

# Capítulo 7

## Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño 2022<sup>32</sup>

**Carolina Alejandra Cabrera Córdoba<sup>33</sup>**

**Víctor Julián Mera Miramag<sup>34</sup>**

**Norma Viviana Moreno Montenegro<sup>35</sup>**

**María Fernanda Acosta Romo<sup>36</sup>**

**Cítese cómo:** Cabrera-Córdoba, C. A., Mera-Miramag, v. J., Moreno-Montenegro, N. V. y Acosta-Romo, M. F. (2024). Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño 2022. En P. A. Ayala-Burbano y R. H. Eraso-Angulo (comps.), *Perspectivas actuales en investigación e innovación en salud desde un enfoque multidisciplinar* (pp. 108-125). Editorial UNIMAR. <https://doi.org/10.31948/editorialunimar.185.c282>

---

<sup>32</sup> Capítulo resultado de la investigación titulada *Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial de Red MEDICRON IPS Hospital San José de Tuquerres*, año 2022.

<sup>33</sup> Administradora de empresas. Egresada de la Universidad Mariana.

<sup>34</sup> Enfermero, Universidad Mariana.

<sup>35</sup> Magíster en Administración en Salud. Enfermera. Profesora investigadora de Posgrados en Salud, Universidad Mariana.

<sup>36</sup> Magíster en Epidemiología. Enfermera. Profesora investigadora de posgrados en Salud, Universidad Mariana.

## Introducción

En las instituciones de salud, la estructura organizativa, administrativa y funcional en el área de gestión del talento humano es la clave fundamental para cumplir los retos y desafíos de la competitividad a los que se enfrentan; por ello, se requiere de los diferentes grupos de trabajo, quienes permitirán el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas establecidos en el mismo (Chiavenato, 2018).

Al respecto, vale la pena mencionar la importancia que tiene la administración para lograr calidad en la atención que se brinda en los servicios de salud que, en cierta parte, depende de los funcionarios que en ellos laboran; por ello, es fundamental conformar y mantener el grupo de trabajo ejercido por el área de gestión de talento humano, quien es la encargada de realizar una buena selección, contratación y capacitación (García-Milian et al., 2018).

A pesar de reconocer esa importancia en las IPS, se evidencia algunas dificultades como las descritas por el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, quienes tuvieron dificultades referentes al recurso humano, manifestando escasez de personal e inestabilidad del ya existente y, “un pobre estímulo por las nuevas ideas, lo que genera ambientes laborales y situaciones no deseables y, en ocasiones, poca eficiencia laboral, que se ve reflejada en los resultados del trabajo” (García-Milian et al., 2018, p. 154).

Por su parte, las IPS en Latinoamérica refieren que las capacitaciones, el reclutamiento y el desarrollo de personas son factores que influyen en la gestión del talento humano en el sector salud (Choroco et al., 2017).

En una institución de salud de Lima, Perú, la falta de recurso humano, escasa capacitación, débil monitoreo, escasa supervisión y evaluación, personal desmotivado, insuficiente abastecimiento de insumos, materiales, entre otros, no ha permitido el cumplimiento de las actividades propuestas (Valentín, 2017).

En Colombia, Molina-Marím et al. (2014) dan a conocer que la selección de personal fue a través de la aprobación de un examen de conocimientos para ingresar a la institución, así como, tener una evaluación del desempeño adecuada; sin embargo, evidenciaron limitación en la formación y en la capacitación, así como, deficientes condiciones laborales del personal de los programas de salud pública.

Del mismo modo, Jaramillo et al. (2020) en Medellín, evidenciaron que la dirección de la institución estudiada ha dejado de lado el bienestar, compromiso y satisfacción de su talento humano como factor de desempeño organizacional, por lo que recomendaron la implementación y desarrollo de motivación, liderazgo y toma de decisiones en el personal.

De igual manera, en Bogotá, Sánchez (2021) afirma que, el talento humano de una empresa es un objetivo estratégico fundamental de la misma, por lo que se debe invertir en recursos para mantener, desarrollar las competencias e incrementar la calidad del talento humano.

Sin embargo, en Nariño, Obando y Klinger (2021) mencionan que un débil proceso en la gestión del talento humano se relaciona al no contar con lineamientos adecuados en diferentes procesos y actividades, no tener un reglamento interno relacionado con el trabajo, ni organigrama, lo que afecta el normal funcionamiento de la empresa.

