

GESTION DEL CAPITAL HUMANO EN LA
CLINICA MATERNO INFANTIL
ADELA DE CHAR

YADITH MIER AMADOR

Trabajo de grado presentado como requisito para
Optar al título de TRABAJADORA SOCIAL

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSTGRADO
Barranquilla
(2002)

GESTION DEL CAPITAL HUMANO EN LA
CLINICA MATERNO INFANTIL
ADELA DE CHAR

YADITH MIER AMADOR

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSTGRADO
Barranquilla
(2002)

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. JUSTIFICACION	5
4. MARCO TEORICO	7
5. MARCO JURIDICO	26
6. UBICACIÓN GEOGRAFICA U TEMPORAL	28
7. CAMPO TEMPORAL	29
8. ANTECEDENTES	30
9. IMPACTO SOCIAL	31
10. TRATAMIENTO SOCIAL	32
11. ESTRATEGIAS	34
12. METODOLOGIA	35
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	37
14. BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCION

El capital humano en cualquier institución sin lugar a duda es el elemento fundamental que estructura los procesos organizacionales de toda empresa y/o negocios ha comprendido una regla muy simple que por serla no pasa por simplista donde la productividad es igual al talento humano mas el clima laboral es decir, que la buena calidad de prestación de los servicios y/o productos de las empresas dependen proporcionalmente de la calidad humana con que sean tratados los trabajadores y de las competencias individuales que tengan estos.

De todas formas la gestión del capital humano dentro de las organizaciones no es una idea descabellada, por el contrario es una idea que en toda su medida oxigena ampliamente todos los procesos de las empresas; es por ello que en el caso específico de la clínica Adela de Char, donde el capital humano es subvalorado por los directivos de la institución, se propone sensibilizar la planta de personal de la importancia que tiene la valoración y el reconocimiento del talento humano para lograr el desarrollo organizacional.

Para la comprensión y estudio el trabajo se ha dividido en tres (3) partes. La primera parte que comprende la formulación diagnóstica, la segunda parte los elementos teóricos y legales en los cuales se fundamenta el tema objeto de estudio, y la tercera parte el tratamiento e impacto social.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se puede considerar que todas las organizaciones o instituciones tienen tres tipos de recursos principales materiales, financieros y humanos; pero además están obligados a desarrollar su ventaja competitiva pasando en primer lugar por el fortalecimiento de su capital humano, el cual es el único que no puede ser copiado.

Entre estas instituciones encontramos la clínica materno infantil Adela de Char, cuenta con la estructura y la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento de sus áreas pero desafortunadamente el capital humano a nivel interno y externo no es reconocido o tratado como tal por lo tanto sus empleados se encuentran desmotivados, y además se presentan diferencias entre algunos trabajadores por que unos son tenidos mas en cuenta que otros, creando un ambiente de tensión en la institución lo que genera una mala prestación de los servicios al cliente y una desorganización en todos los programas y por consiguiente el retiro de algunos clientes a otras instituciones de salud lo que ha bajado considerablemente los recursos financieros y la posibilidad de cerrarla en unos dos años.

Por lo tanto la clínica Adela de Char del municipio de Soledad pretende crear una cultura organizacional donde se reconozca y se tenga en cuenta lo importante que es la gestión del capital humano dentro y fuera de la institución por medio de estrategias eficaces que conduzcan al mejoramiento de la organización.

Estas consideraciones llevan al investigador a formular la siguiente pregunta ¿como se da el reconocimiento de la gestión del capital humano?

OBJETIVO GENERAL

Sensibilizar a los directivos y empleados sobre la importancia de la valoración del capital humano en la clínica Materno Infantil Adela De Char del municipio de soledad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los recursos necesarios para la concientización de los empleados de la clínica.
- Implementar estrategias que conduzcan a la formación de una cultura organizacional.
- Involucrar a toda la comunidad de la clínica para mejorar los servicios y la atención al cliente.

JUSTIFICACION

Con el estudio del caso buscamos plantear a las instituciones u organizaciones entre estas la Clínica Materno Infantil Adela de Char del Municipio de soledad, lo importante que es el reconocimiento de la gestión del capital humano dentro y fuera de una organización ya que debido al trato que se le da a los empleados y clientes depende el desempeño de los trabajadores y el desarrollo de la institución.

