debe ser citada como:

Asprilla Córdoba, Maria Isabel (2024). Análisis del liderazgo y gestión del talento humano como factores determinantes en la calidad y seguridad del paciente en hospitales [tesis de maestría. Universidad de Investigación e Innovación de México.

## **Resumen**

La presente investigación analiza la relación entre el liderazgo efectivo y la gestión del talento humano con la calidad y seguridad en la atención de los pacientes en el Hospital Prado de Medellín. Este estudio explora cómo la implementación de una estrategia de talento humano, centrada en el desarrollo de habilidades de liderazgo en directivos y personal de salud, puede contribuir a mejorar el entorno organizacional y la satisfacción del paciente.

Mediante una metodología de enfoque mixto, se aplicaron encuestas a una muestra de 30 participantes entre personal administrativo y de salud, utilizando una escala Likert para evaluar percepciones sobre liderazgo, motivación, retención y seguridad del paciente. Los resultados reflejan una percepción positiva sobre el compromiso institucional hacia la calidad del servicio, pero también identifican áreas críticas, especialmente en el acceso equitativo a programas de capacitación y en la efectividad de estrategias de motivación y retención de personal.

A partir de estos hallazgos, se propone un sistema de actividades estructurado en tres fases: diagnóstico, implementación de estrategias de talento humano y evaluación de impacto. Este sistema incluye actividades de capacitación en liderazgo transformacional, programas de mentoría y coaching, así como incentivos para reconocer logros. La propuesta busca fortalecer una cultura organizacional de liderazgo efectivo y trabajo colaborativo, que asegure la mejora continua de la calidad del servicio al paciente y la satisfacción del personal en el Hospital Prado.

En conclusión, la investigación evidencia que un liderazgo efectivo y una gestión integral del talento humano son esenciales para transformar la calidad del servicio en el ámbito hospitalario, ofreciendo un modelo replicable para instituciones de salud que enfrentan desafíos similares.

**Palabras clave:** liderazgo, gestión del talento humano, calidad del servicio, seguridad del paciente, Hospital Prado, estrategias de motivación, retención del personal, cultura organizacional.

### **Abstract**

This research analyzes the relationship between effective leadership and human talent management with the quality and safety of patient care at the Prado Hospital in Medellín. This study explores how the implementation of a human talent strategy, focused on the development of leadership skills in managers and health personnel, can contribute to improving the organizational environment and patient satisfaction.

Using a mixed-approach methodology, surveys were applied to a sample of 30 participants among administrative and health personnel, using a Likert scale to assess perceptions about leadership, motivation, retention and patient safety. The results reflect a positive perception about the institutional commitment to service quality, but also identify critical areas, especially in equitable access to training programs and in the effectiveness of staff motivation and retention strategies.

Based on these findings, a system of activities structured in three phases is proposed: diagnosis, implementation of human talent strategies and impact evaluation.

This system includes transformational leadership training activities, mentoring and coaching programs, as well as incentives to recognize achievements. The proposal seeks to strengthen an organizational culture of effective leadership and collaborative work, which ensures continuous improvement in the quality of patient service and staff satisfaction at Hospital Prado.

In conclusion, the research shows that effective leadership and comprehensive human talent management are essential to transform the quality of service in the hospital setting, offering a replicable model for health institutions facing similar challenges.

**Keywords:** leadership, human talent management, service quality, patient safety, Hospital Prado, motivation strategies, staff retention, organizational culture.

## **Agradecimientos**

Al finalizar este trabajo de investigación, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas de la Clínica del Prado que me brindaron su apoyo y orientación a lo largo de este proceso.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, paciencia y sabiduría para enfrentar cada reto que se presentó durante la elaboración de esta tesis.

A mi familia, por su incondicional apoyo, comprensión y motivación en cada paso de mi formación académica.

Agradezco también a los directivos y profesionales de la salud de la Clínica del Prado en Medellín, quienes generosamente me brindaron su tiempo y compartieron sus experiencias para el desarrollo de las encuestas. Su participación fue crucial para que esta investigación pudiera llevarse a cabo.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a mis profesores del programa de Maestría en *Liderazgo y Gestión del Talento en Hospitales* por su apoyo académico y por fomentar en mí un espíritu crítico y reflexivo, así como la importancia de la integridad académica.

Por último, quiero reconocer a mis compañeros de estudio y amigos, quienes con sus palabras de aliento y discusiones enriquecedoras contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional.

A todos, muchas gracias.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a aquellas personas que, de una u otra manera, han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo durante este recorrido.

A mi madre, por ser un ejemplo constante de esfuerzo, perseverancia y amor incondicional. Su confianza en mí y su apoyo inquebrantable me han motivado a seguir adelante y a no rendirme en los momentos difíciles.

A mi familia, que ha sido mi pilar fundamental, por estar siempre presentes, brindándome palabras de aliento y acompañándome en cada etapa de este proceso.

A mis profesores y mentores, quienes me han guiado en el camino del conocimiento y me han impulsado a alcanzar mis metas académicas. Su compromiso con la educación y su dedicación han sido fundamentales para mi desarrollo profesional.

Finalmente, dedico esta tesis a todos los profesionales de la salud y directivos que, con su labor diaria, contribuyen a mejorar la calidad del servicio en los hospitales, y a quienes dedican su vida al bienestar y seguridad de los pacientes. Su trabajo incansable y su compromiso con la sociedad han sido una fuente de inspiración para la realización de esta investigación.

## INDICE GENERAL

Resumen	III
Agradecimientos	VI
Dedicatoria	VII
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1. PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Línea de investigación de la Universidad de UIIX: Liderazgo y Gestión del Talento en Hospitales.	16
1.2. Antecedentes	17
1.3. Planteamiento del problema	19
1.4. Formulación del problema:	21
1.5. Justificación	21
1.6. Objetivos	22
1.6.1. Objetivo General	22
1.6.2. Objetivos específicos	22
1.7. Hipótesis	23
1.8. Alcances temáticos y delimitación espacial y temporal	23
1.8.1. Delimitación Espacial:	23
1.8.2. Delimitación Temporal:	24

	9
2. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	24
2.1. Estado del arte	24
2.2. Marco teórico y conceptual	26
2.2.1. Liderazgo en Organizaciones de Salud	26
2.2.2. Gestión del Talento Humano	27
2.2.3. Calidad del Servicio y Seguridad del Paciente	28
2.2.4. Adopción de una Perspectiva Teórica	28
2.2.5. Enfoque Integrado del Liderazgo y la Gestión del Talento	29
2.2.6. Relaciones entre Conceptos	30
2.3. Marco legal y normativo	30
2.3.1. Normativa Nacional	31
2.3.2. Aspectos Internacionales	32
3. CAPÍTULO 3. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS	32
3.1. Matriz de operacionalización de variables	34
3.2. Enfoque y diseño metodológico	36
3.3. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis	36
3.4. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos	37
3.4.1. Métodos de Obtención del Conocimiento Teórico: Para fundamentar teóricamente la investigación, se utilizarán los siguientes métodos:	38

	10
3.4.2. Métodos de Obtención del Conocimiento Empírico	38
3.4.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos	39
3.5. Determinación de la muestra y su criterio de selección	40
3.6. Procedimiento para el trabajo de campo (Acciones proyectadas)	40
4. CAPÍTULO 4: REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	43
4.1. Acciones para el trabajo de campo	43
4.2. Descripción del proceso de aplicación de los instrumentos	44
4.3. Procesamiento de la información y representación gráfica	45
4.4. Análisis e interpretación de los resultados en los datos obtenidos	46
4.5. Redacción de resultados y discusión de regularidades del diagnóstico del problema	56
4.5.1. Regularidades Observadas	56
4.5.2. Discusión	59
5. CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN	60
5.1. Fundamentación de propuesta de transformación	60
5.2. Objetivos Específicos	61
5.3. Sistema de Actividades Propuesto	61
5.3.1. Fase 1: Diagnóstico	61
5.3.2. Fase 2: Implementación de la Estrategia de Talento Humano	62

	11
5.3.3. Fase 3: Evaluación y Retroalimentación	64
5.4. Recursos para la Aplicación de la Propuesta	65
5.5. Conclusiones	65
6. CONCLUSIONES	67
6.1. Desarrollo de una Estrategia de Talento Humano y Liderazgo Efectivo en la Calidad del Servicio al Paciente	67
6.2. Caracterización del Estado Actual de la Estrategia de Talento Humano y Liderazgo Efectivo	68
6.3. Diseño de un Sistema de Actividades para Mejorar el Liderazgo Efectivo y la Calidad del Servicio	68
6.4. Evaluación del Impacto del Sistema de Actividades Propuesto	69
7. RECOMENDACIONES	70
7.1. Recomendaciones Teóricas	70
7.2. Recomendaciones Metodológicas	70
7.3. Recomendaciones Prácticas	71
8. REFERENCIAS	73
9. ANEXOS	76

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 La estrategia de talento humano	46
Gráfico 2 Compromiso para mejorar la calidad del servicio	47
Gráfico 3 Capacitación en liderazgo para todos	48
Gráfico 4 Estrategias actuales de talento humano	49
Gráfico 5 El personal se siente apoyado y motivado	51
Gráfico 6 Estado actual de las estrategias	52
Gráfico 7 Implementación de un sistema de actividades	53

Gráfico 8 Sistema de actividades estructurado 54

Gráfico 9 Inclusión de todo el personal en las actividades 55

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Resumen Tabular de Resultados de las Encuestas 75

## INTRODUCCIÓN

El liderazgo y la gestión del talento humano en los hospitales son factores críticos para garantizar una atención de calidad y seguridad en los servicios de salud. En un entorno de alta demanda y complejidad, el desarrollo de habilidades de liderazgo en los directivos y profesionales de la salud no solo influye en la motivación y retención del personal, sino que también impacta directamente en la prevención de errores médicos y en la creación de entornos seguros para los pacientes. La adecuada gestión del talento humano, apoyada por un liderazgo efectivo, se presenta como una estrategia clave para enfrentar los desafíos del sector salud y mejorar de manera sostenible los resultados clínicos y organizacionales.

En el contexto del hospital Prado de Medellín, donde se lleva a cabo este estudio, la relevancia de estas temáticas se intensifica. La región enfrenta retos significativos en la atención médica, tales como el aumento de la demanda de servicios y la necesidad de garantizar la calidad en la atención.

Además, el entorno competitivo y la escasez de profesionales de la salud hacen que la gestión del talento humano y el liderazgo sean esenciales para fomentar un clima organizacional positivo, donde los profesionales se sientan valorados y motivados. Este estudio busca, por tanto, contribuir a la comprensión de cómo un liderazgo eficaz y la gestión adecuada del talento humano pueden ser herramientas poderosas para mejorar tanto la satisfacción del personal como la calidad de atención brindada a los pacientes en este contexto específico.

## **CAPÍTULO 1. PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El liderazgo y la gestión del talento humano en los hospitales se han convertido en temas de creciente interés dentro del campo de la administración de salud, dado su impacto fundamental en la calidad del servicio y la seguridad del paciente. La complejidad de los entornos hospitalarios modernos exige no solo competencias técnicas, sino también habilidades de liderazgo robustas que puedan enfrentar los retos cotidianos y estratégicos del sector.

Una revisión de la literatura existente revela una serie de estudios relevantes que enmarcan esta investigación. Claudia Rodríguez ha abordado la influencia del liderazgo en la gestión del talento en hospitales colombianos, destacando que un liderazgo efectivo puede mejorar la cohesión del equipo y la eficiencia operativa. Gustavo López ha examinado cómo la formación en liderazgo puede impactar positivamente en la calidad del servicio en los centros de salud en Colombia, señalando la necesidad de programas de capacitación continuos para el personal directivo. A nivel internacional, Michael West ha proporcionado una visión comparativa sobre la gestión del talento y el liderazgo en hospitales de diferentes países, evidenciando prácticas exitosas que pueden servir como referencia para mejorar los sistemas locales.

Estos estudios destacan que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la gestión del talento y la calidad del servicio, persisten problemas significativos relacionados con la retención del personal, la motivación y la prevención de errores médicos. El entorno de la investigación se sitúa en un contexto en el que las organizaciones hospitalarias enfrentan desafíos crecientes, tales como la escasez de profesionales capacitados, la alta rotación de personal y la necesidad de adoptar enfoques innovadores en la administración del talento.

La situación problemática que da lugar a esta investigación radica en la aparente contradicción entre la importancia reconocida del liderazgo y la gestión del talento, y las dificultades prácticas que enfrentan los hospitales para implementarlas de manera

efectiva. A pesar de los conocimientos disponibles y las mejores prácticas documentadas, muchos hospitales continúan luchando con la baja satisfacción del personal, la alta rotación y la ocurrencia de errores médicos.

Esta paradoja indica que, aunque se han identificado estrategias y teorías relevantes, su aplicación práctica sigue siendo insuficiente para abordar estos problemas de manera integral.

