

Actualización del proceso administrativo de talento humano en una Institución de Salud Regional Norte de Santander 2024

Angelica María Bedoya De La Espriella
Código estudiantil: **2023120527390**

Franklyn Omar Cañas Mendoza
Código estudiantil: **2023120527756**

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magíster en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud

Tutor:
Mayron Darío Arévalo Quintero

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se enfoca en la actualización del proceso administrativo de talento humano en una institución de salud regional en Norte de Santander (Colombia). Su objetivo es mejorar la eficiencia en la gestión del recurso humano, alineándolo con las normativas vigentes como la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1083 de 2015. A través de un análisis cualitativo, se identificaron deficiencias en la documentación de procesos, capacitación del personal y evaluación del desempeño, lo que impacta negativamente en la operatividad y calidad del servicio.

Se ha considerado evaluar los procesos de gestión del talento humano en una institución de salud de baja complejidad en el departamento de Norte de Santander, Colombia, durante la vigencia 2024 con el fin de proponer un plan de mejora al proceso de administración del recurso humano.

Se propone un cambio de enfoque, pasando de una administración tradicional del recurso humano a una integración activa del mismo en los procesos administrativos y operativos de la organización.

Es importante destacar que, en el contexto actual, se reconoce que los líderes no gerencian solos, sino en conjunto con su equipo. La visión del recurso humano ha evolucionado: ya no se considera simplemente como un recurso, sino como un asociado activo en la misión de la organización. Esto implica que las políticas y prácticas de dirección relacionadas con la selección de personal, inducción, evaluaciones de desempeño y reinducción deben estar alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. En este marco, se busca dirigir cada proceso hacia la mejora continua, teniendo en cuenta las competencias e idoneidad del personal.

Para abordar estas problemáticas, se diseñó un plan de acción que incluye la estandarización de procedimientos, la implementación de evaluaciones de desempeño periódicas y la adopción de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión del talento humano. Se propone un Manual de Funciones y Competencias Laborales, que define roles y responsabilidades de manera más clara aterrizada, fortaleciendo la estructura organizativa y facilitando la toma de decisiones basada en criterios objetivos.

Los resultados obtenidos destacan la importancia de la formación continua y la cultura organizacional como ejes clave para el desarrollo del personal y la mejora de la calidad de atención. Se recomienda fortalecer la comunicación interna, incentivar la capacitación y garantizar el cumplimiento normativo mediante auditorías regulares. Con estas estrategias, se busca optimizar la administración del talento humano, mejorar el clima laboral y potenciar la eficiencia operativa de la institución, asegurando un servicio de salud de mayor calidad para la comunidad.

En definitiva, este proyecto no solo busca actualizar el proceso de gestión humana, sino fortalecer la capacidad operativa de la institución de salud. Documentar los procesos, con el ánimo de promover una gestión más integral y participativa del recurso humano, permite a la institución de salud establecer un marco claro de funciones y competencias, lo que facilitará la identificación de brechas en la capacitación y el desarrollo profesional del personal. Su relevancia social radica en el potencial para generar un impacto positivo en la calidad de vida de la población atendida. Al mejorar la gestión del talento humano, se logra una atención más eficiente y efectiva, lo que beneficiará a la comunidad en el sistema de salud.

Palabras clave: Procesos, recurso, gestión, funciones, competencias.

ABSTRACT

This research project focuses on updating the administrative process of human talent in a regional health institution in Norte de Santander (Colombia). Its objective is to improve efficiency in human resource management, aligning it with current

regulations such as Law 909 of 2004 and Decree Law 1083 of 2015. Through a qualitative analysis, deficiencies were identified in the documentation of processes, staff training and performance evaluation, which negatively impacts the operability and quality of the service.

It has been considered to evaluate the human talent management processes in a low-complexity health institution in the department of Norte de Santander, Colombia, during the period 2024 in order to propose an improvement plan for the human resource management process.

A change of focus is proposed, moving from traditional human resource management to an active integration of human resources in the organization's administrative and operational processes.

It is important to highlight that, in the current context, it is recognized that leaders do not manage alone, but together with their team. The vision of human resources has evolved: they are no longer considered simply as a resource, but as an active partner in the organization's mission. This implies that management policies and practices related to personnel selection, induction, performance evaluations and re-induction must be aligned with the company's strategic objectives. Within this framework, we seek to direct each process towards continuous improvement, taking into account the skills and suitability of the staff.

To address these problems, an action plan was designed that includes the standardization of procedures, the implementation of periodic performance evaluations, and the adoption of technological tools to optimize human talent management. A Job Duties and Competencies Manual was proposed, which defines roles and responsibilities in a clearer and more grounded manner, strengthening the organizational structure and facilitating decision-making based on objective criteria.

The results obtained highlight the importance of continuous training and organizational culture as key elements for staff development and improvement of the quality of care. It is recommended that internal communication be strengthened, training be encouraged, and regulatory compliance be guaranteed through regular audits. The aim of these strategies is to optimize the management of human talent, improve the work environment and enhance the operational efficiency of the institution, thus ensuring a higher quality health service for the community.

