

Camilo Armando López Onofre

Programa de Administración de Servicios de Salud

Bravo Guzmán Paola Andrea

Asesora

Plan de mejora del desempeño laboral del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí 2023 basado en el modelo de gestión por competencias

Línea de Investigación: Gestión Integral en Salud

Fundación Universitaria Católica del Sur

San Juan de Pasto

Mayo de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2.1.	Formulación del problema	8
3.	JUSTIFICACION.....	8
4.	OBJETIVOS.....	10
4.1.	Objetivo General	10
4.2.	Objetivos Específicos	10
5.	ESTADO DEL ARTE	11
5.1.	Antecedentes Internacionales	11
5.2.	Antecedentes Nacionales	11
5.3.	Antecedentes Regionales	12
6.	MARCO REFERENCIAL.....	13
6.1.	MARCO TEÓRICO	13
6.2.	Marco Conceptual	14
6.3.	Marco Contextual	15
6.3.1	Micro Contexto	15
6.3.2	Macro Contexto	16
6.4.	Marco Legal	17
7.	METODOLOGÍA.....	18
7.1	Poblacion.....	18
7.2.	Muestra	19
7.3.	Tipo de muestreo	19
7.4.	Criterios de Inclusión	19
7.5.	Criterios de Exclusión	19

7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	19
7.7. Análisis estadístico	19
7.8. Variables y categorías	21
8. CONSIDERACIONES ETICAS.....	21
9. RESULTADOS ESPERADO.....	22
REFERENCIAS.....	23

Resumen

El presente proyecto se realizará en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima, ubicada en el municipio de Chachagüí, se pretende mejorar el desempeño laboral del talento humano de la institución por medio de un plan de mejora basado en un modelo de gestión por competencias, se ha tomado como referencia a Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C. (2020), quienes proponen un modelo para mejorar el desempeño laboral del talento humano del sector hospitalario, conformado por cinco fases: identificar las competencias institucionales, determinar el grado de las competencias y la perseverancia en la consecución, establecer del procedimiento de la evaluación del desempeño, aplicar el instrumento de evaluación del desempeño y proponer un plan de mejora para formación y desarrollo del personal.

La metodología a emplear para la elaboración de este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se realizará un análisis estadístico de datos recolectados, acerca de las competencias institucionales de cada persona que labora en la institución, por medio de la aplicación del instrumento que acompaña el modelo, el tipo de investigación es descriptiva porque se caracterizarán las competencias institucionales del personal de la institución.

Los resultados que se pretende obtener de este proyecto es la formulación del plan de mejora a aplicar al talento humano de la institución y cuando finalice su ejecución se espera que sea aplicado para mejorar el desempeño laboral del personal.

Palabras claves

Plan, mejoramiento, modelo, gestión, competencias, talento humano, centro de salud.

1. Introducción

El presente proyecto se realizará en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima, es una entidad pública de primer nivel, ubicada en la cabecera urbana de Chachagüí municipio del departamento de Nariño conformada por 20 personas, contando personal administrativo y asistencial, este tiene como objetivo solucionar los problemas presentes en el área de Talento Humano, mejorando así el desempeño laboral, para ello se plantea implementar un modelo de

gestión por competencias, puesto que actualmente no cuentan con él, además se ha identificado por medio de visitas, la presencia de conflictos laborales, vacíos en el proceso de comunicación, frecuente ausencia en el puesto de trabajo aumentando el tiempo de espera de los usuarios, retrasando la oportunidad en la prestación del servicio, la asignación de puestos de trabajo sin alineación con el perfil laboral apropiado para él, entonces se propone la implementación del modelo como alternativa de solución.

Entonces, en la implementación del modelo de gestión de talento humano se realizará un diagnóstico de las competencias institucionales del talento humano de la entidad, también se determinará el grado de cada competencia y la perseverancia de la persona en su ejecución, luego se evaluará el desempeño del talento humano aplicando el instrumento que acompaña al modelo, con base en los resultados obtenidos se formulará el plan de mejora que tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral del talento humano, superando así las debilidades detectadas, fortaleciendo así el proceso de selección, pues se realizará de acuerdo al nivel de instrucción y la experiencia y competencias, también el proceso de evaluación y formación para contar con el personal idóneo, puesto que es un aspecto importante para garantizar la calidad en salud.

