

Universidad Del Rosario



Competitividad del recurso humano para el reto de exportar servicios de salud en  
Colombia

Artículo Trabajo de Grado (Seminario Virtual de Profundización en Dirección y  
Gerencia)

Maria Alejandra Iregui Betancourt

Bogotá

2018

Universidad Del Rosario



Competitividad del recurso humano para el reto de exportar servicios de salud en  
Colombia

Artículo Trabajo de Grado (Seminario Virtual de Profundización en Dirección y  
Gerencia

Maria Alejandra Iregui Betancourt

Javier Leonardo Gonzalez

Administración de Negocios Internacionales

Bogotá

2018

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Abstract.....	4
Keywords.....	4
1. Introducción.....	5
1.1 el contexto y los antecedentes.....	5
1.2 objetivo general del artículo.....	9
1.3 objetivos específicos.....	9
1.4 descripción de los apartados que lo conforman.....	10
2. Metodología.....	11
2.1 Tipo de revisión realizada.....	11
2.2 Estrategias de búsqueda.....	11
2.3 Criterios de inclusión.....	12
2.4 Criterios de selección revisión de la literatura.....	12
3. Resultados.....	13
4. Discusión.....	18
5. Conclusiones.....	19
6. Referencias.....	21

**Tabla gráficos**

Grafico 1 Búsqueda de criterios de referenciación por el método prisma.....12

## **Resumen**

La presente revisión pretende demostrar como el recurso humano en salud es un factor determinante para mejorar la competitividad del sector y más aún si se quiere convertir al país en un referente en venta y exportación de servicios de salud. Ya desde hace algún tiempo el país ha venido incursionando en este renglón de la economía, con logros variables, consolidación paulatina y con cumplimiento de objetivos no muy claros Castro, A.; Villarraga, M.; Barreto, Á.; Victoria, A.; Barbosa, W. (2011). El interrogante es si el recurso humano es un factor determinante que impacta positiva o negativamente estos logros y para ello que tan bien preparados está. De no ser así, conocer que hace el país y el sector para mejorar las condiciones y competencias de las personas.

## **Palabras clave**

Turismo en salud, exportación de servicios de salud, competitividad del recurso humano, empleabilidad del sector salud, ventajas competitivas del sector salud, estrategias de competitividad, recursos humanos en el sector salud, crisis del capital humano en salud.

## **Abstract**

The present review aims to demonstrate how the human resource in health is a determining factor to improve the competitiveness of the sector and even more if it is to turn the country into a reference in sales and exports of health services. For some time now the country has been venturing into this line of the economy, with variable achievements, gradual consolidation and compliance with not very clear objectives. The question is whether human resources are a determining factor that positively or negatively impacts these achievements and for that, how well prepared they are. If not, know what the country and the sector do to improve the conditions and competences of the people.

## **Keywords**

Tourism in health, export of health services, competitiveness of human resources, employability of the health sector, competitive advantages of the health sector, competitiveness strategies, human resources in the health sector, crisis of the human resource in health.

## 1. Introducción

### 1.1 El contexto y los antecedentes

Desde hace tiempo la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (1977) viene mencionado el tema del turismo médico y la exportación de servicios de salud, enmarcándolos dentro de temáticas como la globalización, la integración y la regionalización; situación que ha obligado a la salud a comprometerse en ámbitos nunca tratados, tales como: . Situación que ha obligado al sector a comprometerse en ámbitos nunca antes tratados tales como: 1) la introducción del sector salud en los programas económicos internacionales, 2) la necesidad de la calidad de los servicios prestados en salud, 3) la idoneidad de una atención segura en relación con la venta internacional de servicios de salud.

De igual manera, en nuestro país, Proexport (2009) ha resaltado el hecho que la trayectoria de Colombia en exportación de servicios de salud es más antigua ya que viene desde 1963 con la exportación de servicios oftalmológicos a través de la clínica Barraquer<sup>1</sup> y que poco a poco el país ser posicionado con el 5 % del turismo mundial medicina curativa con la expectativa de llegar al 30 % para el 2032.