### **1.1.Línea de investigación de la Universidad de UIIX: Liderazgo y Gestión del Talento en Hospitales.**

El estudio del liderazgo y la gestión del talento en el ámbito hospitalario se encuentra alineado con la línea de investigación del programa de Maestría de la UIIX en Gestión del Talento Humano en Entornos de Salud. Esta línea de investigación busca abordar de manera integral los desafíos en la administración del talento en hospitales y otros centros de salud, poniendo especial énfasis en el desarrollo de habilidades de liderazgo entre directivos y profesionales de la salud, y en la creación de estrategias de reclutamiento, retención y motivación para el personal médico y administrativo.

Dentro del ámbito temático del programa de Maestría, el enfoque en liderazgo y gestión del talento humano permite explorar cómo estas competencias impactan en la calidad y seguridad de los servicios de salud, con el objetivo de mejorar la experiencia de los pacientes y los resultados clínicos. En este contexto, el programa de investigación fomenta el análisis de prácticas de liderazgo que promuevan el bienestar organizacional y que contribuyan a la reducción de errores médicos, aspectos que son esenciales para responder a las crecientes demandas del sector y garantizar un entorno seguro y eficiente en los hospitales.

Al centrar este estudio en un hospital de Medellín, se enriquece la línea de investigación con perspectivas locales y regionales, aportando datos y conclusiones que puedan aplicarse en otros contextos de atención en salud en el país. En particular, la investigación responde a la necesidad de diseñar modelos de liderazgo y gestión que atiendan los retos específicos de los entornos hospitalarios en Colombia, tales como la rotación de personal, la escasez de especialistas y las presiones de costos. De esta manera, la investigación se conecta profundamente con los objetivos del programa de Maestría, ya que no solo aborda problemas críticos en el ámbito hospitalario, sino que también propone soluciones para el desarrollo de competencias estratégicas en los profesionales de la salud, alineadas con los valores de la UIIX de promover una atención de calidad, ética y seguridad en el cuidado del paciente.

## **1.2. Antecedentes**

**Gómez, J.** (2019). En su estudio sobre liderazgo transformacional en hospitales y su impacto en la satisfacción del personal de salud, Gómez examinó cómo los estilos de liderazgo influyen en la motivación y satisfacción laboral en un hospital de Bogotá. Sus hallazgos muestran que el liderazgo transformacional no solo mejora la satisfacción del personal, sino que también fomenta un entorno de trabajo colaborativo, esencial para la reducción de errores y la mejora de la atención al paciente. Este antecedente es fundamental para el presente estudio, ya que establece una relación entre el liderazgo efectivo y el bienestar organizacional en entornos hospitalarios.

**Martínez, S., & Pérez, C.** (2021). En su investigación titulada *Estrategias de gestión del talento humano en instituciones de salud y su efecto en la retención del*

*personal*, los autores exploraron cómo las políticas de desarrollo y bienestar laboral en hospitales del Valle del Cauca impactan en la retención de médicos y personal administrativo. Los resultados indicaron que las instituciones que implementan estrategias de crecimiento profesional y apoyo al personal tienen menos problemas de rotación. Este antecedente contribuye al tema de estudio al resaltar la importancia de la gestión del talento humano para la estabilidad del equipo de salud.

**Rodríguez, M.** (2020). Su estudio, *Gestión de calidad en el sector salud y su relación con el liderazgo*, analiza la relación entre el liderazgo en los directivos de salud y la implementación de prácticas de calidad en hospitales en Medellín. Rodríguez encontró que un liderazgo orientado a la calidad permite establecer procesos de seguridad que reducen la incidencia de errores médicos, beneficiando así la calidad del servicio al paciente. Este antecedente aporta una perspectiva relevante para el presente estudio al vincular el liderazgo efectivo con la mejora continua en la calidad de los servicios de salud.

**González, A.** (2018). En su investigación sobre factores que afectan la motivación del personal de salud en hospitales de México, González identificó cómo la gestión del talento humano impacta en la motivación y el compromiso del personal. Sus hallazgos destacan que factores como la formación continua y el reconocimiento laboral son fundamentales para aumentar el compromiso del personal y reducir la rotación. Este estudio es un antecedente importante, ya que subraya la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del personal, aspectos clave en el contexto de hospitales.

**Wilson, T.** (2022). En su análisis *Leadership and talent management in healthcare: A global perspective*, Wilson examinó estrategias de liderazgo y gestión del talento en hospitales en diferentes países. Su investigación reveló que la implementación de programas de liderazgo continuo y el soporte a la formación profesional del personal de salud son prácticas fundamentales para mantener altos estándares de calidad y seguridad en los servicios de salud. Este estudio internacional proporciona un marco de referencia valioso para el contexto colombiano, aportando conocimientos que pueden adaptarse y aplicarse en hospitales locales.

### **1.3.Planteamiento del problema**

En el hospital Prado de Medellín, la calidad del servicio y la seguridad del paciente son aspectos críticos que dependen en gran medida de la efectividad del liderazgo en los directivos hospitalarios y la adecuada gestión del talento humano. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por mejorar en estos ámbitos, existen problemáticas específicas que afectan el desempeño del hospital y que resaltan la necesidad de una investigación exhaustiva. Estas problemáticas incluyen:

- **Alta rotación de personal:** Los altos índices de rotación en el hospital Prado generan constantes interrupciones en los equipos de trabajo, lo que afecta tanto la continuidad de la atención como la cohesión del equipo. La falta de personal estable dificulta la implementación de protocolos de seguridad y debilita las relaciones laborales, afectando la calidad del servicio.

- **Baja motivación y compromiso del equipo de salud:** El personal de salud en el hospital ha manifestado, en diversas evaluaciones internas, niveles de motivación y compromiso laboral por debajo de lo esperado, lo cual puede estar asociado a estilos de liderazgo inadecuados y a una gestión del talento humano insuficiente en cuanto a reconocimiento y oportunidades de crecimiento.
- **Ocurrencia de errores médicos:** La incidencia de errores médicos refleja problemas en la gestión del personal y en la implementación de protocolos de seguridad adecuados. Estos errores representan un riesgo considerable para la seguridad del paciente y subrayan la necesidad de contar con un liderazgo efectivo y una administración eficiente del talento humano que minimice los riesgos.

Estas problemáticas no solo afectan la eficiencia operativa del hospital, sino que también inciden negativamente en la experiencia y satisfacción del paciente, así como en los resultados clínicos. A pesar de la creciente conciencia sobre la importancia del liderazgo y la gestión del talento en el ámbito hospitalario, los problemas mencionados ponen de manifiesto una *carencia de estrategias efectivas de liderazgo y gestión del talento humano que respondan adecuadamente a los retos específicos del hospital Prado*. Esta situación problemática revela una brecha entre los objetivos de calidad y seguridad del hospital y los resultados actuales, lo cual evidencia la necesidad de desarrollar e implementar enfoques de liderazgo y gestión que favorezcan un entorno seguro y de calidad en los servicios de salud.

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿Cómo contribuir al liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024?

#### **1.5. Justificación**

La calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente son objetivos esenciales en cualquier sistema hospitalario. En este contexto, el liderazgo y la gestión del talento humano juegan un papel determinante en el logro de estos objetivos. El personal médico y administrativo, cuando es liderado de manera efectiva y gestionado de forma adecuada, no solo mejora su desempeño, sino que también contribuye a reducir errores, aumentar la satisfacción de los pacientes y promover un entorno de trabajo más seguro y motivador.

En Colombia, los hospitales enfrentan desafíos relacionados con la alta rotación de personal, el agotamiento laboral y la necesidad de implementar estrategias sostenibles de reclutamiento y retención del talento. Estas problemáticas se agravan en un sector donde los recursos son limitados y las demandas de atención médica son crecientes. Por ello, se hace necesario investigar la forma en que el desarrollo de habilidades de liderazgo y las estrategias de gestión del talento pueden contribuir a la solución de estas dificultades, mejorando tanto la calidad de los servicios como la eficiencia organizacional.

Esta investigación cobra relevancia no solo por su contribución académica al análisis de la relación entre liderazgo y gestión del talento humano, sino también por su impacto práctico. Las conclusiones y recomendaciones que se deriven de este estudio podrán ser aplicadas en el contexto hospitalario, proporcionando herramientas útiles para la mejora continua de los procesos de gestión del personal, lo cual tendrá un efecto positivo en la calidad del servicio y la seguridad del paciente.

Asimismo, este estudio responde a una necesidad identificada en la literatura y en el contexto local de contar con más investigaciones que aborden específicamente la

realidad de los hospitales colombianos. La implementación de estrategias de liderazgo y gestión del talento humano adaptadas a este contexto no solo optimizará el funcionamiento interno de los hospitales, sino que también contribuirá a la sostenibilidad del sistema de salud en el largo plazo.

## **1.6.Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Proponer un Sistema de actividades para estrategia de talento humano que contribuya a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Determinar los referentes teóricos conceptuales desarrollo de una estrategia de talento humano y liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín.
- Caracterizar el estado actual de la estrategia de talento humano y liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín en la gestión.
- Diseñar un Sistema de actividades para estrategia de talento humano que contribuya a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.

## **1.7.Hipótesis**

Si se propone un Sistema de actividades para estrategia de talento humano entonces se contribuye a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.

## **1.8.Alcances temáticos y delimitación espacial y temporal**

Este estudio se centra en el análisis del *liderazgo y la gestión del talento humano* en el contexto hospitalario, abordando específicamente el impacto de estas prácticas en la motivación, retención del personal, y en la calidad y seguridad del servicio prestado a los pacientes. El alcance temático incluye el desarrollo de habilidades de liderazgo en directivos y profesionales de la salud, así como la implementación de estrategias efectivas de gestión del talento humano, tales como reclutamiento, retención y motivación de los equipos médicos y administrativos. Además, se estudian prácticas de liderazgo orientadas a la prevención de errores médicos y la creación de entornos seguros para el bienestar de pacientes y personal.

### **1.8.1. Delimitación Espacial:**

La investigación se llevará a cabo en el hospital Prado de Medellín - Colombia. Se enfoca específicamente en un hospital de gran complejidad situada en el área urbana, que cuenta con una estructura organizativa compleja y un equipo diverso de profesionales médicos y administrativos. La elección de este hospital se basa en su relevancia en la prestación de servicios de salud y en la capacidad de implementar y evaluar estrategias de liderazgo y gestión del talento humano.

### **1.8.2. Delimitación Temporal:**

El periodo de investigación abarca desde enero de 2024 hasta octubre de 2024. Esta delimitación temporal permite captar los cambios recientes en la gestión hospitalaria y en la implementación de estrategias de liderazgo, así como evaluar sus efectos a lo largo de un ciclo completo de gestión y operación hospitalaria.

## **2. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

### **2.1.Estado del arte**

El liderazgo y la gestión del talento humano en el sector hospitalario han evolucionado significativamente a lo largo de las últimas décadas. En las primeras teorías administrativas, el enfoque principal en los hospitales estaba centrado en la administración de recursos físicos y financieros, con escasa atención al personal como recurso estratégico. Sin embargo, con el auge de teorías como las de Elton Mayo, centradas en las relaciones humanas, se empezó a valorar el papel fundamental del personal de salud en el logro de los objetivos organizacionales (Mayo, 1933).

#### **Marco Histórico**

Históricamente, la gestión hospitalaria se centraba en la administración de los recursos físicos y financieros, con poca atención a las capacidades y el bienestar del personal. Sin embargo, a mediados del siglo XX, con el auge de las teorías administrativas como la de Elton Mayo y el enfoque en las relaciones humanas, comenzó a considerarse la importancia del personal como recurso estratégico. El concepto de "gestión del talento humano" emergió como una extensión de estas ideas, destacando la necesidad de desarrollar habilidades, motivar a los empleados y mejorar las condiciones de trabajo para optimizar los resultados organizacionales.

En las décadas de 1970 y 1980, surgieron enfoques de liderazgo más participativos. Autores como Yukl (2006) propusieron que el liderazgo eficaz en entornos hospitalarios debe caracterizarse por la adaptabilidad y la capacidad de motivar

a los equipos en entornos de alta presión. En Colombia, estudios de Arias y Vásquez (2019) señalan que en el contexto local, los desafíos en la gestión del talento humano están relacionados con la alta rotación de personal y el agotamiento profesional, factores que impactan negativamente en la calidad de la atención y en la seguridad del paciente

### **Marco Actual**

En la actualidad, los hospitales enfrentan crecientes presiones debido a la alta demanda de servicios, los avances tecnológicos y las exigencias normativas para mejorar la seguridad y calidad del paciente. En este escenario, la gestión del talento humano ha cobrado una relevancia crucial. Autores colombianos como Jaime Eduardo Arias y María Fernanda Vásquez destacan que, en el contexto local, la capacidad para atraer, retener y desarrollar al personal médico y administrativo es un reto persistente debido a factores como la alta rotación y el agotamiento profesional. En la última década, el *burnout* o síndrome de desgaste profesional ha sido identificado como un problema clave en el sector salud, lo que ha llevado a un énfasis en la creación de ambientes laborales más saludables y la promoción del bienestar entre los trabajadores.

