



## ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

### GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA IPS DE CUMBAL

HENRY MAURICIO ALPALA TAIMAL

DIANA KATHERINE ARAQUE ERAZO

ERICA JOHANA GARCIA TELLO

ROSA NOHEMI PIALEJO ROJAS



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA Mineducación

Obra de Iglesia  
de la Congregación



Hermanas de la Caridad  
Dominicas de La Presentación  
de la Santísima Virgen

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL EN LA IPS DE  
CUMBAL

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Nombre del  
programa académico

Asesor

Richard Nelson Román Marín

Autores:

Henry Mauricio Alpala Taimal

Diana Katherine Araque Erazo

Erica Johana Garcia Tello

Rosa Nohemi Pialejo Rojas

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD

NOMBRE DEL PROGRAMA ACADÉMICO

MANIZALES

2024

## INDICE

	Pag.
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	13
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
A NIVEL INTERNACIONAL.....	14
A NIVEL NACIONAL.....	15
A NIVEL REGIONAL.....	16
JUSTIFICACIÓN .....	18
OBJETIVOS.....	19
OBJETIVO GENERAL .....	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
MARCO TEÓRICO .....	20
MARCO CONTEXTUAL .....	20
MARCO NORMATIVO.....	21
REFERENTE TEORICO .....	25
Gestión del talento humano.....	25
MARCO CONCEPTUAL.....	28
DISEÑO METODOLOGICO .....	29
TIPO Y ENFOQUE DEL ESTUDIO .....	29
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
Criterios de inclusión.....	29
Criterios de exclusión.....	30
CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES .....	30
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION .....	33
PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	34
PLAN DE ANÁLISIS.....	35
ASPECTOS ETICOS .....	35
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	36

RESULTADOS Y ANALISIS.....	37
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES .....	38
PERCEPCIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	44
PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	55
ANALISIS DE RESULTADOS .....	66
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS.....	72

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
Tabla 1. Categorización de variables.....	30
Tabla 2. Cronograma De Actividades 2023.....	34

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pag.</b>
Ilustración 1: Genero .....	38
Ilustración 2: Edad.....	38
Ilustración 3: Estado civil .....	39
Ilustración 4: Formación académica .....	40
Ilustración 5: Cargo:.....	41
Ilustración 6: Turno de servicio.....	42
Ilustración 7: Tiempo de trabajo en la institución .....	43
Ilustración 8: El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.....	44
Ilustración 9: El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña .....	45
Ilustración 10: La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación del personal ...	46
Ilustración 11: La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.....	47
Ilustración 12: En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).....	48
Ilustración 13: Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones .....	48
Ilustración 14: La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador .....	50
Ilustración 15: La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del establecimiento .....	51
Ilustración 16: Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones.....	52
Ilustración 17: Por el buen desempeño del personal se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad .....	53
Ilustración 18: Por el buen desempeño del personal hay estímulos para el trabajador .....	53
Ilustración 19: Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico .....	54
Ilustración 20: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su desempeño en el área de trabajo .....	56
Ilustración 21: La capacitación recibida ha mejorado sus conocimientos en el cargo actual .....	56
Ilustración 22: La evaluación del desempeño ha mejorado la organización y la ejecución de sus actividades de acuerdo al plan de trabajo .....	57
Ilustración 23: Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado el cumplimiento de sus actividades .....	58
Ilustración 24: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su compromiso con la institución .....	59
Ilustración 25: La capacitación recibida ha mejorado su iniciativa en el área de trabajo .....	60
Ilustración 26: La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo .....	60
Ilustración 27: Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado su identificación con la institución.....	62
Ilustración 28: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su responsabilidad con los objetivos de la institución .....	63
Ilustración 29: La capacitación recibida ha mejorado la calidad en la ejecución de sus actividades .....	63

Ilustración 30: La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo ..... 64

Ilustración 31: Incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado su rendimiento de forma voluntaria ..... 65

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pag.</b>
Anexo A. Instrumento de gestión del talento humano.....	72
Anexo B. Datos recolectados .....	74
Anexo C. Normatividad.....	77

## RESUMEN

Las instituciones prestadoras de servicios de salud el proceso de gestión del talento humano ejerce amplia importancia, puesto que les permite la incorporación de los colaboradores, por ende, la responsabilidad está inmersa en los aspectos de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, lo cual permitirá la optimización de los servicios y programas de la empresa.

Desde este contexto, el desarrollo del presente estudio tiene como objetivo general identificar la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de la IPS de Cumbal, período 2023, con el fin de diseñar estrategias basadas en los hallazgos. Los objetivos específicos se enfocan en caracterizar sociodemográficamente a la población sujeto de estudio; identificar los procesos de gestión del talento humano, determinar los factores que inciden en el desempeño laboral y finalmente diseñar estrategias que dirijan la gestión del talento humano hacia la mejora del desempeño laboral.

El desarrollo del estudio se fundamentará en el enfoque cuantitativo, para ello se tomarán las variables: gestión del talento humano y desempeño laboral; de acuerdo al alcance será descriptivo de corte transversal. En lo que respecta a la población, se tomará a la totalidad del personal que labora en la institución de salud, correspondiente a: 115 trabajadores, de los cuales: 29 son administrativos, 86 asistenciales. Teniendo en cuenta esta población, se genera un cálculo estadístico para la muestra, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5% obteniendo un valor de 81. La selección de esta muestra se realizará mediante un muestreo de aleatorio simple, teniendo en cuenta los criterios de inclusión establecidos.

Los instrumentos que se utilizarán será el cuestionario de gestión de talento humano, que consta de 12 ítems, expresado en una escala de Likert, que mide el desarrollo de la gestión el talento humano, además, en él se incluirán las preguntas relacionadas con las características sociodemográficas. De igual manera, se abordará el cuestionario de desempeño laboral, consta de 12 preguntas en una escala de tipo Likert, dichos cuestionarios fueron validados por Valentín Rodríguez en el trabajo investigativo titulado: “gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”.

El proceso de recolección se realizará teniendo en cuenta la muestra de estudio y posterior a ello, se brindará la información respectiva frente al consentimiento informado. Seguidamente se enviará el formato al correo electrónico mediante un enlace de Google Forms, para diligenciar las encuestas respectivas. Inmediatamente, se procederá al plan de análisis haciendo uso del programa SPSS 20 para Windows 10, para elaborar las tablas, gráficas estadísticas y la interpretación respectiva.

## ABSTRACT

*The institutions providing health services, the human talent management process is of great importance, since it allows them to incorporate collaborators, therefore, the responsibility is immersed in the aspects of recruitment, selection, training and development, which will allow the optimization of the services and programs of the company.*

*From this context, the development of the study has as a general objective to identify the management of human talent and its influence on the work performance of the administrative and assistance personnel of the IPS of Cumbal, period 2023, with in order to design strategies based on the findings. The specific objectives focus on sociodemographically characterizing the study population; identify human talent management processes, determine the factors that affect job performance and finally design strategies that direct human talent management towards improving job performance.*

*The development of the study will be based on the quantitative approach, for which the variables will be taken: human talent management and job performance; according to the scope it will be descriptive of cross section. The population will be taken from all the personnel that work in the health institution, corresponding to: 115 workers, of which: 29 are administrative, 86 care workers, the sample was carried out according to the statistical calculation with a confidence level of 90 % and a margin of error of 5% obtaining a value of 81. The selection of this sample will be carried out by means of a simple random sampling, taking into account the established inclusion criteria.*

*The instruments that will be used will be the human talent management questionnaire, which consists of 12 items, it is a questionnaire on a Likert scale, which limits the development of human talent management, in addition, it will include the questions of the sociodemographic characteristics. In addition, the performance questionnaire will be used, it consists of 12 questions, it is a Likert-type scale, these questionnaires were validated by Valentín Rodríguez in the investigative work entitled: "management of human talent and job performance of the personnel of the Huaylas Health Network South, 2016".*

*The collection process will be carried out taking into account the study sample and after that, provide the information and request the signing of the informed consent to later send the format to the email in a Google Forms link, to fill out the respective surveys, after For this, the analysis plan will be carried out using the SPSS 20 program for Windows 10, to prepare the statistical tables and graphs and the respective interpretation.*

## DESCRIPCION DEL PROBLEMA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las instituciones de salud, el eje principal está enmarcado en la estructura organizacional, basándose en la administración y funcionalidad de la gestión del talento humano, pues a través de ello se conforman los grupos de trabajo, los cuales están enfocados específicamente en el logro de los objetivos y metas para dar cumplimiento a lo establecido en la misión y visión (1). Es por ello, que el talento humano ejerce amplia influencia en una institución, siendo parte activa en el proceso de atención a los usuarios.

Desde esta perspectiva, la administración en salud tiene importancia en el proceso de prestación de servicios a los usuarios, en pro de contribuir a la calidad de atención de aquellas personas que hacen uso de los servicios y programas que en él se ofrecen. Resultando imperativo la gestión del talento humano dentro de las instituciones de salud, pues en esta se desarrollan funciones esenciales que contribuyen a un estado de bienestar laboral y compromiso con los objetivos institucionales por parte de los colaboradores, tanto de los que ya están la entidad como de los nuevos. Dentro de estas funciones se encuentra la selección, contratación y capacitación para impulsar equipos calificados y con capacidad para involucrarse en el cumplimiento de metas y objetivos organizaciones, logrando así que se presten servicios seguros y pertinentes a las necesidades y expectativas de los usuarios (2), es decir, que, a partir de ello, se lograría posicionar a la institución de salud para brindar una atención adecuada y acorde a las necesidades.

En este sentido, al enfocarse en los factores que pueden influir en la gestión del talento humano en las instituciones de salud, en Latinoamérica, se ha establecido que la gestión del talento humano está influenciada por el entorno global, por ser de importancia mundial y gubernamental (3), por tal motivo, se considera significativo en el sector salud el reclutamiento, capacitaciones, desarrollo de personas y contratación del personal (3). Estos factores son fundamentales para garantizar que las instituciones de salud cuenten con profesionales calificados y competentes para cumplir con las demandas y responsabilidades de sus funciones, logrando de esta manera una mayor productividad y eficiencia en las instituciones de salud.

Bajo este esquema se ha relacionado la gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal de salud, considerando que el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y la potencialización de sus habilidades optimizan la efectividad organizacional mejorando las actividades institucionales guiadas al cumplimiento de metas.

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-4890-8566>

En relación a lo anterior, se trae a colación un estudio en donde se analizó la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral percibido por el personal de una clínica, en el cual se encontró que la gestión del talento humano no ha logrado aplicar de manera efectiva los procesos necesarios para desarrollar y motivar al personal de salud. Esto se refleja en una falta de resultados relevantes en términos de desempeño laboral por parte del personal. De igual manera, la gestión del talento humano y el desempeño es calificada como regular (4). Es así como, los resultados de este estudio señalan la necesidad de mejorar los procesos y estrategias de gestión del talento humano en la clínica analizada, pero también destacan la importancia de enfocarse en este aspecto para garantizar un funcionamiento óptimo de las instituciones de salud.

En tal sentido, se observa el problema que resulta al no generar una gestión del talento humano efectiva, pues si no se cuenta con procesos estandarizados desde el reclutamiento del personal hasta la retención del mismo, se puede ocasionar la contratación de personal no idóneo sin el perfil necesario para el desempeño de las funciones designadas afectando el cumplimiento de metas y por ende la atención de calidad. Además, la ausencia de esta gestión conlleva a inconvenientes como la insatisfacción laboral, alta rotación de personal entre otras.

Basándose en aspectos a nivel nacional, el Ministerio de Salud Pública, hace relación a la gestión del talento humano, enfocándose específicamente en la selección que debe realizarse a través de la evaluación de un examen de conocimientos, así como evaluar el desempeño favorable, además, se encontró que existen limitaciones en cuanto a la formación y capacitación, igualmente, se observó deficiencias en las condiciones laborales del personal que ejerce las funciones en el programa de salud pública (5), por lo tanto, es evidente que la gestión del talento humano ejerce amplia relevancia para lograr la calidad de atención, puesto que si desde el proceso inicial no se aplica adecuadamente, se tendrán resultados negativos.

Del mismo modo, haciendo relación a Colombia, se tomó el caso de Cartagena, encontrándose debilidad en el proceso de gestión del talento humano, puesto que los exámenes de admisión se realizan a algunos aspirantes, las capacitaciones no logran lo que se desea, además, la evaluación del desempeño laboral no se socializa ni se analiza, por ende, no se plantean acciones o planes de mejora, puesto que estas actividades son ejercidas directamente por el gerente, dejando a un lado la gestión del talento humano (6). La situación mencionada es problema para la institución de salud objeto de estudio, porque no se cuenta con personal estable, ya que no se da igualdad en el proceso de reclutamiento y capacitación, ejerciendo influencia negativa en la disponibilidad del personal en el trabajo que realicen.

Desde este punto de vista, se tomó en cuenta el estudio realizado en el Departamento de Nariño, en una institución de salud, donde se indica que existe la necesidad de fortalecer el desarrollo del talento humano, por tal motivo, se sugiere hacer uso de los procesos de capacitación en el cargo que ejerce el personal, además de fortalecer la calidad de vida laboral y finalmente evaluar el desempeño laboral (7).

Asimismo, se evidencia claramente que la gestión del talento humano tiene relación directa con la calidad de atención, por tal motivo sugieren que se mejore la gestión del talento humano enfocándose en la capacitación.

En este sentido, abordar la problemática de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de Cumbal, se ha enfocado directamente en la observación, evidenciándose que no se realiza la gestión del talento humano, puesto que la mayoría del personal son contratistas con período de tres a seis meses, aunque existe poco personal que lleva varios años. Además, es evidente, la no realización de un proceso de selección del personal, generándose una contratación sin tener en cuenta las necesidades técnicas del cargo al que se va a ubicar al personal y por ello en ocasiones se vincula personal que no cumple con las expectativas y requisitos del cargo.

Además, la contratación es realizada mediante la modalidad de prestación de servicios, donde se exige el cumplimiento de horarios desligándose de brindar condiciones laborales adecuadas a los colaboradores, estas situaciones se manifiestan en la rotación continua del personal (8). Lo anterior, indica que es importante fortalecer un proceso adecuado de la gestión del talento humano, de lo contrario se dificulta la retención del personal que labora en dicha institución de salud.

Asimismo, es importante mencionar que en la entidad no existen estudios o evidencias publicadas que aborden lo relacionado a la gestión del talento humano y el desempeño laboral, por tal motivo, surge el desarrollo de este estudio, donde se evaluará el cumplimiento de las dimensiones establecidas para la gestión del talento humano: incorporación, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos; desempeño laboral: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional, en la institución de salud donde se realizará la investigación, por tal motivo, surge la siguiente pregunta de investigación:

## PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de la IPS de Cumbal, período 2023?

## ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se revisaron a nivel internacional, nacional y regional:

### A NIVEL INTERNACIONAL

Perú, 2022, se realizó el estudio titulado: “gestión del talento humano relación con el desempeño laboral del personal de salud del centro materno infantil, Lima 2021”. El objetivo del estudio fue determinar la correlación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil Lima-2021. Se fundamentó en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. Para la investigación se contó con una población de 100 trabajadores asistencial y administrativo del establecimiento, el instrumento fue validado por expertos, dicho valor de las variables gestión del talento humano de 0.957 y desempeño laboral de 0.953. Se abordó el nivel de gestión del talento humano, encontrándose que fue valorado como regular para el 67% en las dimensiones: ingreso de personas fue regular para el 57%; ubicación de personas fue bueno en el 58%; estimular a las personas fue 62% regular; desarrollo de las personas fue regular para el 59%; retener al personal fue 62% regular y seguimiento de las personas fue regular para el 55%. El nivel de desempeño laboral fue valorado como alto para el 80%, las dimensiones fueron valoradas como alto en resultados del trabajo personal, 69% comportamientos y el 77% cualidades (9).