---

<sup>1</sup> La clínica se da al servicio en diciembre 20 de 1968 en la ciudad de Bogotá fundada por José Ignacio Barraquer cuenta además de la gran tecnología con un Instituto para la atención gratuita de personas de pocos recursos económicos. <http://www.barraquer.com.co/Historia%20de%20la%20Cl%C3%ADnica%20Barraquer/32>

Plazas (2010) comenta que el sector salud contribuye con el 59.4% en la generación de empleo y este representa el 56% del PIB, explica que existen cuatro modos de prestar servicios internacionales de salud: 1. **Suministro transfronterizo**: Consiste en la prestación de un servicio de un país a otro país, en consecuencia, el que viaja es el servicio. 2. **Movimiento de consumidores**: Un consumidor extranjero hace uso del servicio en otro país. 3. **Presencia comercial**: Residentes nacionales que para el desarrollo de su actividad establecen presencia comercial en otro país. Y 4. **Movimiento de personas**: desplazamiento físico de personas de un país a otro para suministrar el servicio.

El Ministerio de Comercio, Industria y turismo (2009) explica que los servicios de salud, la venta de servicios internacionales y el turismo médico está compuesto por cuatro elementos esenciales: medicina curativa, preventiva, estética y servicios de bienestar y para el caso Colombiano apenas el 2.2% de los turistas que ingresan al país son turistas de salud.

Desde la perspectiva del usuario global de los servicios de salud, las personas siempre buscan tratamientos de salud en los lugares de más prestigio mayor acceso a tecnología, mejor servicio, mejor calidad, resultados clínicos y mejores precios; esto sumado a fenómenos como la recesión económica, coberturas bajas en sus sistemas de protección, dificultades en el acceso, situaciones que han obligado a la búsqueda de mejores opciones de tratamiento en países con condiciones más favorables (Giorgadze, 2015).

El país interesado en esta oportunidad ha propuesto estrategias de competitividad en el documento “Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad - Documento sectorial



Salud” del Departamento Nacional de Planeación (2007), documento en el que se analizan las perspectivas para el desarrollo competitivo del sector salud en el país y promulga políticas en el Documento COMPES (2010) en el que se establece “la Política de transformación productiva: Un modelo de desarrollo sectorial para Colombia” que busca generar un crecimiento en la economía y la generación de trabajo, motivando segmentos del mercado de alta competitividad y generando valor agregado. De esta manera buscando el logro de estándares altamente competitivos a nivel mundial.

Adicionalmente, Garavito, Peñalosa y Ruiz (2005) demuestran en su publicación cuales son los servicios de mayor aceptación internacional producidos en Colombia: Cardiología, oftalmología, odontología, cirugía plástica, medicina crítica, programas de fertilidad, manejo del Cáncer, ortopedia y rehabilitación trasplantes entre otros.

De igual manera el país se ha venido preparando para mejorar su competitividad y ha mejorado su infraestructura de prestación de servicios de una manera importante muestra de ello en el número de cerca de 50 hospitales acreditados nacional e internacionalmente, clasificación de varios hospitales colombianos dentro de los mejores de América Latina en la Revista América Economía (2018) y la aparición de nuevos proyectos de infraestructura hospitalaria con miras a la venta de servicios internacionales de salud.

Autores como Ehrbeck, Guevara y Mango (2008) y Cohen y Bodeker (2008) mencionan los siguientes elementos como determinantes que pueden afectar la competitividad del sector salud en Colombia:

- El número de hospitales con altos estándares de calidad continúa siendo bajo.
- Los usuarios de los servicios aún perciben problemas con la seguridad de la atención.
- La ocupación en altos niveles de complejidad puede ser superior del 100% y el número de camas por cada 1.000 colombianos está en 1,3 lo que demuestra de alguna manera que la capacidad hospitalaria sigue siendo insuficiente.
- Se calcula un gran déficit de médicos y personal de otras disciplinas. De acuerdo con el regulados en salud colombiano, se estima que la solicitud de servicios relacionados con la salud aumentará entre el 7 y el 10%, mientras que el crecimiento en el número de profesionales médicos crecerá en un del 3% anual.
- Colombia cuenta con un nivel de bilingüismo relativamente bajo. Se calcula que mitad de los médicos son bilingües y apenas el 8% en enfermeras.