Además diversos investigadores dedicados al estudio de las organizaciones y racionalización del trabajo demostraron que la eficiencia del trabajo no dependía únicamente de factores técnicos si no que también influye la motivación y otros aspectos psicológicos como las aspiraciones y expectativas de las personas, el ambiente de trabajo, el estilo de dirección, el reconocimiento de las capacidades como la satisfacción de dar respuestas a situaciones difíciles de trabajo.

Por tal razón la clínica Materno Infantil Adela de Char, a través de trabajadoras sociales conocedoras de la situación en que se encuentran empleados estamos interesadas en desarrollar una cultura organizacional partiendo de la gestión del capital humano por medio de estrategias eficaces que permitan a los empleados tener sentido de pertenencia hacia la institución, mejorar su interacción sin distingo de clase, profesión u oficio para conducir a la transformación de la

organización, mejorando los servicios brindándole al cliente una buena atención, para así cambiar la imagen dentro y fuera de la organización.

MARCO TEORICO.

En el siglo XXI, se ha de transformar la gestión del recurso humano. Actualmente tanto a nivel nacional como global se esta pasando por momentos particularmente de efervescencia y turbulencia en el campo de los R.H. sin embargo, el cambio puede contemplarse más como una oportunidad que como una amenaza, y los principios y practicas de la calidad total pueden ayudar a esta transformación, puesto que la calidad total de la gestión de los recursos humanos redefine los papeles de directivos y de empleados y atribuye nuevas responsabilidades a la función tradicional de G.R.H. el nuevo papel incluye imput estratégico y desarrollo continuo del sistema de R.H. a fin de incrementar la satisfacción del cliente ahora y en el futuro. ¹

Muchos competidores económicos de los estados Unidos, como Japón, Corea, Taiwán, Singapur, que tiene pocos recursos naturales pero que utilizan las mismas tecnologías básicas que Estados Unidos, han sido obligados a desarrollar su ventaja competitiva internacional pasando en primer lugar por el cultivo de sus recursos humanos. El R.H. es el único que los competidores no pueden copiar y el único que puede dar lugar a una sinergia, es decir, producir un out-Put cuyo valor total sea la suma de sus partes. ²

1. La necesidad de centrarnos en la calidad total y en la gestión de R.H. viene marcada por los desafíos a las prácticas tradicionales de HR.

2. Ibid

El organismo tradicional de normalización, I.S.O. en su norma 8402, ha definido la calidad total como el cambio de paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser en el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo en cuanto a las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.³

La calidad total en la dirección del R.H de las organizaciones con éxito conceden prioridad a la capacidad de respuestas a las necesidades actuales y futuras del consumidor. De hecho, la satisfacción del consumidor se ha convertido en una frase paraguas para toda una serie de matizaciones conceptuales que tienen lugar a las organizaciones exitosas. Se han hecho distinciones entre clientes (compradores de productos, servicios y consumidores) los consumidores finales de productos y servicios ambos deben satisfacerse, algunas veces coinciden y otras son personas diferentes. También se han hecho distinciones entre los consumidor no en cuanto a las expectativas, que se dan por su puesto y que si no se cumplen llevan a la insatisfacción, con el tiempo los satisfechos se convierten en insatisfechos a medida que los clientes se acostumbran a ellos, de ahí que se requiera una innovación, una investigación constante sobre el cliente para asegurar su satisfacción.⁴

3 – 4. PETRICK, Joseph A. Calidad total en la dirección R.H., Ediciones Gestión 2000 S.A., Barcelona España 1997, pagina 15.

Las instituciones con éxito que activa y sistemáticamente comprenden y responden a las necesidades internas del cliente tanto actuales como futuras desarrollan una cultura de energía creativa en todos los empleados. En lugar de competencia, mediante procesos normales que anticipan, satisfacen y superan las experiencias de los empleados.

CONCEPTO DE DIRECCION: "Es el compromiso intelectual de la fuerza de trabajo en su totalidad al servicio de la compañía, sin auto imponerse barreras funcionales y de clases".⁵

Solo el compromiso de las mentes de todos los empleados pueden permitir a una compañía vivir con los vaivenes y con las exigencias de su nuevo entorno.

Los profesionales de los R.H. están aprendiendo que afín de atraer y retener a trabajadores comprometidos y bien preparados deben ofrecerles una cultura de trabajo que les satisfaga y que sea agradable. Mientras que las cualidades de empleados comprometidos y competentes son un activo que se vuelve mas valioso con el tiempo, muchas empresas han pasado de contemplar los R.H como gastos que deben ser controlados o eliminados a activos que deben ser potenciados a fin de conseguir resultados excepcionales. Las compañías han recortado los paquetes de beneficios, y de jubilación y los trabajadores preparados se han llevado su preparación con ellos privando a la organización de su ventaja a competitiva.