Asimismo, la investigación actual en el campo del liderazgo dentro de hospitales ha continuado demostrando la influencia del liderazgo transformacional y el liderazgo colaborativo en la mejora de los resultados clínicos y organizacionales. Los estudios recientes, tanto en Colombia como a nivel internacional, subrayan que los directivos hospitalarios con habilidades de liderazgo desarrolladas no solo mejoran la cohesión de los equipos de trabajo, sino que también impulsan la innovación y la calidad en la atención médica.

Autores internacionales como Gary Yukl (2006) han subrayado la importancia de la flexibilidad y la adaptación en el liderazgo, considerando que los hospitales son entornos donde los profesionales deben tomar decisiones rápidas y complejas, lo que requiere líderes que sepan delegar, escuchar y empoderar a sus equipos. Esta visión se complementa con la gestión del talento humano, donde se promueven estrategias de desarrollo continuo, reclutamiento eficiente y programas de retención de talento que garanticen la estabilidad y efectividad del personal.

En Colombia, las reformas en el sistema de salud, como la Ley Estatutaria de Salud de 2015, han puesto de relieve la necesidad de contar con líderes capacitados para afrontar los retos actuales, como la optimización de recursos, la mejora en la calidad del servicio y la creación de entornos de trabajo que prioricen el bienestar de los profesionales de la salud. En este sentido, la gestión del talento humano se posiciona como un eje central en las políticas hospitalarias contemporáneas, y su adecuada implementación es vista como un factor clave para el éxito en la prestación de servicios.

## **2.2.Marco teórico y conceptual**

El presente marco teórico y conceptual establece las bases teóricas que sustentan el análisis del liderazgo y la gestión del talento humano en el contexto hospitalario, con un enfoque específico en su impacto sobre la calidad y seguridad del paciente. A partir de una revisión exhaustiva de la literatura, se abordan teorías y enfoques clave relacionados con el liderazgo transformacional, la gestión estratégica de recursos humanos, y los modelos de calidad y seguridad en la atención de salud. Estos conceptos permiten contextualizar y entender cómo el desarrollo de habilidades de liderazgo y la implementación de estrategias efectivas de gestión del talento pueden influir de manera significativa en la mejora de los resultados clínicos y la eficiencia operativa en las instituciones de salud. La revisión de estudios previos también proporciona una base para identificar las brechas existentes en el hospital Prado de Medellín y justificar la necesidad de implementar mejoras en estas áreas.

### **2.2.1. Liderazgo en Organizaciones de Salud**

El liderazgo en hospitales es esencial para la mejora del desempeño organizacional y la satisfacción del personal. Según la Teoría del Liderazgo Transformacional de Bass y Riggio (2006), los líderes transformacionales inspiran y motivan a sus equipos para alcanzar metas organizacionales superiores. Este enfoque es particularmente relevante en hospitales, donde el liderazgo efectivo puede impactar

positivamente el clima laboral y la calidad de la atención brindada a los pacientes (Bass & Riggio, 2006).

Otro enfoque significativo es el Liderazgo Transaccional, que se centra en el cumplimiento de expectativas y recompensas a cambio de un desempeño adecuado (Burns, 1978). Aunque menos enfocado en la inspiración, es útil para establecer normas claras y asegurar el cumplimiento de políticas hospitalarias.

### **2.2.2. Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano en el contexto hospitalario se enfoca en el reclutamiento, desarrollo y retención de profesionales calificados para optimizar la calidad del servicio. La Teoría de la Motivación y el Rendimiento de Herzberg (1966) sugiere que la satisfacción laboral depende de factores motivacionales y del ambiente laboral. Por otro lado, el Modelo de Gestión del Talento Humano de Becker y Huselid (1998) enfatiza que la inversión en el capital humano mejora la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Autores como Arias y Vásquez (2019) destacan que, en Colombia, la alta rotación de personal médico representa un desafío en la gestión del talento humano. Las estrategias de retención y desarrollo profesional han cobrado relevancia en los últimos años para reducir el desgaste profesional y mejorar la satisfacción laboral en hospitales locales.

### **2.2.3. Calidad del Servicio y Seguridad del Paciente**

La calidad del servicio en hospitales se evalúa a través de modelos como el **SERVQUAL** de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual define la calidad mediante cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Este modelo ayuda a medir la percepción de los pacientes sobre la atención recibida y es aplicable en entornos de salud (Parasuraman et al., 1988).

Por otra parte, el **Ciclo de Deming (PDCA)** es esencial para la mejora continua de procesos, abarcando etapas de planificación, ejecución, verificación y ajuste (Deming, 1986). Este enfoque se aplica en la gestión hospitalaria para mantener estándares altos de calidad y seguridad en la atención de pacientes.

La seguridad del paciente se refiere a la prevención de errores y eventos adversos en la atención médica. Conceptos importantes en este ámbito incluyen:

**Cultura de Seguridad:** Un enfoque organizacional que promueve la comunicación abierta sobre errores y la implementación de prácticas para prevenir eventos adversos. Es fundamental en hospitales para crear un entorno seguro para los pacientes y el personal.

**Prácticas Basadas en Evidencia:** Estrategias y procedimientos respaldados por investigaciones científicas que ayudan a reducir errores y mejorar la seguridad del paciente. La implementación de estas prácticas es esencial para minimizar riesgos y garantizar una atención segura.

#### **2.2.4. Adopción de una Perspectiva Teórica**

Para abordar el problema de investigación de manera integral, se adopta una perspectiva teórica que integra el liderazgo transformacional y la gestión del talento humano con la calidad del servicio y la seguridad del paciente. Esta perspectiva busca conectar las teorías y modelos revisados con el contexto específico de los hospitales colombianos, proporcionando un enfoque cohesivo para analizar cómo las prácticas de

liderazgo y gestión del talento impactan la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

### **2.2.5. Enfoque Integrado del Liderazgo y la Gestión del Talento**

La Teoría del Liderazgo Transformacional se combina con el Modelo de Gestión del Talento Humano para examinar cómo un liderazgo inspirador y prácticas efectivas de gestión del talento pueden influir en la calidad del servicio en hospitales. Se explora cómo las habilidades de liderazgo transformacional pueden facilitar una gestión más eficaz del talento humano, contribuyendo a un ambiente laboral positivo y, en consecuencia, a una mayor calidad en la atención al paciente.

El liderazgo en el contexto hospitalario se refiere a la capacidad de los líderes para guiar, motivar y apoyar a su equipo con el objetivo de mejorar la calidad del cuidado y la eficiencia operativa. Existen diversas teorías de liderazgo que se aplican en el entorno hospitalario:

- **Liderazgo Transformacional:**

Se centra en la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a sus subordinados a alcanzar altos niveles de desempeño y compromiso. Este enfoque es esencial en hospitales, donde el liderazgo efectivo puede influir positivamente en el clima organizacional y en la calidad del cuidado al paciente.

- **Liderazgo Transaccional:**

Se enfoca en la gestión de las expectativas y recompensas a cambio de un desempeño adecuado. Aunque menos orientado a la inspiración, este estilo de liderazgo es útil para establecer normas claras y asegurar el cumplimiento de las políticas hospitalarias.

### **2.2.6. Relaciones entre Conceptos**

Los conceptos de liderazgo, gestión del talento humano, calidad del servicio y seguridad del paciente están interrelacionados de la siguiente manera:

- **Liderazgo y gestión del talento humano:** Un liderazgo efectivo facilita la implementación de prácticas eficientes en la gestión del talento humano, impactando en la calidad del servicio y en la seguridad del paciente.
- **Gestión del talento humano y calidad del servicio:** Un personal bien capacitado y motivado, producto de una gestión eficaz del talento, contribuye a una atención de mayor calidad y seguridad.
- **Calidad del servicio y seguridad del paciente:** La mejora en la calidad del servicio, impulsada por un liderazgo efectivo y una gestión adecuada del talento humano, reduce la incidencia de eventos adversos y promueve la seguridad del paciente.

### **2.3.Marco legal y normativo**

Este marco legal se enfoca en las leyes y regulaciones que rigen la gestión del talento humano y la seguridad del paciente en Colombia. A nivel nacional, la Ley 100 de 1993 estructuró el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableciendo lineamientos para la organización de servicios y la gestión de recursos humanos en el sector salud (Congreso de Colombia, 1993).

#### **2.3.1. Normativa Nacional**

En Colombia, la legislación relacionada con el liderazgo y la gestión del talento en hospitales incluye:

- Ley 100 de 1993: Esta ley crea el Sistema de Seguridad Social en Salud y establece las bases para la organización de los servicios de salud en Colombia. Incluye disposiciones sobre la calidad en la atención y la gestión del talento humano en el sector salud.
- Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud): Reconoce el derecho fundamental a la salud y establece principios para garantizar la calidad y seguridad en los servicios de salud, incluyendo la formación y el desarrollo de los recursos humanos.
- Resolución 3100 de 2019: Establece los requisitos para la habilitación de los servicios de salud en Colombia, incluyendo estándares para la gestión del talento humano y la seguridad del paciente.
- Resolución 1441 de 2013: Define los criterios para la certificación en calidad de los servicios de salud y establece directrices para la capacitación y evaluación del personal médico y administrativo en hospitales.

A nivel regional, algunas entidades pueden emitir normas adicionales que complementan la legislación nacional:

- Resoluciones de la Secretaría de Salud Departamental: Cada departamento puede emitir resoluciones específicas para la gestión del talento humano y la seguridad del paciente en sus hospitales, adaptando las normas nacionales a las necesidades locales.
- Lineamientos Regionales para la Gestión del Talento Humano en Salud: Estas directrices regionales pueden enfocarse en aspectos específicos del contexto local, como la capacitación de personal en áreas con necesidades particulares.

### 2.3.2. Aspectos Internacionales

A nivel internacional, diversos tratados y directrices establecen estándares para la gestión del talento humano y la seguridad del paciente en el sector de la salud. Entre ellos:

- Organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) proporcionan directrices para la gestión de calidad y seguridad en hospitales. En particular, las directrices de la OMS enfatizan la importancia de contar con personal capacitado y liderazgo efectivo en la gestión hospitalaria (OMS, 2019). La OMS publica recomendaciones sobre la gestión del personal médico y la mejora de la calidad de los servicios de salud. Estas directrices incluyen estándares para la formación de líderes en salud y la implementación de prácticas seguras en hospitales.

Este capítulo aborda el marco legal aplicable en el contexto hospitalario colombiano, analizando cómo las normativas vigentes impactan la gestión del talento humano y los programas de seguridad del paciente en el hospital Prado de Medellín.

## **3. CAPÍTULO 3. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS**

El presente estudio se fundamenta en una metodología cualitativa, con el objetivo de explorar en profundidad cómo las habilidades de liderazgo y las estrategias de gestión del talento humano influyen en la mejora de la calidad del servicio y la seguridad del paciente en un hospital de Medellín. Esta investigación se centrará en comprender las percepciones, experiencias y prácticas de los directivos y profesionales de la salud, utilizando entrevistas en profundidad y grupos focales como principales técnicas de recolección de datos. Este enfoque permitirá captar la complejidad de las dinámicas organizacionales y las interacciones humanas dentro del hospital, ofreciendo una visión detallada de los factores que promueven o dificultan la implementación de estrategias eficaces en la gestión del talento y el liderazgo.

### 3.1. Matriz de operacionalización de variables

#### MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES

**Título:** Sistema de Actividades para Estrategia de Talento Humano que Contribuya a la Mejora del Liderazgo Efectivo en la Calidad del Servicio del Paciente en el Hospital Prado de Medellín, Gestión 2024

Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo contribuir al liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024?	Proponer un sistema de actividades para estrategia de talento humano que contribuya a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los referentes teóricos conceptuales de Sistema de Actividades de estrategia de talento humano y liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín.</li> <li>- Caracterizar el estado actual de la estrategia de talento humano y liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín en la gestión.</li> </ul>	Existe una relación significativa entre el desarrollo de habilidades de liderazgo y la implementación efectiva de estrategias de gestión del talento humano. Si se propone un sistema de actividades para desarrollar una estrategia de talento humano, se contribuye a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>1. Sistema de actividades para estrategia de talento humano</p>	<p>1.Liderazgo</p> <p>2. Gestión del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de motivación y compromiso para el cambio.</li> <li>- Cultura organizacional.</li> </ul>

		<p>- Diseñar un sistema de actividades para estrategia de talento humano que contribuya a la mejora del liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente en el Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.</p>	<p>Hospital Prado de Medellín, gestión 2024.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>1. Calidad del servicio al paciente</p> <p>2. Seguridad del paciente</p>	<p>1. Satisfacción del paciente</p> <p>2. Percepción del entorno seguro</p> <p>3. Retención y motivación del personal</p>	<p>- Encuesta de satisfacción (% de pacientes satisfechos).</p> <p>- Incidencia de errores médicos.</p> <p>- Percepción del entorno seguro por parte del personal.</p> <p>- Satisfacción laboral.</p> <p>- Encuesta de satisfacción del personal.</p>
--	--	--	--	---	---	---

### **3.2.Enfoque y diseño metodológico**

El diseño de investigación se estructura de manera mixta, la cual se basará en entrevistas a profundidad con directivos y profesionales de la salud en hospitales. Este enfoque permitirá explorar en detalle las percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con el liderazgo y la gestión del talento humano.