Específicamente en los puntos cuatro y cinco de este último párrafo se esboza la importancia del RRHH para el logro de la competitividad del sector, específicamente si lo que se busca es mejorar en términos de exportación de servicios.

## **1.2 Objetivo general del artículo**

Evidenciar de la necesidad de contar con un personal idóneo que genere un impacto positivo en el logro de los resultados clínicos y de satisfacción de los usuarios, de tal manera que se mejore la competitividad del sector salud, con miras a la estrategia gubernamental de mejorar la exportación de servicios de salud en Colombia (Bordoni, 2014).

## **1.3 Objetivos específicos**

- Realizar una revisión de la literatura vigente donde se aprecie la importancia de la competitividad del Recurso Humano en salud.
- Realizar un análisis de las competencias y características básicas que debe tener el personal vinculado con el sector salud.
- Determinar la tendencia y variables que se tienen en cuenta para el desarrollo y competitividad del recurso Humano en salud específicamente dedicado a venta de servicios internacionales de salud.

#### **1.4 Descripción de los apartados que lo conforman.**

- Este artículo de revisión está compuesto por un contexto que hace evidente el submundo en el que se desarrolla la exportación de servicios de salud en el contexto colombiano y los elementos centrales para que este tipo de proyectos sean exitosos incluyendo la participación de los recursos humanos y la importancia que tienen como factores críticos de éxito en los logros.
- Resultados que marcan las tendencias de las condiciones mínimas que debe cumplir el recurso humano, involucrado los resultados en términos de competitividad del sector económico en estudio.
- Una discusión en la que se plantean los elementos a favor y en contra de considerar el recurso humano como factor determinante en el éxito de la política de competitividad del sector salud.
- Y por último las conclusiones que presentan el panorama actual del asunto en estudio y las propuestas de nuevas líneas de investigación.

## **2. Metodología**

### **2.1 Tipo de revisión realizada**

La revisión realizada se realizó mediante la búsqueda sistemática prisma, que consiste en un conjunto mínimo de elementos, basados en evidencias que ayudan a presentar informes de revisión sistemática, con esta metodología se pretende ayudar a los autores en la presentación de diferentes informes. (Bibliovirtual, 2011). Adicionalmente se hizo una revisión descriptiva, enfocada exclusivamente en temas relacionados con el objeto de estudio, buscando las fuentes principales sobre el tema, de tal manera que permita un análisis integral del tema y en cumplimiento del trabajo propuesto.

