

# INFORME FINAL

# Coomultrasalud

*por Aura Diana Niño Alvarado Florez*

---

**Fecha de entrega:** 28-jun-2023 06:13p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2124116834

**Nombre del archivo:** F-DC-125\_Informe\_Final\_Trabajo\_Grado-10-06-2023.docx (1.16M)

**Total de palabras:** 9687

**Total de caracteres:** 55202



Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la  
empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Monografía de Análisis

Aura Lizeth Niño Flórez  
1098736904  
Diana Yoleida Alvarado Flórez  
1098774870

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de ciencias socioeconómicas y Empresariales**  
**Administración Financiera**  
**Bucaramanga (12/06/2023)**

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:



Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la  
empresa Coomultasalud de la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Monografía de Análisis

Aura Lizeth Niño Flórez  
1098736904  
Diana Yoleida Alvarado Flórez  
1098774870

**Trabajo de Grado para optar al título de**  
Administradora Financiera

**DIRECTOR**  
Jorge Eliecer Gaitán Gómez

Grupo de investigación – I&D FINANCIERO

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de ciencias socioeconómicas y Empresariales**  
**Administración Financiera**  
**Bucaramanga (12/06/2023)**

**Nota de Aceptación**


\_\_\_\_\_  
Firma del Evaluador

\_\_\_\_\_  
Firma del Director

## DEDICATORIA

*"A mis padres, por ser mi fuente de inspiración y apoyo constante en mi formación académica. Agradezco su amor incondicional y sacrificio en mi vida."*

*Aura Lizeth Niño Florez*

*"Agradezco a mi tutor de tesis por ser una guía sabia y paciente, compartiendo su conocimiento y ofreciendo su tiempo incondicional para ayudarme a lograr mis metas académicas."*

*Diana Yoleida Alvarado Florez*

## AGRADECIMIENTOS

*"Agradezco a mi familia y amigos por su amor, apoyo y comprensión durante todo el proceso de elaboración de esta tesis. Su presencia y aliento fueron fundamentales para lograr este logro."*

*Aura Lizeth Niño Florez*

*"Quiero expresar mi gratitud a mis profesores, por su dedicación y guía en mi formación académica. Sus enseñanzas me inspiraron y ayudaron a crecer como estudiante y como persona."*

*Diana Yoleida Alvarado Florez*

## TABLA DE CONTENIDO

### **RESUMEN EJECUTIVO** **10**

### **INTRODUCCIÓN** **11**

#### **1.** Error! Bookmark not defined.

##### **1.1.** Error! Bookmark not defined.

##### **1.2.** Error! Bookmark not defined.

##### **1.3.** Error! Bookmark not defined.

##### **1.3.1.** Error! Bookmark not defined.

##### **1.3.2.** Error! Bookmark not defined.

#### **2.** Error! Bookmark not defined.

##### **2.1.** 16

##### **2.1.1.** 16

##### **2.1.2.** 16

##### **2.1.3.** 17

##### **2.1.4.** 18

##### **2.1.5.** 19

##### **2.2.** 19

##### **2.2.1.** 19

##### **2.2.2.** 20

##### **2.2.3.** 20

##### **2.2.4.** 21

##### **2.2.5.** 21

##### **2.2.6.** 22

##### **2.2.7.** 22

##### **2.2.8.** 23

##### **2.2.9.** 23

##### **2.2.10.** 24

##### **2.3.** 24

#### **3.** 28

##### **3.1.** 28

##### **3.2.** 28

##### **3.3.** 28

##### **3.4.** 28

##### **3.5.** 29

**3.6.** 29

**4.** 33

**4.1.** 33

**4.2.** 33

**4.3.** 34

**5.** **Error! Bookmark not defined.**

**5.1.** 35

**5.2.** 45

**5.3.** 48

**6.** **Error! Bookmark not defined.**

**7.** **Error! Bookmark not defined.**

**8.** **Error! Bookmark not defined.**

**9.** 61

**10.** 66



**LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Reconocimiento del talento humano	36
<b>Figura 2.</b> Capacidad y desarrollo profesional	36
<b>Figura 3.</b> Habilidades y capacidades	37
<b>Figura 4.</b> Ambiente de trabajo	38
<b>Figura 5.</b> Comunicación efectiva	38
<b>Figura 6.</b> Logros y desempeños	39
<b>Figura 7.</b> Equilibrio laboral	40
<b>Figura 8.</b> Oportunidades de crecimiento	40
<b>Figura 9.</b> Desempeño laboral	41
<b>Figura 10.</b> Ambiente de trabajo	42
<b>Figura 11.</b> Innovación y pensamiento	42
<b>Figura 12.</b> Bienestar y salud	43
<b>Figura 13.</b> Responsabilidades y expectativas	44
<b>Figura 14.</b> Recomendación	44

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Marco Legal	25
<b>Tabla 2.</b> Desempeño laboral de la empresa	48
<b>Tabla 3.</b> Plan estratégico	51

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El talento humano se refiere a las habilidades y capacidades de los empleados en una organización, mientras que el desempeño laboral se relaciona como los empleados realizan su trabajo. El talento humano bien gestionado y motivado es fundamental para lograr un buen desempeño laboral. Una organización exitosa recluta, selecciona, capacita y desarrolla a su personal para que puedan contribuir eficazmente a los objetivos de la empresa. La gestión del talento implica crear un entorno propicio para el crecimiento y el desarrollo profesional, fomentar la comunicación y la colaboración, proporcionar retroalimentación y reconocimiento adecuados. En conjunto, el talento humano y el desempeño laboral son componentes clave para el éxito y el crecimiento de una organización. Este trabajo se enfoca en la realización de un análisis acerca del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultirasalud, para seguir con un análisis de los factores más relevantes del desempeño laboral del talento humano de la compañía, por medio de un análisis de la información recopilada que permita la identificación de parámetros necesarios para el diseño del plan y finalizar con estrategias de mejora y optimización encaminadas hacia el desempeño laboral y el talento humano para la compañía, con el fin de estructurar el plan estratégico para la empresa. Este trabajo cuenta con un enfoque mixto y es de carácter descriptivo, finalmente los autores lograron suministrar ideas y estrategias de apoyo encaminadas al talento humano y la mejora del clima organizacional en las empresas Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga.