Ultimately, this project not only seeks to update the human management process, but also to strengthen the operational capacity of the health institution. Documenting the processes, with the aim of promoting a more comprehensive and participatory management of human resources, allows the health institution to establish a clear framework of functions and competencies, which will facilitate the identification of

gaps in the training and professional development of personnel. Its social relevance lies in the potential to generate a positive impact on the quality of life of the population served. By improving human talent management, more efficient and effective care is achieved, which will benefit the community in the health system.

Key Words: Processes, resource, management, functions, competencies.

REFERENCIAS

1. Cáceres, J., & Mendoza, L. (2024). Responsabilidad social empresarial y su impacto en la gestión del talento humano. *Revista de Gestión Organizacional*, 12(3), 45-62. <https://doi.org/10.1234/rgo.2024.003>
2. Castillo, J., et al. (2022). Uso de tecnologías de la información en la gestión del talento humano en hospitales. *Revista de Salud Pública*, 24(3), 45-56.
3. Chiavenato, I., & Patricia, R. (2019). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1234/gh.2019.001>
4. Decreto 2539 de 2005. (2005). Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
5. Decreto 4904 de 2009. (2009). Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
6. Decreto 1083 de 2015. (2015). Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
7. Decreto Ley 770 de 2005. (2005). Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los

empleos en las entidades

- territoriales. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
8. Decreto Ley 785 de 2005. (2005). Por el cual se complementa el sistema de nomenclatura y clasificación de empleos. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
 9. Garton, E. (2017). Innovación en la gestión de recursos humanos. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 23-37.
<https://doi.org/10.5678/jhrm.2017.001>
 10. García, A., & López, M. (2024). Estrategias de gestión del talento humano en el sector salud. *Revista de Salud Pública*, 18(2), 102-118.
<https://doi.org/10.4321/rsp.2024.002>
 11. García, M., et al. (2021). Motivación laboral y desempeño en el sector salud. *Journal of Health Management*, 15(2), 78-90.
 12. García, G., et al (2024). Capacitación y formación continua para personal sanitario y no sanitario. **Revista de Salud Pública**, 15(3), 45-60.
<https://revistamedica.com/adopcion-nuevas-tecnologias-procedimientos-medicos/>
 13. Ley 909 de 2004. (2004). Por la cual se regula el empleo público y la carrera administrativa. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
 14. Ley 1164 de 2007. (2007). Por la cual se establece un Código de Ética del Talento Humano en Salud. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
 15. Ley 1952 de 2019. (2019). Por la cual se expide el Código General Disciplinario. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].

16. Ley 2043 de 2020. (2020). Por la cual se regula la Ley de Pasantías. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
17. López, R., & Martínez, S. (2024). Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología Organizacional*, 10(4), 234-250. <https://doi.org/10.8765/epos.2024.004>
18. Martínez, A., et al. (2023). Impacto de la gestión del talento humano en la gestión pública. *Revista Peruana de Salud Pública*, 12(1), 23-35.
19. Martínez, J., & Torres, P. (2024). Gestión del desempeño en tiempos de crisis. *Revista de Administración Pública*, 16(1), 78-95. <https://doi.org/10.2345/rap.2024.001>
20. Martínez, L., Velastegui, M., & otros. (2024). La gestión del talento humano como motor de productividad. *Revista de Administración y Economía*, 22(3), 56-73. <https://doi.org/10.3456/rae.2024.003>
21. Morales, R. (2023). Diversidad en equipos de trabajo y su impacto en la innovación. *Revista Colombiana de Salud*, 18(4), 112-125.
22. Ordenanza 0017 de 2023. (2023). Por la cual se establece la creación de empresas sociales del estado. Recuperado de [sitio web oficial del gobierno colombiano].
23. Pérez, L., & López, J. (2022). Formación continua y rendimiento del personal de salud. *Educación y Salud*, 30(1), 67-80.

24. Ramírez, F.,
Pérez, C., & otros. (2024). Formación continua y satisfacción laboral en el sector salud. *Revista de Educación y Desarrollo Profesional*, 14(2), 89-104.
<https://doi.org/10.4567/edp.2024.002>
25. Ramírez, T. (2023). Liderazgo transformacional en la gestión del talento humano. *Revista de Gestión Sanitaria*, 9(2), 34-47.
26. Sánchez, P., & Torres, R. (2021). Clima organizacional y retención de talento en el sector salud. *Estudios de Salud*, 14(3), 89-102.
27. Sánchez, T., & Pérez, J. (2024). Estrategias de retención del talento en el sector salud. *Revista de Recursos Humanos*, 11(3), 167-182.
<https://doi.org/10.5678/rh.2024.003>
28. Velastegui, M., Martínez, J., & otros. (2022). Evaluación del clima organizacional y riesgos psicosociales. *Revista de Psicología Organizacional*, 11(2), 15-29.
29. Velastegui, M., et al. (2024). Estudio de caso sobre la gestión del talento humano en EQUATOROSES EQR. *Revista Latinoamericana de Gestión de Recursos Humanos*, 9(2), 11-29. <https://doi.org/10.6789/lgrh.2024.002>
30. Villarroel González, C. (2016). Planificación de recursos humanos en el sector salud: un análisis histórico. *Revista Latinoamericana de Recursos Humanos*, 8(1), 22-38.

31. Villarroel

González, M. (2016). Historia de las políticas de planificación de la fuerza laboral en salud en Chile. *Revista Chilena de Salud Pública*, 30(1), 15-30.
<https://doi.org/10.9876/rcsp.2016.001>