### **2.2 Estrategias de búsqueda**

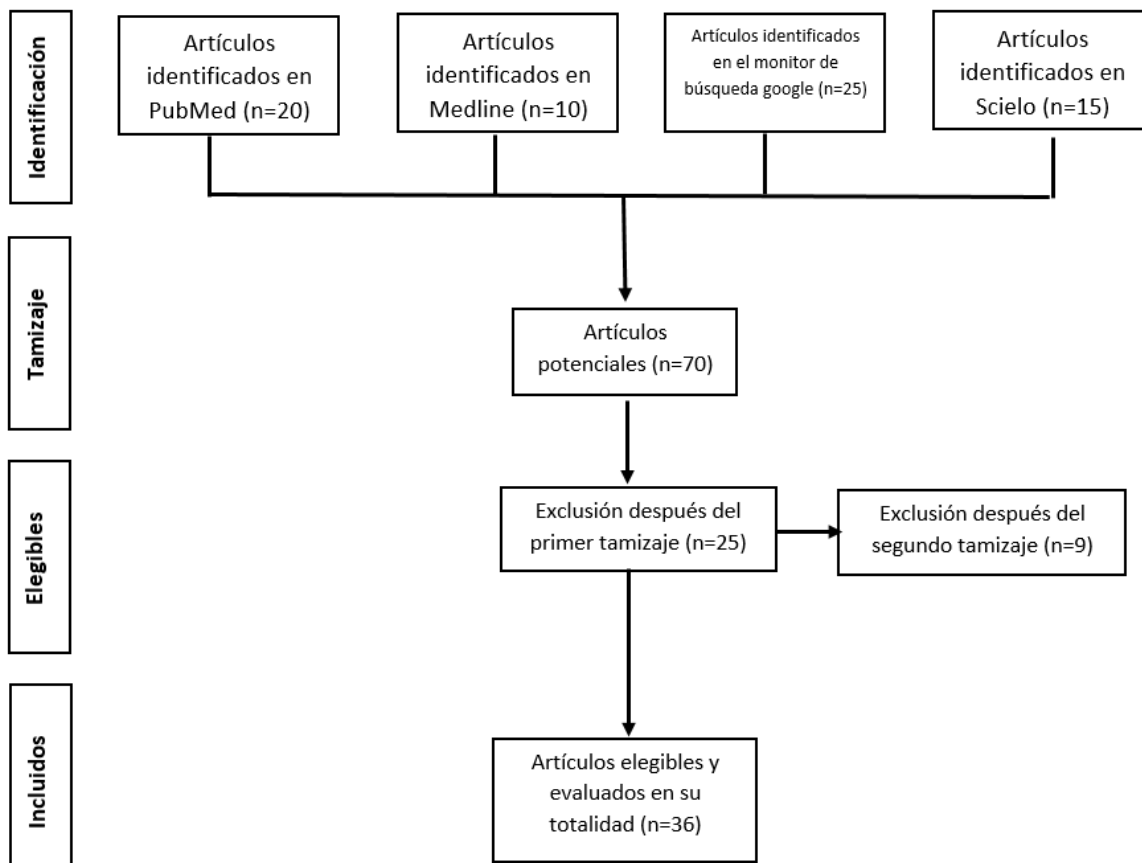
Se realizó una búsqueda en diferentes bases de datos como: Medline, Scielo, Pubmed, Science Direct, Ovid y el motor de búsqueda google. Se recopilaron varios documentos relacionados con el tema propuesto en este artículo.

### 2.3 Criterios de inclusión

Como criterios de inclusión se consideraron elementos que relacionan de manera directa el Recurso Humano con el sector salud y como este se afecta en términos de calidad, competitividad, creación de nuevos mercados para el país y los beneficios que esto tiene para la economía.

### 2.4 Criterios de selección revisión de la literatura

En el gráfico siguiente se evidencian los criterios de búsqueda



**Grafico 1** Búsqueda de criterios de referenciación por el método prisma

Fuente 1 Propia

### 3. Resultados

Realizada la revisión bibliográfica se evidencian varias tendencias que afectan al recurso humano y su impacto en la competitividad en el sector salud, con miras a la exportación de servicios de salud y al turismo médico:

- **Influencia entre personas y organizaciones para el logro de la competitividad:**

Mejía, Bravo y Montoya (2013 ) plantean que quizá es importante y estratégico para el desarrollo de una empresa competitiva y sostenible, utilizar el capital intelectual como factor de generación de conocimiento productivo. Este conocimiento se constituye en la base de la innovación y la productividad con enfoque de creación de riqueza o de valor empresarial.

Quero (2008) nos plantea en sus postulados, que la competitividad va más allá de la productividad, está enfocada en generar y fortalecer las capacidades productivas y organizacionales de las personas, para enfrentar de manera exitosa los cambios del entorno, transformando las ventajas comparativas en competitivas, dándole sustentabilidad a través del tiempo para alcanzar niveles de desarrollo elevados y mayor impacto en el servicio a los clientes.