**PALABRAS CLAVE.** Talento humano, empresa, entorno organizacional, clima laboral, mejora continua.

## 2. INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades nacionales e internacionales han adaptado medidas para tener una relevancia en el desarrollo del desempeño laboral en el talento humano de las empresas, siendo de gran importancia, ya que permite que el desempeño laboral de los empleados sean óptimos al acatar las normas de los superiores e identifiquen estrategias que ayuden a reforzar las deficiencias de cada trabajador, siendo esto fundamental para que las organizaciones se involucren en el desarrollo social y de la imagen que quieran proyectar frente al mercado y el interés que puedan tener los clientes sobre ella, ya que de esa manera se garantiza efectos positivos excluyendo los negativos al implementar estrategias de evaluación y desempeño en los trabajadores, logrando una implementación sólida operacional y confiable para los intervinientes y demás interesados en ella, logrando tener un ciclo de transformación para el mejoramiento y reacción frente a obstáculos externos que puedan llegar a afectar su desarrollo económico y social (Mori & Bardales, 2020).

Es importante tomar en cuenta los grandes beneficios que trae la implementación de las herramientas del desempeño laboral en el talento humano de la empresa Coomultisalud, ya que permite observar el éxito del funcionamiento de sus actividades y ser mayormente competitiva frente a otras empresas nacionales como internacionales, obteniendo una mejoría y mayores impactos positivos de los intervinientes e interesados en ella.

De acuerdo a lo anterior, se puede analizar que se realizó un estudio por medio de la recopilación de fuentes secundarias para el desarrollo de un documento investigativo óptimo, resaltando este tipo de investigaciones con gran importancia para cualquier tipo de entidad empresarial que busca obtener beneficios y mejoría frente al mercado global y local competitivo.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El talento humano en una empresa se refiere a los recursos humanos, es decir, al capital humano o personal que contribuye al éxito de los objetivos. Se trata de los empleados y altos mandos que aportan su creatividad, habilidades y conocimientos adquiridos para conseguir un objetivo. Así mismo el talento humano es parte integral de una entidad organizativa y es el factor clave para el éxito empresarial. Una buena gestión de los recursos humanos incluye la contratación y la retención de los mejores talentos, la motivación de los empleados y la formación y desarrollo de los mismos, de allí depende el desempeño laboral de los mismos (Ramírez et al., 2019).

La cooperativa Multiactiva de los trabajadores de la salud (Coomultrasalud), es una organización de economía solidaria, de derecho privado, la cual es sin ánimo de lucro, que cuenta con asociados del sector de salud y pensionados de Colpensiones, que son beneficiados por las distintas líneas de crédito que ofrece esta entidad entre otros beneficios, la cual busca contribuir al mejoramiento Social económico y cultural de los asociados, su familia y la comunidad que los rodea generan compromiso social destacado (Coomultrasalud, 2023).

Es vital tener en cuenta que el desempeño laboral es parte importante para los beneficios de una empresa y es de vital importancia que la misma cuente con un plan de direccionamiento para los empleados o colaboradores, los cuales les permita una optimización de la fuerza laboral y un desempeño económico efectivo.

Dicho esto, se realiza el siguiente planteamiento: ¿De qué forma el Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral generaría un mejor desempeño laboral en la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Un plan estratégico es fundamental en la gestión del capital humano en las empresas, porque permite la planificación a largo plazo de los recursos humanos necesarios para alcanzar las metas y objetivos de una organización. Además, un plan estratégico en el área de recursos humanos, puede ayudar a identificar las habilidades y competencias requeridas para el éxito de la empresa, así como a establecer políticas y procedimientos claros para la selección, capacitación, motivación y retención de los empleados (Ramírez et al., 2019).

En este sentido, un plan estratégico de recursos humanos puede ser un componente crítico para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad de la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga, al mismo tiempo que fortalece el compromiso y la satisfacción de los empleados. También puede ayudar a reducir los costos asociados con los procesos innecesarios de contratación y capacitación, así como garantizar que la empresa cumpla con sus obligaciones legales y fiscales relacionadas con el empleo (Hernández & Faviola, 2020).

Finalmente, para las unidades tecnológicas de Santander es de gran importancia retribuir a los estudiantes en las diferentes áreas o campos de acción de dicha entidad, con el fin de retribuir en el departamento de Santander un mejor enfoque hacia el desarrollo social, ambiental y económico a través de investigaciones que puedan aportar de forma eficiente a las pequeñas, medianas y grandes empresas de la región.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral, por medio de la creación de estrategias optimizadas que permitan un impacto positivo en la empresa Coomultrasalud de la ciudad de Bucaramanga

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Realizar un análisis acerca del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultrasalud, por medio de una encuesta a los trabajadores de la misma que permita un reconocimiento directo de las condiciones actuales de trabajo.