### **3.3.Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis**

Esta investigación adopta un enfoque mixto, integrando elementos cualitativos y cuantitativos. La elección de este enfoque responde a la necesidad de combinar el análisis interpretativo de las percepciones de los directivos y profesionales de la salud con el análisis de datos obtenidos a través de encuestas tipo Likert. Esto permitirá tanto la exploración profunda de las experiencias subjetivas como la medición de variables clave relacionadas con el liderazgo y la gestión del talento humano en el contexto hospitalario.

El enfoque mixto proporciona una base metodológica integral: por un lado, facilita la comprensión cualitativa de los fenómenos en el entorno hospitalario, abarcando las percepciones, actitudes y experiencias relacionadas con el liderazgo y la motivación del personal; por otro, incorpora el análisis cuantitativo de los datos recolectados mediante encuestas, permitiendo identificar patrones, frecuencias y tendencias que aportan a la validez de los hallazgos.

En cuanto al diseño de investigación, se adopta un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, dado que los datos se recogerán en un único punto temporal sin manipulación de variables. Esto es adecuado para describir y analizar la

relación entre el liderazgo y la gestión del talento humano en un contexto específico y en un momento determinado, sin introducir alteraciones en el entorno de estudio.

El tipo de investigación se clasifica como descriptiva, explicativa y propositiva. Es descriptiva porque caracteriza las variables de liderazgo y gestión del talento humano; es explicativa en cuanto que busca esclarecer la relación de estos factores con la calidad del servicio y la seguridad del paciente; y es propositiva, ya que los hallazgos servirán de base para sugerir mejoras en el manejo del talento humano y el liderazgo en el hospital.

Según Hernández Sampieri et al. (2014), el enfoque mixto permite maximizar las fortalezas de los métodos cualitativos y cuantitativos, mejorando así la validez de los resultados. La combinación de ambos métodos en esta investigación permite captar la complejidad del fenómeno estudiado, ofreciendo una comprensión integral de cómo las dinámicas de liderazgo influyen en la gestión del talento humano y en la calidad de la atención en los servicios hospitalarios.

Este enfoque mixto y diseño no experimental proporciona una perspectiva completa y sólida para analizar el fenómeno en cuestión, alineándose con los objetivos de la investigación y proporcionando información esencial para la elaboración de propuestas de mejora en el liderazgo y la gestión del talento en el ámbito hospitalario.

#### **3.4. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos**

En este apartado se describen los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos en la presente investigación, cuyo objetivo es analizar la

relación entre el liderazgo y la gestión del talento humano en el hospital Prado de Medellín. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando encuestas de escala Likert como instrumento principal de recolección de datos. Estas encuestas fueron aplicadas a directivos y profesionales de la salud para obtener información sobre sus percepciones en torno a la calidad del liderazgo, las estrategias de retención y motivación, y el impacto en la seguridad del paciente. Además, se seleccionaron técnicas de codificación y categorización para organizar y analizar los datos recolectados, permitiendo identificar patrones y tendencias relevantes. Este capítulo detallará el proceso de diseño, validación y aplicación de dichos instrumentos, asegurando la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos.

3.4.1. **Métodos de Obtención del Conocimiento Teórico:** Para fundamentar teóricamente la investigación, se utilizarán los siguientes métodos:

- **Histórico-Lógico:** Para analizar la evolución del liderazgo y la gestión del talento humano en el contexto hospitalario.
- **Analítico-Sintético:** Para descomponer el problema de investigación en sus componentes y sintetizar la información obtenida.
- **Hipotético-Deductivo:** Para formular hipótesis y deducir conclusiones a partir de los datos obtenidos.

3.4.2. **Métodos de Obtención del Conocimiento Empírico**

Para la recolección y análisis de datos empíricos, se empleará la **observación**, para obtener datos cualitativos sobre el entorno hospitalario y las prácticas de liderazgo y gestión del talento humano.

#### **Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos**

Los instrumentos específicos desarrollados para la recolección de datos son:

**Cuestionario de Encuesta:** Incluye preguntas cerradas en escala Likert para medir las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

**Guía de Observación:** Para registrar sistemáticamente las prácticas y comportamientos observados en los hospitales.

### **3.4.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos**

En esta investigación cualitativa sobre el liderazgo y la gestión del talento humano en hospitales, se utilizará un cuestionario estructurado de tipo Likert como instrumento principal de recolección de datos. Este cuestionario será aplicado a directivos y profesionales de la salud en el hospital Prado de Medellín, con el objetivo de recoger sus percepciones y experiencias en torno al desarrollo de habilidades de liderazgo, las estrategias de gestión del talento humano, y su impacto en la calidad y seguridad del paciente.

El uso del cuestionario tipo Likert ha sido seleccionado debido a su capacidad para captar opiniones y actitudes sobre una escala graduada, permitiendo a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relacionadas con las temáticas de estudio. De esta forma, se logra obtener una visión más matizada y subjetiva sobre las dinámicas de liderazgo y su influencia en la motivación, retención y desempeño del personal médico y administrativo.

Este instrumento será diseñado con el propósito de explorar cómo se perciben las prácticas de liderazgo en el hospital, cómo se gestionan los procesos de selección, reclutamiento y retención de talento, y cómo estas prácticas impactan la calidad de la atención al paciente. Cada ítem del cuestionario estará alineado con los objetivos específicos de la investigación y la hipótesis general, de manera que la información recolectada sea coherente con el análisis posterior que se realizará.

El cuestionario será administrado a través de formularios en línea, utilizando herramientas como Google Forms, lo que facilita su aplicación en un entorno hospitalario con alta demanda de tiempo. El formato en línea también permite una mayor flexibilidad para que los encuestados completen el cuestionario en el momento que consideren más adecuado, asegurando una mayor tasa de respuesta y reduciendo posibles sesgos de no respuesta.

En cuanto a la delimitación espacial, este instrumento será aplicado exclusivamente en el contexto del hospital Prado de Medellín, con un grupo seleccionado de directivos y profesionales de la salud, quienes representan la población clave para el análisis de las prácticas de liderazgo y gestión del talento humano. Temporalmente, la recolección de datos se llevará a cabo en un periodo específico que será detallado en la planificación de la investigación, garantizando la pertinencia y actualidad de los datos obtenidos.

Finalmente, aunque este apartado se enfoca en el propósito y selección del instrumento, el cuestionario completo y las preguntas específicas estarán incluidos en los anexos del documento final, asegurando la transparencia del proceso investigativo y facilitando la replicabilidad de los resultados.

### **3.5.Determinación de la muestra y su criterio de selección**

**Población:** Directivos y profesionales de la salud del hospital Prado de Medellín.

**Muestra:** 15 directivos del hospital y 15 profesionales de la salud seleccionados aleatoriamente y estratificados por departamento y nivel jerárquico.

#### **Criterios de Selección Muestral:**

**Criterios de Inclusión:** Directivos y profesionales de la salud con al menos cinco años de experiencia en el sector hospitalario.

**Criterios de Exclusión:** Personal administrativo sin funciones de gestión del talento humano o liderazgo.

**Criterios de Eliminación:** Participantes que no completen la encuesta o las entrevistas en su totalidad.

### **3.6.Procedimiento para el trabajo de campo (Acciones proyectadas)**

El proceso de recolección de datos para esta investigación comenzó en junio de 2024, con la aplicación de encuestas a dos grupos clave en el hospital Prado de Medellín: 15 miembros del personal administrativo y 15 profesionales de la salud. El objetivo principal de este trabajo de campo fue obtener datos relevantes sobre la relación entre el liderazgo, la gestión del talento humano y su impacto en la calidad y seguridad del paciente.

El trabajo de campo se organizó en varias fases, como se detalla a continuación:

**Planificación (Abril-Mayo 2024):**

Durante esta fase, se diseñaron las encuestas utilizando una escala Likert para medir percepciones sobre liderazgo, gestión del talento y sus implicaciones en el entorno hospitalario. También se determinaron los grupos objetivo: personal administrativo y profesionales de la salud.

**Responsables:** Maria Isabel Asprilla Córdoba

**Participantes:** Asesor externo

**Recursos:** Herramientas para el diseño de encuestas (Google Forms o equivalentes), reuniones de planificación

**Reclutamiento de participantes (Junio 2024):**

Se seleccionaron a 15 miembros del personal administrativo y 15 profesionales de la salud del hospital, asegurando que los participantes tuvieran experiencia suficiente en gestión del talento y seguridad del paciente.

**Responsables:** Maria Isabel Asprilla Córdoba

**Participantes:** directores de área y jefes de departamento

**Recursos:** Listado de empleados del hospital

**Aplicación de encuestas (Julio - Agosto 2024):**

Las encuestas se distribuyeron y completaron durante el mes de agosto de 2024. Cada participante respondió de manera confidencial, respetando el protocolo ético establecido.

**Responsables:** Maria Isabel Asprilla Córdoba (Investigador principal)

**Participantes:** Personal administrativo y de salud del hospital

**Recursos:** Plataformas de encuesta (Google Forms), dispositivos electrónicos

#### **Análisis de datos (Agosto - Septiembre 2024):**

Posterior a la recolección de las encuestas, se procedió a la revisión y análisis de los datos utilizando herramientas estadísticas cualitativas, con el fin de identificar patrones y correlaciones relevantes para la investigación.

**Responsables:** Maria Isabel Asprilla Córdoba (Investigador principal)

**Recursos:** Software de análisis de datos (NVivo)

#### **Evidencias**

Las evidencias de este procedimiento, son los formularios de las encuestas aplicadas y los cronogramas de ejecución.

#### **4. CAPÍTULO 4: REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el desarrollo de habilidades de liderazgo y la implementación de estrategias de gestión del talento humano en hospitales, tomando como referencia el Hospital Prado de Medellín. Para esto, se aplicaron encuestas a 30 participantes (15 administrativos y 15 profesionales de la salud), con el propósito de identificar sus percepciones y experiencias respecto a la gestión del talento humano y su impacto en la calidad y seguridad del paciente. Las encuestas, basadas en una escala Likert, han permitido recolectar datos que aportan una visión integral sobre el rol de los líderes hospitalarios en la creación de entornos seguros y eficientes. Los resultados se presentan en función de las principales categorías de análisis, las cuales están alineadas con los objetivos específicos de la investigación y los hallazgos relevantes.

##### **4.1. Acciones para el trabajo de campo**

Para cumplir los objetivos de este estudio, el trabajo de campo se estructuró en fases que permitieron una recolección de datos meticulosa:

- **Selección de la población de estudio:** La muestra incluyó 30 participantes del Hospital Prado de Medellín, distribuidos en dos grupos clave: 15 directivos y personal administrativo, y 15 profesionales de la salud. Esta selección estratégica permitió obtener perspectivas tanto del nivel directivo como del operativo en atención sanitaria, lo cual es

relevante para los objetivos de caracterizar el estado actual de liderazgo y la gestión del talento humano.

- **Diseño y validación del instrumento de recolección de datos:** Las encuestas se diseñaron usando una escala Likert para evaluar la percepción sobre liderazgo, estrategias de talento humano, y su influencia en la calidad y seguridad del paciente. Antes de su implementación, el cuestionario fue validado mediante una prueba piloto, ajustando lenguaje y asegurando la coherencia de los ítems en línea con los objetivos de investigación.
- **Aplicación de encuestas:** Entre julio y agosto de 2024, se aplicaron las encuestas en modalidad presencial y virtual, garantizando la participación y la confidencialidad de los encuestados. Esta fase contribuye a la recolección de datos actuales y representativos sobre las percepciones de liderazgo y gestión de talento en el hospital.
- **Análisis preliminar de datos:** Con los datos recolectados, se llevó a cabo un análisis inicial categorizando la información por temas clave de la investigación, lo cual facilitó la identificación de tendencias y áreas a profundizar.

#### **4.2.Descripción del proceso de aplicación de los instrumentos**

El proceso de aplicación de las encuestas siguió una estructura definida para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos:

- **Preparación y diseño del cuestionario:** Se desarrollaron preguntas alineadas con los objetivos específicos y variables de estudio, con un enfoque en liderazgo, estrategias de gestión del talento, y calidad y seguridad del paciente. Las preguntas, en una escala Likert de cinco puntos, permitieron captar las percepciones de los participantes de manera detallada.
- **Prueba piloto:** Antes de su implementación, una prueba piloto con 5 participantes no incluidos en la muestra final permitió optimizar la comprensión del cuestionario y verificar la coherencia interna de los ítems.
- **Selección de los participantes y aplicación de encuestas:** La muestra de 30 personas se dividió en 15 directivos y personal administrativo y 15 profesionales de la salud. Se realizaron encuestas tanto presenciales como virtuales, garantizando la confidencialidad.
- **Recolección y almacenamiento de datos:** Las respuestas fueron registradas y almacenadas en una base de datos digital restringida, usando software de análisis cualitativo para facilitar el proceso posterior de análisis.