Bajo estas premisas las organizaciones y mucho más las de salud deben renovar de manera permanente su modelo de gestión y la transformación de su cultura, enfocándose en el logro con resultados tangibles, contando con personas idóneas flexible y adaptables, que generen valor. Esto obliga a potencializar el talento humano siendo la clave para el éxito empresarial; esto se debe lograr a través del uso de herramientas gerenciales tales como: el direccionamiento estratégico, la gestión de procesos, el diseño de perfiles y estructura de cargos, entre otros. Restrepo, Antonio y Ladino (2007) añaden que esta situación debe convertir a las empresas en de talla mundial obteniendo elementos innovadores para un recurso humano multifuncional que mejore los procesos productivos, la satisfacción de los usuarios y la capacidad integral d solucionar problemas en el sector de estudio. (Añez, 2007)

Otro elemento fundamental para la mejora de la competitividad en las empresas de salud es el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de sus trabajadores, estas habilidades son centrales en empresas como estas que tienen para su funcionamiento una gran base tecnológica. La Revista Dinero (2018) en este sentido publica la calificación general de Colombia en el Índice Global de Madurez de Transformación Digital siendo del 57,64% “lo cual muestra un gran reto para el país, en su camino para aprovechar las oportunidades de la cuarta revolución industrial”. En el desglose por sectores, el ranking general ubica al sector salud en el primer lugar: Salud: 60,28%, Hidrocarburos: 58,91%, Comercio al por menor: 58,01, Comercio al por mayor: 55,80%, Alimentos y Bebidas: 57,70%. Siendo esta habilidad tecnológica primordial para los trabajadores del sector.



Quizá la calidad en salud es un aspecto trascendental para el logro de los buenos resultados clínicos, de satisfacción en usuarios y de los buenos rendimientos financieros para el sistema de salud Berwick, D.; Nolan, T.; Whittington, J. (2008). Producir con alta calidad implica garantizar que los cuidados lleguen en la forma y las condiciones que exige el paciente Ortega, Mariano, Herrera, & Hernández (2015). Esto implica niveles superiores en los procesos, en la gestión administrativa y en los intangibles; requiere además innovación, flexibilidad de la organización y una pronta adaptación a los cambios (Peñaloza, 2005).

#### **- Influencia de las personas para el logro de la competitividad en el sector de la salud**

Basados en las reformas de los modelos de salud en el mundo con especificidad del colombiano y los cambios en la tipologías de consumo, Segura (2010), los profesionales de la salud vinculados con la prestación de servicios de salud, han tenido que tener adaptaciones y evoluciones positivas, para brindar estos servicios de manera más competitiva, dentro de estas se encuentran: Mayor capacidad resolutoria, nuevas funciones y áreas de competencia, mayores competencias en términos de calidad y productividad, modificaciones sobre la manera de organizar el trabajo y desde luego han tenido que aparecer nuevas formas de contratación y pago, con gran énfasis en el desempeño. Aparecen los sistemas de incentivos y la regulación en los procesos de desarrollo y crecimiento de los de recursos humanos (Brito, 2000).

Los profesionales de la salud han entendido, especialmente los de las últimas generaciones, que elementos como la gestión de resultados clínicos, la evidencia científica, el uso de Guías de Práctica Clínica - GPC y protocolos de atención son indispensables para la atención de pacientes

de hoy, mucho más si se trata de extranjeros, que por razones de pagos elevados son más exigentes y sobre-demandantes (Jovell, 2006).

Curiosamente se requieren cuatro habilidades del profesional de la salud poco exploradas y hoy por hoy fundamentales para la implementación de este tipo de servicios: **El servicio al usuario** Massip, Reyes, Llantá, Abreu, Peña e Infante (2008) que exige un servicio diferencial y de lujo a personas extranjeras, dadas las condiciones de comprador en moneda extranjera. **La capacidad de mercadeo** para conseguir nuevos y potenciales clientes, por supuesto asociados a la estrategia anterior de servicio Torres (1996). **La capacidad del manejo de la economía de la salud** Rubio (1987) para tener una percepción del costo y la valoración de sus servicios en monedas extranjeras y por ultimo **las habilidades gerenciales** si se pretende hacerse socio de este nuevo tipo de empresas (González & Villafuerte, 2010).