El modelo de gestión por competencias tomado como referencia fue elaborado por Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez y Narváez-Zurita (2020), se seleccionó porque es considerado por sus autores como una herramienta clave para el desempeño laboral del talento humano del sector hospitalario, además su quinta fase es proponer un plan de mejora, como se pretende en este proyecto. El modelo presenta cinco fases: la primera consiste en identificar las competencias institucionales, la segunda determinar el grado de las competencias y la perseverancia en la consecución, la tercera establecer del procedimiento de la evaluación del desempeño, la cuarta aplicar el instrumento de evaluación del desempeño y quinta proponer un plan de mejora para formación y desarrollo del personal.

La metodología que será empleada para la elaboración de este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se pretende realizar el diagnóstico de las competencias institucionales, aplicando el instrumento proporcionado por el modelo y posteriormente se realizará un análisis cuantitativo de los datos recolectados. El tipo de investigación es descriptiva porque se busca caracterizar las competencias del personal de la institución, para ello se aplicará el instrumento al total de la población (20 personas) que laboran en la institución, por lo tanto, se tratará de un censo.

Los resultados que se pretende obtener de este proyecto es la formulación del plan de mejora a aplicar al talento humano de la institución y cuando finalice su ejecución se espera mejorar el desempeño laboral del personal.

2. Planteamiento del problema

El presente proyecto se llevará a cabo en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima, es una entidad pública de primer nivel, ubicada en la cabecera urbana de Chachagüí municipio del departamento de Nariño. El contexto de este proyecto es la cabecera urbana del municipio de Chachagüí, la proyección del número de habitantes del municipio, para 2023 según el DANE (2020) es de 15,860 habitantes, que conforman la población a quien la E.S.E presta sus servicios de salud, además el DANE (2020) afirma que el porcentaje de hogares en miseria está entre el 1.6% al 3% que se interpreta como bajo, mientras que el porcentaje de hogares con necesidades básicas insatisfechas está entre el 10.1% al 15% superior al de Pasto que es menor al 10%. Este municipio está en el departamento de Nariño, se encontró que el porcentaje de hogares que tienen las barreras de acceso al servicio de salud es del 19,8% mientras que el total nacional es del 6,2% (DANE, 2018).

El proyecto comprende el total de las personas que laboran en la institución, veinte (20) en total, en ellas se realizará el diagnóstico de las competencias institucionales, definidas como tal en el modelo de gestión por competencias de Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C. (2020), también se determinará el grado de competencia en comparación con la perseverancia del personal aplicando la matriz que proporciona el modelo y se elaborará el plan de mejora del desempeño laboral teniendo en cuenta los lineamientos que establece el modelo antes mencionado, que servirá como referencia para la realización de este proyecto.

Es importante resaltar, que se realizaron varias visitas a la E.S.E, se sostuvieron conversaciones con el personal de la entidad, se encontraron las siguientes situaciones: la presencia de conflictos laborales, personal contratado sin experiencia en atención al usuario, en el personal administrativo se encontraron casos donde el título profesional del funcionario no tiene relación con su puesto de trabajo y vacíos en el proceso de comunicación entre personas y con los usuarios.

Por ende, se han generado: quejas y reclamos por parte de la comunidad, manifestando su insatisfacción con la atención prestada, alta rotación de personal, desmotivación del personal, ineficiencia operativa, bajo nivel de calidad en la atención al usuario, también se pudo evidenciar que los controles realizados a las labores que cumple el personal son excesivamente flexibles por ello los funcionarios frecuentemente se ausentan de su puesto de trabajo, dejando al público en espera de recibir atención por tiempos prolongados. Por lo tanto, lo descrito va en contra de la calidad de la atención, la imagen corporativa y el prestigio de la entidad.

Entonces el problema es el bajo desempeño laboral del personal de la institución ocasionado por la deficiente gestión del talento humano, puesto que no cuentan con un modelo definido para ello y se evidencia desconocimiento acerca de su existencia, a pesa que como entidad pública es su obligación la aplicación del modelo de gestión de talento humano por competencias.

Por tanto, es relevante solucionar el problema logrando que mejore el desempeño laboral del personal, impactando positivamente a la comunidad el municipio de Chachagüí porque recibirán una atención adecuada y oportuna, logrando mejorar su salud, a su vez su bienestar general y evitando congestionar el Sistema General de Salud.

Vega Cuyo y Castillo Sigüencia (2021) realizaron la investigación denominada “Factores que influyen en el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga, Ecuador” en los resultados se evidenciaron que la motivación laboral afecta medianamente a la mayoría del personal, por ello presentan riesgo de tener un bajo desempeño laboral. Confirmando así la relación entre estos dos aspectos, situación que se puede estar presentando en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima.