#### **4.3. Procesamiento de la información y representación gráfica**

El procesamiento de los datos recolectados se llevó a cabo en varias etapas clave:

- **Codificación de respuestas:** Los datos de la escala Likert fueron codificados numéricamente para facilitar el análisis estadístico de las percepciones sobre liderazgo, gestión de talento humano y su impacto en la calidad y seguridad del paciente.
- **Organización y análisis de los datos:** Los resultados se organizaron en una base de datos en Excel y se crearon tablas de frecuencia para identificar tendencias y patrones en las respuestas, tanto de manera global como entre los dos grupos.
- **Análisis descriptivo:** Para cada ítem, se calcularon las frecuencias y promedios de las respuestas, así como la desviación estándar, lo cual permitió una comprensión detallada de la variabilidad en las percepciones de los participantes.
- **Comparación entre grupos:** Las percepciones de los administrativos y del personal de salud fueron comparadas utilizando gráficos de barras y tablas, mostrando visualmente las diferencias entre ambos grupos.
- **Representación gráfica e interpretación:** Los hallazgos fueron presentados mediante gráficos para facilitar el análisis y visualización de resultados, destacando áreas de consenso y disparidad entre los grupos.

#### **4.4. Análisis e interpretación de los resultados en los datos obtenidos**

El análisis de los resultados obtenidos en las encuestas se estructura según los objetivos específicos. Los datos fueron analizados utilizando gráficos y tablas que permiten una visualización clara de las tendencias y regularidades identificadas:

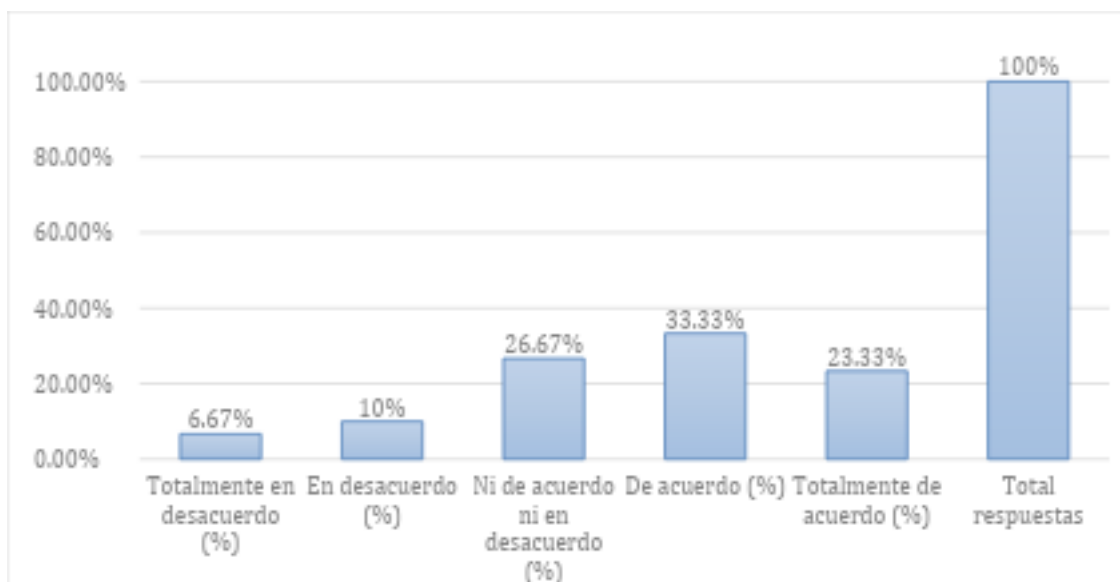
- **La estrategia de talento humano actual fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo entre el personal.**

**Resultados:** El 6.67% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.33% de acuerdo y el 23.33% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (56.67%) considera que la estrategia actual es efectiva en el desarrollo de habilidades de liderazgo, aunque un porcentaje significativo (37%) se muestra neutral o en desacuerdo, lo que sugiere la necesidad de reforzar esta área.

**Tendencia:** Existe una tendencia positiva hacia la percepción de que se están promoviendo habilidades de liderazgo, pero también se evidencian áreas de insatisfacción que requieren atención.

Gráfico 1 La estrategia de talento humano



Nota: La figura muestra la estrategia de talento humano.

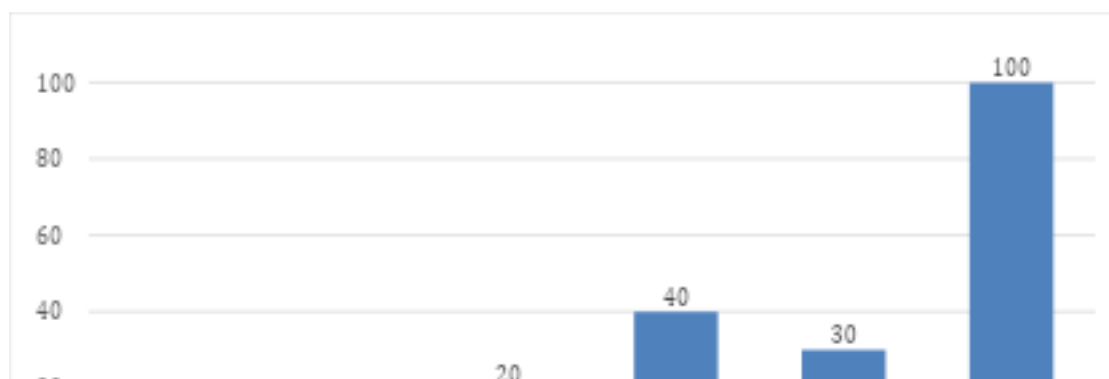
- **Existe un compromiso visible en el hospital para mejorar la calidad del servicio mediante el fortalecimiento del liderazgo.**

**Resultados:** El 3.33% de los participantes se mostró totalmente en desacuerdo, el 6.67% en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Un 70% de los encuestados percibe un compromiso visible en el hospital hacia la mejora del servicio, lo que es alentador; sin embargo, el 10% no comparte esta percepción, lo que puede indicar áreas de mejora en la comunicación del compromiso institucional.

**Tendencia:** La tendencia sugiere que, si bien el compromiso es percibido mayoritariamente de manera positiva, hay un pequeño porcentaje que no lo observa, lo que puede indicar problemas de comunicación o de implementación de iniciativas.

*Gráfico 2 Compromiso para mejorar la calidad del servicio*



Nota: La figura muestra compromiso para mejorar la calidad del servicio

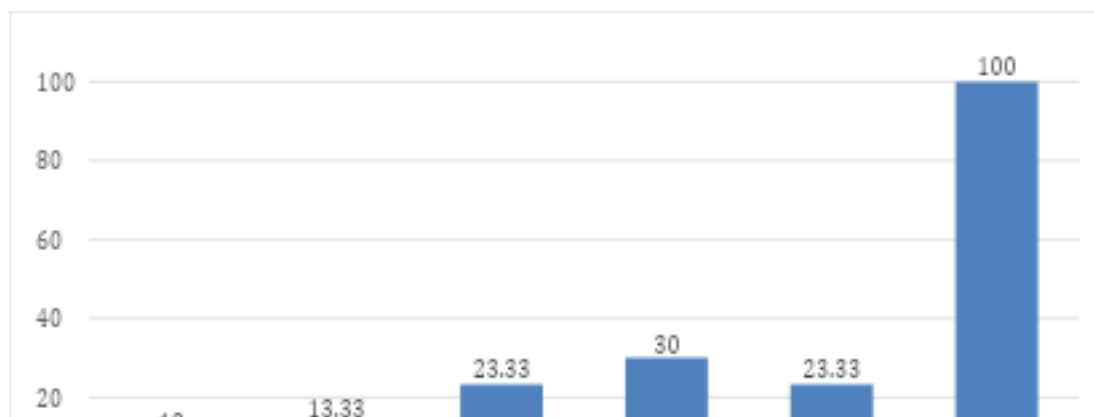
- **Se facilita la capacitación en liderazgo para todos los niveles del personal en el hospital.**

**Resultados:** El 10% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 13.33% en desacuerdo, el 23.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% de acuerdo y el 23.33% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Aunque un 53.33% de los encuestados considera que se facilita la capacitación, un 23.33% se muestra neutral, lo que indica que puede haber una percepción variada sobre la accesibilidad a oportunidades de capacitación en liderazgo.

**Tendencia:** Esto sugiere una regularidad en la percepción de que la capacitación puede no estar siendo suficientemente visibilizada o que no todos los niveles del personal tienen el mismo acceso.

Gráfico 3 Capacitación en liderazgo para todos



Nota: La figura muestra capacitación en liderazgo para todos

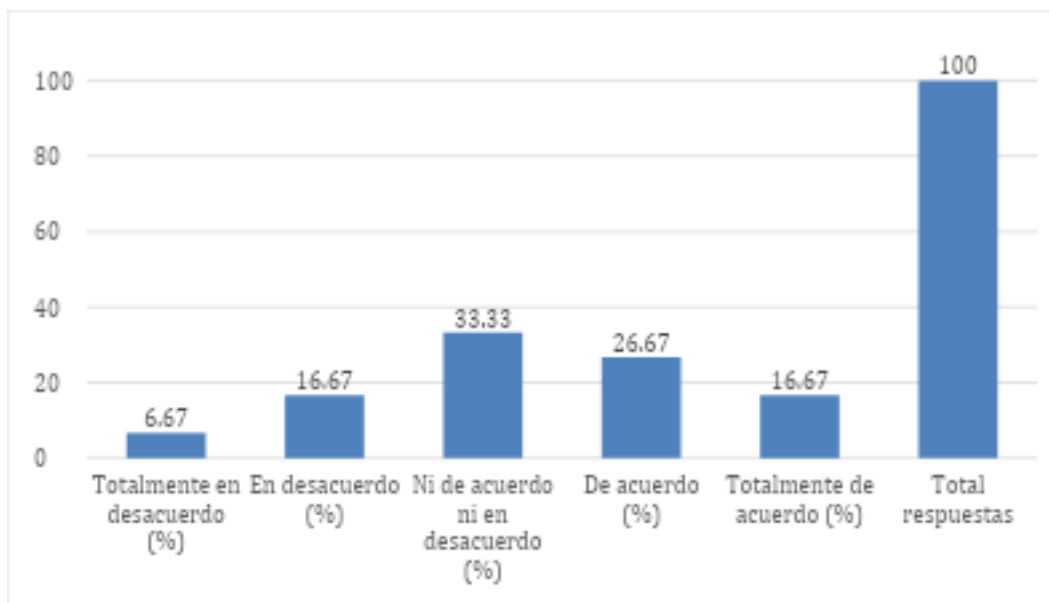
**Las estrategias actuales de talento humano en el hospital son efectivas en la retención y motivación del personal.**

**Resultados:** El 6.67% de los participantes se mostró totalmente en desacuerdo, el 16.67% en desacuerdo, el 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.67% de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** La efectividad de las estrategias actuales en retención y motivación es vista como positiva por solo el 43.34% de los encuestados, mientras que un 23.34% se mantiene neutral. Este hallazgo resalta la necesidad de revisar y posiblemente ajustar las estrategias implementadas.

**Tendencia:** La tendencia indica una preocupación general sobre la efectividad de las estrategias actuales, lo que puede estar relacionado con la insatisfacción del personal.

*Gráfico 4 Estrategias actuales de talento humano*



Nota: La figura muestra estrategias actuales de talento humano

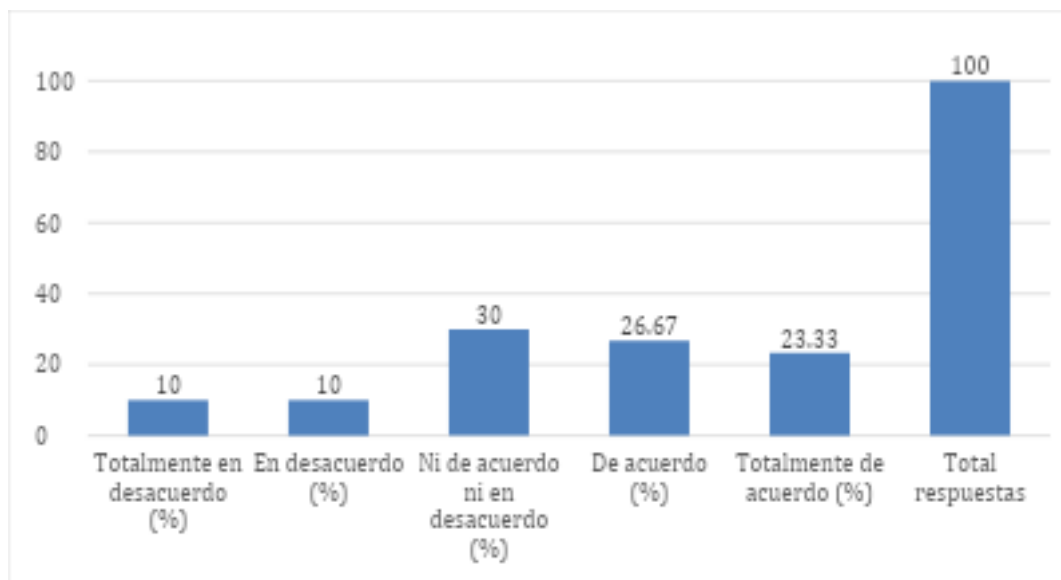
- **El personal se siente apoyado y motivado en el desarrollo de sus habilidades de liderazgo.**

**Resultados:** El 10% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.67% de acuerdo y el 23.33% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Aunque el 50% de los encuestados se siente apoyado en su desarrollo de habilidades de liderazgo, el 20% expresa desacuerdo o neutralidad, lo que sugiere que algunos miembros del personal pueden necesitar un mayor respaldo en este aspecto.