#### - **Influencia de la educación en las personas para el logro de la competitividad**

Intentar homogenizar la formación de los profesionales de la salud es una tarea difícil, cada escuela tiene particularidades de formación y expone a sus educandos de manera muy disímil al conocimiento, esto dependiente del nivel profesoral con que se cuenta, de la tecnología y los métodos de enseñanza disponibles. Frenk y otros (2011) insisten en que hay evidentes vacíos y desigualdades entre los diferentes países, haciendo evidente la falla colectiva de compartir de manera equitativa los dramáticos avances en salud. La educación profesional no se ha desarrollado al ritmo de estos retos, fundamentalmente por contar con un currículo fragmentado, obsoleto y estático que produce graduandos mal equipados. Los problemas son sistémicos: una

descoordinación entre las competencias y las necesidades de los pacientes y de la población. (Lage, 1995).

Por otra parte, el desarrollo científico y tecnológico contemporáneo enfrenta otros desafíos; entre los cuales se tiene (Salas, 2000):

- **Obsolescencia de los conocimientos:** El profesional durante su vida laboral, tendrá más de una vez que renovar su arsenal de conocimiento y habilidades.
- **Aparición de nuevos conocimientos y tecnologías:** Es necesario que el profesional haya aprendido a obtener nuevos conocimientos, y sea capaz de generar nuevas tecnologías.
- **Globalización:** se tiene que compatibilizar la visión local e internacional de los problemas a solucionar y desarrollar las metodologías que correspondan.

Según el Ministerio de Educación Nacional, "Colombia tiene como meta ser uno de los tres países más competitivos de América Latina para el año 2032". Este propósito le impone al sector educativo el gran reto de consolidar una transformación hacia una educación de alta calidad, innovadora y más vanguardista. Bajo esta perspectiva el sector de la salud ha sido llamado a liderar cambios en el ámbito educativo que brinden a los jóvenes colombianos espacios adecuados para el desarrollo de las competencias que se necesitan para integrarse a una sociedad global e intercultural en el ámbito de la salud (Salmi, J. Ministerio de Educación Nacional, 2014).

Uno de los componentes más importante de esta estrategia es la incorporación de programas de bilingüismo, especialmente enfocado en contenido específico para los trabajadores

del sector salud. Existen en el SENA algunos cursos más, sin embargo, este programa es básico y no se direcciona a médicos y enfermeras en ejercicio, lo que impide dominar el tecnicismo del idioma inglés aplicado a nuestra área de estudio.

#### **4. Discusión**

- Si bien el turismo médico en Colombia se proyecta para mejorar la balanza comercial, mejorar la infraestructura hospitalaria y mejorar la imagen del país específicamente en el sector de la salud; también se evidencia que para lograrlo falta un largo camino en términos de hacer más competitivo el recurso humano en el bilingüismo, servicio al cliente, lo cual incluye el proceso de mejora continuo en la calidad de los servicios de la salud; sin dejar de lado las mejoras a la infraestructura hospitalaria privada sin olvidar la mejora de la pública para evitar de esta manera mayor inequidad y malestar entre los usuarios de los servicios nacionales (Merino, 2010).
- Todo lo anterior nos permite inferir que Colombia tendría una participación considerable del mercado del turismo de salud para el año 2020. Se podría alcanzar una participación del 5 % a nivel mundial en las categorías de medicina curativa, preventiva y estética; teniendo en cuenta el nivel de flujo de turistas de salud, provenientes principalmente de Estados Unidos, Canadá y en menor medida Panamá. (de la Puente Pacheco, 2015)