Entonces, el problema se abordará gestionando el talento humano, para ello se ha seleccionado el modelo de gestión por competencias, antes mencionado, pues es considerado herramienta clave para el desempeño laboral del talento humano del sector hospitalario y el resultado que se obtiene de su aplicación es un plan de mejora.

La ejecución del modelo de gestión del talento humano necesita estar orientado por medio de un plan de mejora para aumentar las posibilidades de éxito. Según Guerrero Gochicoa

(2014) es esencial contar con un plan de mejora por competencias en las instituciones de salud ya que esto ayudará a potencializar en el talento humano, las herramientas y habilidades que estos poseen, para mejorar su desempeño laboral, evidenciándose en la realización de sus funciones. Vale la pena resaltar que en la E.S.E no se han aplicado hasta el momento planes de mejora enfocados en el talento humano.

1.1. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el desempeño laboral del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí con base en un modelo de gestión por competencias?

2. Justificación

La E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí presenta diferentes inconvenientes con el talento humano se resumen en como: conflictos laborales, errores en el proceso de selección de personal encargado de la atención al usuario, inconsistencias en la asignación de puestos, deficiencias en el proceso de comunicación entre personas y con los usuarios, debilidades en la atención al usuario. Según Minsalud (2018) “A través de la acción del Talento Humano en la organización se materializa el derecho fundamental a la salud” (p.8). Entonces es prioritario solucionar los problemas presentados en la institución, porque las falencias detectadas pueden convertirse en un obstáculo para que la comunidad gocé del derecho fundamental a la salud.

La disponibilidad y formación del talento humano están influyen directamente en la eficiencia de la prestación del servicio de salud a la comunidad, entonces es prioritario desarrollar un contexto que le permita al talento humano desarrollarse, este es generado por medio de la implementación de un modelo de gestión de talento humano, entendido por Chiavenato (2018) como la gestión de talentos y competencias que las personas aprenden, poseen y aplican gracias a la forma de desarrollarlas, formarlas, empoderarlas y orientarlas.

Según Minsalud (2018) el sistema de salud es altamente dependiente de talento humano, en menor escala la situación que presenta la E.S.E justifica esta situación en menor escala, puesto que el talento humano no es gestionado de manera adecuada, entonces se observan todos sus efectos en el funcionamiento de la institución y en la prestación del servicio a la comunidad, que

reacciona por medio de quejas y reclamos, que obran como una señal de alarma para que se busquen acciones para reestablecer el orden en la institución, para garantizar el bienestar y seguridad de los pacientes.

Los problemas antes mencionados afectan la calidad del servicio y la eficiencia operativa, ocasionando la inoportunidad en el servicio, prolongando el período de la enfermedad de los usuarios, desmejorando su bienestar y calidad de vida, ocasionando la ineficiencia en el desarrollo de programas de prevención que traerán consecuencias a mediano o largo plazo, deterioro de la imagen de la institución y de la gestión pública del gobierno actual.

Por lo anterior, es necesario implementar un modelo de gestión del talento humano, como medida para fortalecer el personal y restablecer la prestación de un servicio de salud oportuno, ágil y amable con un talento humano consciente de la responsabilidad social que conlleva el trabajo en una entidad pública que presta este servicio.

Según Conrero (2019) el talento humano necesita un contexto donde desarrollarse, el modelo de gestión del talento humano brinda el contexto, las herramientas, los procedimientos y las acciones para su formación y desarrollo, en pro de la prestación de un servicio de salud de calidad a la comunidad.

Vale la pena resaltar la importancia del papel que cumple el talento humano para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, desde el ámbito administrativo y asistencial. Por lo tanto, es importante planear la gestión del talento humano para alcanzar una mejora en su desempeño laboral, el compromiso con los objetivos organizacionales y del sistema de salud. La implementación del plan de mejora proporcionará a la E.S.E herramientas ágiles y eficientes para lograr mayor efectividad y eficiencia esperada en sus procesos, mayor aprovechamiento de los recursos y el cumplimiento de la normatividad establecida para el talento humano en salud, tanto administrativo como asistencial.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí valiéndose de un plan basado en un modelo de gestión por competencias.

4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de las competencias institucionales del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, determinando el grado de competencia comparado con perseverancia en la ejecución con base en el modelo de gestión por competencias.
- Evaluar el desempeño del talento humano de la E.S.E. Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí aplicando las herramientas del modelo de gestión por competencias.
- Elaborar el plan de mejora del desempeño laboral del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí acorde a los lineamientos establecidos en el modelo de gestión por competencias.