**Tendencia:** Esto sugiere que, aunque hay un apoyo, la percepción de este apoyo no es universal, lo que podría afectar la motivación y el compromiso del personal.

*Gráfico 5 El personal se siente apoyado y motivado*



Nota: La figura muestra el personal se siente apoyado y motivado

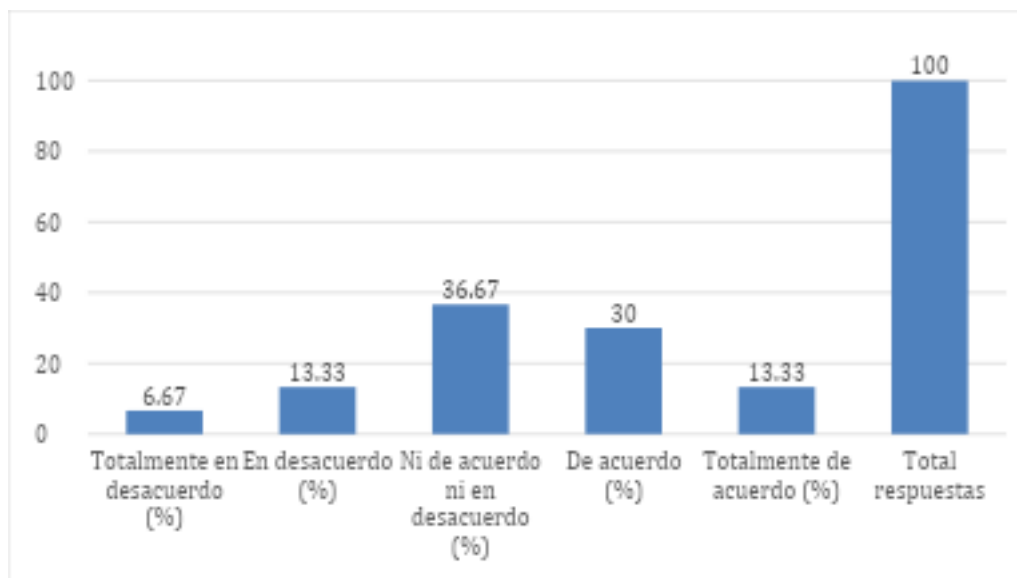
**El estado actual de las estrategias es suficiente para cubrir los desafíos del hospital en la atención de calidad.**

**Resultados:** El 6.67% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 13.33% en desacuerdo, el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% de acuerdo y el 13.33% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Solo un 43.33% de los encuestados considera que las estrategias son suficientes para enfrentar los desafíos de calidad, lo que indica una percepción de que puede haber áreas que requieren atención adicional.

**Tendencia:** Esta regularidad refleja una necesidad urgente de revisar y posiblemente reformular las estrategias actuales para alinearlas con los desafíos enfrentados en la atención.

*Gráfico 6 Estado actual de las estrategias*



Nota: La figura muestra estado actual de las estrategias

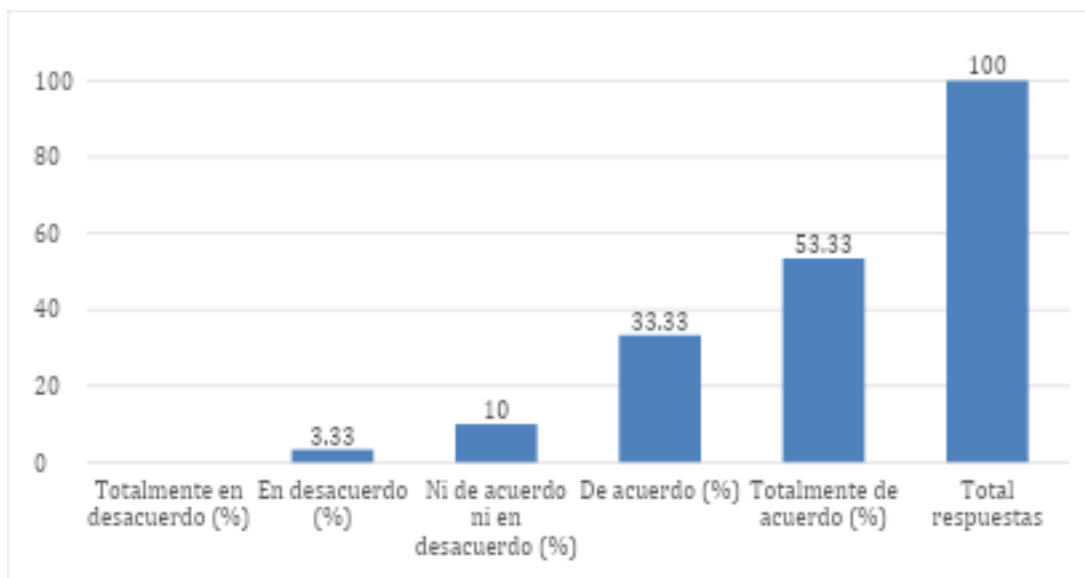
- **Se debería implementar un sistema de actividades específico para mejorar las habilidades de liderazgo.**

**Resultados:** El 0% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 3.33% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.33% de acuerdo y el 53.33% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** La abrumadora mayoría (86.66%) está a favor de implementar un sistema de actividades, lo que refleja una clara demanda por parte del personal para mejorar las habilidades de liderazgo.

**Tendencia:** Esta tendencia resalta la disposición del personal a participar en iniciativas que fortalezcan sus competencias y, por ende, la calidad del servicio.

*Gráfico 7 Implementación de un sistema de actividades*



Nota: La figura muestra Implementación de un sistema de actividades

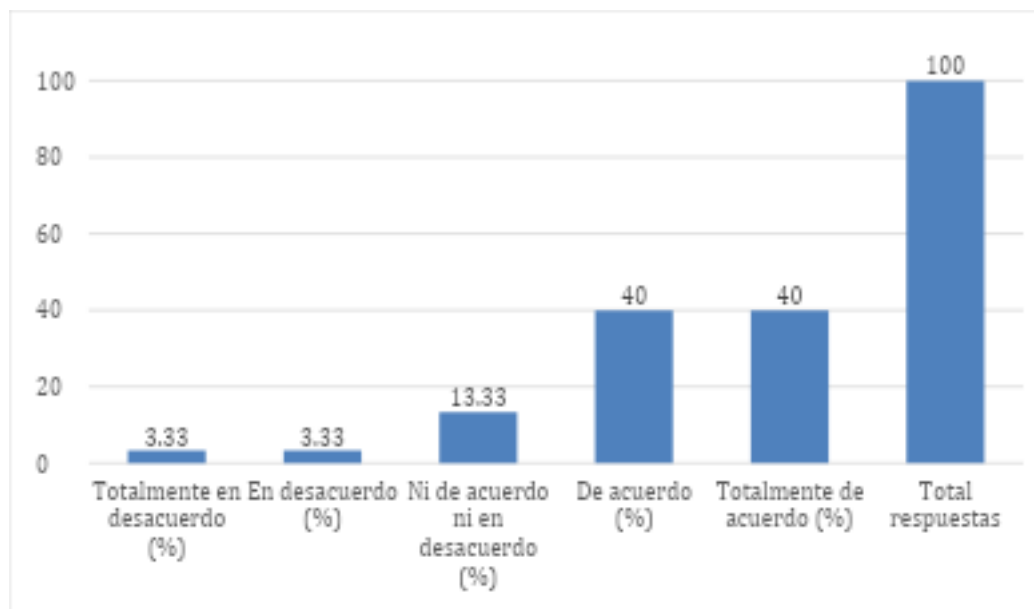
- **Un sistema de actividades estructurado podría contribuir a fortalecer la cultura organizacional en liderazgo y calidad del servicio.**

**Resultados:** El 3.33% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 3.33% en desacuerdo, el 13.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Un 80% de los encuestados ve potencial en un sistema estructurado para fortalecer la cultura organizacional, indicando un alineamiento positivo hacia iniciativas que promuevan el liderazgo y la calidad del servicio.

**Tendencia:** Esta percepción indica una alineación positiva con la necesidad de una cultura organizacional robusta que priorice el liderazgo como un pilar fundamental en la atención al paciente.

*Gráfico 8 Sistema de actividades estructurado*



Nota: La figura muestra Sistema de actividades estructurado

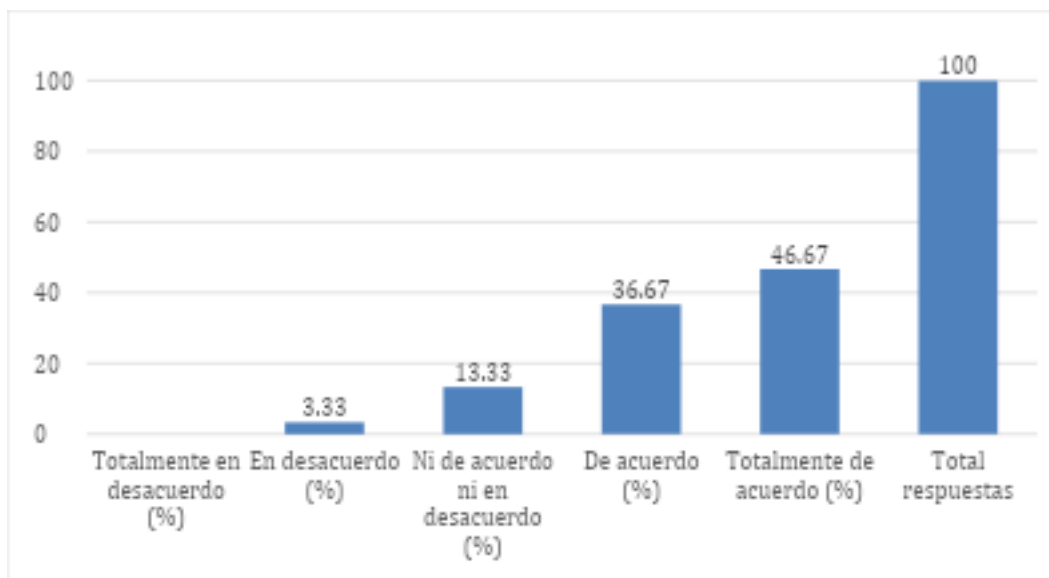
- **Las actividades de desarrollo deben incluir tanto al personal administrativo como al de salud para un impacto integral.**

**Resultados:** El 0% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo, el 3.33% en desacuerdo, el 13.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36.67% de acuerdo y el 46.67% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Con un 83.34% a favor de incluir a ambos grupos, se destaca la necesidad de un enfoque colaborativo en el desarrollo de actividades de formación que integren a todos los niveles del personal.

**Tendencia:** Esta regularidad refleja una clara tendencia hacia la colaboración y el trabajo en equipo, lo que podría fomentar un ambiente más cohesivo y eficiente en el hospital.

*Gráfico 9 Inclusión de todo el personal en las actividades*



Nota: La figura muestra Inclusión de todo el personal en las actividades

Los datos obtenidos evidencian un contexto en el que, aunque hay una percepción general positiva sobre el liderazgo y el compromiso del hospital, también emergen áreas críticas que requieren atención inmediata. Las regularidades observadas sugieren que:

- La insatisfacción general con la retención y motivación del personal indica que las estrategias actuales pueden no estar alineadas con las expectativas del equipo. Esto es fundamental, dado que el personal motivado y satisfecho es clave para garantizar la calidad del servicio.
- La alta disposición a implementar un sistema de actividades refleja la necesidad de un enfoque más sistemático en la capacitación y desarrollo de habilidades de

liderazgo, lo cual puede ser crucial para elevar la calidad de atención en el hospital.

- La percepción de que el apoyo y la capacitación no son uniformemente accesibles resalta la necesidad de mejorar la comunicación sobre las oportunidades de desarrollo y de implementar estrategias que incluyan a todo el personal, fortaleciendo así la cohesión entre diferentes roles dentro del hospital.

#### **4.5.Redacción de resultados y discusión de regularidades del diagnóstico del problema**

Los resultados obtenidos reflejan una serie de regularidades que evidencian el estado del problema en relación con las estrategias de talento humano y liderazgo. A continuación, se presenta una discusión sobre estas regularidades, contextualizando su impacto en la calidad del servicio y la atención al paciente.

##### **4.5.1. Regularidades Observadas**

###### **Percepción de desarrollo de habilidades de liderazgo:**

Aunque un 56.67% de los encuestados considera que las estrategias actuales fomentan el desarrollo de habilidades de liderazgo, existe un 37% que se manifiesta neutral o en desacuerdo. Esta regularidad indica que, a pesar de los esfuerzos, hay una percepción de insuficiencia en la implementación de programas de capacitación que realmente impacten el desarrollo del liderazgo. Este hallazgo sugiere que se deben revisar las metodologías y contenidos de capacitación para asegurar que sean relevantes y efectivas.