⁵ El concepto de "dirección" en este estudio de caso es para tener claro el papel de la dirección dentro de una organización.

La calidad total proporciona a los R.H un camino para incrementar la responsabilidad de los empleados, para recibir formación continua, y los empleadores una creciente responsabilidad para proporcionar apoyo al contrato de empleados a tiempo parcial.

La diversidad y movilidad laboral esta creando nuevas necesidades y expectativas sobre la cultura laboral del futuro, la fuerza de trabajo se esta diversificando, esta envejeciendo, hay mas mujeres que nunca, se esta modificando la mezcla racial y étnica, esta cambiando el perfil educativo de los trabajadores y los trabajadores discapacitados están resurgiendo como recursos sin explotar.⁶

Estos cambios en la mano de obra han llevado a elevar las expectativas que los directivos de R.H. tradicionales no habían tenido en cuenta previamente, incluyendo la necesidad de la diversidad, contemplada como una ventaja estratégica, la necesidad de una rápida incorporación en un determinado puesto de trabajo, de flexibilidad planificada, de un amplio rango de servicios para el empleado, y de lograr el desarrollo personal y profesional.

“El capital humano se refiere a los conocimientos, habilidades, competencias y atributos incorporados en individuos que son relevantes para la actividad económica.”⁷ El capital humano y el capital social, el capital humano tiene un alcance exclusivamente individual, pues se refiere como se cita al inicio de este párrafo a los conocimientos, habilidades, competencias y atributos de una persona;

sin embargo, su utilidad y beneficios solo pueden descubrirse mediante la interacción con el capital social, la existencia de redes, normas y relaciones que permiten que la gente actúe conjuntamente, genere sinergias y construya asociaciones. La sociedad en su conjunto es el vehículo natural mediante el cual el capital humano adquiere su significado total y en que alcanza su más plena manifestación al grado de que en las décadas recientes se ha ponderado como una variable económica indicadora del desarrollo y nivel de bienestar de todos los países.

Capital humano y capital social mantienen una relación de interdependencia, pues si bien el primer esta enmarcado por las características individuales como son las genéticas y biológicas, el segundo colabora actuando como un medio de influencia, a través de las instituciones educativas, gubernamentales, organizacionales y familiares, en las que estas características se moldean y ajustan en su uso, privilegio y aprovechamiento.⁸

7. MERCADO DE VALORES, junio de 1999. # 59 (6), educación y capital humano I, Nacional financiera, edición en español Pág. 9

8. Ibid Pág. 20

Según los indicadores del Acervo de capital humano en un primer intento por medir el Acervo de capital humano de una sociedad determinada, se identificaron dos indicadores cuantitativos:

a.) el tiempo de permanencia en el sistema educativo formal y las calificaciones detenidas, entendidas como logro educacional.

b.) el ingreso monetario que obtiene una persona a partir del uso combinado de la educación recibida y sus habilidades individuales. ^{9.}

Aunque proporcionan información valiosa, en ambos casos el resultado son datos parciales, en los que no existen información cuantitativa de la pudiera resultar un análisis confiable. Parece que la clave del capital humano, su formación y sostenimiento, es la educación. Sin embargo hay que tomar el concepto ampliado de educación. Que supera con mucho a la definición tradicional que solo se relaciona con los ambientes escolares formales y la obtención de grados académicos.

En este sentido amplio, “educación” se refiere en primer termino al conjunto de conocimientos y experiencias que obtiene una persona lo largo de su vida, desde el ambiente familiar, el paso por la escuela, su inserción en la vida social y laboral activa, y el grado de productividad alcanzado en estos periodos.^{10.}

9. *Ibid.*

10. *Educación y capital humano II nacional financiera año 2001 Pág. 54*

En un segundo término igual de importante, pero más difícil de medir, se estaría hablando de la manera en que cada persona asimila las propias experiencias, y genera respuestas exitosas o no ante las diferentes situaciones que enfrenta en la vida.

De acuerdo con Charles Handy, filósofo alemán inglés con gran influencia en el desarrollo de las organizaciones, el sentido de la educación debe fomentar en el individuo tres habilidades: conceptualizar, coordinar y consolidar.