En el mismo departamento, específicamente, en una clínica de especialidades, se hace mención que, para permitir un buen desarrollo del talento humano se debe asegurar “los procesos de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño” (Matabajoy-Montilla et al., 2017, p. 26).

Finalmente, en una investigación realizada en una empresa de Nariño, se alude que el proceso de gestión de talento humano puede verse afectado e influir en su buen desempeño, porque no existe un reglamento de trabajo interno ni un organigrama que muestre con claridad la estructura de la empresa y sus funciones (Obando y Klinger, 2021).

Bajo el escenario anterior, no hay investigaciones relacionadas con este tema en la institución objeto de estudio, por lo que se hizo necesario determinar la gestión del talento humano relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial, considerándose interesante porque se establece el cumplimiento de la gestión según la percepción del personal asistencial. Se considera útil para la IPS, porque brinda la posibilidad de tomar decisiones pertinentes en cuanto a talento humano y su gestión, en concordancia con el plan estratégico de gestión del talento humano de la gobernación de Nariño año 2021, donde se hace referencia al cumplimiento de estrategias como: capacitación, estímulos, bienestar e incentivos, entre otros. Este estudio, a su vez, sirve de apoyo para ofrecer un buen servicio a los usuarios porque, al realizar los correctivos necesarios, se promueve un buen desempeño del personal, que se reflejará en la atención brindada.

## **Materiales y métodos**

Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal.

**Población y muestra:** la población estuvo conformada por 177 trabajadores de personal asistencial; debido al tamaño de la población, se decidió trabajar con la totalidad, considerándose como tipo censo. De ellos, respondieron la encuesta, un total de 116.

Dentro de los criterios de inclusión se contempló: Personal asistencial que tenga un período de tres y más meses laborando en la institución de salud.

Se excluyó personal que se encontraba en licencia por enfermedad, maternidad o vacaciones, personal que no deseaba participar en el estudio y se negara a firmar el consentimiento informado.

**Técnicas e instrumentos de recolección de información:** se elaboró un cuestionario estructurado para identificar las características sociodemográficas y laborales, la gestión del talento humano y desempeño laboral. La validación de la encuesta se realizó por medio del juicio de expertos con la participación de un jefe en Gestión de Talento Humano, un magíster en Administración en Salud con experiencia en coordinación de programas universitarios y un magíster con experiencia en investigación. Además, se hizo una prueba piloto con la finalidad de evaluar el instrumento, para lo cual se seleccionó personas que laboraban en otra institución, con características similares a las del estudio.

Para identificar las características sociodemográficas, se desarrolló el cuestionario con preguntas de selección múltiple, mientras que, para medir la gestión del talento humano y el desempeño laboral, se utilizó una escala tipo Likert. El formato de respuesta de cada ítem estuvo 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 = 1 punto.

Para su desarrollo se tomó en cuenta lo siguiente:

**Características sociodemográficas y laborales.** En total, se diseñó cinco preguntas dirigidas tanto al personal administrativo como asistencial, relacionadas con: edad, género, estado civil, formación académica y cargo.

**Gestión del talento humano.** El cuestionario que se tomó como referencia para la elaboración de las preguntas estuvo basado en el instrumento utilizado por Valentín (2017). Para su elaboración, se diseñó diez preguntas.

**Desempeño laboral.** Igualmente, se basó en el instrumento elaborado y validado por Valentín (2017). Se elaboró en total, seis preguntas.

**Proceso de recolección de la información:** el proceso se inició solicitando el permiso para la institución donde se realizó la investigación; para ello se envió una carta al director general de la IPS quien, en su autonomía, tomó la decisión respectiva.

Una vez seleccionada la población, se aplicó el instrumento, con previo conocimiento y firma del consentimiento informado, para constatar la voluntad

de participación en el estudio. Una vez brindada la información requerida para obtener el aval, se aplicó la encuesta; posteriormente, se sistematizó la información recolectada y se descargó en base de datos Excel 2021, para migrar los datos al programa SPSS 25.

**Análisis de la información:** se tomó en cuenta cada uno de los objetivos planteados en el estudio y, se realizó análisis descriptivo univariado y bivariado.