5. Estado del arte

5.1. Antecedentes internacionales

La investigación titulada: “Gestión por competencias: herramienta clave para el desempeño laboral del talento humano del sector hospitalario” elaborada Mónica Mendieta, Juan Carlos Erazo, Cecilia Narváez, estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca Ecuador, genera un aporte importante a este proyecto, pues se adopta en el modelo de gestión por competencias propuesto en este estudio basado en las competencias institucionales, el grado de competencia y perseverancia en la ejecución.

El estudio titulado “Gestión por Competencias y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, La Esperanza 2019” de autoría de Silvia Yudith Peche Chiguala, el aspecto relevante para el presente proyecto es la demostración que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad laboral de los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, La Esperanza – 2019, así que es acertado elaborar un plan de mejora del desempeño laboral basado en la gestión por competencias.

El trabajo de grado titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de Lima 2023” realizado por Obregón Macedo, Chabeli del Rocio, hace un aporte a este proyecto pues sus conclusiones validan la aplicación de la gestión de competencias en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, pues afirma que: existe una relación alta positiva entre: la gestión por competencias y desempeño laboral, la actitud y desempeño laboral, las habilidades y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Lima – 2023.

5.2. Antecedentes nacionales

El trabajo de grado titulado “Diseño de plan de mejoramiento para la comunicación organizacional entre el personal del área científica de la E.S.E Hospital Local de Montelibano (Córdoba) a partir de análisis estratégico institucional 2022” aporta a este proyecto la metodología para el diseño de un plan de mejoramiento aplicado a una entidad que presta el servicio de salud, consistente en los siguientes pasos: elaborar un diagnóstico que incluye: la reseña histórica de la institución, los aspectos corporativos misión, visión, principios y políticas, descripción de las áreas funcionales, arquitectura organizacional y mapa de procesos; luego se realiza la detección de necesidades y finalmente, se plantea el plan de mejoramiento.

El trabajo de grado titulado: “Plan de Mejoramiento para el área de gestión del talento humano como impulsador de la responsabilidad social empresarial en la empresa Cosmitet. Ltda. sede Quindío 2019” desarrollado por Beatriz Elena Zapata Valencia, Mónica Bibiana Escandón González. Cosmitet Ltda, es una corporación de servicios médicos con domicilio a nivel nacional. Este permite conocer algunos factores importantes en ejecución de un plan de mejoramiento con éxito, tales como la realización del análisis interno y externo para identificar

las necesidades reales de la empresa, la relevancia de anticiparse a partir de la identificación de las tendencias presentes en el entorno y la realización de un ejercicio participativo e integrador de los directivos, colaboradores, usuarios y proveedores en la lectura de estos factores.

El artículo científico denominado “Gestión del talento humano en el sector público en Colombia” elaborado por Laura Liliana Galvis García y Nayla Azucena Cárdenas Triana; el aporte a este proyecto es la orientación en la selección de personal y su conservación en organizaciones del sector público, así como el papel del director de talento humano en la motivación del personal y su adaptación a los cambios frecuentes que requiere el proceso de mejora continua. Además, afirma que toda organización debe prestar importancia a la atención de su talento humano, porque constituye un factor de éxito que permite alcanzar sus objetivos estratégicos, aspecto fundamental para la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí.

5.3. Antecedentes regionales

El trabajo de grado titulado: Diagnóstico de los procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), desarrollado por Lida Esperanza Munares Casanova, Ana Rocio Ordoñez Galíndez, Sonya Pinta Yaqueno, Álvaro Fernando Bastidas Martínez y Luz Karine Calpa Pantoja. Esta investigación muestra como alternativa para mejorar el rendimiento del personal, de una organización que presta servicios de salud, la implementación de un proceso de inducción orientado por un programa de inducción acorde a las fortalezas y debilidades halladas, empleando como una herramienta para fortalecer las capacidades del personal para el desarrollo de sus funciones.

El trabajo de grado llamado “Percepción de los usuarios sobre la atención en el servicio de laboratorio clínico, en una IPS de la ciudad de Pasto-Nariño” elaborado por Robin Santander Angulo, este proporciona la forma cómo realizar en una entidad del sector de la salud: el análisis global de la satisfacción, análisis global de la fidelización, análisis de la satisfacción con la oportunidad en la facturación, análisis de la satisfacción con el trato del personal, análisis de la satisfacción con el orden, limpieza y comodidad de las instalaciones y análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios en relación con la calidad del servicio. Información muy valiosa para La E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí.

Factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de AHARA IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022.

Elaborado Por Wilson Eduardo Acosta Valencia, Gustavo Adolfo Moncayo Ñañez Y Darling Jazmín Rosero Arteaga. Es relevante para este proyecto la información acerca de la existencia del instrumento Escala General de Satisfacción, desarrollada por Warr, Cook y Wall, bastante útil para medir los niveles de satisfacción laboral del talento humano en una entidad que presta servicios de salud.

6. Marco referencial

6.1. Marco teórico

El presente proyecto tiene como eje transversal el modelo de gestión del talento humano por competencias de Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C. (2020).

Modelo de gestión por competencias: es el conjunto de procesos relacionados con las personas que integran la organización y que tienen como propósito alinearlas para alcanzar los objetivos de la empresa (Alles, 2019, p.91).

El propósito de la implementación de un modelo de gestión por competencias es lograr la integración de las personas a la organización, que ellas estén alineadas con la estrategia y desarrollar las capacidades de las personas (Alles, 2019).

Además, la implementación del modelo de gestión del talento humano por competencias es “parte de los procesos de mejoramiento” (Pardo y Porras, 2011, p.11) tal como ocurre en el presente proyecto.

Es importante conocer las definiciones relacionadas con el eje transversal del trabajo, estas se presentan a continuación:

Modelo: “esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja, elaborado para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento” (Diccionario RAE, 2014, párr.4).

Gestión por competencias: proceso que permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente. Alles (2017). Según Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C. (2020) la gestión por competencias es el proceso de identificar las capacidades de las personas que son

requeridas en cada puesto de trabajo, para lograrlo se debe establecer un perfil cuantificable y medible objetivamente. Alles (2019).

Competencias: son las capacidades y habilidades que tiene una persona para desempeñar efectivamente un rol o función en una organización (Alles, 2019). Esta definición confirma que el modelo de gestión por competencias es el apropiado para implementarse en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, porque tener la competencia implica desempeñarse con efectividad, solucionando así el problema de la institución.

El enfoque en el talento humano es un elemento básico para que una organización pueda lograr sus objetivos (Pardo y Porras, 2011). Por ello se considera su principal activo, para consolidarlo como tal, se requiere selectividad en el reclutamiento, capacitación para el desarrollo de competencias, participación en el proceso de toma de decisiones, la evaluación formativa y proactiva del desempeño. (Pardo y Porras, 2011).

Talento humano: según Chiavenato (2020) "se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, capacidades y actitudes de las personas dentro de una organización, y es fundamental para el éxito de la empresa" (p. 6).

6.2. Marco conceptual

A partir de las teorías descritas en el referente teórico, es importante destacar algunos conceptos considerados como importantes para el desarrollo del tema en estudio:

Desempeño laboral: es un conjunto de actividades y comportamientos que la organización solicita a un individuo que ocupa un puesto de trabajo en una organización (Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez, Narváez-Zurita, 2020)

Plan de mejora: es "parte integral de la mejora continua, entendida como el proceso sistemático y constante de perfeccionamiento de los productos, servicios y procesos de una organización" (ISO 9000, 2015, p.45).

Planeación del talento humano: según Werther y Davis (1990), es un proceso para determinar de periódicamente la provisión y demanda de empleados en una organización, esta generalmente incluye las siguientes actividades: identificación de áreas de mejora, implementación de acciones correctivas y preventivas, monitoreo y seguimiento, revisión y

mejora continua. El ciclo de mejora continua se repite para mejorar constantemente su desempeño y cumplir sus objetivos de calidad.

Procesos: “Conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado. Es un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin y entradas y salidas claras” (Chiavenato, 2009, p. 397).

6.3. Marco contextual

6.3.1. Micro Contexto.

La proyección del número de habitantes del municipio, para 2023 según el DANE (2020) es de 15,860 habitantes, que conforman la población a quien la E.S.E presta sus servicios de salud, además el DANE (2020) afirma que el porcentaje de hogares en miseria está entre el 1.6% al 3% que se interpreta como bajo, mientras que el porcentaje de hogares con necesidades básicas insatisfechas está entre el 10.1% al 15% superior al de Pasto que es menor al 10%. Este municipio está en el departamento de Nariño, se encontró que el porcentaje de hogares que tienen las barreras de acceso al servicio de salud es del 19,8% mientras que el total nacional es del 6,2% (DANE, 2018).