Supone una alianza estratégica entre una sociedad y sus integrantes, que facilite el incremento del acervo de capital humano y, por lo tanto de bienestar general.

Con estos antecedentes, encontrar indicadores confiables del capital humano de una sociedad es una tarea difícil, pues si se considera la educación y la inversión que se hace en ella a nivel público y privado como los indicadores más confiables.

De esta manera el concepto de educación abarca la obtención de grados académicos, la capacitación en y para el trabajo y el propio esquema del desarrollo personal hasta la intuición y habilidades de una persona para desarrollarse como un sujeto útil y deseable para las organizaciones.



Con las reservas del caso, es posible afirmar que los indicadores del capital humano demandan un enfoque cualitativo, además del cuantitativo, lo que conllevan la necesidad de analizar a cada individuo a partir de su formación, su entorno económico y sus capacidades innatas, para obtener un índice confiable, de tal manera que sea capaz de mantenerse actual y actualizada en un entorno permanentemente cambiante.

Los actores de la FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO en su libro “Los siete hábitos de la persona altamente efectiva” Stephen Covey hace regencia a dos tipos de ética:

La ética de la personalidad, según Covey establece que el individuo es resultado del medio que los rodea, y sobre el cual tiene muy pocas posibilidades de influencia, hace ver “a la persona como un elemento subordinado a los fenómenos sociales”¹¹, por lo que sus posibilidades de cambio están restringidas y subordinadas a que cambie primero el ambiente, pues de lo contrario, no existen esperanzas reales de modificación de la persona.

Por el contrario, “la ética del carácter privilegia a la persona por encima del ambiente.”¹² en resumen la persona posee cualidades y capacidades innatas que le permiten, en la medida de su disciplina, empeño y uso conciente de la voluntad, modificar con éxito sus condiciones internas y externas como ser humano.

11. COVEY, Stephen, Los siete hábitos de la gente eficaz, Editorial Piados México, 1994. 338 Pág.

12. Ibid Pág. 389.

Ambas descripciones son radicales, pero sirven como breve introducción al análisis de los actores en la gestión del capital humano, pues la vida real se desarrolla a partir de la interacción de persona y medio ambiente. Así como hay quienes consideran que el ambiente marca sus destinos, hay aquellos que están dispuestos a demostrar lo contrario.

A demás el primer actor de la gestión del capital humano es la persona misma, pues cuenta, con capacidades y destrezas desde el nacimiento que forman parte de su potencialidad individual, aunque su uso y aprovechamiento esta mas relacionado con el resto de su desarrollo en los ambientes familiares, sociales, cultural y económico.¹³

Sin embargo en la concepción física de la persona intervienen, además de factores hereditarios, elementos externos relacionados con la salud publica como son: El índice de nutrición de la madre, los cuidados durante el embarazo y hasta las condiciones del parto.

A partir del nacimiento, la persona inicia su proceso de gestión en el segundo actor que es el seno familiar, que en cultura como la mexicana tiene un papel fundamental, pues en ella se aprenden los rudimentos de la concepción del mundo externo, así como los primeros patrones de respuestas socialmente correctos.¹⁴

El concepto del capital humano en este estudio de caso es un indicador de las diferentes etapas de la formación en la persona o la gestión del capital humano

El tercer actor de la GESTION del capital humano son las instituciones educativas formales, que además de proporcionar información documental y las primeras herramientas para el manejo del medio ambiente. También tiene una gran influencia actitudinal en la persona.¹⁵

Habitualmente en la escuela, además de aprender lo relacionado con los programas educativos. Se desarrollan otros comportamientos sociales, como la aceptación de una autoridad diferente de la familia y algo muy importante, el sentido de continuidad de la persona.

Por continuidad se entiende de acuerdo con Charles Handy, la comprensión de ocupar un lugar en el mundo en un tiempo y situación particular que permite a la persona reconocerse como un eslabón entre sus antecesores y su probable descendencia y apartar de ello, comprender su papel histórico como miembro de una sociedad.¹⁶

El cuarto actor de la GESTION del capital humano son las organizaciones. Después de un periodo de duración variable en la escuela, la persona busca un lugar en los medios productivos de su sociedad, acorde con su grado de educación formal, y asistiendo a un periodo de noviciado, pues así bien posee información, habilidades y ciertas herramientas de trabajo, la empresa se encargara de su formación practica, con lo que se habrá un potencial de carrera específicamente para cada persona.¹⁷

Las empresas tienen un papel importante en la formación de la persona como capital humano, pues complementa la educación formal. Con programas de capacitación específica para el desempeño de las tareas cotidianas. En este sentido, la capacitación se convierte en antídoto para la depresión del capital humano, al incorporar nuevos conocimientos y herramientas que faciliten la vigilancia laboral de la persona.