## Resultados

### Características sociodemográficas del personal asistencial

Se entrevistó a 116 trabajadores asistenciales que laboran en una IPS de II nivel de atención en un municipio de Nariño, encontrando que, se encuentran entre los 31 y 40 años de edad, lo que representa el 37,1 %, seguido de 26 a 30 años en el 24,1 %. De ellos, el 69 % son mujeres y, en su mayoría, solteras con un 56 %. Prevalece el nivel educativo técnico representado por el 41,4 %, seguido de especialistas en un 27,7 % y profesionales en un 27,6 %.

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

Edad, género, estado civil, perfil académico	Personal asistencial		
	Frecuencia (n=116)	Porcentaje %	
Edad	21 a 25 años	12	10.3
	26 a 30 años	28	24.1
	31 a 40 años	43	37.1
	41 a 50 años	26	22.4
	51 y más años	7	6.0
Género	Masculino	35	30.1
	Femenino	80	69
	LGTBIQ+	1	0.9
Estado civil	Soltero (a)	65	56
	Casado (a)	29	25
	Unión libre	21	18.1
	Separada(o)/divorciado	1	0.9

Edad, género, estado civil, perfil académico		Personal asistencial	
		Frecuencia (n=116)	Porcentaje %
Perfil académico	Técnico	48	41.4
	Tecnólogo	4	3.4
	Profesional	32	27.6
	Especialista	31	27,7
	Maestría	1	0,9

### Características laborales de la población

La mayoría del personal asistencial se compone de Auxiliares de Enfermería, con un porcentaje del 42.2%, seguido del 12,1% como profesionales de enfermería y en el mismo porcentaje médicos generales. Además, se encuentra que un 3.4% son especialistas en anestesiología, especialistas cirujanos, intensivistas y en menor proporción están otras especialidades, profesionales y técnicos de la salud que son y hacen parte fundamental para la atención de los usuarios.

**Tabla 2**

*Características laborales del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

Cargo	Frecuencia (n=116)	Porcentaje %
Auxiliar de Enfermería	49	42,2
Enfermera	14	12,1
Médico General	14	12,1
Anestesiólogo	4	3,4
Cirujano	4	3,4
Intensivista	4	3,4
Fisioterapeuta	3	2,6
Ginecólogo	3	2,6
Instrumentadora quirúrgica	3	2,6
Nutricionista	2	1,7
Pediatra	2	1,7
Asistente forense	1	0,9
Auxiliar de Atención al usuario	1	0,9
Fonoaudióloga	1	0,9

Cargo	Frecuencia (n=116)	Porcentaje %
Internista	1	0,9
Medico Asistencial UCI	1	0,9
Patóloga	1	0,9
Perinatóloga	2	1,7
Psicóloga	1	0,9
Técnico Rayos X	2	0,9
Tecnóloga en radiodiagnóstico	1	0,9
Terapeuta respiratorio	1	0,9
Traumatólogo	1	0,9
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

### Proceso de la gestión del talento humano desde la percepción del personal asistencial

En torno a la Gestión del talento humano, la mayoría está muy de acuerdo y de acuerdo con que las funciones asignadas son acordes con el perfil, con un 47,4 %; el 49,1 % refiere que la ubicación en el trabajo mejora el desempeño laboral. Un gran porcentaje indica que la capacitación recibida es acorde con las funciones asignadas con el 56 %. Además, una gran mayoría del personal asistencial manifiesta estar de acuerdo con que los incentivos mejoran el cumplimiento de las funciones en un 56,9 %. Con respecto a si se conoce con claridad las funciones que se debe realizar según su perfil, el 53,4 % aduce estar muy de acuerdo; el 55,2 % está de acuerdo con que el tiempo asignado es suficiente para el cumplimiento de funciones asignadas.

El 47,4 % de los encuestados están de acuerdo con que se conozca claramente el Plan Estratégico para el logro de los objetivos del Hospital. El 56,9 % está de acuerdo con el trabajo en equipo. El personal considera que las capacitaciones realizadas mejoran las habilidades para ofrecer un mejor servicio con el 47,4 %.