Ecuador, 2021, se realizó el estudio titulado: “gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020”. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil Ecuador, 2020. La metodología fue cuantitativa y diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican que la gestión del talento humano en la institución de salud, fue regular en los procesos de incorporación, capacitación y conocimientos del talento humano. Además, el desempeño laboral también fue valorado como regular, con menor porcentaje en la dimensión competencia laboral y motivación. Asimismo, existe relación entre las dos variables analizadas (10).

En Perú, 2020, se realizó el estudio titulado: “gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral en el personal administrativo de un Hospital Nivel III-E”. Estudio no experimental correlacional en la que se vinculó a 36 trabajadores de la parte administrativa. Los resultados indican que en la gestión del talento humano en el personal administrativo fue bueno para el 39% en la dimensión selección del personal, la dimensión capacitación personal fue bueno en un 61% y la dimensión evaluación del personal fue para el 61% bueno. Además, el desempeño, en la dimensión calidad fue bueno en el 39%, nivel productividad bueno para el 72%, dimensión metas regular para el 47% y desempeño laboral excelente para el 39% (11). Los datos anteriores evidencian que existe una relación entre las dos variables analizadas, lo cual contribuye de alguna manera en la calidad de atención.

Perú, 2018, se realizó el estudio titulado: “gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús (PSSCJ) – Lima, enero 2018”. Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional. Los resultados indican que se vinculó al 60% del personal administrativo y el 40% asistencial, en la gestión del talento humano el 50% están de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo; el desempeño laboral en un 60% está totalmente de acuerdo y el 34% de acuerdo, además la selección del personal fue adecuada para el 60%, la capacitación fue 48% de acuerdo, calidad del trabajo fue totalmente de acuerdo para el 60%, trabajo en equipo el 48% totalmente de acuerdo. Encontrándose que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores de la institución de salud (12).

Cuba, 2018, el siguiente estudio: “caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de ensayos clínicos de Cuba”. Es una investigación descriptiva y transversal. En el estudio se evidenció que siempre recibían evaluaciones de sus competencias y resultados de trabajo, consideraron que una de las motivaciones para permanecer es la posibilidad de alcanzar un desarrollo técnico y profesional. La percepción tuvo aspectos positivos para la gestión del talento, el estímulo a las nuevas ideas, nuevos colaboradores en diferentes áreas, el conocimiento al trabajo y la existencia del problema desafiante. Sin embargo, se encontró con algunos estimulantes negativos como las recompensas precarias y una comunicación deficiente, además, existe escasa percepción respecto a la falta de libertad para desarrollarse, apatía y la evaluación hipercrítica o inadecuada (2).

## A NIVEL NACIONAL

Popayán, 2021, el estudio: “diagnóstico de la gestión del área de talento humano del Hospital Universitario San José de Popayán”. El objetivo diagnosticar la gestión del área de talento humano del Hospital Universitario San José de Popayán. Metodología. Es un estudio descriptivo. En el componente de gestión se evidenció la implementación adecuada permitiendo obtener distintos beneficios enfocados en el desempeño de la organización para mejorar, obteniéndose una calificación de 85.2% lo que ubica la gestión del talento humano en el nivel de madurez, es decir, que la entidad tiene un nivel óptimo en cuanto a la implementación de la política de gestión estratégica del talento humano (13).

Medellín, durante el año 2020, se realizó el estudio: “estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de Enfermería”. El objetivo es analizar las estrategias gerenciales para la gestión del talento humano para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería. La metodología fue una monografía de compilación, con búsqueda en base de datos. Se encontró que se debe motivar y motivarse para hacer un ejercicio habitual con todo el talento humano; cuando los grupos de trabajo tienen armonía y empatía, Los procesos son eficientes porque prevalece el bienestar grupal

sobre el particular, por ello, el alcance de las metas y objetivos está ligado a las estrategias de liderazgo basado en valores y en una cultura organizacional adecuada (14).

Manizales, 2019, el estudio titulado: “caracterización de la estructura organizativa, administrativa y funcional de las áreas de gestión del talento humano en la Clínica Versalles S.A. de la ciudad de Manizales”. El objetivo fue caracterizar la estructura organizativa, administrativa y funcional de las áreas de gestión del talento humano. El paradigma fue cualitativo, por lo que es importante contar con un grupo de trabajo bien estructurado, enfocado, competitivo y dinámico que se selecciona desde el área de talento humano; desde esta área se hace un trabajo de reclutamiento, selección y contratación efectivo para brindar a las empresas una adecuada contratación de personal idóneo, dinámico y comprometido que vaya a la vanguardia del mercado y sus necesidades (15).

Cali, 2019, se realizó el estudio titulado: “evaluación del desempeño laboral en el sector público de la salud: una revisión sistemática de la literatura científica 2010-2018”. El objetivo fue identificar, caracterizar y describir las unidades temáticas que componen las investigaciones seleccionadas sobre el tema propuesto, publicadas en el período 2010-2018”. Se realizó una revisión sistemática de la literatura en diversas bases de datos. Este estudio demuestra que la EDL en sí misma es una herramienta gerencial esencial en la gestión de recursos humanos y sigue siendo de gran interés para muchos autores que consideran que los trabajadores de la salud pública son parte esencial para lograr la misión y visión de una institución de salud. Eso también está claro. las publicaciones encontradas fueron similares en cuanto a las variables de estudio tales como competencias laborales, herramientas de evaluación, procedimientos de evaluación, etc. (16)

Medellín, 2018, el estudio titulado: “fortalecimiento del proceso de gestión de talento humano en la ESE Hospital San Antonio de Buriticá, 2018”. El objetivo fue fortalecer el proceso de gestión del talento humano en la ESE Hospital San Antonio de Buriticá. En esta investigación se utilizó el enfoque del marco lógico, a través de la realización de un diagnóstico inicial. En el estudio se demostró que existen oportunidades para mejorar los procesos de talento, algunos de los cuales fueron priorizados en respuesta a las necesidades identificadas y documentos del proceso en esta área bajo un sistema de gestión de calidad para impulsar la mejora continua mientras completaba la creación de un proceso interno de auditoría de gestión de recursos humanos. beneficio para los empleados fin de la socialización (17).

## A NIVEL REGIONAL

Pasto, el estudio titulado: “procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades en Pasto, Colombia”. El estudio se abordó desde el paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con una muestra de 211 colaboradores. Los resultados muestran que la categoría de capacitación (categoría de

demanda, planificación y planificación, evaluación y capacitación), calidad de trabajo (subcategoría: la importancia del trabajo y el trabajo) y la evaluación del rendimiento (subcategoría: método y resultados) reconocen absolutamente que el proceso de capacitación continúa fortaleciendo la capacitación El proceso es reconocido por el trabajo y la calidad de vida y las necesidades de evaluación del desempeño (7).

Ipiales, 2020, se hace referencia al estudio titulado: “plan estratégico de talento humano en el Hospital Civil de Ipiales Empresa Social del Estado”, el objetivo fue generar y promover el talento humano de la institución teniendo en cuenta sus necesidades, competencias y mejoramiento de las condiciones laborales, a través de programas de formación, evaluación y bienestar que garanticen la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos del Hospital Civil de Ipiales. Del mismo modo, se ha establecido el sistema integrado de gestión, cuya finalidad básica o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia institucional, el éxito de la planeación estratégica del recurso humano se da en la medida en que se articula con el direccionamiento estratégico de la entidad (18).

Pasto, 2019, “Hospital Universitario de Nariño, ejemplo de gestión y compromiso ciudadano”. Es importante mencionar la buena gestión de los funcionarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño, enfocada en la visión, la cultura de servicio y el liderazgo, son los factores que llevaron a que nuevamente fuera acreditado en salud. Metodología. Revisión documental.

En él se ha evidenciado que la gestión está comprometida técnica, no política ni corrupta, y sí enfocada en la calidad y en el paciente, eso hace toda la diferencia, independiente de los problemas que se tiene para resolver (19).

En el Hospital Infantil Los Ángeles, 2017, se “fortalece su talento humano en evaluación integral de la seguridad del paciente”, el propósito fue brindar a los participantes los fundamentos técnicos el orden de presentación ordinario es el cronológico que les permitan consolidarse como evaluadores de la seguridad en sus organizaciones de salud para implementar procesos evaluativos sólidos que favorezcan el mejoramiento continuo de la seguridad del paciente. El contenido temático incluyó los siguientes aspectos: seguridad del paciente, vista desde el ciclo PHVA, concepto de evaluación integral, auditorías de calidad (autocontrol, metodología paciente trazador, auditoría de historias clínicas), rondas de seguridad, comités institucionales e indicadores de seguridad (20).

## JUSTIFICACIÓN

Uno de los elementos claves para lograr el éxito en las instituciones de salud lo constituye la parte organizativa, administrativa y funcional, donde el talento humano es fundamental para brindar atención con calidad a los usuarios que hacen uso de los servicios (3), es por ello, que la gestión del talento humano es uno de los aportes significativos para fortalecer el desempeño laboral del personal de salud.

En el estudio se aborda lo relacionado a la gestión del talento humano que es la organización a partir de la contratación, capacitación y captación de los empleados, quienes son considerados de amplia relevancia para brindar una atención adecuada y acorde a las necesidades de los usuarios, ejerciendo influencia en el desempeño laboral.

En este orden de ideas, el desarrollo del estudio está enfocado en identificar el proceso de gestión del talento humano que realiza el personal que labora en dicha institución de salud con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas para tal fin, pretendiendo con ello, determinar su influencia en el desempeño del talento humano. Así mismo, con los resultados obtenidos se diseñará un plan de mejora que tendrá como propósito fortalecer las debilidades encontradas y dar las pautas respectivas para que se contribuya a una atención con calidad.

De igual manera, el estudio tiene un valor teórico significativo y útil para la IPS Cumbal porque en la recolección de información se aplican instrumentos que han sido validados y probados en otros estudios de investigación, generando certeza y confianza en que la información indagada es suficiente e idónea para obtener resultados que permitan inferir sobre la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, logrando extraer resultados que sirvan de insumo para la toma de decisiones por parte de los directivos de la entidad y el posible planteamiento de estrategias de mejora de ser necesario.

Ahora bien, en instituciones de salud que atienden principalmente a población indígena, es aún más importante que el personal administrativo y asistencial tenga claridad en la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Esta población tiene necesidades y características específicas que deben ser comprendidas y consideradas para brindar una atención culturalmente sensible y de calidad.

En este sentido, la gestión del talento humano requiere enfoques adicionales y adaptaciones para garantizar que el personal esté preparado para abordar las particularidades culturales, sociales y de idioma de la población indígena.

Cabe resaltar además que el desarrollo de estudios y procesos de gestión del talento humano y evaluación del desempeño laboral en instituciones de salud tiene un impacto directo en la calidad de atención que reciben los usuarios. A través de estos procesos, se pueden identificar fortalezas y áreas de mejora en el desempeño del personal, lo que permite diseñar planes de mejora y optimización de los servicios de atención. De esta manera, al proporcionar un servicio de calidad, se promueve la satisfacción de los usuarios y se fortalece la confianza en la institución de salud.

Además, el diseño de planes de mejora y la implementación de acciones correctivas contribuyen a un enfoque de desarrollo continuo en la atención. Esto implica evaluar regularmente los resultados obtenidos, ajustar las oportunidades y hallazgos según sea necesario y así garantizar que se sigan alcanzando altos estándares de calidad.

Igualmente, el estudio se considera novedoso, teniendo en cuenta que en la institución estudiada no se han realizado investigaciones previas en el tema, por lo tanto, los hallazgos y aportes del presente estudio pueden ser especialmente valiosos para fortalecer la atención de los usuarios, mejorar la calidad de los servicios y el prestigio de la institución de salud.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Identificar la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de la IPS de Cumbal, período 2023, con el fin de diseñar estrategias basadas en los hallazgos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar sociodemográficamente a la población sujeto de estudio.
- Identificar los procesos de gestión del talento humano que se realizan en la IPS Cumbal.
- Determinar los factores que inciden en el desempeño laboral.
- Diseñar estrategias que dirijan la gestión del talento humano hacia la mejora del desempeño laboral.

## MARCO TEÓRICO

### MARCO CONTEXTUAL

Los cabildos del gran Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer constituyen una institución prestadora de servicios de salud denominada IPS de los Cabildos del Gran Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer y sujeta a las normas que regulan estas instituciones.

La IPS Indígena es una institución prestadora de servicios de Salud Pública de Régimen Especial de primer nivel de complejidad de atención, creada mediante resolución No. 005 del Primero de marzo de 2000 por los cuatro cabildos del Gran Cumbal y luego certificada por el Instituto Departamental de Salud para consulta médica, consulta Odontológica, Consulta extramural y Consulta de Enfermería, Promoción y Prevención de Salud primaria y servicio de Laboratorio Clínico (21).

La presente Entidad Pública de régimen Especial cumple con las normas exigidas por el ministerio de Salud y consta del registro especial del instituto Departamental de Salud de Nariño para efectos de vigilancia y control.

El objetivo principal de la IPS Indígena de los Cabildos de Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer es prestar servicios de salud a la comunidad indígena y no indígena del Municipio de Cumbal y sus alrededores conforme a los usos y costumbres con el fin de prestar servicios de salud eficientes establecidos por el sistema de seguridad social y que en particular corresponde a los requerimientos de atención en salud de las comunidades indígenas en los términos de la Constitución, las leyes y usos y costumbres de las comunidades indígenas (21).

Bajo estas condiciones y a través del tiempo, la IPS Indígena se ha podido fortalecer como institución y ha crecido tanto en su área asistencial como en la administrativa y financiera. Hoy por hoy mantiene una red de servicios compuesta por la sede Principal en Cumbal, 1 Satélite en Panán y un centro piloto en Laurel, con una amplia oferta de servicio de salud a una población potencial detallados de la siguiente forma: Consulta prioritaria, contributivo P y M, contributiva recuperación, servicio capitado en recuperación de la salud, promoción y mantenimiento de la salud, demanda inducida y medicina tradicional, con un total de 13.837 afiliados a EPS Mallamas (21).

## MARCO NORMATIVO

Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

### **Ley 100 de 1993.**

En esta se hace referencia al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud en Colombia que ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de atención en salud que deben desarrollar instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud EPS, definidas en el Artículo 181 de la Ley 100 de 1993, para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios (28).

### **Resolución 002646 de 2008.**

Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional (29).