El último actor en la GESTIÓN del capital humano es el estado en su papel de conductor de la sociedad. Cuya inversión en educación es determinante en el desarrollo de condiciones equitativas de trabajo para los integrantes de la comunidad.¹⁸ Ya que de no ser así repercute en consecuencias sociales como incremento de la delincuencia o criminalidad.

Es importante destacar que estos actores se van incorporando en torno al individuo hasta conformar una red en la que todos conviven y participan de diferentes maneras, muchas de ellas simultáneas a lo largo de la vida de cualquier persona.

18. Educación y capital humano II Nacional financiero año 2001, Pág. 55

El concepto de capital humano en este estudio de caso es un indicador de las diferentes etapas de la formación en la gestión del capital humano.

Para un país, la inversión para incrementar “el Acervo del capital humano”, es una actividad prioritaria, creciente e incesante, y que demanda la acción coordinada de todos los participantes, pues solo de esa manera es posible aspirar a un nivel de bienestar justo y equitativo. La labor, por supuesto, esta lejos de ser sencilla. Tal vez como un elemento subordinado al capital humano, el tema del capital intelectual de las organizaciones y naciones es cada vez mas frecuente, en el desarrollo de las teorías que buscan identificar, los caminos que seguirá la humanidad en el futuro inmediato.

Este capital intelectual, tal como afirman los investigadores de la materia, determinara las ventajas competitivas en el inminente siglo XXI, pues se aleja de la concepción tradicional de que es necesario contar con los recursos naturales para instalar plantas productivas en una palabra, los recursos humanos se han vuelto estratégicas para el desarrollo mundial.

Como la alianza entre las empresas pequeñas y medianas organizaciones para la distribución equitativa del riesgo de las operaciones, pues cada uno de los participantes asume su propia parte, que siempre estará a las organizaciones.

Una exigencia natural en esta nueva manera de asociacionismo es la necesidad de mantener vigentes la información y los conocimientos a través de la capacitación continua y creciente, particularmente de los empresarios, pues es la única manera de asegurar el crecimiento y la

rentabilidad del capital intelectual que para muchas organizaciones es el activo mas valioso y el mas dificil de administrar, ya que aquí es imposible contar con inventarios de reservas.

Sin embargo, como lo hacen notar algunos teóricos sociales otra vertiente de estas tendencias se relaciona con el status laboral de las personas dado que las empresas, cada vez con mayor frecuencia, es ofreciendo, trabajo en lugar de empleo.

Para diferenciar estos dos conceptos, que hasta ahora se han usado como sinónimo, es necesario definirlos en términos prácticos."Un empleo es lugar definitivo y casi permanente en una organización, lo que da como resultado una relación laboral de largo plazo en la que la empresa ofrece sueldo y prestaciones a una persona, que a cambio desempeña una serie de labores cotidianas y repetitivas, con la posibilidad de desarrollar una carrera ascendente u horizontal dentro de la organización."¹⁹.

Por el contrario," trabajo se define como la participación concreta y por tiempo limitado de una persona en el desarrollo de un proyecto específico, por lo que una vez concluido, también termina la relación laboral."²⁰.

Por otro lado como se ha observado continuamente en este estudio de caso el termino "CAPACITACION" es utilizado en varios párrafos por lo

tanto se considera definirlo.²¹” La capacitación es un campo dinámico que se mantiene en crecimiento continuo.”

19. Mercado de valores Junio de 1999.

20. *Ibid.*

Como en este estudio de caso la gestión del capital humano es para el desarrollo organizacional D.O. es importante definir que es D.O.