**Tabla 3**

*Gestión del Talento Humano del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

Gestión del Talento Humano	Personal asistencial		
	Frecuencia (n=116)	Porcentaje (%)	
Subvariables	Muy de acuerdo	55	47,4
	De acuerdo	55	47,4
	Indiferente	1	0,9
	En desacuerdo	3	2,6
	Muy en desacuerdo	2	1,7
Funciones asignadas acordes con el perfil	Muy de acuerdo	50	43,1
	De acuerdo	57	49,1
	Indiferente	4	3,4
	En desacuerdo	3	2,6
	Muy en desacuerdo	2	1,7
La ubicación en el trabajo mejora el desempeño laboral	Muy de acuerdo	33	28,4
	De acuerdo	65	56,0
	Indiferente	10	8,6
	En desacuerdo	7	6,0
	Muy en desacuerdo	1	0,9
La capacitación recibida es acorde con las funciones asignadas	Muy de acuerdo	34	29,3
	De acuerdo	75	64,7
	Indiferente	4	3,4
	En desacuerdo	2	1,7
	Muy en desacuerdo	1	0,9
La evaluación al desempeño motiva la ejecución de las funciones	Muy de acuerdo	34	29,3
	De acuerdo	75	64,7
	Indiferente	4	3,4
	En desacuerdo	2	1,7
	Muy en desacuerdo	1	0,9

Gestión del Talento Humano	Personal asistencial		
	Frecuencia (n=116)	Porcentaje (%)	
Los incentivos mejoran el cumplimiento de las funciones	Muy de acuerdo	66	56,9
	De acuerdo	38	32,8
	Indiferente	6	5,2
	En desacuerdo	3	2,6
	Muy en desacuerdo	3	2,6
Claridad de Funciones acordes al perfil	Muy de acuerdo	62	53,4
	De acuerdo	49	42,2
	Indiferente	3	2,6
	En desacuerdo	1	0,9
	Muy en desacuerdo	1	0,9
Tiempo asignado es acorde para el cumplimiento de funciones	Muy de acuerdo	32	27,6
	De acuerdo	64	55,2
	Indiferente	7	6,0
	En desacuerdo	9	7,8
	Muy en desacuerdo	4	3,4
Plan estratégico para logro de objetivos de la IPS	Muy de acuerdo	31	26,7
	De acuerdo	55	47,4
	Indiferente	11	9,5
	En desacuerdo	18	15,5
	Muy en desacuerdo	1	0,9
Trabajo en equipo	Muy de acuerdo	30	25,9
	De acuerdo	66	56,9
	Indiferente	11	9,5
	En desacuerdo	9	7,8
	Muy en desacuerdo	0	0,0
Capacitaciones para mejora de habilidades y ofrecer un buen servicio	Muy de acuerdo	55	47,4
	De acuerdo	55	47,4
	Indiferente	3	2,6
	En desacuerdo	1	0,9
	Muy en desacuerdo	2	1,7

### Desempeño laboral del personal asistencial de la IPS de II nivel de atención

El 60,3 % está de acuerdo con que la evaluación de desempeño mejora el ambiente laboral. El 52,6 % refiere estar de acuerdo con que existe un buen ambiente laboral

en el lugar de trabajo; también, el personal asistencial está de acuerdo en un 64,7 % con que cuenta con los elementos y herramientas necesarias para realizar sus funciones.

Con relación a si las quejas, reclamos y sugerencias son escuchados por sus superiores, están de acuerdo en un 35,3 %; sin embargo, para un 27,6 % le es indiferente. El personal asistencial (56,0 %) manifestó sentirse satisfecho de pertenecer a la IPS y el 44 %, estar de acuerdo con que los jefes reconocen las fortalezas y aprovechan los potenciales del personal que integra el grupo asistencial.

**Tabla 4**

*Desempeño laboral del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

Gestión del Talento Humano - Subvariables	Personal asistencial		
	Frecuencia (n=116)	Porcentaje (%)	
<b>Desempeño contextual</b>			
La evaluación del desempeño mejora el ambiente laboral	Muy de acuerdo	29	25
	De acuerdo	70	60,3
	Indiferente	12	10,3
	En desacuerdo	4	3,4
	Muy en desacuerdo	1	0,9
Ambiente laboral en lugar de trabajo	Muy de acuerdo	39	33,6
	De acuerdo	61	52,6
	Indiferente	6	5,2
	En desacuerdo	8	6,9
	Muy en desacuerdo	2	1,7
Elementos y herramientas necesarias para realizar las funciones	Muy de acuerdo	31	26,7
	De acuerdo	75	64,7
	Indiferente	5	4,3
	En desacuerdo	4	3,4
Ante quejas, reclamos y sugerencias, ¿considera que es escuchado por sus superiores?	Muy de acuerdo	21	18,1
	De acuerdo	41	35,3
	Indiferente	32	27,6
	En desacuerdo	14	12,1
	Muy en desacuerdo	8	6,9