Artículo 3. Define los factores psicosociales como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Además, considera que hay factores protectores que promueven la salud y el bienestar en el trabajo, entendidos estos como las condiciones de trabajo que promueven la salud y bienestar del trabajador

Artículo 6o. Actores psicosociales intralaborales. Gestión organizacional: estilos de mando, modalidades de pago y contratación, participación, acceso a actividades de inducción y capacitación, servicio de bienestar social, mecanismos de evaluación y desempeño, estrategias para el manejo de los

cambios que afectan a las personas; características de la organización del trabajo: comunicación, tecnología, modalidades de organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor; características grupo social de trabajo: el clima de relaciones, la cohesión, la calidad de las interacción y trabajo en equipo; condiciones de la tarea: demanda de carga mental, demandas emocionales, nivel de responsabilidad directa (29).

### **Resolución 0312 de 2019.**

Define los nuevos estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicables a todos los empleadores y contratantes de personal, que se ajusten, adecúen y armonicen a cada tipo de empresa o entidad conforme al número de trabajadores, actividad económica, clase de riesgo, labor u oficios que desarrolle.

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene como objeto establecer los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2º de este acto administrativo (30).

Artículo 2. De igual manera, está orientada a los empleadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a las empresas de servicios temporales, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares; quienes deben implementar los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales (30).

### **Decreto 1832 de 1994.**

En esta se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1º que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótono o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable (31).

Artículo 2. De la relación de la causalidad. En los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1º de este Decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa-efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad (31).

#### **Decreto 1011 de 2006.**

Que reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos (32).

Artículo 1º. Este decreto se aplicará a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Así mismo, a los prestadores de servicios de salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SOGCS- de que trata este decreto, excepto a las Instituciones del Sistema de Salud pertenecientes a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional, las cuales podrán acogerse de manera voluntaria al SOGCS y de manera obligatoria, cuando quieran ofrecer la prestación de servicios de salud a Empresas Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS-, o con Entidades Territoriales.

Parágrafo 1º.- Salvo los servicios definidos por el Ministerio de la Protección Social y para los cuales se establezcan estándares, no se aplicarán las normas del SOGCS a los Bancos de Sangre, a los Grupos de Práctica Profesional que no cuenten con infraestructura física para la prestación de servicios de salud, a los procesos de los laboratorios de genética forense, a los Bancos de Semen de las Unidades de Biomedicina Reproductiva y a todos los demás Bancos de Componentes Anatómicos, así como a las demás entidades que producen insumos de salud y productos biológicos, correspondiendo de manera exclusiva al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA-, de conformidad con lo señalado por el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, la vigilancia sanitaria y el control de calidad de los productos y servicios que estas organizaciones prestan (32).

#### **Decreto 1443 de 2014.**

Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cuyo objeto es definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (33).

Artículo 1º. Este decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (33).

#### **Decreto 1072 de 2015.**

Este manifiesta que todos los empleadores deben adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales y que permita el control de los diferentes riesgos laborales, teniendo en cuenta que es éste quien crea el riesgo durante el desarrollo de la actividad económica de la empresa, por lo que es su deber asumir todas las medidas necesarias para prevenir la ocurrencia de una contingencia de origen laboral, aplicando para ello los lineamientos establecidos (34).

Artículo 1.1.1.1. El Ministerio del Trabajo es la cabeza del sector del trabajo. Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

El Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección a los desempleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones (34).

#### **Norma ISO 30400.**

Esta norma contribuye para que el personal del área de recursos humanos tome las decisiones pertinentes para cumplir con los objetivos de establecer, mantener y mejorar todos los procesos de selección y capacitación (35).

El aplicar estas normas ISO para la gestión de recursos humanos en la empresa trae muchos beneficios que ayudan al mejoramiento de la organización en muchos sentidos. Mejorar calidad: Los resultados que genera el aplicar estas normas es un aumento de calidad en los procesos, que se ve reflejado dentro y fuera de la empresa, los cambios que se implementan son con la orientación y supervisión de un auditor que ayudará a aumentar el valor de la empresa; eficacia y eficiencia en los procesos: La eficacia y eficiencia en los procesos también se nota, pues los resultados que se obtienen son óptimos al capacitar y tener un buen personal, pero no solo eso, sino que se realizarán con menos recursos, teniendo buena calidad en un menor rango de tiempo y a menores costos. Mejorar clima laboral: Un mejor clima laboral dentro de la empresa también será uno de los resultados, los trabajadores se verán beneficiados, logrando tener una mejor manera de hacer las cosas, provocando satisfacción por lo que hacen (35).

## REFERENTE TEORICO

En el estudio se abordarán los siguientes aspectos:

### **Gestión del talento humano.**

Según Chiavenato, en la gestión del talento humano se debe adoptar una visión sistemática, la cual está relacionada con el proceso de administración del recurso humano dentro de una institución, es así como se establece que existen influencias ambientales externas, tales como: leyes y reglamentos, sindicatos, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales; influencias ambientales internas: misión organizacional, estrategias, objetivos, naturaleza de las tareas, estilos de liderazgo, entre otros (22).

De igual manera, se plantean los seis procesos: admisión de personas, aplicación de personal, compensación de personal, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y monitoreo de personas. En este aspecto se incluyen aquellas actividades académicas que tienen como finalidad incrementar los conocimientos en el ámbito laboral, enfocadas a mejorar el desempeño, del mismo modo, contribuir al fortalecimiento de las competencias, la capacitación, entre otros, lo cual tiene como finalidad crear condiciones cognitivas y ambientales adecuadas para el desarrollo de las actividades de las personas (23).

Definiendo la gestión del talento humano, se ha “convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral (24).

Es importante recalcar que su aporte permite a la organización conectarse con las personas adecuadas que pueden contribuir a la implementación de la estrategia establecida por la empresa a través de programas educativos, de capacitación, desarrollo y desarrollo de los empleados dirigidos a los empleados y sus familias. aspectos legales necesarios para integrar la seguridad y salud en el trabajo (24).

Desde otro punto de vista, que se tienen en cuenta las empresas es el ámbito de la gestión de personas, que puede aportar un importante valor añadido, ya que permite la descentralización de funciones y la distribución de responsabilidades específicas a otras áreas, de manera que la administración puede contar con un importante apoyo en el ámbito de las personas. gestión (24)

Si bien la gestión de recursos humanos se ha asociado tradicionalmente con la compensación, las contribuciones a los fondos de los miembros y el cumplimiento normativo, la gestión de recursos humanos brinda mayor discreción a los socios comerciales, gerentes y otras áreas que tienen una responsabilidad importante para lograr los objetivos de la agencia (24)

En la organización, la gestión humana implementa la amplia responsabilidad del gerente, porque marca las normas de las tareas necesarias a realizar para alcanzar las metas trazadas, asignando así tareas a cada empleado, asignándole cada una de las funciones y roles a desempeñar, el tiempo necesario para alcanzar las expectativas de la empresa.

En el estudio se abordarán los siguientes aspectos:

**Incorporación.** Hace relación al filtro que le permite al trabajador ingresar a la institución, es decir, aquellas personas que poseen las características que requiere para el cargo postulado, con ello, se pretende que se mantenga en el cargo y cumpla eficientemente sus labores asignadas al cargo (25).

**Capacitación.** Es el proceso mediante el cual se diseña para proporcionar al talento humano los conocimiento y habilidades para adquirir las competencias para contribuir con ello al desempeño dentro de la organización (12).

**Evaluación del desempeño.** Se refiere a una valoración que realiza el responsable de la gestión del talento humano frente a las funciones que desempeña el personal, cuyos resultados están enfocados en alcanzar las competencias dentro de la organización (25).

**Incentivos.** Son las recompensas que pueden ser tangibles o intangibles, cuya finalidad está en motivar o exaltar las labores ejecutadas por el talento humano en el desempeño de las funciones asignadas al cargo (22)

**Desempeño laboral.** Se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, en donde se tienen en cuenta las competencias y habilidades que inciden directamente en los resultados de la organización. Es decir, se trata de cómo se comporta y cómo hace el trabajo, enfocándose en el impacto que éste genera ya sea negativo o positivo (26).

Asimismo, en las empresas se considera importante conocer si un empleado cumple con las funciones asignadas al puesto, permitiendo tomar decisiones que mejoren efectivamente el desempeño laboral y así beneficiarse de la calidad y productividad (27).

En este contexto, vale la pena destacar la evaluación del desempeño, que tiene como objetivo medir la idoneidad, competencia, competencia y eficiencia de los empleados de la empresa, especialmente en el período determinando, utilizando diversos instrumentos, que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos (27).

Los criterios del proceso de evaluación del desempeño son: autoevaluación, evaluación global, evaluación comparativa, evaluación subordinada y evaluación del cliente. Estas áreas son evaluadas para identificar debilidades y aprovechar oportunidades para mejorar la calidad de la atención (27).

El desempeño laboral evalúa los siguientes aspectos:

- **Productividad y calidad.** La productividad se mide a través de una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales para que el desempeño del trabajar sea más eficaz posible, porque además de la productividad debe existir la calidad.
- **Eficiencia.** Se encarga de englobar la productividad y la calidad, consiste en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho.

- **Presencia en el entorno laboral.** Se enfoca en verificar qué aspiraciones y ambiciones tiene con el equipo de trabajo dentro de la organización.
- **Actitud.** Es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.
- **Esfuerzo** El desempeño laboral puede medirse en estos términos.
- **Trabajo en equipo.** Coordinarse adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados del negocio (26).

Por otro lado, la gestión del talento está relacionada con el desempeño laboral, entendido como la satisfacción de los empleados con su trabajo, los empleados satisfechos buscan el crecimiento de la organización, por lo que es fácil concluir que toda organización que busque crecer y desarrollarse debe estar satisfecho, su desempeño laboral contribuye a la prestación de un servicio de calidad.

El desempeño laboral, como se mencionó anteriormente, se entiende como la satisfacción de las personas en la organización, y dependerá de factores tales como: el reconocimiento de los empleados por lo que han hecho, el sistema de remuneración y beneficios que adopte la organización, los cargos en que trabajan los empleados, las funciones que desempeñan, incluidos los grupos de trabajo en los que participan (25)

## MARCO CONCEPTUAL

**Gestión del talento humano:** Se refiere a los procesos que tiene la institución de salud enfocada en la gestión del talento humano, son los encargados de la captación e incorporación del personal en el ámbito asistencial, administrativo y de servicios generales, permitiendo que éste sea efectivo en la ejecución de las funciones (13).

**Desempeño laboral:** Se refiere a la calidad del servicio brindado a los usuarios que hacen uso de los servicios, es decir, cumplir a cabalidad con las habilidades y competencias establecidas en el cargo, es decir, enfocarse en cómo se comporta y cumple su trabajo y el impacto que genera a nivel de la organización (26).

**Institución de salud:** Son las organizaciones oficiales, privadas o mixtas que tienen como objetivo brindar la prestación de un servicio de salud a los usuarios afiliados al sistema general de seguridad social

en salud, dentro de las empresas prestadoras de servicios de salud, cuya finalidad está en cumplir con el derecho a la salud (14).

**Características sociolaborales:** Hace referencia a los diferentes aspectos que se destacan en los trabajadores, dentro de la sociedad y en el ámbito laboral, es decir, la diferencia existente entre cada integrante de la organización.

## DISEÑO METODOLOGICO

### TIPO Y ENFOQUE DEL ESTUDIO

En el estudio se tomará como referente el enfoque cuantitativo, que sigue rigurosamente el proceso y de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento (36). En el caso del estudio se tomarán las variables: gestión del talento humano y desempeño laboral.

Considerando un alcance de tipo descriptivo de corte transversal, se considera descriptivo porque en él se evalúan las variables que se analizarán en estudio, para describirlas de manera que permita la valoración de los rasgos que se destacan en cada una de las variables (36) y es transversal porque en él se analiza datos de variables recopiladas en un período de tiempo sobre una población, muestra o subconjunto predefinido (36), lo anterior se aplicará con base a las encuestas dirigidas al personal administrativo y asistencial que labora en la IPS del municipio de Cumbal.

### POBLACIÓN Y MUESTRA

En el estudio se tomará como población la totalidad del personal que labora en la institución de salud del municipio de Cumbal, correspondiente a: 115 trabajadores, de los cuales: 29 son administrativos, 86 asistenciales. Teniendo en cuenta esta población, se genera un cálculo estadístico para la muestra, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5% obteniendo un valor de 81. La selección de esta muestra se realizará mediante un muestreo de aleatorio simple.

### Criterios de inclusión.

- Personal administrativo y asistencial que lleve laborando en la entidad un tiempo mayor a seis meses.
- Personal administrativo y asistencial que recibió inducción previa al contrato.
- Personal administrativo y asistencial que tiene contrato laboral a término fijo OPS o de nómina.
- Personal que acepte ser parte del estudio de forma voluntaria.

### Criterios de exclusión.

- Personal que esté en período de vacaciones.
- Personal que se encuentre con incapacidad médica.
- Personal que labora por períodos interrumpidos.
- Personal que no desee participar en el estudio.
- Personal que se encuentre laborando en la entidad en un tiempo menor de seis meses.

### CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1. Categorización de variables**

Variable	Definición conceptual	Dimensión (pregunta)	Definición Operativa	Tipo de variable	Nivel de medición	Valor (opciones de respuestas)	Unidad de medida
Características sociodemográficas	Son aspectos que se destacan en un individuo dentro de la comunidad.	Edad	Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha de la encuesta.	Cuantitativa	No nominal	a. 21 a 25 años b. 26 a 30 años c. 31 a 40 años d. 41 a 50 años e. 51 y más años	Porcentual
		Sexo	Característica del individuo en masculino y femenino.	Cualitativa	No nominal	a. Hombre b. Mujer	Porcentual
		Estado civil	Situación que tienen las personas y que está	Cualitativa	No nominal	a. Soltera (o) b. Casada (o)	Porcentual

			relacionada con la familia			c. Unión libre d. Separada (o) e. Otro __ cuál __	
		Cargo	La función que desempeña un trabajador	Cualitativa	No minal	a. Administrativo b. Asistencial	Porcentual
		Turno	Es la labor ejercida en un período de tiempo.	Cualitativa	No minal	a. Mañana b. Tarde c. Noche d. Otro __ cuál __	Porcentual
		Tiempo de trabajo	Es el período de labores en una empresa	Cuantitativa	No minal	a. Menor o igual a un año b. De 1 a 2 años c. De 3 a 4 años d. De 5 a 10 años e. Más de 10 años	Porcentual
Gestión del talento humano	Es el proceso mediante el cual un grupo de recursos humanos hace la captación e incorporación de los trabajadores de una institución de salud	Incorporación	Es el proceso que se realiza para vincular al trabajador a una institución.	Cualitativa	Ordinal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo	Porcentual
		Capacitación	Es brindar los conocimientos y habilidades a los trabajadores basándose en las funciones	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo	Porcentual

			asignadas al cargo.			c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo	
		Evaluación del desempeño	Es la valoración realizada para verificar el cumplimiento de las funciones	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo	Porcentual
		Incentivos	Son las recompensas que se brindan al personal de acuerdo a las funciones cumplidas a cabalidad.	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo	
Desempeño laboral	Consiste en medir el rendimiento de un trabajo al realizar las actividades asignadas al cargo.	Desempeño de la tarea	Es la calidad del servicio brindado de acuerdo al cargo que desempeña en la organización.	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo	Porcentual
		Desempeño contextual	Hace relación a la ubicación del trabajador enfocándose en los parámetros de	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo	Porcentual

			capacitación, evaluación e incentivos			c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  d. En desacuerdo  e. Totalmente en desacuerdo	
		Desempeño o organizacional	Se refiere a la ubicación que tiene el trabajador con respecto a la institución y enfocado en el cumplimiento de los objetivos establecidos	Cualitativa	No minal	a. Totalmente de acuerdo  b. De acuerdo  c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  d. En desacuerdo  e. Totalmente en desacuerdo	Porcentual

Fuente: La presente investigación-año 2024.