Muchos autores han intentado definir lo que es el D.O. en términos operacionales.

o

Warren Bennis describe el D.O. como: "Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones de tal manera que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, los mercados y los varios retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso, puesto que todo ello afecta a las personas y individualmente y en los grupos."²²

Una definición mas amplia, o sea, no restringida al empleo es la de Richard Beckhard: "un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización por medio de intervenciones planificadas en los procesos de la entidad, los cuales aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento buscando un impacto benéfico en sus trabajadores."²³

21. FERRER Pérez, Luis. Guía práctica del desarrollo organizacional. Pág. 160.

22. Ibid.

La gestión del reconocimiento del capital humano ha venido evolucionando para incorporar funciones, principios y técnicas en respuesta a la interpretación o imagen que los directivos empresariales tienen del ser humano, pues es reconocido que nos comportamos de acuerdo con el concepto que tenemos de los demás. El lugar en que es visto el hombre en la empresa va, desde un obstáculo del proceso productivo hasta convertirse en el cliente interno, pasando por el simple factor de producción.

La administración de personal como un sistema integral abierto a los nuevos conocimientos, para su permanente adaptación y mejoramiento, ha dado lugar a la aparición de diferentes niveles de su funcionamiento. Como son: Estratégico, para la gente, agente de cambio especialista, largo plazo, enfoque sistemático ser humano= fin.

PROGRAMÁTICO. Con la gente Agente Asesor Profesional, mediano plazo, enfoque instrumental ser humano= recurso OPERATIVO contra la gente, Agente de control, técnico corto plazo, enfoque normativo ser humano= opositor.

En la etapa avanzada, la gestión de personal es interpretada como un sistema administrativo cuya eficiencia es una responsabilidad compartida entre los directivos y los especialistas encargados de asesorarlos.

Según este enfoque de la administración de personal habrá en la empresa tantos administradores de personal como directivos, empezando por el máximo ejecutivo y terminando en los supervisores de primera línea.

La misión asesora de los especialistas estará afectada por la fundamentación que tenga los directivos sobre los asuntos de capital humano. Una información incompleta y tergiversada sobre el tema puede obstaculizar más la labor de los especialistas que su desconocimiento total, y un solo directivo con una pobre formación en los asuntos humanos, puede contaminar el sistema.

Otra razón por la cual se desvirtúa la tarea asesora de los especialistas es su tendencia a intervenir en la lucha por el poder dentro de la institución. Para evitar que el encargado del área de personal aproveche su posición privilegiada para competir con los directivos de línea por las máximas posiciones, las organizaciones tienen la opción de controlar la asesoría en los asuntos de personales, como un servicio externo.

La eficiencia del sistema, expresada en desempeño de la fuerza laboral se ve afectada también por el mal funcionamiento de uno cualquiera de los elementos que lo componen. Por ejemplo, el descuido del manejo de los reclamos desvía la energía humana hacia los conflictos. La sola selección adecuada o una remuneración justa y equitativa pueden no ser suficientes para mantener una fuerza laboral de alta calidad. Los esfuerzos aislados y esporádicos no mejoran significativamente la productividad laboral, pues el sistema no puede ser más eficiente que el menos eficiente de sus componentes.

El manejo adecuado de los asuntos de personal requiere, no solo sentido común y buenas relaciones interpersonales sino el conocimiento y aplicación de los conceptos, principios, procesos y técnicas que conforman la ciencia y el arte de la gestión de personal.

La moderna administración de personal requiere, no solo sentido común y buenas relaciones interpersonales sino el conocimiento y aplicación de los conceptos, principios, procesos y técnicas que conforman la ciencia y el arte de la gestión de personal.

La moderna administración de personal busca optimizar la eficiencia laboral mediante la adquisición y mantenimiento de una fuerza laboral motivada y entrenada, es decir, de alta calidad humana. Se entiende, entonces, que la calidad humana de una empresa está dada en términos del cumplimiento de las necesidades y expectativas legítimas de su cliente interno, incluyendo la de ser cada vez mejor trabajador.

Las organizaciones exitosas no han alcanzado la lealtad y creatividad de su personal de un momento a otro, sino como resultado de una administración progresista y centrada en la valoración del ser humano. En cambio, las empresas menos productivas muestran vacíos de humanización y permanecen ancladas en las etapas primitivas de la gestión de personal.

Hoy en día, la gestión del capital humano es un asunto de sobrevivencia de las organizaciones y no se pueden reemplazar con programas desarticulados, charlas emocionales, campañas demagógicas o prácticas fraudulentas, definitivamente la modernización de las empresas debe empezar por la administración de su fuerza laboral, para construir así la infraestructura que permita la implementación de estrategias gerenciales avanzadas.

Cada día las materias primas, maquinarias y tecnologías están al alcance de un mayor número de empresas, de tal manera que la ventaja competitiva deberá buscarse en la calidad humana.