Analizar los factores más relevantes del desempeño laboral del talento humano de la compañía, por medio de un análisis de la información recopilada que permita la identificación de parámetros necesarios para el diseño del plan

Formular estrategias de mejora y optimización encaminadas hacia el desempeño laboral y el talento humano para la compañía, con el fin de estructurar el plan estratégico para la empresa.



## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEORICO

#### ***2.1.1. Importancia del talento humano:***

La importancia de la gestión del talento humano es fundamental para el éxito y la sostenibilidad empresarial. El talento humano es uno de los recursos más valiosos de una organización y su gestión puede generar valor, impulsar la innovación, diferenciarse de la competencia, mejorar la lealtad y el compromiso, así como mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados. Una adecuada gestión del talento humano puede mejorar la productividad, competitividad, innovación y satisfacción de los empleados, que pueden impulsar el éxito y la sostenibilidad empresarial (Silva et al., 2021).

Para asegurar la prestación de servicios de alta calidad y el éxito en el cumplimiento de las misiones de las entidades del sector, el talento humano es de suma importancia en el sector salud. La capacidad, el crecimiento y la motivación del personal son esenciales para lograr un desempeño eficaz y eficiente cuidado. Además, la gestión eficaz de los recursos humanos permite la retención de empleados y disminuye la rotación laboral, lo que ahorra costos de capacitación y brinda continuidad en la atención al paciente y los procedimientos operativos. En esencia, la importancia del talento humano en el sector salud se deriva del hecho de que es el elemento clave para asegurar el estándar de atención y el cumplimiento de la misión (Hernández & Faviola, 2020).

#### ***2.1.2. Plan estratégico en relación al talento humano***

Un plan estratégico es un documento que establece las medidas futuras que se van a realizar para disminuir los riesgos e incertidumbre en el mercado. Es una herramienta de gestión que permite a las empresas planificar a largo plazo y definir los objetivos y metas que se deben alcanzar para tener éxito en el mercado. En la gestión del talento humano, un plan estratégico de recursos humanos puede ser un elemento clave para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad de la empresa y, al mismo tiempo, fortalecer el compromiso y la satisfacción de los empleados. También puede ayudar a reducir los costos asociados con los procesos de selección y formación innecesarios, además de garantizar que la empresa cumpla con sus obligaciones legales y fiscales relacionadas con el empleo (Rodríguez, 2020).

Los planes de gestión estratégica de recursos humanos son esenciales en la industria de la salud para brindar atención de alta calidad y continuidad en los procesos. Estos planes incluyen actividades como el desarrollo y capacitación del personal, la implementación de políticas para reducir la rotación de empleados y aumentar la cultura organizacional, la promoción de iniciativas de seguridad y salud en el trabajo, entre otras cosas (Ore, 2020).

### ***2.1.3. Desempeño laboral***

El desempeño laboral se constituye como el rendimiento de un trabajador que realiza en las actividades que se le asignan, por ello se toma en cuenta para considerar si la persona es apta o no en el puesto asignado tomando en cuenta la eficiencia y eficacia de su trabajo, considerando distintos factores como el objetivo de la investigación, trayectoria del trabajador, área de trabajo y estar dispuesto a escuchar propuestas de mejoramiento en su trabajo, al medir el desempeño de los empleados se pueden establecer beneficios para las organizaciones, disminuyendo los factores externos que puedan influenciar en la labor de los trabajadores (Quinto, 2022).

Para garantizar la calidad de la atención y la continuidad de los procesos, el desempeño laboral en la industria de la salud es muy importante. La implementación de políticas para mejorar la retención de empleados y reducir los horarios de trabajo rotativos, la promoción de un ambiente de trabajo positivo y una cultura organizacional, y la implementación de iniciativas de seguridad y salud en el trabajo son factores clave para mejorar el desempeño de los empleados en el sector de la salud. Además, la evaluación del desempeño y el establecimiento de objetivos específicos ayudan a aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión de los recursos humanos en la industria de la salud (Lumbreras Guzmán et al., 2019).

#### ***2.1.4. Capacidad empresarial***

La capacidad empresarial incluye factores de producción como lo son la tierra el trabajo y capital, que se define así como el conocimiento que posee un empresario para gestionar y actuar frente a las actividades que ejerce de esta manera poseen ideas y asumen riesgos presentados en el camino, posee ciertos elementos como la observación del entorno, reunión de herramientas físicas y psicológicas, identificación de las oportunidades y beneficios, y obtención de ganancias tanto colectivas como propias, se considera como una variable para la conexión de los demás factores, qué aporta un rendimiento en la producción (Aguilar & Yepes, 2021).

La capacidad de administrar un negocio permite a las organizaciones de atención médica adaptarse a los cambios y desafíos de la industria, implementar estrategias innovadoras para mejorar la atención y los servicios, y garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de la organización. Además, la perspicacia comercial del sector de la salud permite a las organizaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, así como las de otras partes interesadas, como proveedores, empleados y la sociedad (Elvira, 2019).

### ***2.1.5. Diseño de un plan estratégico para una empresa***

El plan estratégico de una empresa detalla de manera acertada lo que se va a desarrollar a corto, mediano y largo plazo, la creación de un plan estratégico, permite a una compañía establecer y proyectar lo que se quiere conseguir en un futuro, al igual los recursos y medios por los cuales pueda proyectar y realizar dichos objetivos; determinando el rumbo de una empresa el plan estratégico disminuye los riesgos incertidumbres que se pueda llegar a presentar desde las actividades de la organización, considerando los factores negativos y positivos, impulsando las fortalezas y reduciendo sus puntos débiles (Ayala, 2022).