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

En este estudio se utilizarán dos instrumentos:

### **Instrumento No 1. Cuestionario de gestión del talento humano.**

Este cuestionario es la escala valorativa de la gestión del talento humano (37), es un instrumento que consta de 12 ítems, donde los encuestados emiten sus juicios que a su modo de percibir la realidad caracterizan a la organización. El cuestionario es una escala tipo Likert, que mide el nivel de desarrollo de la gestión del talento humano, el formato de respuesta de cada ítem, está precodificada en valores: totalmente de acuerdo = 5 puntos, de acuerdo = 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo = 2 puntos, totalmente en desacuerdo = 1 punto. Orientados a cada uno de los indicadores: proceso de incorporación: 3 ítems, capacitación: 3 ítems, evaluación: 3 ítems e incentivos: 3 ítems. Como encabezado de este instrumento se agregan preguntas de tipo sociodemográfico, con el fin de caracterizar la población.

### **Instrumento No 2. Cuestionario de desempeño.**

El instrumento es elaborado y validado por Valentín Rodríguez en el trabajo investigativo titulado: “gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016” (37), consta de 12 preguntas, donde los encuestados emiten sus juicios que a su modo de percibir la realidad caracterizan al trabajador. El cuestionario es una escala tipo Likert que mide el nivel de desempeño laboral. El formato de respuesta de cada ítem, está precodificado en valores. Totalmente de acuerdo = 5 puntos, de acuerdo = 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo = 2 puntos, totalmente en desacuerdo 0 1 punto. Los indicadores son: desempeño de tarea: 4 ítems, desempeño contextual: 4 ítems y desempeño organizacional: 4 ítems. Dicho instrumento ha sido validado por el autor antes mencionado. Se aplicará al personal administrativo y asistencial.

## PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El proceso de recolección de la información se iniciará en primera instancia solicitando el permiso para la institución donde se realizará la investigación, para ello se enviará una carta a gerencia de la IPS Cumbal, quien es autónomo de la decisión. De igual manera, se solicita a la oficina de talento humano la base de datos de la totalidad de colaboradores que laboran en la entidad.

Con esta base de datos, se genera los cálculos de muestra necesarios siendo una forma eficiente de seleccionar a los participantes para su estudio.

Una vez que se haya realizado los cálculos de muestra y seleccionado a los participantes potenciales, se procede a contactarlos, a través de la utilización de métodos efectivos para la comunicación, ya sea a través de correo electrónico, teléfono u otro medio preferido por los participantes. Al invitarlos a vincularse en el estudio, se proporcionará toda la información necesaria, como los objetivos del estudio, los procedimientos involucrados, la duración estimada y cualquier otro detalle relevante. Así mismo, se solicitará información sobre los trabajadores que recibieron inducción previa al contrato para que puedan ser incluidos.

Cabe resaltar que, es importante tener en cuenta la ética en la investigación y obtener el consentimiento informado de los participantes previo al diligenciamiento del instrumento.

Posteriormente y firmado el consentimiento informado, se explicará que al correo electrónico será enviado un enlace de Google Forms para el diligenciamiento de las encuestas, siendo esta una opción eficiente, permitiendo recopilar información de manera electrónica y centralizar las respuestas del personal administrativo y asistencial en una plataforma en línea.

En cuanto el personal haya completado la encuesta, las respuestas se registrarán automáticamente en una hoja de cálculo, lo que facilita el análisis y la interpretación de los datos.

## PLAN DE ANÁLISIS

Una vez recolectada la información, se procede a sistematizar la misma organizándola en una base de datos en Excel 2021, posteriormente se migrarán estos datos al programa SPSS 20, para Windows 2010 utilizando estadística descriptiva mediante datos porcentuales, por ello se procederá a la elaboración de tablas y gráficas de distribución porcentual, relacionadas con la gestión del talento humano, basándose en el proceso de incorporación, capacitación, evaluación e incentivos. Asimismo, la información del desempeño laboral en: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional.

En el plan de análisis se tomará en cuenta cada uno de los objetivos planteados en el estudio, así:

- Caracterización sociolaboral del personal administrativo y asistencial: se realizará a través de frecuencias absolutas y con porcentajes, siendo éste un análisis univariado.
- Gestión del talento humano: es un análisis univariado, realizado mediante frecuencias absolutas y se presenta la información mediante gráficas de distribución porcentual.
- Desempeño laboral: será un análisis univariado basándose en frecuencias y porcentajes, para ello se elaborarán gráficas de distribución porcentual.

## ASPECTOS ETICOS

El estudio se fundamentará en el Código de Nuremburg, en él se establecen los deberes y responsabilidades que tienen los investigadores e investigados, por tal motivo se solicitará la firma del consentimiento informado, es decir, que se contará con un consentimiento informado por parte de los participantes y la autorización brindada por gerencia (38)

El informe de Belmont, en él se enfoca en los principios y pautas para la protección de los seres humanos que se verán involucrados en el estudio, es decir, basándose en la ética médica. En el estudio se tendrá en cuenta los principios éticos básicos, tales como: respeto por las personas encaminados a reconocer la autonomía y protegerla; beneficencia, puesto que en él no se hace daño, aumenta los beneficios y disminuye los posibles riesgos; justicia, donde cada persona actúa en forma individual, de

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-4890-8566>

acuerdo a sus opiniones. En los principios éticos se respeta la autonomía e integridad del personal que participa en el estudio, el cual tienen enormes beneficios para la institución de salud en pro de la atención adecuada a los pacientes (39).

Asimismo, se tomará en cuenta la Resolución 8430 de 1993, que se basa en las investigaciones donde intervienen seres humanos, por ello en el presente estudio se tendrán en cuenta los siguientes:

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento la investigación se clasifica en:

a) Investigación sin riesgo: porque se emplearán técnicas y métodos de investigación en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (40).

Asimismo, se tendrá en cuenta el artículo 14, se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso el representante legal autoriza la participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna (40). En el caso en particular se tomará el consentimiento informado de la representante legal que autorice la realización del mismo y al personal administrativo y asistencial que intervendrá.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 2. Cronograma De Actividades 2023**

Actividad	Resultado	Responsable	Mes												
												0	1	1	1
													1	2	

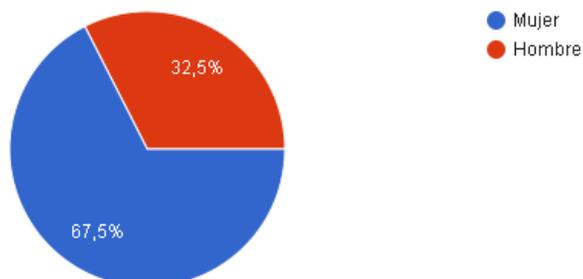
Selección tema estudio	Elegir el tema a estudiar	Investigadores																	
Acercamiento con gerente de la institución	Solicitar permiso para realizar el estudio	Investigadores																	
Revisión bibliográfica	Recolectar información para el tema a estudio	Investigadores																	
Elaboración anteproyecto	Aprobación	Investigadores																	
Socialización anteproyecto	Aprobación	Investigadores																	
Elaboración proyecto	Aprobación	Investigadores																	
Recolección información	Ejecución	Investigadores																	
Tabulación información	Elaboración	Investigadores																	
Elaboración informe final	Aprobación	Investigadores																	
Socialización final	Aprobación	Investigadores																	
Socialización final ante gerente	Aprobación	Investigadores																	

Fuente: La presente investigación-año 2023.

## RESULTADOS Y ANALISIS

## CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

Ilustración 1: Genero

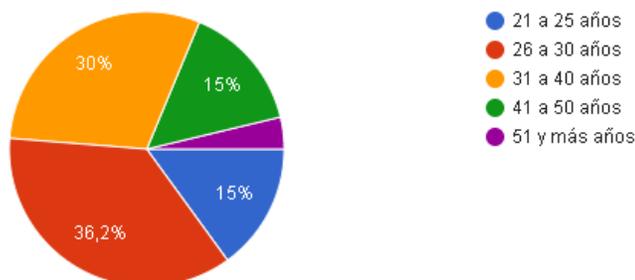


Sexo	
Hombre	Mujer
26	54

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Como se puede observar la gráfica indica que, de los encuestados, el 36,2% corresponde a trabajadores que tienen edades entre los 26 a 30 años, seguido del 30% con edades entre los 31 a 40 años. En el caso de los rangos de edad de 21 a 25 años y 41 a 50 años, corresponde al 15% respectivamente. Se infiere que la mayoría de trabajadores son personas jóvenes y adultas.

Ilustración 2: Edad

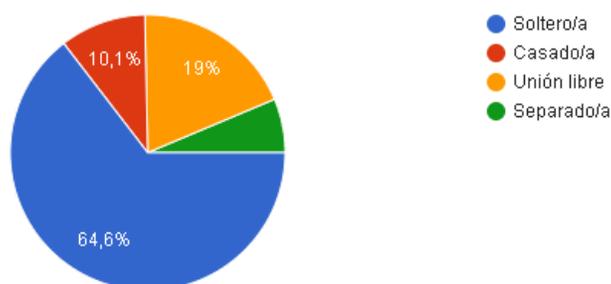


Edad				
21 a 25	26 a 30	31 a 40	41 a 50	51 y mas
36	32	13	13	6

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Teniendo en cuenta la pregunta elaborada para verificar cuantos de los trabajadores pertenecen a uno de los 2 sexos tenemos que de los 80 trabajadores encuestados 26 son hombres para un 32.5% y 54 son mujeres para un 67.5

Ilustración 3: Estado civil

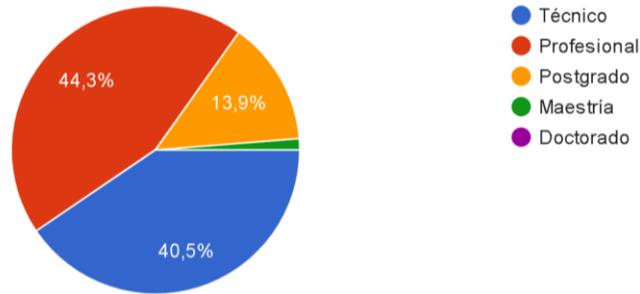


Estado civil	
Respuestas	Cantidad
Soltero/a	52
Casado/a	8
Unión libre	15
Separado/o	5

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Respecto al estado civil corresponde a la mayoría 64.6% soltero/a, 19% unión libre, 10.1% casado/a y 6.3% separado/a. Por lo anterior, se puede evidenciar que el estado civil soltero/a es el dominante en la muestra.

Ilustración 4: Formación académica



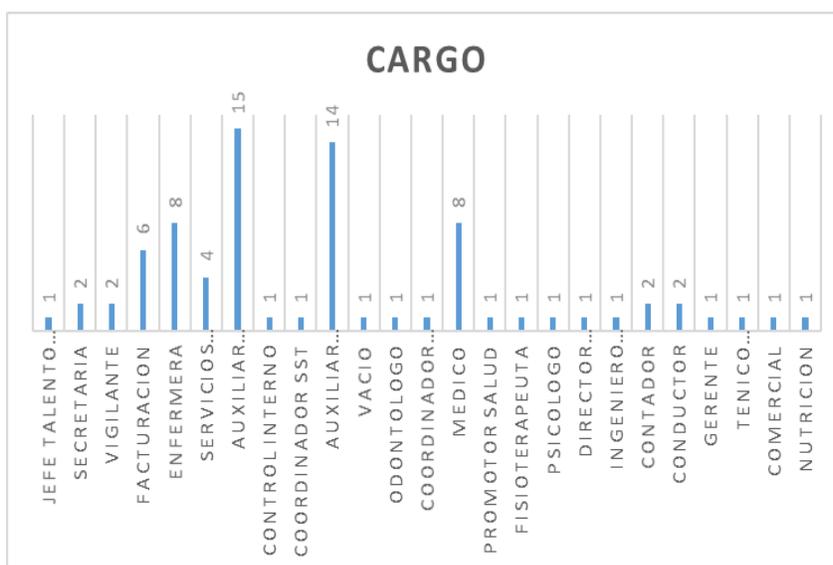
RESPUESTAS	CANTIDAD
Técnico	32
Profesional	36
Postgrado	10
Maestría	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

De las Personas que se encuentran vinculadas en la institución en cargos administrativos y asistenciales, cuentan con estudios profesionales un 44.3 % de ellas son profesionales; estudios técnicos 40.5 %; postgrado en un 13.9% y maestría en un 1.3%.

Por tanto, se puede evidenciar que el nivel de preparación académica es importante y se tiene en cuenta en el momento de ocupar una vacante ya sea en el área administrativa o asistencial.

Ilustración 5: Cargo:



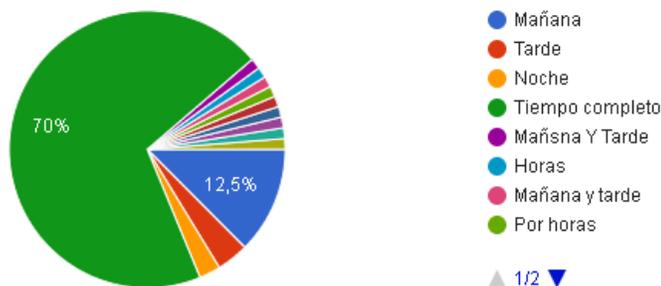
CARGO	CANTIDAD
Jefe talento humano	1
secretaria	2
vigilante	2
facturación	6
enfermera	8
servicios generales	4
auxiliar enfermería	15
control interno	1
coordinador sst	1
auxiliar administrativo	14
vacío	1
odontólogo	1
coordinador calidad	1
medico	8
promotor salud	1
fisioterapeuta	1
psicólogo	1

director asistencial	1
ingeniero ambiental	1
contador	2
conductor	2
gerente	1
tenido operativo	1
comercial	1
nutrición	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

De la encuesta aplicada al personal administrativo y asistencial que cumplía con los criterios de inclusión y exclusión tenemos que el personal está distribuido en los diferentes cargos, 1 persona en cada uno de los cargos jefe de talento humano, control interno, coordinador de SST, no diligencio, odontólogo, coordinador calidad, promotor en salud, fisioterapeuta, psicóloga, director asistencial, ingeniero ambiental, gerente, técnico operativo, comercial y nutrición con un porcentaje de 1,2%, de igual manera tenemos distribuido 2 personas en los siguientes cargos secretaria, vigilante, contador y conductor, para un 2,53% 4 personas que pertenecen a servicios generales para un 5%, 6 personas que corresponden al proceso de facturación para un 7.5%, 8 personas que son enfermeras jefe y médicos para un 10.1%, 14 personas que cumplen su labor como auxiliar administrativo para un 17.7% y 17 personas que laboran como auxiliar de enfermería para un 21.5%. Por lo tanto, nos podemos dar cuenta que se encuentran ampliamente distribuidos los cargos en la institución y las personas que participaron en la encuesta.