MARCO JURIDICO

Durante las ultimas décadas, los directivos de R.H. han recibido una influencia importante causada por la aparición de la legislación sobre el mundo empresarial y por la necesidad de ejercer algún control sobre estos rápidos cambios a nivel político legal /regulador. Empezando en la década de los sesenta por el titulo VII de la ley de derechos civiles de 1964 y extendiéndose hasta nuestros días.

La constitución política colombiana de 1991 en sus Art. 25, 53 al 55 y el cod. Sustantivo del trabajo le da herramientas al estado y a las organizaciones e instituciones para asumir los deberes que le corresponden frente a los trabajadores tanto en sus derechos como deberes, también garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley.

El congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcionar a la cantidad calidad de trabajo; estabilidad en el empleo: Irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; Facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación mas favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derechos, primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las

relaciones laborales, garantía a la seguridad social, capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

El estado garantiza el derecho a pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales los convenios internacionales del trabajo debidamente rectificadas hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajos no pueden menos cavar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especialidad, protección del estado toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

UBICACIÓN GEOGRAFICA Y TEMPORAL

La clínica Materno Infantil Adela de Char esta ubicada en el barrio Villa Adela del sur occidente del Municipio de soledad Atlántico, en un predio de 7.000 mts cuadrados, aproximadamente.

Limita con los barrios Ciudadela Metropolitana, Prado Soledad, Manuela Beltrán, y Renacer.

Es una institución que se gesto como idea social desde el año 1995 para solventar los problemas de salud ah un sector de la población de escasos recursos económicos en el Municipio de Soledad y parte del distrito de Barranquilla.

CAMPO TEMPORAL

El estudio de caso a realizarse se llevara a cabo en un promedio de un año comenzando desde el segundo semestre del año 2001 hasta el primer semestre del año 2002, en este lapso de tiempo se a consolidado gran parte de los planteamientos expuestos en este trabajo conociendo las causas que genera el problema de la mala dirección y la poca importancia hacia los empleados y clientes de la Clínica Materno Infantil lo cual afecta directamente la productividad y la prestación de los servicios en la Clínica.

En este trabajo es necesario destacar la comunidad con la cual se va a trabajar, en este caso los empleados y directivos, por ser estos los mas apropiados para que reconozcan que el éxito de una organización depende de la interacción y el compromiso que todos, sin auto imponer barreras funcionales o de clase.

Solo el compromiso de todos sus empleados pueden permitir a una compañía vivir con los cambios y exigencias de su entorno.

ANTECEDENTES

En el año 2001 realice las prácticas profesionales de trabajador social tiempo en el cual se pudo detectar, el mal funcionamiento de la Clínica Materno Infantil Adela de Char en todos los aspectos.

Comenzando en primer lugar por que los directivos estaban a un lado y los empleados al otro.

A los empleados no se les motivaba cuando respondían a situaciones difíciles de trabajar. Se notaba un ambiente tensionante donde los empleados no podían interactuar, los clientes eran tomados como factor de producción o como comprador y consumidor de productos y servicios y no como una persona que merecía atención y respeto.

Desde entonces como trabajador social es una profesión comprometida con el desarrollo el bienestar y la calidad de vida del individuo, adquiere un compromiso inaplazable frete al abordaje del reconocimiento a la gestión del capital humano, donde se muestra la necesidad de crear programas y estrategias tendientes a mejorar el clima organizacional de la Clínica Materno Infantil Adela de Char, del Municipio de Soledad.

TRATAMIENTO SOCIAL.

El ser humano como ser perfectible, tiene la potencialidad de aprender y modificar su conducta frente a las exigencias de trabajo teniendo en cuenta que el comportamiento de las personas en una organización depende de dos tipos de factores dentro de la persona: internos unos y otros externos.

En cuanto a los internos se debe tener en cuenta la personalidad de los empleados: Motivación, Capacidad de relación, de Aprendizaje, de Percepciones y Sentimientos, Cultura, Creencias y Hábitos.

Los factores externos se deben tratar de mejorar con la reestructuración de los aspectos organizacionales tales como las políticas de la organización, sistemas de incentivos, ambiente grupal, estilo de dirección puesto que como mencionamos anteriormente es uno de los causales para el mal funcionamiento de la clínica.