Para asegurar una atención de calidad y sostenible en el tiempo, es fundamental desarrollar un plan estratégico en el sector salud. El plan estratégico permite a las organizaciones de salud establecer metas claras y manejables, identificar sus fortalezas y debilidades, desarrollar estrategias innovadoras para mejorar. El plan estratégico también permite a las organizaciones de salud satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, así como las de otras partes interesadas, como proveedores, empleados, la comunidad en general (Gómez et al., 2020).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### ***2.2.1. Competencias:***

Son habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes que posee un individuo y que son relevantes para el desempeño exitoso en un puesto de trabajo específico. Estas

competencias pueden ser técnicas o blandas, y son utilizadas para evaluar el nivel de preparación y capacidad de un empleado para realizar sus tareas de manera efectiva. Las competencias son fundamentales en la gestión del talento humano, ya que permiten identificar los requisitos y criterios necesarios para la selección, evaluación y desarrollo de los empleados. Además, el desarrollo de competencias adecuadas en los empleados puede contribuir a mejorar el desempeño laboral, la productividad y la innovación en una organización (López et al., 2020).

### **2.2.2. Desempeño laboral:**

Es la manera en que los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo. Está relacionado con la eficacia y eficiencia con la que los empleados realizan sus labores, cumplen con los objetivos y metas establecidos, y contribuyen al éxito de la organización. El desempeño laboral se puede medir mediante evaluaciones de desempeño, donde se evalúan factores como la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad, la creatividad, la capacidad de trabajo en equipo y otras competencias relevantes. Una gestión efectiva del desempeño laboral implica establecer expectativas claras, proporcionar retroalimentación constante, ofrecer oportunidades de desarrollo y reconocimiento, y proporcionar un entorno de trabajo propicio para el crecimiento y la excelencia (Olivera et al., 2021).

### **2.2.3. Formación y desarrollo:**

La formación y el desarrollo son los procesos y actividades destinados a mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados en una organización. La formación implica la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades a través de programas de capacitación, cursos, talleres y otras actividades educativas. Por otro lado,



el desarrollo se enfoca en el crecimiento y el fortalecimiento de las competencias existentes de los empleados, a través de experiencias en el trabajo, asignación de proyectos desafiantes, mentorías y programas de desarrollo de carrera. La formación y el desarrollo son fundamentales para potenciar el talento humano y mejorar el desempeño laboral, ya que permiten actualizar conocimientos, mejorar habilidades técnicas y blandas, y fomentar el crecimiento profesional de los empleados (Durán & Gutiérrez, 2021).

#### **2.2.4. Gestión del talento humano:**

La gestión del talento humano es el conjunto de prácticas, estrategias y procesos utilizados por una organización para atraer, reclutar, seleccionar, desarrollar, retener y motivar a su talento humano. Esta gestión integral del talento humano es fundamental para asegurar que la organización cuente con los empleados adecuados, con las habilidades y competencias necesarias, y que se encuentren comprometidos y motivados para alcanzar los objetivos de la empresa. Incluye aspectos como la planificación de recursos humanos, el reclutamiento y selección, el desarrollo y capacitación, la gestión del desempeño, la compensación y beneficios, y la retención del talento. Una buena gestión del talento humano contribuye a mejorar el desempeño laboral, la productividad, la innovación y el éxito general de la organización (Del C Barrios et al., 2020).

#### **2.2.5. Innovación:**

La innovación se refiere a la capacidad de una organización para generar y aplicar ideas novedosas, creativas y útiles que resulten en la mejora de productos, servicios, procesos o modelos de negocio. La innovación es esencial en el entorno empresarial actual, ya que permite a las organizaciones adaptarse a los cambios, diferenciarse de la

competencia y encontrar nuevas oportunidades de crecimiento. La gestión del talento humano desempeña un papel importante en la promoción de la innovación, al fomentar una cultura organizacional que valore la creatividad, la colaboración, el aprendizaje continuo y la experimentación (Sesmero, 2020).

#### **2.2.6. Plan estratégico:**

Un plan estratégico es una herramienta de gestión que establece la dirección y los objetivos de una organización a largo plazo, así como los cursos de acción para alcanzarlos. Un plan estratégico efectivo debe estar alineado con la visión y misión de la organización, y considerar tanto los factores internos como externos que pueden afectar su desempeño. En el contexto de la gestión del talento humano, el plan estratégico se enfoca en la identificación de las necesidades de talento, las competencias requeridas, las políticas y prácticas de recursos humanos, y los programas de formación y desarrollo necesarios para respaldar la estrategia global de la organización (Rodríguez, 2020).

#### **2.2.7. Políticas y procedimientos:**

Las políticas y procedimientos son documentos formales que establecen las reglas, lineamientos y pautas que deben seguir los empleados en una organización. Estas políticas y procedimientos abarcan diferentes aspectos del empleo, como las normas de comportamiento, la ética laboral, la seguridad y salud en el trabajo, la compensación y beneficios, el uso de recursos, la igualdad de oportunidades, entre otros. Las políticas y procedimientos son importantes en la gestión del talento humano, ya que proporcionan un marco de referencia claro y consistente para los empleados, promoviendo la equidad, la transparencia y el cumplimiento de las normas legales y éticas. Además, establecer políticas y procedimientos efectivos puede contribuir a mantener un entorno de trabajo seguro, justo y motivador para los empleados (Chaves & Ramírez, 2020).

**2.2.8. Productividad:**

La productividad es la eficiencia y efectividad con la que los empleados utilizan los recursos disponibles para producir bienes y servicios. Es un indicador clave del desempeño laboral y del rendimiento de una organización. La gestión del talento humano juega un papel crucial en la mejora de la productividad, al asegurarse de que los empleados cuenten con las habilidades y competencias necesarias, así como con las condiciones y herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera eficiente (Méndez et al., 2022).