Ilustración 6: Turno de servicio



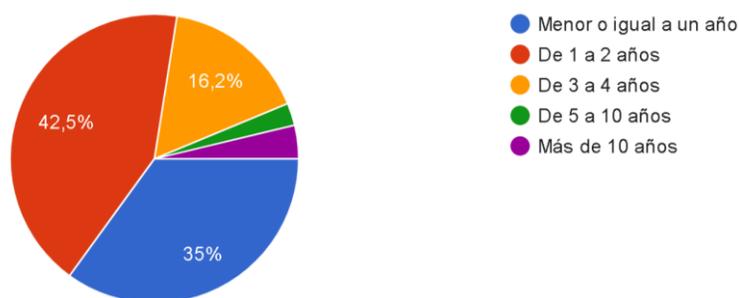
Turno de servicio	
Respuestas	Cantidad

Tiempo completo	56
Mañana	10
Tarde	3
Noche	2
Mañana y tarde	1
Horas	1
Por horas ocasionales	1
12 horas diarias	1
Prestación de servicios	1
Turnos	1
Horarios no convencionales	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Respecto al turno de servicio el 70% señala tiempo completo y el 12.5% mañana. Por lo anterior, se puede evidenciar que la mayoría de empleados tienen compromisos laborales que ocupan la mayor parte de su día y semana laboral, mientras que el 12.5% de las personas trabajan en horario de la mañana sugiriendo que una parte de la muestra presenta un horario laboral diferente.

*Ilustración 7: Tiempo de trabajo en la institución*



RESPUESTAS	CANTIDAD
------------	----------

Menor o igual a 1 año	27
De 1 a 2 años	34
De 3 a 4 años	13
De 5 a 10 años	2
Mayor de 10 años	3

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Según el tiempo de vinculación laboral con la institución de estudio se puede evidenciar que el 42.5% trabaja entre 1-2 años, 35% menor o igual a 1 año, 16.2% de 3-4 años, 2.5% más de 10 años y 3.75% de 5-10 años.

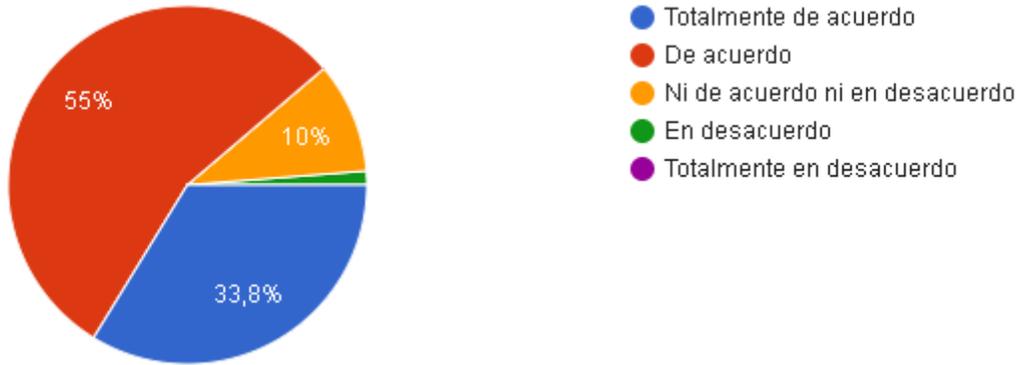
De lo anterior se puede evidenciar que el personal que en su gran mayoría presentan vinculación entre 1 y 2 años. Seguido de personal contratado por menos de 1 años y en mínimo porcentaje por tiempo mayor de 10 años, lo cual evidencia la alta rotación de personal que maneja la institución.

## PERCEPCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Al aplicar las encuestas de igual manera conoceremos la percepción del talento humano en donde se caracterizará sociolaboralmente a la población sujeto de estudio, identificar los procesos de gestión del talento humano y determinar las características del desempeño laboral aplicadas en la IPS Cumbal

*Ilustración 8: El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la*

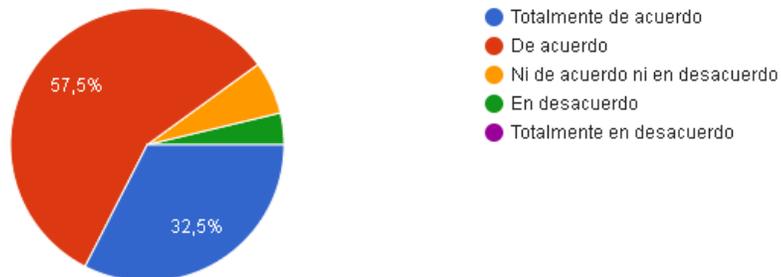
*institución*



Fuente: La presente investigación-año 2024.

Como se observa en la gráfica se puede concluir que el 55% afirma estar de acuerdo con la selección del personal, es decir, que la entidad lo hace conforme a la necesidad de los perfiles y vacantes, el 33,8% está totalmente de acuerdo con el proceso de selección que realiza la entidad y el 10% se abstiene de opinar con respecto a la selección del personal.

*Ilustración 9: El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña*



Respuestas	Cantidad
------------	----------

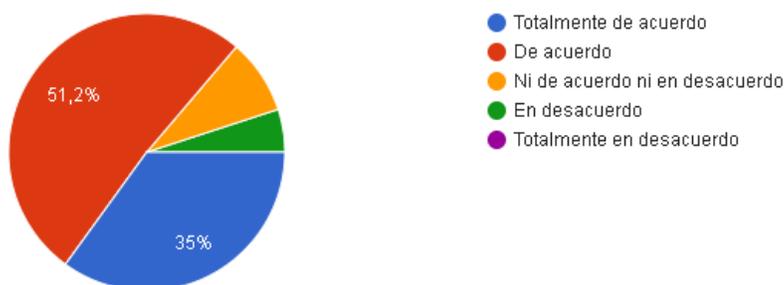
De acuerdo	46
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5
Totalmente de acuerdo	26

Fuente: La presente investigación-año 2024.

El personal que labora en establecimientos de salud que cuentan con el perfil necesario para el cargo que desempeñan tenemos que 46 personas que están de acuerdo para un 54.5%, 26 personas respondieron que están totalmente de acuerdo para un 32.5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo respondieron 5 personas para un 6.2% y finalmente 3 personas respondieron que están en desacuerdo para un 3.7%.

Por lo tanto, se puede evidenciar que en total existen 8 personas que al parecer no se encuentran cómodas con su lugar de trabajo por tanto en este sentido se debe evaluar esta cuestión a nivel empresarial para buscar medidas que mejoren la situación laboral para los trabajadores.

*Ilustración 10: La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación del personal*



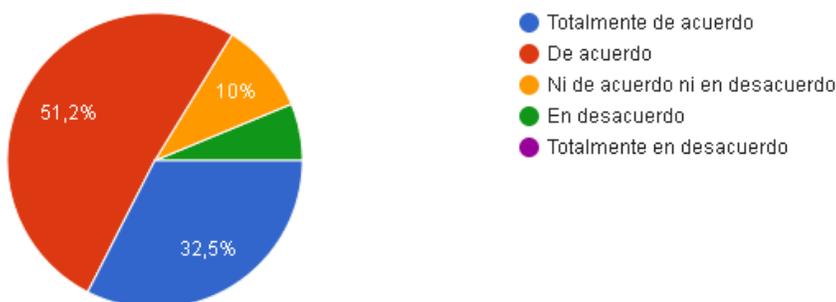
Respuestas	Cantidad
De acuerdo	41
En desacuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7

Totalmente de acuerdo	28
-----------------------	----

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Según el gráfico No. 11, se observa que, el 35% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la distribución del personal se realiza en función al cuadro de asignación del personal, mientras que para la mayoría de encuestados (51.2%), se encuentran de acuerdo con dicha afirmación, el 8.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% están en desacuerdo. Por lo anterior, se concluye que, una parte significativa de la muestra respalda fuertemente la idea de que la distribución del personal se realiza según el cuadro de asignación del personal, es por ello que, puede indicar confianza en el proceso de asignación y en la gestión de recursos humanos de la organización. Por su parte, un porcentaje pequeño, pero notable, de encuestados se sitúa en ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, podría ser un indicador de cierta ambigüedad o falta de opinión clara sobre el proceso de distribución del personal y finalmente una minoría que cuestiona la eficacia del proceso.

*Ilustración 11: La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador*



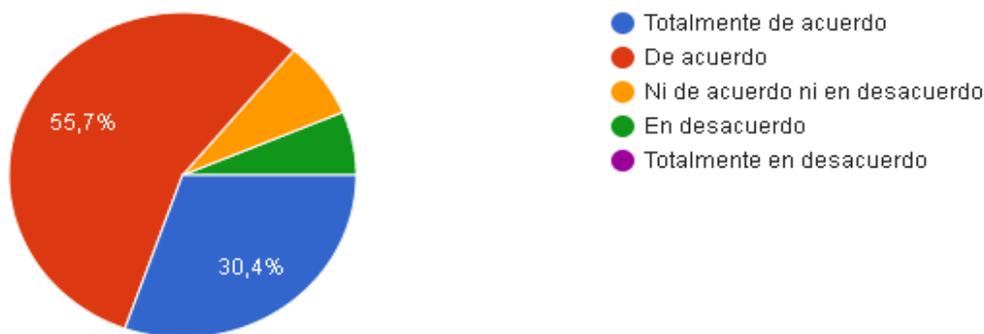
RESPUESTAS	CANTIDAD
De acuerdo	44
Totalmente de acuerdo	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8
En desacuerdo	2

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Según el personal que labora en la institución cuenta con capacitadores acorde a sus necesidades en un 51.2% de acuerdo, 32.5% totalmente de acuerdo, 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo. 6.3 % está en desacuerdo.

De lo anterior se puede inferir que la mayoría del personal se encuentra conforme con el grado de capacitación que ha recibido por parte de la institución, sin embargo, un porcentaje considerable refiere estar en desacuerdo, lo cual conlleva a implementar programas de mejora en cuanto a este tema.

*Ilustración 12: En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)*

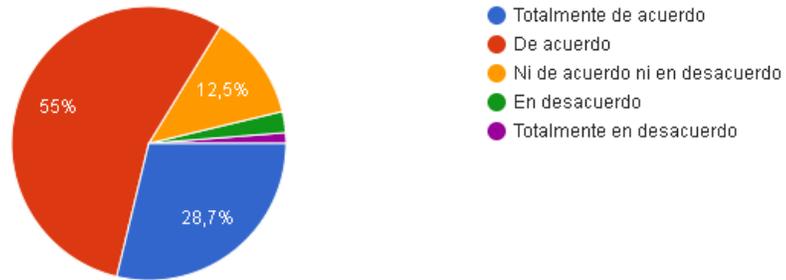


Fuente: La presente investigación-año 2024.

Como se evidencia el 55.7% de los trabajadores afirma estar de acuerdo con los talleres de capacitación, el 30,4% afirma estar totalmente de acuerdo, es decir, se utiliza los recursos e insumos necesarios para el proceso de capacitación.

*Ilustración 13: Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en*

las capacitaciones

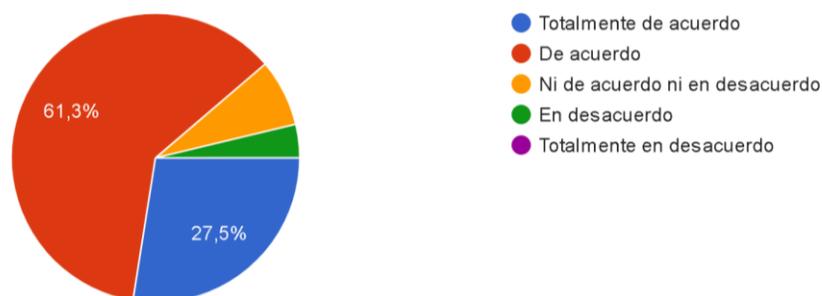


Respuestas	Cantidad
De acuerdo	44
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10
Totalmente de acuerdo	23
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

A la pregunta realiza en donde se quiere verificar seguimiento y monitoreo de la implementación y ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones al cual 44 personas respondieron que estaban de acuerdo para un 55%, seguido de las personas que respondieron totalmente de acuerdo 23 para un 28.7%, 10 personas respondieron que no estaban en acuerdo ni en desacuerdo para un 12.5%, 2 personas respondieron que estaban en desacuerdo para un 2.5% y 1 persona respondió que estaba totalmente en desacuerdo para un 1.2%.

Ilustración 14: La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador



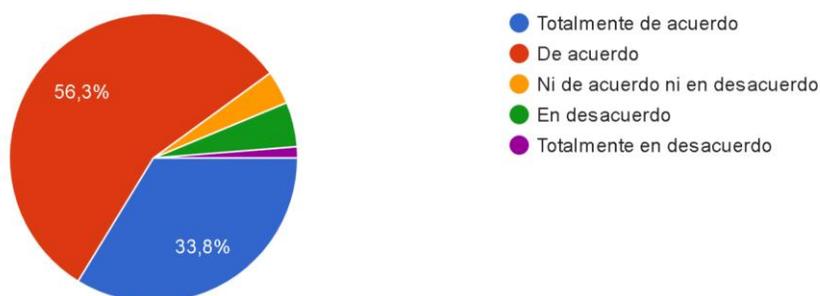
Respuestas	Cantidad
De acuerdo	49
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6
Totalmente de acuerdo	22

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Según el gráfico No. 14, se observa que, el 27.5% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la evaluación se realiza por personal calificado con un criterio motivador para el trabajador, mientras que para la mayoría de encuestados (61.3%), se encuentran de acuerdo con dicha afirmación, el 7.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.7% están totalmente en desacuerdo. En conclusión, el hecho de que los 27.5% de los encuestados se situaran en la categoría más baja en términos de porcentaje, sugiere que hay una proporción significativa de personas que respaldan firmemente la idea de que la evaluación se lleva a cabo por personal calificado y con un enfoque motivador, indicando que una parte de la muestra confía en la idoneidad del personal evaluador y en la naturaleza constructiva del proceso de evaluación, aunado a que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la afirmación, sugiriendo de esta manera un consenso generalizado en la muestra.

Por su parte, un pequeño porcentaje de encuestados se sitúa en ni de acuerdo ni en desacuerdo, indicando cierta ambigüedad en las opiniones de algunos participantes sobre la calidad y motivación del personal evaluador, o sobre la efectividad general del proceso de evaluación y finalmente una minoría cuestiona la capacidad del personal evaluador para llevar a cabo evaluaciones motivadoras y justas.

*Ilustración 15: La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del establecimiento*



Respuestas	Cantidad
De acuerdo	45
Totalmente de acuerdo	27
En desacuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	1

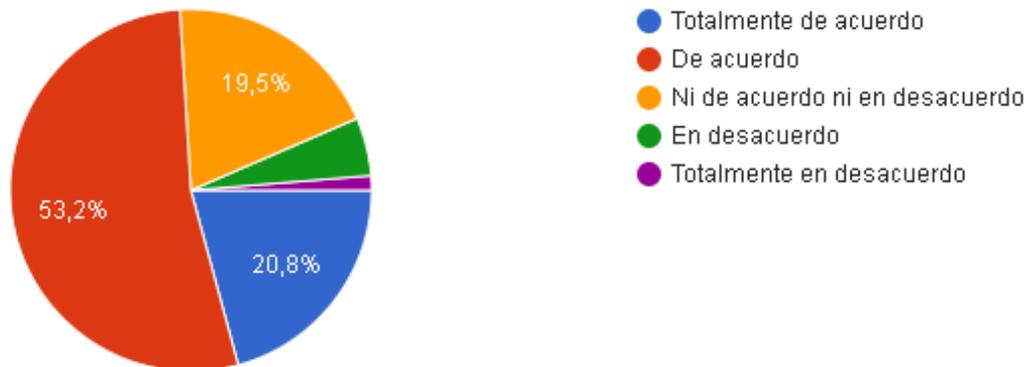
Fuente: La presente investigación-año 2024.