La E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima del municipio de Chachagüí es una entidad prestadora de servicios de salud de baja complejidad, está constituye una categoría especial, es entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creada o reorganizada por ley o por las asambleas o concejos. El objetivo de la Empresa Sociales del Estado será la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, los servicios que presta la E.S.E son: urgencias, laboratorio clínico, promoción y prevención, psicología, vacunación, farmacia y consulta a medicina general.

6.3.2. Macro contexto.

El municipio de Chachagüí remota su historia a la llegada de los españoles en 1537, los cuales encontraron un asentamiento indígena Quillasinga; se cree que se llamó Chachavi y fundado como resguardo en 1586 el Señor Alonso Carrillo.

El nombre fue modificado, hasta llegar al nombre de Chachagüí; el primer Gobernador de Nariño, el señor Julián Bucheli, en 1910, lo constituyó como corregimiento del municipio de

Pasto. Después de 83 años, el gobernador Álvaro Zarama Medina, lo nombró municipio mediante ordenanza del 9 de febrero de 1993.

Chachagüí se encuentra ubicado entre las coordenadas 1°21'36.72" Norte, 77°17'03.01" Oeste, tiene una altura promedio de 1.950 m.s.n.m., una temperatura media de 20 grados centígrados. La cabecera está localizada a una distancia de 28 kilómetros de la ciudad de San Juan de Pasto. Tiene una extensión de 152 k2 y está conformado por la cabecera municipal y 6 corregimientos.

Limita al norte con los municipios de Taminango y San Lorenzo, por el sur con el municipio de Pasto, por el oriente con el municipio de Buesaco y al occidente con los municipios de El Tambo y La Florida, su extensión total es de 152 Km2.

6.4. Marco legal

A continuación, se presentan las normas que rigen la gestión del talento humano en una entidad pública que presta el servicio de salud.

ARTÍCULO 7 DEL DECRETO 1567 (1998). Departamento Administrativo de las Funciones, obliga a que los programas institucionales de cada unidad incluyan programas obligatorios de capacitación e incentivos para empleados públicos que se realicen bienalmente o antes del cambio. Estos programas de formación deben estar a disposición de todos los empleados para actualizar los servidores de acuerdo con las políticas, estándares y reorientar su integración a la cultura organizacional, así como a las nuevas normativas sobre gestión del talento humano.

LEY 1164 DEL 2007 define el Talento Humano en salud como: Todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de los habitantes del territorio nacional, dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud, Por dichas definiciones, el Talento Humano tiene un importante papel en las organizaciones de salud para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales desde el ámbito administrativo y asistencial.

LEY 1474 DE 2011: en el plan de atención al ciudadano y anticorrupción, se garantizan los derechos de los diferentes grupos de interés, aplicando instrumentos para la recolección de información referente a percepción y a satisfacción.

LEY 100 DE 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral, se regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores.

ACUERDO 27 DE 2008 Por el cual se precisa la Evaluación Sobresaliente en el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral y se adopta un Instructivo para implementar dentro de la organización.

Ministerio de Salud. (2018). Política Nacional de Talento Humano en Salud.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>

7. Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo comprende un enfoque cuantitativo, su definición según Hernández -Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2010), consiste en la “recolección de datos con base en la medición numérica, para luego ser sometidos a análisis estadístico” (p.4). En la ejecución de este proyecto se recolectarán datos acerca de las competencias institucionales, el grado de competencia y de perseverancia en la ejecución del talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, luego se realizará el análisis estadístico, se determinará por ejemplo el número de personas o porcentaje de ellas que evidencian la competencia institucional trabajo en equipo porque orientan su trabajo a lograr cooperación con otros, ser parte de un equipo y trabajar juntos para lograr objetivos comunes (Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez y Narváez-Zurita, 2020). Para ello es necesario aplicar el instrumento del modelo de gestión por competencias seleccionado para la elaboración del proyecto.

El tipo de investigación que se considera para la ejecución de este proyecto es descriptivo, Hernández -Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2010) la definen como aquella investigación que busca especificar propiedades, características y riesgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, permite describir tendencias de un grupo o población. En el caso de este proyecto se describirán las competencias institucionales de las 20 personas que

laboran en el la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos que serán analizados con estadística descriptiva.

La características halladas en las competencias del personal permitirán elaborar el plan de mejora que permita dar solución a corto plazo de la problemática presente en el talento humano.

7.1. Población

La población objeto de estudio de la presente investigación estará conformada por los 20 colaboradores de la E.S.E. tanto desde el nivel operativo hasta los administrativos.