**2.2.9. Retención de talento:**

La retención de talento son las acciones y estrategias implementadas por una organización para mantener a sus empleados clave y talentosos en su seno. La retención de talento es fundamental en la gestión del talento humano, ya que la pérdida de empleados con habilidades y conocimientos valiosos puede tener un impacto negativo en la organización. Para fomentar la retención de talento, las organizaciones pueden implementar políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo favorable, ofrezcan oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, brinden una compensación y beneficios competitivos, y fomenten la comunicación y el reconocimiento de los logros de los empleados. Además, la gestión del desempeño, el liderazgo efectivo y una cultura organizacional sólida son elementos clave en la retención de talento. Al retener a los empleados más talentosos y calificados, una organización puede mantener una ventaja competitiva y garantizar la continuidad y éxito a largo plazo (Del C Barrios et al., 2020).



### 2.2.10. Proceso de contratación:

Los procesos de contratación se refieren a las actividades y pasos que una organización lleva a cabo para reclutar, evaluar, seleccionar y contratar nuevos empleados. Estos procesos son fundamentales para asegurar que la organización cuente con el talento adecuado y las personas idóneas para ocupar las posiciones vacantes y contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Paredes et al., 2019).

## 2.3. MARCO LEGAL

**Tabla 1.** Marco Legal

LEY	DESCRIPCION
<b>Ley 1164 de 2007</b>	<p>La ley 1164 de 2007 contempla la reglamentación de los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de salud mediante el trabajo conjunto de los distintos intervinientes de estos procesos.</p> <p>El registro único nacional de talento humano en salud es la inscripción, en el sistema de información definido por el Ministerio de Salud y Protección Social, de talento humano en cumplimiento de la Ley 1164 de 2007, mediante el cual acredita al personal inscrito para desempeñarse en el área de salud. En dicho registro se incluyen las sanciones a que han sido sometidos sus</p>

	usuarios, ya sea a través de Tribunal ético-disciplinario, autoridades competentes o particulares a quienes haya sido delegada esta función.
<b>Ley 2043 del 2020</b>	<p>Su objeto no es otro que el de incentivar a la contratación de jóvenes recién egresados, atendiendo lo contenido en la Ley 2043 de 2020.</p> <p>Debido a la carencia de oportunidades laborales de esta población en específico, se dejó claro que las pasantías, judicaturas o prácticas formativas, serán reconocidas inequívocamente como experiencia laboral. Por el cual se adiciona la Sección 4 al Capítulo 2 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo relacionado con la equivalencia de experiencia profesional</p>
<b>Ley 1952 de 2019</b>	<p>Creada en aras de intervenir digna y respetuosamente procesos disciplinarios a servidores públicos. Se indica en la Ley 1952 de 2019.</p> <p>Con la intención de que dichos trabajadores mantengan su función de servir a la sociedad. Aunado a lo anterior se manifiesta</p>

	de manera tácita que quienes sean víctimas de acoso laboral serán sujetos procesales
<b>Ley 1562 de 2012</b>	Establece parámetros regulatorios de entidades publicas y privadas junto con los procedimientos tendientes a la prevención de riesgos, protección y atención de sus empleados. Más aún cuando existan o persistan obstáculos para el desarrollo de sus labores que representen riesgo de padecer alguna enfermedad o sufrir algún accidente.
<b>Ley 100 de 1993</b>	Nace con el fin de garantizar los derechos de la comunidad en general a tener una calidad de vida respaldada por la dignidad humana, sin sufrir ningún tipo de humillación y viviendo como se quiere. Incluyendo las nuevas regulaciones sobre el sistema general de seguridad social y servicios sociales de complemento a los que tienen derecho los trabajadores así como la comunidad en general..
<b>Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950</b>	O Código Sustantivo del Trabajo, el cual regula todo lo inherente a relaciones laborales y procesos de gestión del talento humano, siendo un documento necesario a tener en cuenta a la hora de realizar esta labor de manera lícita, sin dejar ninguna brecha que permita la vulneración de los

	derechos tanto del trabajador como del empleador.
<b>Ley 755 de 2002</b>	La denominada Ley María, brinda el derecho a los padres a una licencia remunerada por el término de ocho (08) días hábiles, contribuyendo así con su participación en el recibimiento de una nueva vida, y que este pueda llenarse de regocijo al presenciar tan magnánime evento. Modificando así el Código Sustantivo del Trabajo en el parágrafo del Artículo 236 : “Ley María”.
<b>Ley 776 de 2002</b>	Reguladora de la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales, categorizando el nivel de riesgo dependiendo de la labor desempeñada, garantizando así el debido respaldo en caso de que se llegase a presentar alguna eventualidad, poder brindar al afectado las garantías plenas de sus derechos fundamentales.

**Nota:** Elaboración Propia

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Diseño metodológico**

Este proyecto de grado es de carácter exploratorio, debido a que se desea indagar sobre los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social Empresarial, dentro de un foco organizativo empresarial, la cual opta por mejorar continuamente y entre sus aspectos principales en dicha optimización se encuentra la RSE en aprendizaje.

#### **3.2. Enfoque metodológico**

Este proyecto de grado tiene un enfoque mixto, pues cuenta con variables, tanto cuantitativas, como cualitativas en su desarrollo, así mismo se tuvo en cuenta información numérica y datos relacionados con las respuestas de la encuesta, así como las opiniones y puntos de vista relacionados a la misma.