- Para lograr un posicionamiento a nivel mundial en las categorías de medicina estética es indispensable contar con reconocimientos en los servicios de salud por parte de la comunidad internacional, de tal manera que se permita obtener mayor vista de las especialidades ofrecida en el país. Para lograrlo es necesario el intercambio de especialistas colombianos con especialistas de otros países que operen en Colombia y viceversa. De igual manera es importante tener sistemas de información clara y accesible en los mercados objetivos, estadísticas comparables con estándares internacionales, manejo de expedientes únicos en inglés. Uso de un sistema unificado de prestación de servicios de turismo de salud en las cuatro categorías descritas. Esto con el fin de obtener información en tiempo real sobre el desempeño del sector y el flujo de pacientes nacionales en el exterior o internacionales.

## **5. Conclusiones**

- La exportación de servicios de salud y el turismo médico se proyectan como un renglón de la economía que puede traer muchos beneficios al país, en términos de imagen, utilidades, mejora de la infraestructura, mejora del nivel profesional de las personas de salud.
- Falta complementar el desarrollo de habilidades de las personas que atienden los pacientes específicamente en bilingüismo y en técnica de salud, al tiempo que se mejora aún más la infraestructura de salud.

- Mejorar habilidades de calidad, mercadeo, servicio y gerencia, son elementos centrales en las que el Estado debe orientar políticas y recursos y de esta manera hacer más competitivo el recurso humano para la salud.
- Es importante mejorar la normatividad y la estrategia de seguros de riesgo para el manejo de eventuales complicaciones, tanto institucionales como del recurso humano, de tal manera que se dé más seguridad a los potenciales usuarios de este servicio.
- Con el fin de disminuir la inequidad y el malestar entre los usuarios de los servicios nacionales se debe diseñar una estrategia de responsabilidad social que conduzca a minimizar este tipo de situaciones.
- Se hace necesario profundizar en la investigación de todos los tópicos tratados para poder determinar cuáles son los que más peso tiene sobre los resultados finales sobre los pacientes extranjeros, y sobre las estrategias de responsabilidad social.

## 6. Referencias

- Añez, C. (2007). Estrategias de contratación de recurso humano en las empresas de servicios. . *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17(48)., 123 - 141.
- Berwick, D., Nolan, T., & Whittington, J. (2008). The triple aim: care, health, and cost. *Health affairs*, 27(3), 759 - 769.
- Berwick, D., Nolan, T., & Whittington, J. (2008). The triple aim: care, health, and cost. *Health affairs*, 27(3), 759 - 769.
- Bibliovirtual. (1 de Junio de 2011). *PRISMA - Presentación de revisiones sistemáticas y metaanálisis*. Obtenido de <https://bibliovirtual.wordpress.com/2011/06/01/prisma-presentacion-de-revisiones-sistematicas-y-metaanalisis/>
- Bordoni, N. (2014). Formación de recursos humanos en salud para el desarrollo. *Medicina y sociedad*, 34(2), 125 - 130.
- Brito, P. (2000). Impacto de las reformas del sector de la salud sobre los recursos humanos y la gestión laboral. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health* 8(1/2), 2000 43, 43 - 54.
- Castro, A., Villarraga, M., Barreto, Á., Victoria, A., & Barbosa, W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. . *Ciencia & Tecnología para la Salud Visual y Ocular*, 9(1), 125 - 137.
- Cohen, M., & Bodeker, G. (2008). *Understanding the global spa industry: spa mangement*. UK: ELSEVIER.

de la Puente Pacheco, M. (2015). Sector del Turismo de salud: caso colombiano. . *Economía del Caribe*, (16), 3., 129 - 161.

Departamento Nacional de Planeación. (2007). *Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad - Documento sectorial Salud*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Departamento Nacional de Planeación. (2010). *Documento CONPES 3678*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo .

Ehrbeck, T., Guevara, C., & Mango, P. (2008). *Mapping the market for medial trael*. New Delhi: MCcKinsey & Company.