**Compromiso institucional:**

Un 70% de los participantes observa un compromiso visible del hospital en la mejora de la calidad del servicio mediante el liderazgo. Sin embargo, el 10% que no percibe este compromiso podría reflejar una falta de visibilidad de las acciones concretas que sustentan dicho compromiso. Esto pone de manifiesto la importancia de la comunicación interna y la necesidad de que las iniciativas sean claramente comunicadas y visibles para todo el personal.

**Efectividad de las estrategias de retención y motivación:**

La percepción de que las estrategias actuales son efectivas en la retención y motivación del personal es baja (43.34%), con un 56.66% de los encuestados que se siente neutral o insatisfecho. Esto sugiere que las políticas implementadas hasta ahora no están logrando los resultados esperados. Es crucial que se realice una evaluación exhaustiva de las estrategias de talento humano para identificar sus debilidades y áreas de mejora, ya que la retención del personal es fundamental para mantener la continuidad y calidad del servicio.

**Apoyo en el desarrollo de habilidades:**

La percepción de apoyo en el desarrollo de habilidades de liderazgo se presenta con un 50% de aprobación. Este dato indica que, si bien la mitad del personal se siente respaldado, la otra mitad podría estar experimentando un vacío en el apoyo ofrecido. Esto resalta la necesidad de implementar un sistema de mentoría o coaching que permita

un desarrollo más individualizado y efectivo de las habilidades de liderazgo entre todos los niveles del personal.

#### **Suficiencia de las estrategias para enfrentar desafíos:**

La percepción de que las estrategias actuales son suficientes para enfrentar los desafíos de atención de calidad es baja (43.33%). Esto señala una discrepancia entre las expectativas del personal y las estrategias implementadas, lo que podría resultar en una desmotivación que afecte la calidad de atención al paciente. Se requiere una revisión crítica de las estrategias para asegurarse de que aborden efectivamente las necesidades actuales del hospital.

#### **Demanda por un sistema de actividades estructurado:**

La mayoría abrumadora (86.66%) apoya la implementación de un sistema de actividades para mejorar las habilidades de liderazgo, lo que revela un fuerte deseo de desarrollo por parte del personal. Esta tendencia subraya la necesidad de un enfoque más sistemático y planificado en la capacitación y el desarrollo profesional, que no solo aborde habilidades técnicas, sino también competencias interpersonales y de liderazgo.

#### **Inclusión de personal administrativo y de salud:**

El apoyo del 83.34% a la inclusión de ambos grupos en las actividades de desarrollo indica una clara tendencia hacia un enfoque colaborativo. Esta regularidad sugiere que la creación de un ambiente de trabajo cohesionado y en equipo puede ser

beneficiosa para la mejora general de la calidad del servicio y la satisfacción del personal.

#### **4.5.2. Discusión**

El diagnóstico del problema revela un contexto en el que, a pesar de las percepciones mayoritariamente positivas sobre el compromiso y las oportunidades de desarrollo, persisten áreas significativas que requieren atención. La combinación de resultados sugiere que, aunque se han realizado esfuerzos en la implementación de estrategias de talento humano, la efectividad de estas aún es cuestionable y presenta deficiencias.

La comunicación clara y efectiva de las iniciativas, la evaluación continua de las estrategias y el fortalecimiento de los sistemas de apoyo y capacitación son elementos clave para abordar las inquietudes del personal. Además, es fundamental que las estrategias no solo se centren en el desarrollo de habilidades técnicas, sino que también promuevan el liderazgo y la cohesión entre los diferentes grupos de personal.

En conclusión, la implementación de un enfoque integral que incluya la capacitación continua, la comunicación efectiva y el apoyo sistemático al personal no solo puede mejorar las percepciones de liderazgo y talento humano, sino que también contribuirá significativamente a elevar la calidad de atención al paciente en el Hospital Prado de Medellín. Esto no solo beneficiaría al personal, sino que también tendría un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes y la reputación del hospital.

### **5. CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se ha identificado la necesidad de implementar cambios significativos en las políticas de liderazgo y gestión del talento humano en el hospital Prado de Medellín. La calidad en el servicio de salud y la seguridad del paciente dependen en gran medida de un liderazgo efectivo y de una gestión adecuada del talento humano. En el Hospital Prado de Medellín, se han identificado áreas de oportunidad en estos aspectos, lo que impacta directamente en la experiencia y satisfacción de los pacientes. Esta propuesta de transformación tiene como objetivo desarrollar un sistema de actividades que permita implementar una estrategia de talento humano enfocada en fortalecer el liderazgo y mejorar la calidad del servicio. A través de la capacitación, la motivación y el acompañamiento al personal de salud y directivo, se busca generar un cambio estructural que responda a las necesidades actuales del hospital, promoviendo un entorno seguro y de alta calidad en la atención a los pacientes.

### **5.1.Fundamentación de propuesta de transformación**

La calidad del servicio al paciente en hospitales depende significativamente de un liderazgo efectivo y de la gestión del talento humano. En el Hospital Prado de Medellín, se han identificado áreas de mejora en estos aspectos, especialmente en la coordinación y motivación del personal de salud, lo que impacta en la satisfacción y seguridad del paciente. La presente propuesta se sustenta en teorías de liderazgo transformacional y en modelos de gestión de talento humano que promuevan un entorno de trabajo colaborativo, capacitado y motivado, con el fin de lograr un cambio estructural en el servicio. Los conceptos de calidad y seguridad del paciente, así como la necesidad de prevenir errores médicos, también guían la transformación.

## 5.2.Objetivos Especificos

- Desarrollar un sistema de actividades para capacitar a los líderes y personal de salud en estrategias de liderazgo efectivo y habilidades interpersonales que fomenten un ambiente de colaboración y calidad.
- Evaluar desde los hallazgos obtenidos el estado actual de las competencias de liderazgo para la selección de las actividades del sistema de gestión del talento humano en el Hospital Prado de Medellín.
- Implementación del sistema de actividades que incluya seguimiento y retroalimentación para medir la efectividad del liderazgo en la estrategia de talento humano para la mejora de la calidad del servicio al paciente.

## 5.3.Sistema de Actividades Propuesto

Para lograr una transformación efectiva, se plantea un sistema de actividades organizadas en tres fases principales: Diagnóstico, Implementación y Evaluación.

### 5.3.1. Fase 1: Diagnóstico

**Objetivo:** Obtener una visión clara del estado actual de las competencias de liderazgo y del sistema de gestión del talento humano en el hospital.

**Actividades:**

- Encuestas y entrevistas a líderes y personal de salud para evaluar las competencias de liderazgo actuales y el nivel de satisfacción laboral.
- Análisis de documentación y revisión de registros sobre la calidad del servicio al paciente y la incidencia de problemas relacionados con el liderazgo.
- Identificación de necesidades formativas en el personal de liderazgo y otros roles estratégicos.

**Criterios de Evaluación:** Completar un diagnóstico detallado de las competencias actuales, identificando brechas en habilidades de liderazgo y áreas de oportunidad.

**Productos a Obtener:**

- Informe de diagnóstico de competencias.
- Recomendaciones iniciales de áreas a mejorar.

### **5.3.2. Fase 2: Implementación de la Estrategia de Talento Humano**

**Objetivo:** Desarrollar un sistema de capacitación para la motivación del liderazgo efectivo.

- **Actividades:**
  - Capacitaciones en liderazgo transformacional y gestión de conflictos orientadas al personal administrativo y de salud, enfocadas en la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas.

- Programas de mentoría y coaching en los que líderes más experimentados trabajen junto a nuevos líderes o aquellos que necesiten fortalecer competencias específicas.
- Creación de un sistema de incentivos para reconocer y premiar el liderazgo efectivo y los logros en el desempeño de calidad en el servicio al paciente.

**Fases y Tareas:**

**Planificación:** Elaborar un cronograma detallado de capacitaciones y actividades de mentoría.

**Ejecución:** Realizar talleres presenciales y virtuales con módulos de capacitación específicos.

**Monitoreo:** Implementar sesiones de retroalimentación periódicas para evaluar el avance y ajuste de las actividades.

**Criterios de Evaluación:**

- Evaluaciones de conocimientos y habilidades al inicio y al final de las capacitaciones.
- Medición de la satisfacción del personal con las actividades de mentoría y coaching.

**Productos a Obtener:**

- Informes de evaluación de competencias post-capacitación.
- Resultados de encuestas de satisfacción del personal

### **5.3.3. Fase 3: Evaluación y Retroalimentación**

**Objetivo:** Verificar el impacto de la estrategia de talento humano y liderazgo en la mejora de la calidad del servicio al paciente.

**Actividades:**

- Encuestas de satisfacción al paciente para medir mejoras en la percepción de calidad del servicio.
- Revisión de métricas de calidad del servicio (e.g., reducción en errores médicos, tiempos de respuesta, satisfacción del paciente).
- Evaluación de la eficacia del liderazgo mediante entrevistas y retroalimentación de los colaboradores.

**Criterios de Evaluación:**

- Cambios en los indicadores de calidad del servicio antes y después de la implementación.
- Nivel de satisfacción del paciente y del personal.

**Productos a Obtener:**

- Informe de impacto de la estrategia en la calidad del servicio al paciente.

- Recomendaciones para el fortalecimiento y continuidad de las actividades

#### **5.4. Recursos para la Aplicación de la Propuesta**

- **Recursos Humanos:** Equipo de recursos humanos y consultores externos especializados en liderazgo y desarrollo de talento humano.
- **Recursos Financieros:** Presupuesto para capacitaciones, incentivos y sistemas de seguimiento.
- **Recursos Tecnológicos:** Plataformas de aprendizaje virtual y sistemas de evaluación de desempeño.
- **Recursos Materiales:** Materiales de capacitación (manuales, guías, herramientas para evaluación).

#### **5.5. Conclusiones**

La implementación de este sistema de actividades permitirá desarrollar una estrategia de talento humano orientada a fortalecer el liderazgo efectivo y la calidad del servicio al paciente en el Hospital Prado de Medellín. A través de una combinación de capacitaciones, mentorías y un sistema de incentivos, se espera mejorar tanto la satisfacción del paciente como el clima laboral, impactando positivamente en la seguridad y calidad de los servicios de salud. La evaluación continua será clave para realizar ajustes necesarios y asegurar que el sistema de actividades logre los objetivos planteados.

## **6. CONCLUSIONES**

La presente investigación ha permitido identificar, caracterizar y proponer soluciones efectivas al problema de liderazgo y gestión del talento humano en el Hospital Prado de Medellín.

La investigación ha aportado una estrategia de intervención clara y contextualizada, que no solo responde al problema de liderazgo y gestión del talento humano, sino que también establece las bases para una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y al servicio de calidad en el Hospital Prado de Medellín. Los hallazgos y el sistema de actividades propuesto tienen el potencial de mejorar la eficiencia en el uso de recursos humanos, reducir errores médicos y aumentar la satisfacción del paciente, contribuyendo así a un entorno hospitalario más seguro y eficaz.

En conclusión, esta tesis ha demostrado que un liderazgo efectivo y una estrategia de talento humano integral son esenciales para transformar la calidad del servicio en el ámbito hospitalario, y ha brindado un modelo replicable y adaptable que puede ser de gran valor para otras instituciones de salud que enfrenten desafíos similares.

A continuación, se presentan las conclusiones en función de los objetivos específicos:

### **6.1.Desarrollo de un Sistema de Actividades para Estrategia de Talento Humano para la mejora del Liderazgo Efectivo en la Calidad del Servicio al Paciente**

El análisis desarrollado en el primer capítulo evidenció la necesidad de implementar una estrategia de talento humano que no solo forme, sino también motive y retenga al personal con habilidades de liderazgo, impactando así en la calidad de

atención. Se identificó que, sin un enfoque estructurado de liderazgo, el desempeño del personal de salud puede verse comprometido, lo que afecta la seguridad y satisfacción del paciente. Este hallazgo fundamentó la propuesta de un sistema de actividades que fomente un liderazgo efectivo, basado en principios de liderazgo transformacional y adaptado al contexto hospitalario.

## **6.2. Caracterización del Estado Actual de la Estrategia de Talento Humano y Liderazgo Efectivo**

A través de encuestas y análisis de los procesos actuales de gestión de talento en el hospital, el segundo capítulo caracterizó el estado de las competencias de liderazgo y la satisfacción del personal en cuanto a su desarrollo profesional. Los resultados mostraron la falta de una estructura de liderazgo consolidada y de oportunidades de capacitación en competencias interpersonales y de gestión. Esta etapa proporcionó datos esenciales que permitieron identificar brechas y necesidades específicas en el ámbito de liderazgo y desarrollo de talento humano, fundamentando así la estrategia propuesta.

## **6.3. Diseño de un Sistema de Actividades para Mejorar el Liderazgo Efectivo en la Calidad del Servicio**

El tercer capítulo fue clave en el desarrollo de una propuesta práctica y estructurada para solucionar el problema de investigación. Basándose en los hallazgos de las fases anteriores, se diseñó un sistema de actividades que incluyera capacitaciones, programas de mentoría y un sistema de incentivos, dirigidos a mejorar la satisfacción y

desempeño del personal. Este sistema de actividades responde a las necesidades identificadas y busca mejorar las competencias de liderazgo, impactando de manera positiva en el entorno laboral y, consecuentemente, en la calidad del servicio al paciente.