Con respecto a evaluación de todo el personal que labora en la institución, se obtuvo los siguientes porcentajes 56.3% de acuerdo, 33.8% totalmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.75, en desacuerdo 5%, Totalmente en desacuerdo 1.25%.

De lo anterior se puede deducir que si bien se realiza evaluación al personal tanto asistencial como administrativo, hay un porcentaje considerable que no está de acuerdo en la manera de evaluar o que cree que todo el personal no se evalúa de manera imparcial.

Según la gráfica, podemos observar que el 56,3% está de acuerdo en que la evaluación se realiza a todo el personal de la entidad, de igual forma el 33,8% está de acuerdo, claramente los encuestados concluyen que la evaluación se realiza sin ningún tema de elección particular, es decir al 100% del personal. Es decir, la evaluación de la entidad se está realizando completamente.

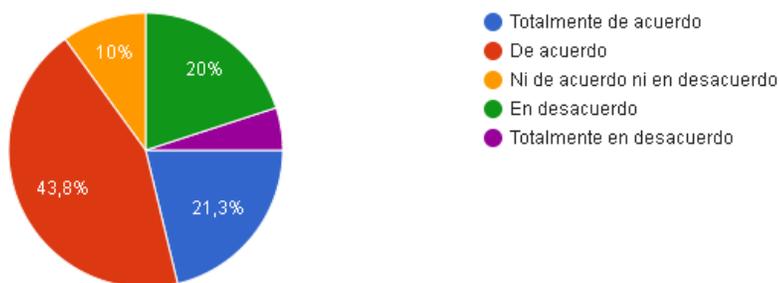
*Ilustración 16: Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones*



Fuente: La presente investigación-año 2024.

Se evidencia en la gráfica que el 53.2% está de acuerdo con la evaluación de la persona y sobre todo que esto se socializa a todo el equipo, por otro lado, el 20,8% está totalmente de acuerdo en el proceso de evaluación que realiza la entidad. Aunque el 19,5% se abstiene de dar respuesta al interrogante.

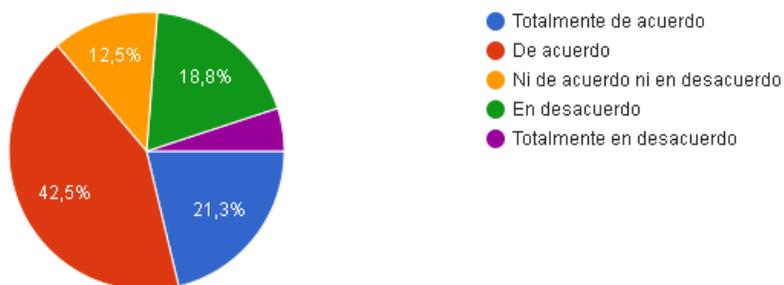
Ilustración 17: Por el buen desempeño del personal se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad



Fuente: La presente investigación-año 2024.

De lo anterior se puede deducir que, si bien se realiza evaluación al personal tanto asistencial como administrativo, hay un porcentaje considerable que no está de acuerdo en la manera de evaluar o que cree que todo el personal no se evalúa de manera imparcial.

Ilustración 18: Por el buen desempeño del personal hay estímulos para el trabajador



Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	17
De acuerdo	34
En desacuerdo	15

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10
Totalmente en desacuerdo	4

Fuente: La presente investigación-año 2024.

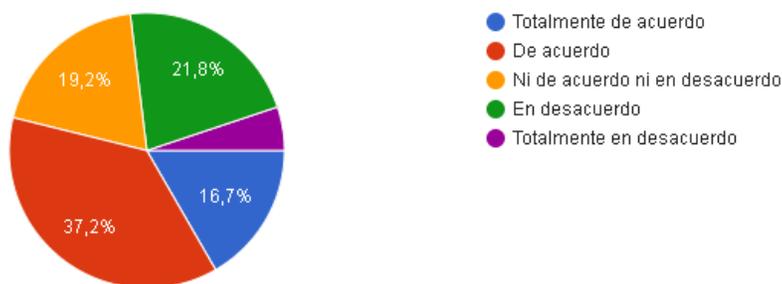
Según el gráfico No. 18, se observa que, el 42.5% de los encuestados están de acuerdo en que se otorgan estímulos, ya sean monetarios o no monetarios, por el buen desempeño del personal, siendo la categoría más grande, lo que sugiere que una parte significativa de la muestra reconoce la existencia de estos estímulos y considera que son importantes para motivar el buen desempeño.

Seguidamente, el 21.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la afirmación, reforzando la idea de que hay un porcentaje considerable de la muestra que respalda fuertemente la idea de proporcionar estímulos por el buen desempeño del personal.

En conjunto, el 18.8% de los encuestados están en desacuerdo, mientras que el 5% están totalmente en desacuerdo con la afirmación, indicando que hay una minoría significativa que cuestiona la práctica de otorgar estímulos por el buen desempeño del personal. Probablemente, las razones detrás de este desacuerdo podrían incluir preocupaciones sobre la equidad, la transparencia o la efectividad de los sistemas de incentivos.

Finalmente, un porcentaje considerable de encuestados, el 12.5%, no expresan una opinión clara sobre si están de acuerdo o en desacuerdo con la práctica de otorgar estímulos por el buen desempeño del personal. Esto podría reflejar una falta de información, comprensión o ambivalencia sobre el tema entre los encuestados.

*Ilustración 19: Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico*



<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
De acuerdo	30
Totalmente de acuerdo	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14
En desacuerdo	17
Totalmente en desacuerdo	4

Fuente: La presente investigación-año 2024.

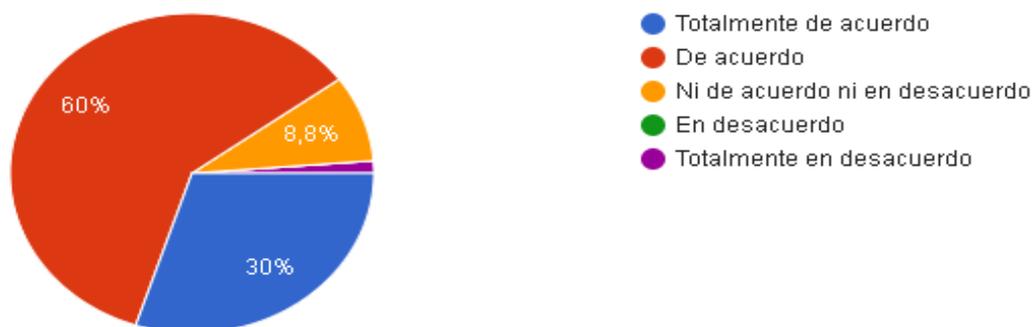
Con respecto a la promoción de cargo a un mayor nivel jerárquico acorde al rendimiento y desempeño se encontraron los siguientes porcentajes 37.2% de acuerdo, 19.2% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 21.8% en desacuerdo, 16.7% totalmente de acuerdo, 5.1% totalmente en desacuerdo.

De lo anterior se puede inferir que la institución para promover a un cargo de mayor rango tiene en cuenta el rendimiento del trabajador, sin embargo, también hay personal que no está de acuerdo en los métodos utilizados para promover a sus compañeros.

## PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Con la siguiente encuesta se logra determinar los factores que inciden en el desempeño laboral. en el personal administrativo y asistencia de la IPS Cumbal.

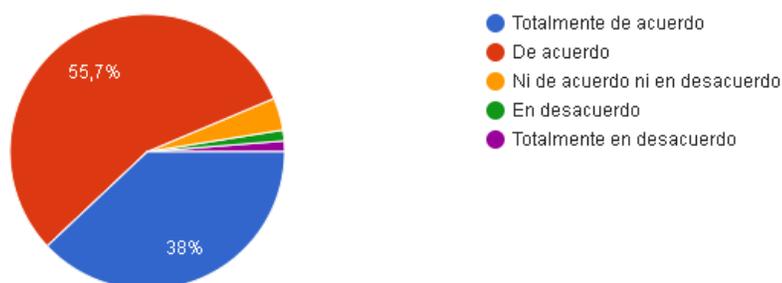
Ilustración 20: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su desempeño en el área de trabajo



Fuente: La presente investigación-año 2024.

La gráfica indica que el 60% de los trabajadores están de acuerdo en que la ubicación en las áreas conforme a su perfil ha mejorado su desempeño, de igual forma el 30% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que su ubicación es acorde al perfil y que mejora su desempeño en las diferentes áreas. Mientras que hay un 8,8% que se abstiene de brindar respuesta al interrogante.

Ilustración 21: La capacitación recibida ha mejorado sus conocimientos en el cargo actual



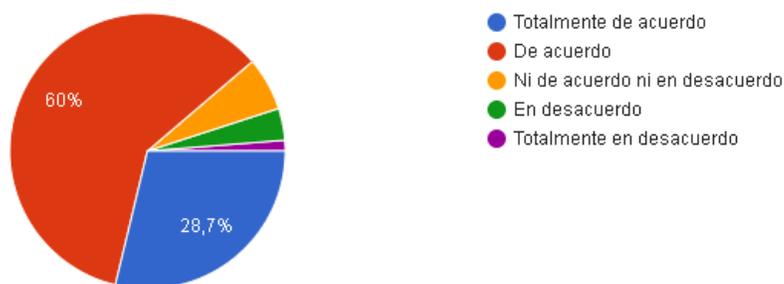
Respuestas	Cantidad
De acuerdo	44
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Totalmente de acuerdo	30
Totalmente en desacuerdo	1

Vacía	1
-------	---

Fuente: La presente investigación-año 2024.

De acuerdo a la capacitación recibida ha mejorado sus conocimientos en el cargo actual, el personal respondió de la siguiente manera 44 personas respondieron que estaban de acuerdo para un 55.7%, 30 personas respondieron que estaban totalmente de acuerdo para un 37.5%, 3 personas respondieron que no estaban en acuerdo ni en desacuerdo para un 3.7% y 1 persona respondió que estaba en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y una persona no respondió respectivamente para un 1.2%.

*Ilustración 22: La evaluación del desempeño ha mejorado la organización y la ejecución de sus actividades de acuerdo al plan de trabajo*



Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	23
De acuerdo	48
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

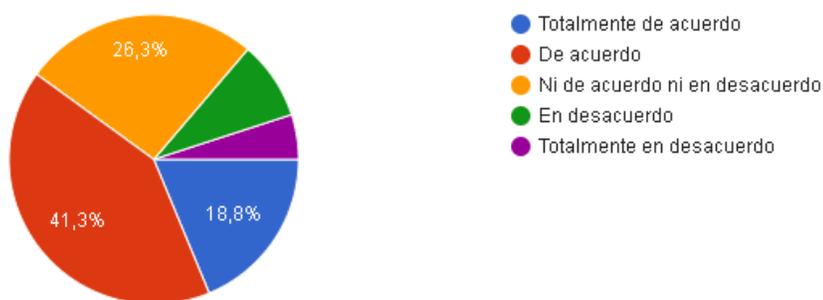
Según el gráfico No. 22, se observa que, aunque no es la categoría más alta, el 28.7% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la evaluación del desempeño ha mejorado la organización y la ejecución de sus actividades de acuerdo al plan de trabajo. La mayoría de encuestados representado por el 60% están de acuerdo con la afirmación, sugiriendo un consenso generalizado en la muestra sobre el impacto positivo de la evaluación del desempeño en la organización y la ejecución de las actividades según el plan de trabajo.

Un pequeño porcentaje de encuestados, el 6.3%, no expresan una opinión clara sobre la afirmación, puede indicar cierta ambigüedad o falta de información entre este grupo sobre cómo la evaluación del desempeño ha afectado la organización y la ejecución de las actividades.

En desacuerdo (3.7%) y Totalmente en desacuerdo (1.2%) son las categorías más bajas en términos de porcentaje. Esto sugiere que hay una minoría que no percibe que la evaluación del desempeño haya tenido un impacto positivo en la organización y la ejecución de las actividades según el plan de trabajo. Las razones detrás de este desacuerdo podrían incluir preocupaciones sobre la efectividad o la implementación de los procesos de evaluación del desempeño.

Por lo anterior, se considera una señal fuerte de que la evaluación del desempeño es una herramienta efectiva para mejorar el funcionamiento general de la organización.

*Ilustración 23: Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado el cumplimiento de sus actividades*



RESPUESTAS	CANTIDAD
De acuerdo	33
Totalmente de acuerdo	15

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21
En desacuerdo	7
Totalmente en desacuerdo	4

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Con respecto a los incentivos que reciben los trabajadores al realizar sus actividades se obtuvieron los siguientes porcentajes 41.3% de acuerdo, 26.3% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 18.8% totalmente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

De lo anterior se puede inferir que hay un porcentaje promedio que está de acuerdo en los incentivos que reciben al realizar sus actividades, un gran porcentaje que no le presta importancia a este tema y un porcentaje importante que está en desacuerdo o no siente que se incentiva de manera adecuada.

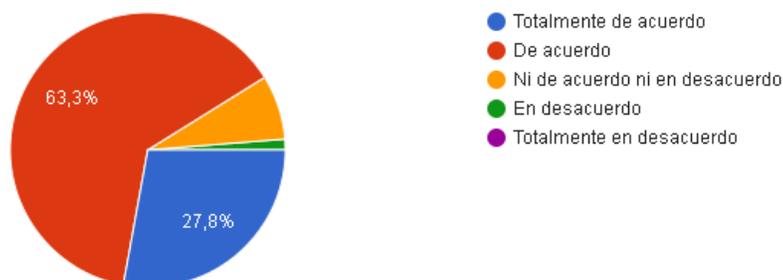
*Ilustración 24: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su compromiso con la institución*



Fuente: La presente investigación-año 2024.

Como lo indica la gráfica el 65% de los trabajadores están de acuerdo a su ubicación actual conforme al perfil, de igual forma el 27,5% están totalmente de acuerdo, lo que indica que se ha mejorado el compromiso con la institución, podría inferirse que conlleva a mejorar resultados.

Ilustración 25: La capacitación recibida ha mejorado su iniciativa en el área de trabajo



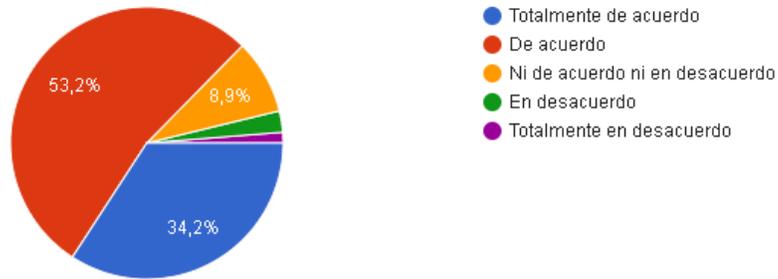
Respuestas	Cantidad
De acuerdo	50
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6
Totalmente de acuerdo	22
Vacía	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Teniendo en cuenta la capacitación recibida ha mejorado su iniciativa en el área de trabajo tenemos que 50 personas respondieron que estaban de acuerdo para un 63.3%, 22 personas respondieron que estaban totalmente de acuerdo para un 27.8%, 6 personas respondieron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo para un 7.5%, y una persona respondió que estaba en desacuerdo y una persona no respondió la encuesta respectivamente para un 1.2%.