7.2. Muestra

La muestra utilizada en el presente proyecto de investigación está conformada por 20 personas (colaboradores de la entidad).

7.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es censo, porque el tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población, se aplicará el instrumento a las 20 personas que laboran en el centro de salud.

7.4. Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión para aplicar los instrumentos al personal, para posteriormente elaborar el plan de mejora del desempeño del talento humano se resumen en uno solo: Personas que laboran en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí, cuando sea una afirmación verdadera deben aplicarse los instrumentos del modelo de gestión de competencias seleccionado.

7.5. Criterios de exclusión

El criterio de exclusión es: Personas que no laboran en la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí. Este criterio muestra que a esta personas no debe aplicarse el instrumento para la recolección de datos, pues al incluirlas se tendría información falsa y se construiría un modelo que no se ajusta a la realidad.

7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Como instrumento para recolectar los datos se aplica la Evaluación de competencias proporcionada por el modelo de gestión de competencias seleccionado.

En términos generales, “una encuesta es un método de recopilación de datos utilizado para recabar información de un grupo de personas o población” Hernández -Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2010)

7.7. Análisis estadístico

Para realizar el análisis estadístico descriptivo de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí se hace con base en el instrumento que consta de 23 preguntas para los colaboradores de la entidad, se utilizaron las siguientes variables de análisis:

- Promedio de respuestas por pregunta.
- Mediana
- Porcentaje de respuestas afirmativas por pregunta (puntuación mayor a 3 en escala de 1 a 5).
- Porcentaje de respuestas neutras por pregunta (puntuación igual a 3 en escala de 1 a 5).
- Porcentaje de respuestas negativas por pregunta (puntuación menor a 3 en escala de 1 a 5).

Las preguntas generales para responder son las siguientes:

1. Genero
2. Edad
3. Antigüedad
4. Nivel educativo
5. Personas a cargo dentro de la institución.
6. Mi lugar de trabajo cuenta con el espacio adecuado para el desarrollo de mis funciones diarias.
7. Encuentro un ambiente agradable y de confianza entre mis compañeros.
8. El cumplimiento de objetivos trae como consecuencia reconocimiento por parte de mis jefes.
9. Percibo oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
10. Mi puesto de trabajo es cómodo para realizar mis labores.
11. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.
12. Mi horario de trabajo me permite compartir tiempo de calidad con mi familia.

13. El salario recibido es proporcional a las funciones y responsabilidades asignadas.

14. Los recursos son adecuados para realizar mi labor.

15. Tengo espacios de retroalimentación continua en el desarrollo de mis actividades.

16. Mis opiniones son tomadas en cuenta para las decisiones del área.

17. Me siento reconocido y valorado dentro de la organización.

18. Percibo apoyo y colaboración por parte de mis compañeros.

19. Percibo estabilidad laboral.

20. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.

21. Participó de las actividades culturales y recreacionales que la organización realizó.

22. Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es.

23. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

7.8. Variables y categorías

El instrumento permitirá medir o diagnosticar el área de talento humano de la E.S.E Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima Chachagüí bajo las siguientes variables:

- Orientación a resultados
- Orientación al usuario
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Pensamiento estratégico
- Toma de decisiones
- Liderazgo

8. Consideraciones éticas

No requiere aval o aprobación por parte del comité de ética o bioética, toda vez que el mismo, no i) No utilizará ningún recurso vivo, agentes o muestras biológicas, ii) No se requiere información personal, en especial, financiera, crediticia o comercial iii) No representa ningún riesgo sobre la vida, el ambiente o los derechos humanos.

Así mismo, los datos e información de la población objeto de estudio que se recopile durante el proceso de investigación, en cumplimiento del artículo 12 de la ley 1581 de 2012, serán recolectados con el propósito de ser tratados manual o electrónicamente para los fines señalados en el presente estudio y para dar cumplimiento al mismo, razón por la cual, durante la investigación existe un compromiso con el tratamiento lícito y seguro de los datos personales de tanto de los colaboradores y terceros, garantizando su confidencialidad. Los titulares en cualquier momento pueden ejercer sus derechos legalmente consagrados de conocimiento, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales.