#### **6.4.Evaluación del Impacto del Sistema de Actividades Propuesto**

La última fase de la investigación subrayó la importancia de la evaluación continua para garantizar el éxito y sostenibilidad de la propuesta. Se establecieron criterios de evaluación claros, como el nivel de satisfacción del personal, la percepción del liderazgo y los indicadores de calidad del servicio al paciente. El desarrollo de instrumentos y metodologías para la evaluación de estos aspectos asegura la validez y pertinencia de la estrategia en el contexto hospitalario y permite realizar ajustes cuando sea necesario.

### **7. RECOMENDACIONES**

Estas recomendaciones buscan garantizar la sostenibilidad de la propuesta de transformación y permitir su mejora continua, promoviendo un enfoque de liderazgo y gestión del talento humano que pueda ser adaptado a las demandas cambiantes del sector salud. La implementación de estas sugerencias contribuirá a consolidar una estrategia de calidad y liderazgo efectivo en el Hospital Prado de Medellín y podrá servir de modelo

para otras instituciones que deseen mejorar sus prácticas en beneficio de la seguridad y satisfacción de los pacientes.

### **7.1.Recomendaciones Teóricas**

- Fortalecer el marco conceptual de liderazgo y gestión de talento humano en el ámbito hospitalario. Se sugiere profundizar en teorías de liderazgo transformacional y su adaptación al sector salud, así como en estudios sobre la relación entre liderazgo y calidad del servicio, para enriquecer la comprensión del impacto de estas variables en el contexto hospitalario.
- Explorar otros modelos de liderazgo aplicados a salud pública. La investigación puede beneficiarse de la integración de enfoques de liderazgo como el liderazgo colaborativo y el liderazgo ético, que podrían ofrecer perspectivas complementarias para la mejora de la calidad en la atención de pacientes.

### **7.2.Recomendaciones Metodológicas**

- Considerar un enfoque de investigación mixto en futuros estudios para obtener una visión más completa del impacto de la estrategia en la calidad del servicio. La integración de métodos cuantitativos y cualitativos permitiría una triangulación de datos, proporcionando tanto la profundidad del análisis cualitativo como la precisión de los datos cuantitativos.
- Ampliar la muestra de estudio para incluir otros hospitales de características similares. Esto permitiría analizar la efectividad de la estrategia en diferentes

contextos y contribuiría a la validación y generalización de los hallazgos, lo cual enriquecería la solidez metodológica de la propuesta.

- Desarrollar un estudio longitudinal para evaluar el impacto de la estrategia a lo largo del tiempo. Esto permitiría analizar los efectos sostenibles de la intervención en el liderazgo y en la calidad del servicio, proporcionando información sobre su adaptación y mejoramiento continuo.

### **7.3.Recomendaciones Prácticas**

- Implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el progreso de la estrategia de liderazgo y talento humano en tiempo real. Se sugiere crear un equipo responsable de la supervisión y análisis de los indicadores de calidad y satisfacción, para hacer ajustes en función de los resultados.
- Promover una cultura organizacional de mejora continua. Se recomienda institucionalizar programas de capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo como parte del ciclo de formación del personal en el hospital, con el objetivo de que el aprendizaje y el desarrollo de competencias de liderazgo se mantengan activos en el tiempo.
- Establecer alianzas estratégicas con instituciones académicas y de salud para fomentar investigaciones y actividades de formación conjuntas. Estas alianzas podrían facilitar el acceso a nuevas metodologías y recursos para capacitar al personal, además de contribuir a la actualización constante del conocimiento en gestión y liderazgo en salud.

- Realizar evaluaciones de satisfacción de pacientes y personal de forma regular para medir la efectividad del liderazgo y el impacto en el entorno hospitalario. Este tipo de evaluaciones permitirá adaptar la estrategia en función de las necesidades de los diferentes actores involucrados, asegurando así la relevancia de la propuesta en el tiempo.

## **8. REFERENCIAS**

Abdon, M., & Arato, F. (2015). Análisis y descripción de puestos, definición de un organigrama y propuesta de un sistema de evaluación de desempeño para Expreso Alex S.R.L.

- Acosta Prado, J. C., Zárate Torres, A., & Garzón Castrillón, M. (2015). Relación entre el liderazgo transformacional y la esperanza. Estudio de 100 líderes empresariales chilenos. *Revista Científica “Visión de Futuro*.
- Aguilera Mancilla, G., Nahuat Arreguín, J. J., & Badillo Morales, O. D. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: Empresas familiares del Estado de Coahuila. *Mercados y Negocios*, (40).
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., & Sermeus, W. (2014). Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: A retrospective observational study. *The Lancet*, 383(9931), 1824-1830. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)62631-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)62631-8)
- Alcázar Cruz, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural, Revista de Temas de Coyuntura y Perspectivas*, 5(4), 89–121.
- Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias. Granica.
- Alles, M. (2017). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Granica.
- Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de recursos humanos. Ediciones Granica S.A.
- Asociación Nacional de Industriales (ANDI). (2019, noviembre 27). Retos y perspectivas del sector salud en Colombia. <https://www.andi.com.co/Home/Noticia/15634-retos-y-perspectivas-del-sector-salud-e>
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage Publications.
- Buchan, J., Twigg, D., Dussault, G., & Duffield, C. (2015). Policies to sustain the nursing workforce: An international perspective. *International Nursing Review*, 62(2), 162–170. <https://doi.org/10.1111/inr.12169>

Institute for Healthcare Improvement (IHI). (2017). A framework for safe, reliable, and effective care. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement.

JobConvo. Gestión de desempeño: qué es, beneficios y cómo medirlo.

<https://jobconvo.com/blog/es/gestion-de-desempeno-que-es-beneficios-y-como-medirlo/>

Lucidchart. ¿Cuáles son las siete herramientas básicas de calidad?

<https://www.lucidchart.com/blog/es/cuales-son-las-siete-herramientas-basicas-de-calidad>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 4816 de 2008 [Archivo PDF].

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

Ministerio de Salud. (n.d.). Seguridad del paciente y la atención segura.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

Northouse, P. G. (2018). Leadership: Theory and practice (8th ed.). Sage Publications.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (n.d.). Seguridad del paciente.

[https://www.who.int/topics/patient\\_safety/es/](https://www.who.int/topics/patient_safety/es/)

Organización Panamericana de la Salud. (2019). Salud universal en el siglo XXI: 40 años de Alma-Ata. Washington, DC: OPS/OMS.

Personio. Gestión del desempeño. <https://www.personio.es/glosario/gestion-desempeno/>

SafetyCulture. Herramientas de gestión de calidad.

<https://safetyculture.com/es/temas/herramientas-de-gestion-de-calidad/>

West, M., Armit, K., Loewenthal, L., Eckert, R., West, T., & Lee, A. (2015). Leadership and leadership development in healthcare: The evidence base. The King's Fund.

<https://www.kingsfund.org.uk/publications/leadership-and-leadership-development-health-care>.

Yukl, G. (2013). Leadership in organizations (8th ed.). Pearson.

## **9. ANEXOS**

*Tabla 1 Resumen Tabular de Resultados de las Encuestas*

<b>Categoría</b>	<b>Afirmación</b>	<b>Totalmente en desacuerdo (%)</b>	<b>En desacuerdo (%)</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (%)</b>	<b>De acuerdo (%)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (%)</b>	<b>Total respuestas (%)</b>
<b>Desarrollo de Habilidades de Liderazgo</b>	1. La estrategia de talento humano actual fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo entre el personal.	6.67%	10%	26.67%	33.33%	23.33%	100%
	2. Existe un compromiso visible en el hospital para mejorar la calidad del servicio mediante el fortalecimiento del liderazgo.	3.33%	6.67%	20%	40%	30%	100%
	3. Se facilita la capacitación en liderazgo para todos los niveles del personal en el hospital.	10%	13.33%	23.33%	30%	23.33%	100%
<b>Estrategias de Gestión del Talento Humano</b>	4. Las estrategias actuales de talento humano en el hospital son efectivas en la retención y motivación del personal.	6.67%	16.67%	33.33%	26.67%	16.67%	100%
	5. El personal se siente	10%	10%	30%	26.67%	23.33%	100%

	apoyado y motivado en el desarrollo de sus habilidades de liderazgo.						
	6. El estado actual de las estrategias es suficiente para cubrir los desafíos del hospital en la atención de calidad.	6.67%	13.33%	36.67%	30%	13.33%	100%
<b>Propuesta de Mejora</b>	7. Se debería implementar un sistema de actividades específico para mejorar las habilidades de liderazgo.	0%	3.33%	10%	33.33%	53.33%	100%
	8. Un sistema de actividades estructurado podría contribuir a fortalecer la cultura organizacion al en liderazgo y calidad del servicio.	3.33%	3.33%	13.33%	40%	40%	100%
	9. Las actividades de desarrollo deben incluir tanto al personal administrativo o como al de salud para un impacto integral.	0%	3.33%	13.33%	36.67%	46.67%	100%



## Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

#### ANÁLISIS DEL LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTORES DETERMINANTES EN LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL “PRADO” DE MEDELLÍN

**Investigadora:** *Maria Isabel Asprilla Córdoba*

**Programa:** *Maestría en Gerencia Hospitalaria*

**Institución:** *Universidad de Investigación e Innovación de México*

#### **Descripción del Estudio**

Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el liderazgo, la gestión del talento humano y su impacto en la calidad y seguridad del paciente en el hospital Prado de Medellín. A través de encuestas, se busca recopilar información sobre las percepciones de los directivos y profesionales de la salud respecto a estos temas.

#### **Procedimiento**

Si decide participar, se le pedirá que complete una encuesta que consta de preguntas sobre su percepción del liderazgo y la gestión del talento en el hospital. La encuesta tomará aproximadamente [indicar duración, por ejemplo, 15-20 minutos] en completarse.

#### **Confidencialidad**

Toda la información recopilada en este estudio será tratada con la máxima confidencialidad. Sus respuestas serán anónimas y no se podrán rastrear a ninguna persona en particular. Los datos se utilizarán únicamente con fines de investigación y se presentarán de manera agregada en los informes y publicaciones.





## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

### **Voluntariedad**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Tiene derecho a rechazar participar o a retirarse en cualquier momento sin ninguna penalización o efecto negativo sobre su relación laboral o académica.

### **Riesgos y Beneficios**

No se anticipan riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Su participación contribuirá a mejorar la comprensión del liderazgo y la gestión del talento en el entorno hospitalario, lo que podría tener implicaciones positivas para la calidad de atención al paciente.

### **Contacto**

Si tiene alguna pregunta sobre este estudio, puede comunicarse con la investigadora a través del siguiente correo electrónico: [masprillac@comunidad.uiix.edu.mx](mailto:masprillac@comunidad.uiix.edu.mx) o al teléfono 3128229838.

### **Consentimiento**

Al firmar este documento, usted reconoce que ha leído y entendido la información proporcionada, que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que acepta participar en el estudio.

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Investigadora: \_\_\_\_\_

Firma de la Investigadora: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



## Formato de encuestas aplicadas

# ENCUESTA DE LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL TALENTO EN EL HOSPITAL

**OBJETIVO:** Recopilar datos sobre las percepciones y experiencias de los directivos y profesionales de la salud en relación con el liderazgo, la gestión del talento humano y su impacto en la calidad y seguridad del paciente.

**POBLACIÓN OBJETIVO:** Directivos y profesionales de la salud en hospitales.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el liderazgo, la gestión del talento humano y la calidad del paciente en su hospital. Por favor, marque con una 'X' la opción que mejor represente su opinión sobre cada afirmación. Utilice la siguiente escala de valoración: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo

### SECCIÓN 1: Determinar el desarrollo de una estrategia de talento humano y liderazgo efectivo en la calidad del servicio del paciente.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La estrategia de talento humano actual fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo entre el personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe un compromiso visible en el hospital para mejorar la calidad del servicio mediante el fortalecimiento del liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se facilita la capacitación en liderazgo para todos los niveles del personal en el hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SECCIÓN 2: Caracterizar el estado actual de la estrategia de talento humano y liderazgo efectivo.

Las estrategias actuales de talento humano en el hospital son efectivas en la retención y motivación del personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal se siente apoyado y motivado en el desarrollo de sus habilidades de liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Todas las respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El estado actual de las estrategias es suficiente para cubrir los desafíos del hospital en la atención de calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SECCIÓN 3: Diseñar un sistema de actividades para una estrategia de talento humano en liderazgo efectivo.

Se debería implementar un sistema de actividades específico para mejorar las habilidades de liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Las actividades de desarrollo deben incluir tanto al personal administrativo como al de salud para un impacto integral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Un sistema de actividades estructurado podría contribuir a fortalecer la cultura organizacional en liderazgo y calidad del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

***Gracias por su colaboración en esta encuesta. Su opinión es valiosa para la mejora continua de los procesos de gestión del talento y la calidad del cuidado en el hospital.***