Ilustración 26: La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de

trabajo



Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	27
De acuerdo	43
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

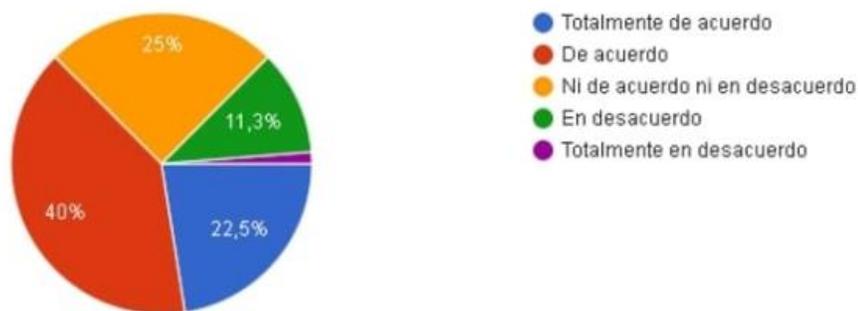
Según el gráfico No. 26, se observa que, aunque no es la categoría más alta, el 34.2 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo, aunado a que la mayoría de los encuestados, representados por el 53.2%, están de acuerdo con la afirmación, siendo la categoría más grande, lo que indica un consenso generalizado en la muestra sobre el impacto positivo de la evaluación del desempeño en la colaboración y articulación con los compañeros de trabajo, siendo una señal fuerte de que la evaluación del desempeño se considera una herramienta efectiva para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la organización.

Un porcentaje considerable de encuestados, el 8.9%, no expresan una opinión clara sobre la afirmación. Esto puede indicar cierta ambigüedad o falta de información entre este grupo sobre cómo la evaluación del desempeño ha afectado su colaboración con los colegas.

En términos de porcentaje, el 2.5% de los encuestados están en desacuerdo y el 1.3% están totalmente en desacuerdo con la afirmación, siendo las categorías más bajas, sugiriendo que hay una minoría que no

percibe que la evaluación del desempeño haya mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo. Las posibles razones detrás de este desacuerdo podrían incluir experiencias negativas o percepciones sobre la evaluación del desempeño en el contexto de la colaboración con los colegas.

Ilustración 27: Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado su identificación con la institución



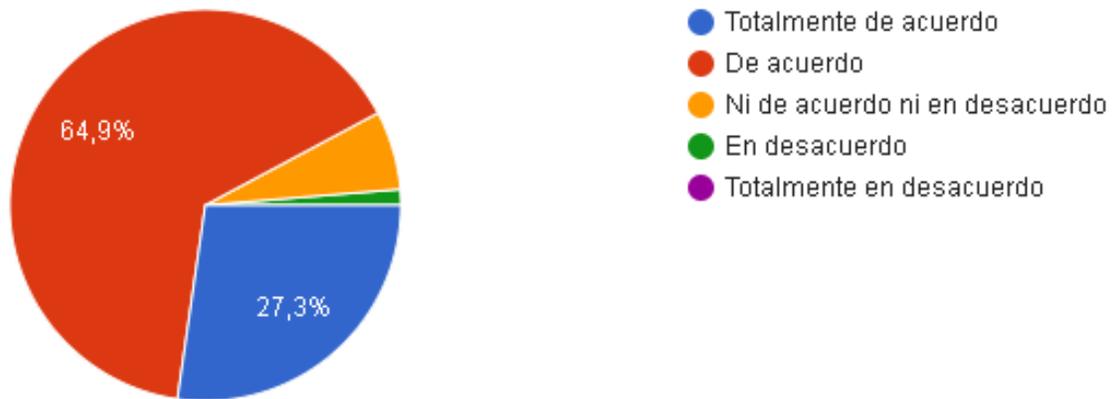
RESPUESTAS	CANTIDAD
De acuerdo	32
Totalmente de acuerdo	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20
En desacuerdo	9
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Con respecto a los incentivos que reciben los trabajadores., lo cual contribuye a que se identifiquen con la institución se obtuvieron los siguientes porcentajes 40% de acuerdo, 25% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 22.5% totalmente de acuerdo,11.3 en desacuerdo,1.2% totalmente en desacuerdo.

De lo anterior se puede inferir que en su gran mayoría se identifican con la institución lo cuales un punto muy importante para la entidad, sin embargo, hay un porcentaje que no se siente lo suficientemente incentivado, por tanto, no se identifica con la institución.

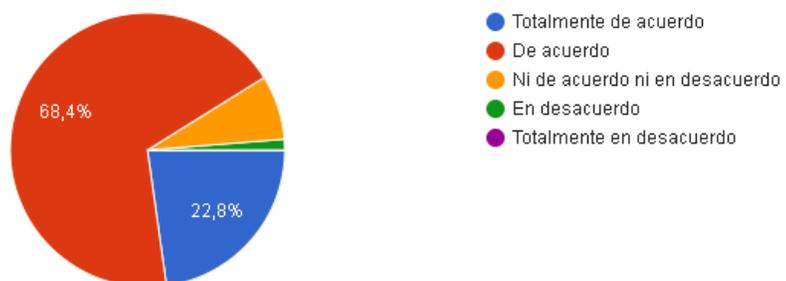
Ilustración 28: La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su responsabilidad con los objetivos de la institución



Fuente: La presente investigación-año 2024.

Como lo evidenciamos en la anterior gráfica, el 64,5% está de acuerdo con su ubicación acorde a su perfil, y el 27,3% está totalmente de acuerdo, implicando que también se mejore la responsabilidad de cumplir los objetivos de la institución.

Ilustración 29: La capacitación recibida ha mejorado la calidad en la ejecución de sus actividades

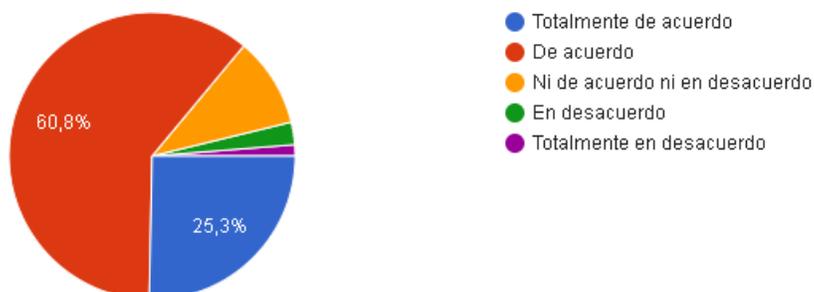


Respuestas	Cantidad
De acuerdo	54
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
Totalmente de acuerdo	18

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Para la pregunta la capacitación recibida ha mejorado la calidad en la ejecución de sus actividades, tenemos que 54 personas respondieron que estaban de acuerdo para un 68.4%, 18 personas respondieron que estaban totalmente de acuerdo para un 22.8% y 1 persona respondió que estaba en desacuerdo y 1 persona que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente para un 1.2%

*Ilustración 30: La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo*



Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	20
De acuerdo	49
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Según el gráfico No. 30, se observa que, aunque no es la categoría más alta, el 25.3 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, aunado a que la mayoría, representada por el 60.8%, están de acuerdo con la afirmación. Esta es la categoría más grande, lo que indica un consenso generalizado en la muestra sobre el impacto positivo de la evaluación del desempeño en la asistencia al trabajo y el uso eficiente del tiempo, siendo una señal fuerte de que la evaluación del desempeño se considera una herramienta efectiva para fomentar la responsabilidad y la gestión del tiempo en la organización.

Un porcentaje considerable de encuestados, el 10.1%, no expresan una opinión clara sobre la afirmación. Esto puede indicar cierta ambigüedad o falta de información entre este grupo sobre cómo la evaluación del desempeño ha afectado la asistencia al trabajo y el uso del tiempo.

En términos de porcentaje, el 2.5% de los encuestados están en desacuerdo y el 1.3% están totalmente en desacuerdo con la afirmación, por ende, hay una minoría que no percibe que la evaluación del desempeño haya mejorado la asistencia al trabajo y el uso eficiente del tiempo. Las razones detrás de este desacuerdo podrían incluir experiencias negativas o percepciones sobre la evaluación del desempeño en relación con la gestión del tiempo y la asistencia al trabajo.

*Ilustración 31: Incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado su rendimiento de forma voluntaria*



RESPUESTAS	CANTIDAD
De acuerdo	39
Totalmente de acuerdo	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18
En desacuerdo	6
Totalmente en desacuerdo	2

Fuente: La presente investigación-año 2024.

Con respecto a los incentivos que reciben los trabajadores., lo cual contribuye a mejorar su rendimiento de forma voluntaria se encontraron los siguientes porcentajes. 47.5 % de acuerdo, 23.7 % ni en acuerdo ni en desacuerdo, 18.8 % totalmente de acuerdo, 8.8% en desacuerdo,1.2% totalmente en desacuerdo.

De lo anterior se puede inferir que en su gran mayoría se siente motivados en realizar su trabajo de manera voluntaria, sin embargo, hay un porcentaje que no se siente lo suficientemente incentivado, realizan sus actividades de manera rutinaria, lo cual podría influir en la productividad de la institución.

## ANALISIS DE RESULTADOS

Al analizar los resultados de los gráficos anteriores sobre la percepción de los encuestados con respecto a la evaluación del desempeño, podemos observar varias tendencias y conclusiones:

Percepción general positiva: En la mayoría de los gráficos, la mayoría de los encuestados expresan una percepción positiva hacia la evaluación del desempeño. Esto se refleja en los altos porcentajes de acuerdo y totalmente de acuerdo en las afirmaciones relacionadas con la mejora de la organización, la colaboración con compañeros, la asistencia al trabajo y el uso eficiente del tiempo.

De igual manera, los resultados indican que la evaluación del desempeño se considera una herramienta efectiva para mejorar varios aspectos del entorno laboral, incluida la ejecución de actividades según el plan de trabajo, la colaboración entre colegas y la gestión del tiempo.

Por su parte y aunque la mayoría de los encuestados expresan una percepción positiva, también hay una minoría que se muestra en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo con algunas afirmaciones. Esto sugiere que existe diversidad de opiniones y experiencias en relación con la evaluación del desempeño dentro de la organización.

Ahora bien, pese a que los resultados son positivos, los porcentajes de desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo en algunos gráficos indican áreas que podrían necesitar atención adicional. Por ejemplo, mejorar la percepción de la evaluación del desempeño en términos

de estímulos por el buen desempeño o la mejora de la colaboración con los compañeros podrían ser áreas de enfoque.

En resumen, los resultados proporcionan una visión general positiva sobre la percepción de los encuestados hacia la evaluación del desempeño dentro de la IPS, pero también señalan la importancia de abordar las preocupaciones y áreas de mejora identificadas por la minoría de los encuestados. Este análisis puede ayudar a la organización a entender mejor las percepciones de su personal y tomar medidas para fortalecer su sistema de evaluación del desempeño y mejorar su impacto en el entorno laboral.

## CONCLUSIONES

Los trabajadores de la IPS de Cumbal se encuentran la mayoría entre edades comprendidas entre 26 a 30 años predominan el género femenino, la mayoría son solteros, en mayor porcentaje son profesionales, en su mayoría el personal que responde la encuesta es administrativo, gran parte del personal pertenece a personal de auxiliar de enfermería, en su mayoría trabajan tiempo completo y llevan de 1 a 2 años en la institución, por tanto se evidencia que el tiempo que lleva el personal en la institución se ve relacionado con su desempeño laboral ya que influye en el ambiente laboral que se tiene dentro de la organización, en su mayoría el personal es joven por tanto se logra evidenciar que la gestión del talento humano que se desarrolla en la empresa se puede ver afectada.

Ahora bien, la evaluación del desempeño es generalmente percibida como positiva, ya que, la mayoría de los encuestados expresan una percepción positiva hacia la evaluación del desempeño. Esto sugiere que la práctica de evaluar el rendimiento laboral es vista como beneficiosa y relevante por una gran parte de la muestra.

Está claro que, la evaluación del desempeño mejora la organización y la colaboración, si bien, los resultados indican que la evaluación del desempeño se percibe como un factor que mejora la organización del trabajo y fomenta la colaboración entre colegas. Esto sugiere que los empleados valoran la utilidad de la evaluación del desempeño en la mejora del funcionamiento general de la organización y las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Aunque la mayoría de los resultados son positivos, también hay áreas identificadas donde la percepción no es uniformemente favorable. Por ejemplo, hay una proporción significativa de encuestados que no están totalmente de acuerdo con la efectividad de los estímulos por buen desempeño o que cuestionan su impacto en la colaboración con los compañeros.

Es importante reconocer que hay una diversidad de opiniones y experiencias en relación con la evaluación del desempeño dentro de la organización. Algunos empleados pueden tener experiencias más positivas que otros, y es crucial abordar las preocupaciones y áreas de mejora identificadas para fortalecer la práctica de evaluación del desempeño y su percepción general.

Finalmente, la evaluación del desempeño es vista como una herramienta valiosa en el entorno laboral, pero también es importante la necesidad de una revisión continua y mejoras para garantizar su efectividad y aceptación generalizada entre los empleados.

## RECOMENDACIONES

- El talento humano es un activo clave que influye directamente en la calidad de la atención de la institución y en los resultados obtenidos, por tanto, es imprescindible realizar labores de reclutamiento de forma idónea, asertiva e imparcial.
- Fortalecer la gestión del talento humano que se realiza dentro de la empresa elaborando un procedimiento que indique al personal de talento humano como se debe realizar el proceso.
- Fortalecer el proceso de incorporación del personal como acción de carácter formal, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, perfil técnico, profesional, mismos que deben ser rigurosamente evaluados.
- Fomentar una comunicación abierta y clara sobre los procesos de distribución de personal y evaluación del desempeño. Asegurar que todos los empleados comprendan cómo se toman las decisiones y se llevan a cabo las evaluaciones.
- Considerar la implementación de programas de reconocimiento que vayan más allá de los estímulos monetarios. El reconocimiento público y las menciones de logros pueden tener un impacto significativo en la moral y la motivación.
- La evaluación del desempeño y sus prácticas asociadas deben ser evaluadas y ajustadas continuamente en función de la retroalimentación de los empleados y los resultados obtenidos. Esto permitirá que la organización mejore constantemente sus procesos de evaluación y su impacto en el entorno laboral.