#### **3.3. Método de investigación**

El proyecto que se presenta es de carácter analítico, centrándose en la implementación y estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La RSE es un enfoque empresarial que busca que las organizaciones asuman la responsabilidad de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.

#### **3.4. Diseño muestral**

En proyectos habituales, se utiliza una muestra representativa de la población para obtener conclusiones generalizables. Sin embargo, en este caso específico con una población de solo 7 personas, no es necesario recurrir a una muestra adicional, ya que la población misma se convierte en la muestra. Debido al tamaño pequeño y manejable

de la población, no es preciso realizar un proceso de muestreo para seleccionar una muestra específica, sino que se puede acceder directamente a todos los miembros de la población y recopilar datos de cada uno de ellos. Esto brinda una visión completa y detallada del grupo objetivo sin necesidad de realizar inferencias o generalizaciones.

### 3.5. Población

La Cooperativa Multiactiva de los trabajadores de la Salud denominada Coomultrasalud, es una organización de economía solidaria, la cual cuenta con una sede administrativa foco de estudio la cual consta de 7 empleados, la mismas sería la población directa del proyecto.

### 3.6. Técnicas de instrumento de recolección de datos

Se determinó que el método de recolección de datos para esta investigación sería por medio de una encuesta. Este instrumento constó de 15 preguntas enfocadas en el tema de responsabilidad social empresarial, dirigidas hacia los empleados de la compañía los cuales son 7. Además, se proporcionó un formato de solicitud del cuestionario y se dieron instrucciones claras para su entrega.

## Encuesta sobre Talento Humano y Desempeño Laboral en Coomultrasalud

**Objetivo:** El objetivo de esta encuesta es recopilar información sobre el talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultrasalud, ubicada en la ciudad de Bucaramanga. Los resultados obtenidos se utilizarán para diseñar un plan estratégico

que mejore la gestión del talento humano y promueva un mejor desempeño laboral en la organización.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas de opción múltiple. Por favor, responda a cada una de ellas seleccionando la opción que mejor describa su opinión o experiencia. Todas las respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.

**1. ¿Cuál es su cargo actual en Coomultirasalud?**

R\_

**2. ¿Considera que Coomultirasalud valora y reconoce el talento de sus empleados?**

- a) Sí
- b) No

**3. ¿Reciben capacitación y desarrollo profesional en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**4. ¿Siente que las habilidades y capacidades de los empleados son aprovechadas al máximo en sus puestos de trabajo en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**5. ¿Coomultirasalud promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?**

- a) Sí
- b) No

**6. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre los empleados y la alta dirección en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**7. ¿Se reconocen y recompensan los logros y el desempeño sobresaliente en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**8. ¿Existe un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**9. ¿Coomultirasalud proporciona oportunidades de crecimiento y ascenso en la organización?**

- a) Sí
- b) No

**10. ¿Reciben los empleados retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño laboral en Coomultirasalud?**

- a) Sí
- b) No

**11. ¿Considera que Coomultirasalud fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de trabajo en equipo?**

- a) Sí



b) No

**12. ¿Coomultrasalud promueve la innovación y el pensamiento creativo entre sus empleados?**

a) Sí

b) No

**13. ¿Siente que Coomultrasalud se preocupa por el bienestar y la salud de sus empleados?**

a) Sí

b) No

**14. ¿Existe una clara definición de las responsabilidades y expectativas de los puestos de trabajo en Coomultrasalud?**

a) Sí

b) No

**15. ¿Recomendaría Coomultrasalud como un buen lugar para trabajar?**

a) Sí

b) No

## **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO**

### **4.1. Fase 1**

Se propone desarrollar un análisis acerca del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultrasalud, por medio de una encuesta a los trabajadores de la misma que permita un reconocimiento directo de las condiciones actuales de trabajo.

El objetivo del análisis es identificar los factores que afectan el desempeño laboral del personal de la empresa y proponer estrategias de mejora para garantizar una atención de calidad y la continuidad en los procesos. Para lograr este objetivo, se diseñará una encuesta que permita recopilar información sobre la satisfacción laboral, la capacitación y el desarrollo del personal, la implementación de políticas de retención y reducción de la rotación laboral, la promoción del clima laboral y la cultura organizacional, y la implementación de estrategias de seguridad y salud en el trabajo.

### **4.2. Fase 1**

Se propone analizar los factores más relevantes del desempeño laboral del talento humano de la compañía, por medio de un análisis de la información recopilada que permita la identificación de parámetros necesarios para el diseño del plan estratégico.

Con el fin de cumplir este objetivo, se empleará la información recolectada a partir de diversas fuentes relevantes para identificar los principales factores que influyen en el desempeño laboral del personal de la compañía. Entre dichos factores se incluyen la satisfacción laboral, la capacitación y desarrollo del personal, la implementación de

políticas para reducir la rotación laboral, la promoción de un clima laboral positivo y la cultura organizacional y la implementación de medidas de seguridad y salud en el trabajo.

Una vez identificados estos factores, se analizará cómo influyen en el desempeño laboral del personal y se propondrán parámetros específicos para mejorar el rendimiento y la calidad del trabajo.

#### **4.3. Fase 3**

Se propone formular estrategias de mejora y optimización encaminadas hacia el desempeño laboral y el talento humano para la compañía, con el fin de estructurar el plan estratégico para la empresa. Para lograr este objetivo, se analizarán los factores que afectan el desempeño laboral del personal de la compañía.