Frenk, J., Chen, L., Bhutta, Z., Cohen, J., Crisp, N., Evans, T., & Kistnasamy, B. (2011). Profesionales de la salud para el nuevo siglo: transformando la educación para fortalecer los sistemas de salud en un mundo interdependiente. *Revista peruana de Medicina experimental y Salud Pública* (28), 337 - 341.

Garavito, L., Peñaloza, E., & Ruiz, F. (2005). *¿Cual es nuestro potencial exportador de servivios de salud?* Bogotá: Cendex - Universidad Javeriana.

Giorgadze, N. (2015). *Turismo en salud*. Gijón : Tesis de Master Universidad de Oviedo.

González, M., & Villafuerte, B. (2010). Perfil gerencial de los directivos de los servicios de salud. . *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 15(2), 59 - 64.

Jovell, A. (2006). *El paciente del siglo XXI*. In Anales del Sistema Sanitario de Navarra (Vol. 29), Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.

Lage, A. (1995). Desafíos del desarrollo. *Innovación ciencia y Desarrollo* 1(1), 5 - 15.



- Massip, C., Reyes, O., Llantá Abreu, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública* (34), 1 - 10.
- Mejía, G., Bravo, C., & Montoya, S. (2013 ). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.
- Merino, C. (2010). Contexto emprendedor en el Sector de la Salud: el enfoque de un proyecto real en España. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 6(11), 45-58. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 6(11), 45 - 58.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2009). Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia. *Informe final sector turismo de salud* (pág. 292). Bogotá: McKinsey & Company.
- OPS/OMS. (1977). *La salud en las agendas de globalización económica*. OPS/OMS. , Washington, D.C.
- Ortega, J., Mariano, H., Herrera, A., & Hernández, H. (2015). Calidad Estratégica en los Servicios de Salud. *Ortega Alarcón, J., Mariano, H., Herrera Flórez, A., & Hernández Palma, H. G. (2015). Calidad Estratégica en los Servicios de Salud*.
- Peñaloza, M. (2005). Competitividad:¿ Nuevo paradigma económico?. *In Forum empresarial Vol. 10, No. 1.*, 42 - 67.
- Plazas, G. (2010). Exportación de servicios otra forma de diversificar los mercados. *Centro internacional de Negocios CIN* (pág. 79). Bogotá: Cámara de comercio de Bogotá.
- Proexport Colombia. (2009). *Invierta en Colombia - trabajo Compromiso Ingenio*. Bogotá: Fiducoldex – Fideicomiso Proexport Colombia.

- Quero, L. (2008). Estrategias competitivas: Factor clave de desarrollo. *Revista Negotium*, (10), 36-49.
- Restrepo, L., Antonio, F., & Ladino, A. (2007). Cambio de cultura organizacional para empresas que requieren evolucionar hacia la competitividad. *Scientia et Technica Año XIII, No 35*, 327 - 332.
- Revista America Economía. (26 de febrero de 2018). *Ranking de los mejores Hospitales de América Latina*. Obtenido de Disponible en: <http://rankings.americaeconomia.com/2016/clinicas/ranking.php>.
- Revista Dinero. (2018). <https://www.dinero.com/pais/articulo/andicom-y-cintel-presentan-indice-global-de-madurez-de-transformacion-digital/231512>. Recuperado el 25 de octubre de 2018, de Sector salud es el que más ha incorporado tecnología para mejorar productividad.
- Rubio, V. (1987). ¿Qué debería saber un clínico de economía? *Dimensión Humana*, 1(4), 17 - 23.
- Salas, R. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*, 14(2), 136 - 147.
- Salmi, J. Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Reflexiones para la política de internacionalización de educación superior en Colombia*. Bogotá.
- Segura, A. (2010). La participación ciudadana, la sanidad y la salud. Elementos para un debate informado. *GCS*, 12(2).
- Torres, C. (1996). *Mercadeo aplicado a servicios de Salud*. (C. E. Catorse., Ed.)