## BIBLIOGRAFIA

1. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. USA: McGraw Hill; 2015.
2. Carbonell L, García M, López P, Amador González A. Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. Rev. Horiz. Sanitario [internet]. 2018. [Citado el 3 de jul. De 2023]; 17(2). Disponible desde: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200151&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200151&script=sci_abstract)
3. Choroco R, Guerrero J, Machacuay W, Huapaya Flores G. Factores que influyen en la gestión del talento humano sostenible en las instituciones de salud en Latinoamérica. [Trabajo de grado]. Peru: Universidad Peruana Unión; 2017.
4. Torres Sanes J. Gestión del talento humano y desempeño laboral percibido por el personal de la Clínica San Pedro SAC, Chimbote 2021. [Trabajo de Maestría]. Peru: Universidad César Vallejo; 2021.
5. Molina G, Oquendo T, Rodríguez S, Montoya N, Vesga C, Lagos N. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. Rev. Gerenc. Polit. Salud [internet]. 2016. [Citado el 3 de jul. De 2023]; 15(30). Disponible desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a09.pdf>
6. Marrugo Araujo M, Torres García A. Análisis de los procesos de gestión del talento humano en la empresa I.P.S. Salulaboral SAS. [Trabajo de grado]. Cartagena: Universidad de Cartagena; 2019.
7. Matabajoy Montilla J, Matabanchoy Tulcán S, Obando Guerrero L. Procesos de desarrollo del talento humano o en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. Rev. Universidad y Salud [internet]. 2018. [Citado el 3 de jul. De 2023]; 20(1). Disponible desde: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3555>
8. Alpala Taimal H. Evidencia de un investigador dentro de la Institución de salud [internet]. S.l. . [Citado el 3 de jul. De 2023]. Disponible desde: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8931/7RESULTADOSDELAINVESTIGACIONVI.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
9. La Torre G. Gestión del talento humano y relación con desempeño laboral del personal de salud del Centro Materno Infantil, Lima – 2021 [Trabajo de Maestría]. Peru: Universidad César Vallejo; 2022.
10. Moreno Rivera M. Gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020. [Trabajo de Maestría]. Peru: Universidad César Vallejo; 2021.
11. Farfán Varas B. Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital Nivel III-E. [Trabajo de Maestría]. Peru: Universidad César Vallejo; 2020.

12. Rojas Reyes R, Vilchez Paz S. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018. [Trabajo de maestría]. Peru: Universidad Norbert Wiener; 2018.
13. Carbonell L, García M, López P, Amador González A. Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. Horiz. Sanitario. 2018. Enero a abril: 17(2).
14. Bautista Perdomo L, Castro Garcés C, Cerón Muñoz K, Montenegro Carvajal J. Diagnóstico de la gestión del área de talento humano del Hospital Universitario San José de Popayán [Trabajo de maestría]. Popayán: Universidad EAN; 2021.
15. Jaramillo Mesa M, Quinchía Villa D, Sotter Arrieta J. Estrategia gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería. [Trabajo de especialización]. Medellín: Universidad CES; 2020.
16. Quiñonez Hurtado A, Rivera Álvarez L. Evaluación del desempeño laboral en el sector público de la salud: una revisión sistemática de la literatura científica 2010-2018 [Trabajo de maestría]. Cali: Universidad del Valle, Escuela de Salud Pública sede San Fernando; 2018.
17. Villa Cárdenas P. Fortalecimiento del proceso de gestión de talento humano en la ESE Hospital San Antonio de Buriticá 2018 [Trabajo de especialización]. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública; 2018.
18. Hospital Civil de Ipiales E.S.E. Plan estratégico de talento humano [Internet]. Ipiales [Citado el 15 de may. De 2022]. Disponible desde: <https://bit.ly/3nNIV2o>
19. MinSalud. Hospital Universitario de Nariño, ejemplo de gestión y compromiso ciudadano [Internet]. Bogota [Citado el 17 de may. De 2022]. Disponible desde: <https://bit.ly/2YoBz2B>
20. Hospital Infantil Los Ángeles. Hospital Infantil Los Ángeles fortalece a su talento humano en evaluación integral de la seguridad del paciente [Internet]. Pasto [Citado el 1 de jun. De 2022]. Disponible desde: <https://bit.ly/44Ojnla>
21. Villacruz C. Reseña histórica de la IPS Intercultural de los cabildos indígenas del Gran Cumbal, Panan y Mayasquer. Cumbal: IPS Cumbal; 2023.
22. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Bogota: Pretince Hall; 2000.
23. Torres L. Lineamientos conceptuales para la formación desde el ciclo de desarrollo humano de los colaboradores en las empresas [Trabajo de pregrado]. Medellín: Universidad de Antioquia; 2020.
24. Vecino J. Importancia del área de gestión humana para la empresa. [Internet]; s.l [Citado el 17 de may. De 2022]. Disponible desde: <https://acortar.link/5fvShE>
25. Espinoza Mallque K, Montalvo Cerron J. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral No. VIII. Sede Huancayo en tiempos de Covid-19 [Trabajo de maestría]. Peru: Universidad Continental; 2021.
26. Bizneo. ¿Qué es el desempeño laboral y como medirlo? Evaluación del desempeño: gestión del talento [Internet]. s.l [Citado el 17 de may. De 2022]. Disponible desde: <https://acortar.link/OPqbvI>

27. Clavijo C. Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos [Internet]. s.l [Citado el 12 de jul. De 2022]. Disponible desde: <https://n9.cl/m4koh>
28. Colombia. Congreso de la Republica. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario oficial No. 41.148 (23 de diciembre de 1993). Bogotá D.C.
29. Colombia. MinSalud. Resolución 002646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario oficial No. 47.059 (23 de julio de 2008). Bogotá D.C.
30. Colombia. MinTrabajo. Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST (2019). Bogotá D.C.
31. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1832 de 1994. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Diario oficial No. 41.473 (4 de agosto de 1994). Bogotá D.C.
32. Colombia. MinSalud. Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2006 abril. Diario Oficial No. 46.230 (Abril 3 de 2006). Bogotá D.C.
33. Colombia. MinTrabajo. Decreto 1443 de 2014. Por el cual se establece el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (2014). Bogotá D.C.
34. Muñoz L. Implicaciones legales del sistema general de seguridad y salud en el trabajo. Rev. Empresarial y laboral [internet]. 2016. [Citado el 3 de jul. De 2023]; Disponible desde: <https://n9.cl/r88xt>
35. Hernández Lara J. Norma ISO 30400 [Internet]. S.l [Citado el 13 de jul. De 2022]. Disponible desde: <https://n9.cl/927rw>
36. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: Mac Graw Hill; 2014.
37. Valentín Rodríguez H. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016 [Trabajo de pregrado]. Peru: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
38. Universidad de Barcelona. Observatori de Bioètica i Dret. Código de Nuremberg [Internet]. España [Citado el 19 de jul. De 2022]. Disponible desde: <https://n9.cl/na6jg>
39. Universidad de Barcelona. Observatorio de Bioética i Dret. El informe de Belmont [Internet] España [Citado el 19 de jul. De 2022]. Disponible desde: <https://n9.cl/jpird>
40. Colombia. Minsalud. Resolución 8430 de 1991. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud (1991). Bogotá D.C.

## ANEXOS

### Anexo A. Instrumento de gestión del talento humano

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Administración en Salud

**Objetivo.** Caracterizar sociolaboralmente a la población sujeto de estudio, identificar los procesos de gestión del talento humano y determinar las características del desempeño laboral aplicadas en la IPS Cumbal

**Instructivo.** A encuentra una serie de preguntas, así:

Características sociodemográficas, preguntas de selección múltiple con opción de única respuesta.

Gestión del talento humano y evaluación del desempeño laboral, serán con opción de respuestas.

De manera respetuosa solicitamos responder de acuerdo a su criterio, la información que suministren será utilizada únicamente para la investigación, no se divulgarán nombres ni cargo, por ello no compromete su integridad física ni emocional. La información será confidencial y se tomará los datos a nivel global.

#### Características sociodemográficas y laborales.

1. ¿Usted qué edad tiene?
  - a. 21 a 25 años
  - b. 26 a 30 años
  - c. 31 a 40 años
  - d. 41 a 50 años
  - e. 51 y más años

2. ¿Usted es?

a. Hombre

b. Mujer

3. ¿Su estado civil es?

a. Soltera

b. Casada

c. Unión libre

d. Separada

e. Otro \_\_ cuál

4. Formación académica

a. Técnico

b. Profesional

c. Postgrado

d. Maestría

e. Doctorado

f. Otro \_\_ cuál\_\_

5. Su cargo es:

a. Administrativo \_\_ cuál \_\_\_\_\_

b. Asistencial \_\_ cuál \_\_\_\_\_

6. Turno de servicio

a. Mañana

b. Tarde

c. Noche

d. Otro \_\_ cuál

7. Tiempo de trabajo en la institución
  - a. Menor o igual a un año
  - b. De 1 a 2 años
  - c. De 3 a 4 años
  - d. De 5 a 10 años
  - e. Más de 10 años

**Percepción gestión del talento humano.**

Totalmente de acuerdo = 5 puntos, de acuerdo = 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo 0 2 puntos, totalmente en desacuerdo = 1 punto. Orientados a cada uno de los indicadores: proceso de incorporación: 3 ítems, capacitación: 3 ítems, evaluación: 3 ítems e incentivos: 3 ítems.

<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Incorporación:</b>					
1. El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.					
2. El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.					
3. La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación del personal					
<b>Capacitación</b>					
1. La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.					
2. En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado,					

<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)					
3. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones					
<b>Evaluación del desempeño</b>					
1. La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador					
2. La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal de establecimiento.					
3. Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones					
<b>Incentivos</b>					
1. Por el buen desempeño del personal se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.					
2. Por el buen desempeño del personal hay estímulos (monetarios o no monetarios) para el trabajador					
3. Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico					

### Desempeño laboral.

Totalmente de acuerdo = 5 puntos, de acuerdo = 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo 0 2 puntos, totalmente en desacuerdo = 1 punto.

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Desempeño de tarea</b>					
1. La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su desempeño en el área de trabajo.					
2. La capacitación recibida ha mejorado sus conocimientos en el cargo actual.					
3. La evaluación del desempeño ha mejorado la organización y la ejecución de sus actividades de acuerdo al plan de trabajo.					
4. Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado el cumplimiento de sus actividades.					
<b>Desempeño contextual</b>					
1. La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su compromiso con la institución.					
2. La capacitación recibida ha mejorado su iniciativa en el área de trabajo.					
3. La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.					
4. Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios), han mejorado su identificación con la institución.					

<b>Desempeño organizacional</b>					
1. La ubicación actual de acuerdo a su perfil ha mejorado su responsabilidad con los objetivos de la institución					
2. La capacitación recibida ha mejorado la calidad en la ejecución de sus actividades.					
3. La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo					
4. Los incentivos recibidos (monetarios o no monetarios) han mejorado su rendimiento laboral de forma voluntaria.					

## NORMATIVIDAD

### **Ley 100 de 1993.**

En esta se hace referencia al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud en Colombia que ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de atención en salud que deben desarrollar instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud EPS, definidas en el Artículo 181 de la Ley 100 de 1993, para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios (28).

### **Resolución 002646 de 2008.**

Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional (29).

Artículo 3. Define los factores psicosociales como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Además, considera que hay factores protectores que promueven la salud y el bienestar en el trabajo, entendidos estos como las condiciones de trabajo que promueven la salud y bienestar del trabajador

Artículo 6o. Actores psicosociales intralaborales. Gestión organizacional: estilos de mando, modalidades de pago y contratación, participación, acceso a actividades de inducción y capacitación, servicio de bienestar social, mecanismos de evaluación y desempeño, estrategias para el manejo de los cambios que afectan a las personas; características de la organización del trabajo: comunicación, tecnología, modalidades de organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor; características grupo social de trabajo: el clima de relaciones, la cohesión, la calidad de las interacción y trabajo en equipo; condiciones de la tarea: demanda de carga mental, demandas emocionales, nivel de responsabilidad directa (29).

### **Resolución 0312 de 2019.**

Define los nuevos estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicables a todos los empleadores y contratantes de personal, que se ajusten, adecúen y armonicen a cada tipo de empresa o entidad conforme al número de trabajadores, actividad económica, clase de riesgo, labor u oficios que desarrolle.

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene como objeto establecer los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2º de este acto administrativo (30).

Artículo 2. De igual manera, está orientada a los empleadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a las

empresas de servicios temporales, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares; quienes deben implementar los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales (30).

#### **Decreto 1832 de 1994.**

En esta se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótono o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable (31).

Artículo 2. De la relación de la causalidad. En los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1° de este Decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa-efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad (31).

#### **Decreto 1011 de 2006.**

Que reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos (32).

Artículo 1°. Este decreto se aplicará a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Así mismo, a los prestadores de servicios de salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SOGCS- de que trata este decreto, excepto a las Instituciones del Sistema de Salud pertenecientes a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional, las cuales

podrán acogerse de manera voluntaria al SOGCS y de manera obligatoria, cuando quieran ofrecer la prestación de servicios de salud a Empresas Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS-, o con Entidades Territoriales.

Parágrafo 1°.- Salvo los servicios definidos por el Ministerio de la Protección Social y para los cuales se establezcan estándares, no se aplicarán las normas del SOGCS a los Bancos de Sangre, a los Grupos de Práctica Profesional que no cuenten con infraestructura física para la prestación de servicios de salud, a los procesos de los laboratorios de genética forense, a los Bancos de Semen de las Unidades de Biomedicina Reproductiva y a todos los demás Bancos de Componentes Anatómicos, así como a las demás entidades que producen insumos de salud y productos biológicos, correspondiendo de manera exclusiva al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA-, de conformidad con lo señalado por el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, la vigilancia sanitaria y el control de calidad de los productos y servicios que estas organizaciones prestan (32).

#### **Decreto 1443 de 2014.**

Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cuyo objeto es definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (33).

Artículo 1º. Este decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (33).

#### **Decreto 1072 de 2015.**

Este manifiesta que todos los empleadores deben adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales y que permita el control de los diferentes riesgos laborales, teniendo en cuenta que es éste quien crea el riesgo durante el desarrollo de la actividad económica de la empresa, por lo que es su deber asumir todas las medidas necesarias para prevenir la ocurrencia de una contingencia de origen laboral, aplicando para ello los lineamientos establecidos (34).

Artículo 1.1.1.1. El Ministerio del Trabajo es la cabeza del sector del trabajo. Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

El Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección a los desempleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones (34).

#### **Norma ISO 30400.**

Esta norma contribuye para que el personal del área de recursos humanos tome las decisiones pertinentes para cumplir con los objetivos de establecer, mantener y mejorar todos los procesos de selección y capacitación (35).

El aplicar estas normas ISO para la gestión de recursos humanos en la empresa trae muchos beneficios que ayudan al mejoramiento de la organización en muchos sentidos. Mejorar calidad: Los resultados que genera el aplicar estas normas es un aumento de calidad en los procesos, que se ve reflejado dentro y fuera de la empresa, los cambios que se implementan son con la orientación y supervisión de un auditor que ayudará a aumentar el valor de la empresa; eficacia y eficiencia en los procesos: La eficacia y eficiencia en los procesos también se nota, pues los resultados que se obtienen son óptimos al capacitar y tener un buen personal, pero no solo eso, sino que se realizarán con menos recursos, teniendo buena calidad en un menor rango de tiempo y a menores costos. Mejorar clima laboral: Un mejor clima laboral dentro de la empresa también será uno de los resultados, los trabajadores se verán beneficiados, logrando tener una mejor manera de hacer las cosas, provocando satisfacción por lo que hacen (35).



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia  
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad  
*Dominicas de La Presentación*  
de la Santísima Virgen

*Universidad Católica de Manizales*  
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia  
PBX (6)8 93 30 50 - [www.ucm.edu.co](http://www.ucm.edu.co)