Una vez que se hayan identificado estos factores, se implementarán estrategias específicas con el objetivo de mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento del personal de la compañía. Dichas estrategias pueden incluir programas de capacitación y desarrollo para los trabajadores, la promoción de un ambiente laboral positivo, la implementación de políticas para reducir la rotación del personal, mejoras en la seguridad y la salud laboral, entre otras. Todas estas estrategias tendrán como finalidad mejorar el desempeño y la calidad del trabajo del personal, lo que permitirá ofrecer una atención de óptima calidad y sostenible en el tiempo.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Realizar un análisis acerca del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultrasalud

Posteriormente, se llevará a cabo un análisis en la empresa Coomultrasalud para observar las políticas y normas de talento humano mediante una encuesta dirigida a los empleados. Para realizar este análisis, es importante definir los objetivos del estudio, seleccionar los datos relevantes, realizar análisis descriptivos e inferenciales, y comunicar claramente los resultados obtenidos.

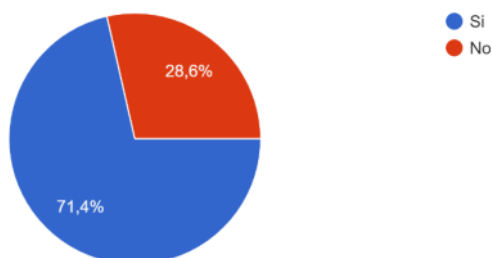
#### 1. ¿Cuál es su cargo actual en Coomultrasalud?

- Gerente
- Subgerente
- Contador
- Revisor fiscal
- Asesor comercial
- Servicio al cliente
- Viviente

En general, agregar información sobre los cargos actuales en una organización puede proporcionar una mejor comprensión de la estructura jerárquica y la distribución de responsabilidades en la empresa. Esta información es valiosa para la toma de decisiones y la planificación estratégica, ya que permite tener una idea de la composición de los equipos de trabajo y cómo están distribuidas las responsabilidades. Conocer los cargos actuales también puede ayudar a identificar áreas que podrían requerir cambios de personal, capacitación o reorganización.

## 2. ¿Considera que Coomulturasalud valora y reconoce el talento de sus empleados?

Figura 1. Reconocimiento del talento humano

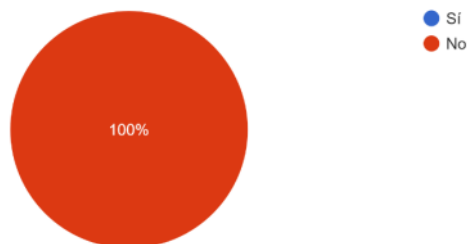


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Es significativo que los empleados de Coomulturasalud se sientan valorados y reconocidos en la organización. Sin embargo, también es importante tener en cuenta los resultados de esa minoría de empleados que no sienten lo mismo y tomar medidas para abordar sus inquietudes y mejorar la política de talento humano en la empresa.

## 3. ¿Reciben capacitación y desarrollo profesional en Coomulturasalud?

Figura 2. Capacidad y desarrollo profesional

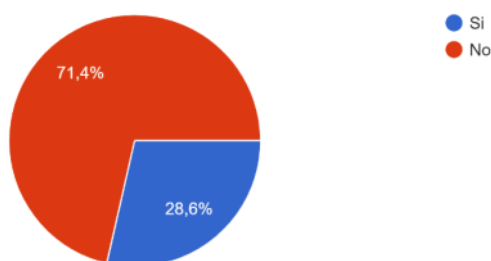


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Se puede observar que la entidad ninguno de los empleados encuestados considera que están recibiendo capacitación y desarrollo profesional en la empresa. Este resultado sugiere que se podrían necesitar mejoras significativas en las políticas y programas de formación y desarrollo profesional en la organización.

**4. ¿Siente que las habilidades y capacidades de los empleados son aprovechadas al máximo en sus puestos de trabajo en Coomultirasalud?**

**Figura 3. Habilidades y capacidades**

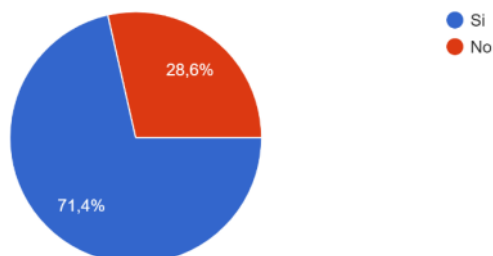


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Esto indica que la mayoría de los empleados encuestados no considera que sus habilidades y capacidades estén siendo aprovechadas al máximo en sus trabajos en Coomultirasalud. Es importante investigar las razones detrás de esta percepción y tomar medidas para mejorar la utilización de habilidades y capacidades de los empleados en la organización.

**5. ¿Coomultirasalud promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?**

**Figura 4. Ambiente de trabajo**

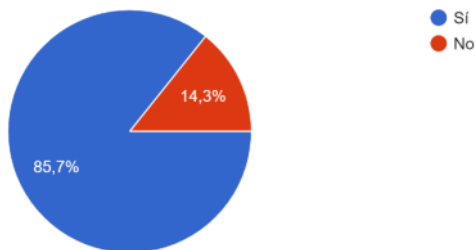


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Según los resultados de favorabilidad, se evidencia que Coomultirasalud promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso. Es importante fomentar la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo para garantizar la equidad y la justicia para todos los empleados, independientemente de su origen o identidad.