Gestión del Talento Humano - Subvariables	Personal asistencial		
	Frecuencia (n=116)	Porcentaje (%)	
Satisfacción de pertenecer a la IPS	Muy de acuerdo	65	56,0
	De acuerdo	49	42,2
	Indiferente	2	1,7
	En desacuerdo	0	0,0
	Muy en desacuerdo	0	0,0
Reconocimiento de fortalezas y aprovechamiento de potenciales	Muy de acuerdo	30	25,9
	De acuerdo	51	44,0
	Indiferente	23	19,8
	En desacuerdo	8	6,9
	Muy en desacuerdo	4	3,4

### Posibles relaciones entre el proceso de gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal asistencial

Existe relación entre la gestión del talento humano y la formación académica (p-valor prueba 0,00); género (p-valor prueba 0,39) y, tiempo de trabajo en la institución (p-valor prueba 0,006) (Tabla 5).

**Tabla 5**

*Relación entre factores sociodemográficos y laborales con la dimensión Gestión del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

Factores sociodemográficos	Valor	Valor de p
Edad	9,17	0,328
Género	10,71	0,039*
Estado civil	2,353	0,885
Formación académica	31,415	0,000*
Factores laborales	Valor	Valor de p
Cargo	49,015	0,432
Turno de servicio	5,656	0,463
Tiempo de trabajo en la institución	18,263	0,006*

Nota. \*Valor de  $\chi^2$  (valor de  $p < 0,05$ ) nivel de significancia.

En la Tabla 6 se evidencia relación entre el género y la dimensión de desempeño laboral (p-valor prueba 0,31), formación académica, (p-valor prueba 0,00) y, tiempo de trabajo en la institución (p-valor prueba 0,003).

**Tabla 6**

*Relación entre factores sociodemográficos y laborales con la dimensión desempeño laboral del personal asistencial de una institución de salud de II nivel de atención del departamento de Nariño*

<b>Factores sociodemográficos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor de p</b>
Rango de edad	4,76	0,783
Género	10,64	0,031*
Estado Civil	3,551	0,737
Formación académica	27,989	0,000*
<b>Factores laborales</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor de p</b>
Cargo	60,38	0,108
Turno de servicio	4,679	0,586
Tiempo de trabajo en la institución	20,22	0,003*

*Nota.* \*Valor de  $\chi^2$  (valor de  $p < 0,05$ ) nivel de significancia.

## Discusión

En el presente estudio, el 47,4 % del personal asistencial refiere que sus funciones son acordes con su perfil. El proceso de incorporación está definido como un filtro que admite el acceso a la entidad de aquellas personas que tienen el cargo y la formación establecida, cuya selección no está dirigida, como sostiene Camargo (2014) a la obtención del ‘mejor’ candidato, o sea, el más dotado en términos generales, sino a la búsqueda del aspirante cuyas características se adecúe más al perfil que se pretende cubrir; este autor asegura que la selección adecuada de personal depende de las herramientas que la oficina de talento humano tenga, como buenas entrevistas, cuestionarios centrados en lo que se requiere y, capacidad de análisis para elegir el mejor postulado; no obstante, si no están correctamente adecuadas, se erraría en apreciar la subjetividad sobre la objetividad.

Camargo (2014) muestra que la selección de personal por perfil tuvo una incongruencia funcional, porque los funcionarios tenían formaciones distintas a los cargos, pero, un diploma o un curso final les permitió acceder a realizar funciones que nada tenían que ver con su profesión. Ante esto, Zocón-Alva y Castañeda-Abanto (2019) afirman que, con frecuencia, no se considera toda la rigurosidad formativa de la persona a ocupar un cargo o, el momento de la selección: “las convocatorias carecen de calidad y, debido a esto, no se [llegó] a contratar personas que pudieran tener un desempeño óptimo y eficaz en la organización”

(p. 89). En el mismo sentido, Moreno (2020) explica que los procesos de selección en trabajadores de las empresas de salud develan que, en un bajo porcentaje, exigen la hoja de vida del candidato; el 0,38 % se fundamenta con el soporte de los títulos universitarios y, según los encuestados, no son valoradas sus competencias, sino que el personal seleccionado es escogido en gran parte por recomendación.