Mediante el esfuerzo planificado y la aplicación creativa de largo alcance, de un sistema de valores, técnicas y procesos, administrados desde la dirección y basado en las ciencias del comportamiento, para lograr mayor efectividad y salud de la institución a través del cambio planificado según las exigencias de los trabajadores, teniendo en cuenta el comportamiento individual y en el conglomerado organizacional por medio del grupo interdisciplinario de profesionales en salud de la clínica, los cuales trabajaban por mejorar los sistemas organizacionales creando condiciones en la que los trabajadores

alcancen todo su potencial, comenzando en primera instancia por sus directivos. Es decir, la capacitación de los directivos en los asuntos de gestión de capital humano es clave para lograr una fuerza laboral de calidad y con ella altos niveles de excelencia empresarial. El trabajador social juega un papel fundamental en la concientización, aceptación de los empleados en los cambios organizacionales en pro de su bienestar social.

Como también coordinar la integración de trabajadores para evidenciar y compartir los conflictos, y aplicar encuestas a los empleados para conocer los problemas y dificultades de sus tareas, capacitar en laboratorios de sensibilización y dinámicas para toma de conciencia, en el conocimiento de si mismo y de sus relaciones con los demás y la implicación de esto en los procesos de cambio y mejoramiento continuo para el desarrollo de la organización.

ESTRATEGIAS

- Los Directivos se encargan de hacer BENCHMARKING interno con otra institución de salud de mejor calidad en la prestación de servicios al cliente interno y externo para igualar o superar las prácticas organizacionales.
 - Toda la planta de personal se encarga de establecer una retroalimentación con el cliente interno y externo preguntando, ¿En que se esta fallando y en que se esta mejorando?
 - Trabajo Social, Psicología se encargan de coordinar las diferentes actividades de capacitación en mano de todo el grupo interdisciplinario, como también de sensibilizar y orientar a los directivos y empleados de lo importante que es el reconocimiento de la gestión del capital humano.
-

METODOLOGIAS

La metodología utilizada es la participativa (I. A. P.), por que de una manera clara permite conocer la problemática que se esta presentando en la Clínica Materno Infantil Adela de Char, del Municipio de Soledad y brinda la oportunidad de caracterizar la necesidad de aportar en la Clínica los conocimientos necesarios que permitan la elaboración de un modelo de Gestión del capital humano que tienda a mejorar el clima organizacional de la clínica, la que con un buen clima organizacional los empleados contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Según Adalberto Reales, la investigación aborda el criterio de las relaciones sujeto–objeto que se produce en el proceso de la investigación tradicional de considerar que el investigador se enfrenta a una realidad que hay que desentrañar.²⁵

Es a través de esa visión, como se petrifica la existencia de fenómenos invariables, sujetos a que el investigador sea quien determine su caracterización, ausculte sus implicaciones puesto que la investigación participativa supone que la realidad social compuesta por sujetos con capacidad de pensamiento y por lo tanto de reflexión, no se les puede mirar como objeto, por lo cual se deben buscar todos los blancos que permitan generar una versión mas completa y enriquecida

acudiendo a estos mismos objetos para que participen y reduzcan una realidad en la cual interactúan constantemente.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

AÑO 2001 - 2002

ACTIVIDADES	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT	NOV.	DIC.
Sondeo por la Clinica Materno Infantil Adela de Char del M. Soledad						X 2001	X 2001	X 2001	X 2001	X 2001	
Realizar la Idea de investigacion			X 2002								
Describir la problematica a tratar en el estudio de caso.			X 2002								
Investigar los conceptos teoricos estudio de caso (cons.bibliog.) Internet			X 2002	X 2002	X 2002	X 2002	X 2002				
Revision del estudio de caso			X 2002		X 2002		X 2002				
Sistematizacion del estudio de caso								X 2002			



BIBLIOGRAFIA

- ANZOLA, Castillo Iván. Técnicas de Evaluación Organizacional, Ediciones Copyright, junio de 1998 Universidad de la Sabana, Santa Fe de Bogota, paginas 18 – 21.
- COVEY, Stephen. Los Siete Hábitos de la Gente Eficaz, Editorial Paidós, México 1994 paginas 388 – 389.
- CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991.
- FERRER, Pérez Luis. Guía Practica del Desarrollo Organizacional, pagina 160.
- EDUCACION Y CAPITAL HUMANO II # 65, pagina 54 año 2001
- GRAHAN, Sauders. El Compromiso Empresarial, Editorial Legis S.A. 1991 Santa Fe de Bogota, pagina 122.