9. Resultados esperados

Los resultados esperados de esta investigación serán: el diagnóstico de las competencias institucionales, el grado de competencia y perseverancia en la ejecución, de las 20 personas que laboran en la entidad, allí se identificarán en qué aspectos las personas que laboran en la institución están fallando, así mismo cuáles son los aspectos que funcionan adecuadamente, es decir se detectarán las problemáticas que afectan directamente o indirectamente el desempeño del personal. Se obtendrá para cada persona que labora en la entidad el listado de competencias institucionales junto con la valoración que le corresponde, por ejemplo, desempeño satisfactorio o desempeño deficiente, entre otros. Además, se espera obtener un plan de mejora eficiente.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). Dirección estratégica de RRHH: gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Bautista, L. Castro, C., Cerón, K y Montero, J. (2021). Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán.
Carvajal <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11206/CeronKelly2021.pdf?sequence=1>
- Real Academia Española. (2023). Modelo. En Diccionario de la lengua española [Versión 2023].
<https://dle.rae.es/modelo?m=form>
- Rojas, M. y Bautista, K. (2013). Diseño de un plan de mejoramiento de selección de personal en el departamento de gestión de talento humano del hospital de clínicas de Pichincha.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5827/1/UPS-QT04318.pdf>
- Mendieta, M. Erazo, J. Y Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el desempeño laboral del talento humano del sector hospitalario.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215011/576869215011.pdf>
- Zapata, V. y Escandón, M. (2019). Plan de mejoramiento para el área de gestión del talento humano como impulsador de la responsabilidad social empresarial en la empresa Cosmitet. Ltda. sede Quindío.
<https://bdigital.uniquindio.edu.co/bitstream/handle/001/6232/TRABAJO%20DE%20GRADO.p?sequence=1&isAllowed=y>
- Calvache, C. Diaz, D. Gallardo, H. y Matuteo, R. (2016). Competencias del área de talento humano, alineadas al direccionamiento estratégico de la Fundación Hospital San Pedro en la ciudad de Pasto, Nariño - Colombia.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/25304/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20EGTH%202016.pdf?sequence=1>
- Fernández-Ríos, M. (1995). Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios. España: Díaz de Santos, S.A. Recuperado de
<http://www.editdiazdesantos.com/libros/fernandez-rios-manuel-analisis-y-descripcion-depuestos-de-trabajo-C03002290901.html#contenido>

Hernandez, R, Fernandez-Collado, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.

Wayner., Mondy y Noe, Robert M. (1997). Administración de Recursos Humanos, México: Editorial PrenticeHall.

Arias G., F. (1979) Administración de Recursos Humanos.

Mora, C. (1996). Administración de Recursos Humanos.

Beer, M. (1989) Gestión de Recursos Humanos. España: Editorial Ministerio del Trabajo.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2020). Perspectivas territoriales de desarrollo socioeconómico: valor agregado de las estadísticas económicas regionales.

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-desarrollo-territorial/280120-Info-Regional-Pasto.pdf>

Pardo Enciso, C. E., y Porras Jiménez, J. A. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión y Sociedad*, 4(2), 167-183.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/gs/vol4/iss2/13/>

Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Chiavenato, I. (2009). La gestión del talento humano.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Peche Chiguala S. Y. (2019). Gestión por Competencias y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, La Esperanza–2019.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37709/peche_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chabeli del Rocio, O. M. (2023). Gestión por competencias y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de Lima 2023.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131042/Obregon_MCDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centeno Serrano, L. (2022). Diseño de plan de mejoramiento para la comunicación organizacional entre el personal del área científica de la ESE Hospital local de Montelíbano a partir de análisis estratégico institucional.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/73704a11-c013-4123-a507-1b3bac7ef55a/content>

Galvis, L. L., y Cárdenas, N. A. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), (20-28).

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>

Zapata Valencia, B. y Escandón González, M.(2021). Plan de Mejoramiento para el área de gestión del talento humano como impulsador de la responsabilidad social empresarial en la empresa Cosmitet. Ltda. sede Quindío . Disentimiento. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

<https://bdigital.uniquindio.edu.co/bitstream/handle/001/6232/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Munares Casanova, L. E., Ordoñez Galíndez, A. R., Pinta Yaqueno, S., Bastidas Martínez, Á. F., & Calpa Pantoja, L. K. Diagnóstico de los procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la IPS UROLAN (unidad médica urológica de Nariño), en la ciudad de Pasto.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43592/lemunaresc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santander Angulo, RE (2021). Percepción de los usuarios sobre la atención en el servicio de laboratorio clínico, en una IPS de la ciudad de Pasto-Nariño.

<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/5178>

Acosta Valencia, Wilson Eduardo, Gustavo Adolfo Moncayo Ñañez y Darling Jazmín Rosero Arteaga. "Factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de AHARA IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022." (2023).

<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/4139>