Ante esto, es fundamental buscar estrategias que garanticen la ocupación de un puesto de trabajo con el perfil acorde, ya que se está trabajando con personas; la empresa debe realizar responsablemente una selección consciente de personal a través de una entrevista que tenga en cuenta la preparación académica y que posea el factor actitudinal en el trabajo. Ante estas circunstancias, se valora los procesos más centrados en los perfiles de los participantes, sin caer en la imposibilidad de su actividad; no significa que los candidatos a las plazas sean sobre o subvalorados, sino que es cuestión de adaptación a la organización; por estas circunstancias, se considera los planteamientos de Molina-Marím et al. (2014), quienes establecen que la selección de personal debe ser a través de la aprobación de un examen de conocimientos para ingresar a la institución y de una evaluación del desempeño adecuado. De igual forma, debe apreciarse algunas condiciones fundamentales para evitar la falta de calidad en los procesos de selección, tales como: detección y análisis de necesidades para la selección y descripción del puesto a cubrir, definición del método de reclutamiento, concertación de entrevista, más técnicas de selección y elaboración de informes desde la base de la misma (Naranjo, 2012).

Otro aspecto necesario en la gestión del talento humano es la capacitación acorde con las necesidades que permite el logro de los objetivos planteados; esto difiere con el estudio de Valentín (2017), quien evidenció que la gestión del talento humano no es óptima porque existe falta de recurso humano, escasa capacitación y supervisión, débil monitoreo y evaluación, entre otros. Igualmente, Tarqui y Quintana (2020) reconocen que los trabajadores reciben una sobrecarga laboral y no tienen capacitaciones. Así, el hecho importante de la capacitación en las empresas de salud debe atenderse desde las percepciones y conocimientos de los participantes, pues es quizá la única forma de saber lo que es correcto y lo que no; la capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención dada a los pacientes, debido a que fortalece los conocimientos y mejora los procedimientos de atención y el uso de nuevas tecnologías que contribuyen a mejorar el desempeño del profesional. Farfán (2020) recomienda una implementación de un plan de capacitación con el objeto de mejorar el desempeño laboral. Por su parte, León-Ramentol et al. (2021) determinan que, para que sea correcto el proceso de capacitación, deben existir unas particularidades específicas consecuentes con cada modalidad de trabajo.

En la gestión del talento humano, el personal asistencial está de acuerdo con que en la empresa sí existen incentivos hacia el personal. Dentro de su importancia, Aguiar et al. (2012) afirman que los incentivos laborales son una herramienta

gerencial que ha demostrado generar impacto en la satisfacción laboral, influyendo significativamente en el aumento de la productividad y en la calidad de servicio en función de lo que el empleado puede ofrecer al cliente.

La satisfacción del cliente siempre será directamente proporcional al esfuerzo del personal (Aguiar et al., 2012). El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (s.f.) reconoce que los incentivos benefician tanto al trabajador como a la empresa, generan motivación hacia el talento humano haciéndolo más productivo, atrayendo el mejor recuso humano disponible en el mercado, mejorando el nivel de desempeño de los trabajadores y, generando clientes satisfechos, como describe Miniguano (2020) quien refiere que, al desarrollar motivación y dar incentivos salariales y reconocimientos, el nivel de productividad aumenta. Quizá, al igual que este estudio, entender el incentivo dentro del lugar de trabajo, avala de manera coordinada los procesos correctos y participativos de la población, sobre todo cuando se ha reconocido que el sector de la salud se expone constantemente en estrés laboral y, más aún, cuando no hay una buena remuneración a nivel comportamental y salarial. Aguiar et al. (2012) determinan que los sistemas de salud, hablese de clínicas, EPS o IPS, deben propiciar que los trabajadores estén motivados todos los días en su trabajo, sin dejar, claramente, la exigencia y las cuestiones de trabajo correcto.

En el desempeño laboral también existe una estrecha relación con admisión, aplicación y compensación de personas desde la percepción de los encuestados; estos hallazgos difieren en lo encontrado por Valentín (2017), quien obtuvo una valoración regular en la incorporación, capacitación, evaluación, incentivos, que influyeron directamente en el desempeño. En Perú se evidenció que la variable ‘Desempeño laboral’ fue valorada por el 39 % con un nivel excelente, mientras que las dimensiones ‘Selección del personal’ y ‘Capacitación del personal con desempeño laboral’, en un nivel regular y excelente, respectivamente, y ‘Evaluación del personal’, con desempeño de un nivel regular y excelente del 33 % (Farfán, 2020).

De la misma forma, en cuanto a las relaciones en el proceso de gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial, se encontró que las dos dimensiones se relacionan estadísticamente; estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por Pérez (2021), quien refiere que la gestión del talento humano tiene una influencia en el desempeño laboral del 68 % con un coeficiente Rho de Spearman. Así mismo, Castro y Delgado (2020) sostienen que existe una aceptable gestión del talento humano y del desempeño laboral: “es decir que, a mejor gestión del talento humano, mejor desempeño laboral, siendo lo más resaltante, las capacitaciones y estímulos de desempeño que realiza la institución” (p. 1). Una de las limitaciones se presentó en la recolección de información en los días establecidos según cronograma, debido a los turnos asignados al personal asistencial, lo cual requirió de más tiempo para recolectar la información.

## Conclusiones

La Gestión de Talento Humano en la IPS está relacionada con: funciones asignadas según el perfil, ubicación del trabajo, capacitación acorde con las funciones asignadas, evaluación al desempeño como motivación en la ejecución de las funciones, incentivos para mejorar el cumplimiento de las funciones, claridad de funciones según el perfil, tiempo asignado para el cumplimiento de las funciones, lo que favorece un buen trabajo.

La motivación y los incentivos son muy importantes y forman parte de un buen desempeño laboral, reflejado en mayor eficiencia en los procesos operativos, por lo que se debe seguir reforzando estos aspectos desde el hospital, en beneficio tanto del trabajador como de la empresa, motivando al talento humano para que sea lo más productivo posible y, siga brindando servicios con calidad.

Existe una asociación positiva entre gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial de la IPS con: género, formación académica y tiempo de trabajo en la institución, aspectos que favorecen de alguna manera la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

# Referencias

- Aguiar, M. A., Pérez, F. J. y Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 33-48.
- Camargo, V. M. (2014). *La importancia del proceso de selección de personal y vinculación en empresas* [Tesis de Pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/12447>
- Castro, K. O. y Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos* (10.ª ed.). McGraw Hill.
- Choroco, R., Guerrero, J., Machacuay, W. y Huapaya, G. A. (2017). *Factores que influyen en la gestión del talento humano sostenible en las instituciones de salud en Latinoamérica* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4027>
- Farfán, B. R. (2020). *Gestión del Talento Humano relacionado con el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Nivel III-E* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45881>
- García-Milian, A. J., Alonso-Carbonell, L., López-Puig, P., Amador-González, A. y Marrero-Miragaya, M. A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Horizonte Sanitario*, 17(2), 151-160. <https://doi.org/10.19136/hs.a17n2.2042>
- Jaramillo, M., Quinchía, D. y Sotter, J. (2020). *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*. Universidad de Medellín.
- León-Ramentol, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., García González, M. C., Quesada Leyva, L. y Quintana, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *Edumecentro*, 13(2), 19-32.
- Matabajoy-Montilla, J. M., Matabachoy-Tulcán, S. M. y Obando-Guerrero, L. M. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 26-36. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.106>

- Miniguano, G. P. (2020). Incidencia de la motivación a través de incentivos no remunerados de la LOSEP en el clima laboral de los cargos de Gestión Documental del Ministerio de Salud Pública años 2017-2019 [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/7762>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Incentivos al talento humano en salud. <https://www.minsalud.gov.co/salud/PO/Paginas/incentivos-talento-humano-en-salud.aspx>
- Molina-Marím, G., Oquendo-Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., Vesga-Gómez, C., Lagos-Campos, N., Rita Almanza-Payares, R., Chavarro-Medina, M., Goenaga-Jiménez, E. y Arboleda-Posada, G. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 108-125. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyys15-30.gtsp>
- Moreno, M. E. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60744>
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114.
- Obando, J. M. y Klinger, E. G. (2021). *Formulación de un plan de gestión del talento humano para la empresa Turnariño Ltda. de la ciudad de San Juan de Pasto, año 2020* [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Autónoma de Nariño]. <http://hdl.handle.net/20.500.12276/1040>
- Pérez, F. O. (2021). *Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de trabajadores, Institución Educativa del Ejército Andrés Bello Cáceres, Tumbes, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2506>
- Sánchez, C. A. (2021). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para la Fundación Nacional de Trasplantes* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/58531>
- Tarqui, C. y Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Valentín, H. A. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>

Zocón-Alva, L. M. y Castañeda-Abanto, D. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa 'Soluciones globales empresariales EIRL' de la ciudad de Cajamarca. *Revista Perspectiva*, 20 (1), 86-94. <https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00024>