**6. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre los empleados y la alta dirección en Coomultirasalud?**

**Figura 5. Comunicación efectiva**



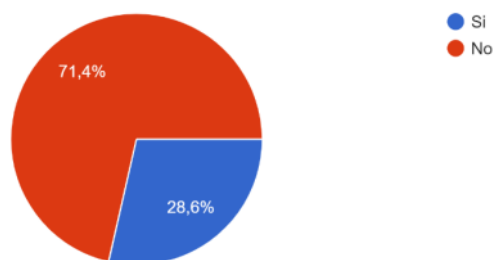
**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** De acuerdo a los resultados, se logra identificar que la comunicación entre los empleados y la alta dirección en Coomultirasalud es efectiva. La

comunicación efectiva es esencial en cualquier organización para garantizar que todos los miembros del equipo estén alineados y trabajen juntos hacia una visión compartida. Si los empleados sienten que su voz es escuchada y sus preocupaciones son atendidas, es probable que sean más comprometidos y productivos en su trabajo.

### 7. ¿Se reconocen y recompensan los logros y el desempeño sobresaliente en Coomultirasalud?

Figura 6. Logros y desempeños



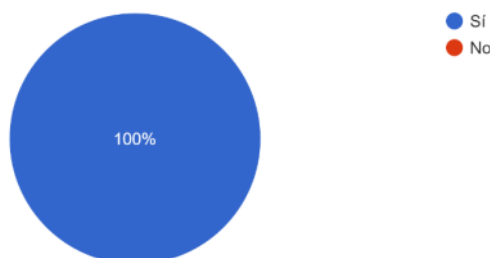
**Nota:** Elaboración Propia

**Analisis:** En la entidad no se reconocen y/o recompensan adecuadamente los logros y el desempeño sobresaliente en Coomultirasalud. El reconocimiento y las recompensas son muy importantes para motivar a los empleados a alcanzar su máximo potencial y mantener su satisfacción laboral. Si los empleados sienten que sus esfuerzos no son valorados o recompensados, pueden sentirse desmotivados e insatisfechos en su trabajo, lo que puede afectar negativamente el ambiente laboral en general.



## 8. ¿Existe un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados en Coomultrasalud?

Figura 7. Equilibrio laboral

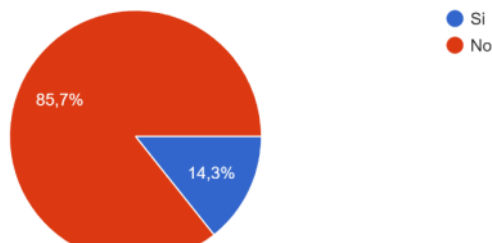


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Según los resultados de favorabilidad, se puede evidenciar que existe un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal de los empleados en Coomultrasalud. Es importante que las empresas trabajen para encontrar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados, ya que esto puede tener un impacto significativo en la satisfacción y el bienestar de los empleados.

## 9. ¿Coomultrasalud proporciona oportunidades de crecimiento y ascenso en la organización?

Figura 8. Oportunidades de crecimiento



ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

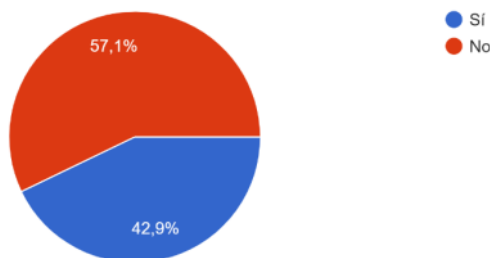
APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** De acuerdo a los resultados la organización no proporciona suficientes oportunidades de crecimiento y ascenso en la organización. El crecimiento profesional es muy importante para los empleados, ya que les permite desarrollar nuevas habilidades y avanzar en sus carreras. Si los empleados sienten que no hay oportunidades de crecimiento y ascenso en la organización, es posible que se sientan desmotivados y sin incentivos para mejorar su desempeño.

#### 10. ¿Reciben los empleados retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño laboral en Coomultirasalud?

**Figura 9.** Desempeño laboral



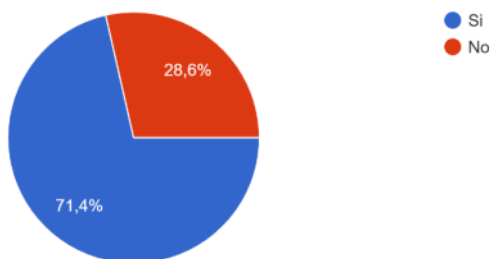
**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** De acuerdo a los resultados de la encuesta, se puede observar que la retroalimentación regular y constructiva sobre el desempeño laboral de los empleados en Coomultirasalud no es consistente. La retroalimentación regular y constructiva es esencial para mejorar el desempeño de los empleados y para

mantenerlos motivados y comprometidos en su trabajo. Por lo tanto, sería importante que Coomulttrasalud abordara este problema y garantizara que todos los empleados reciban retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño laboral.

### 11. ¿Considera que Coomulttrasalud fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de trabajo en equipo?

Figura 10. Ambiente de trabajo

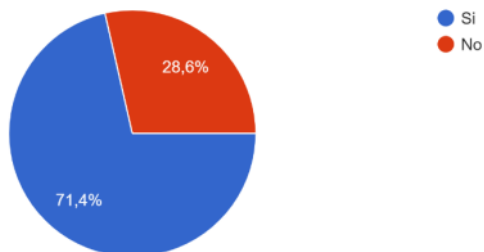


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Coomulttrasalud fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de trabajo en equipo en cierta medida, pero aún hay espacio para mejorar. El trabajo en equipo y la colaboración son esenciales en cualquier organización para lograr objetivos comunes y mejorar la productividad y el rendimiento. Si los empleados sienten que trabajan en un ambiente colaborativo, es probable que se sientan más motivados y comprometidos en su trabajo.

### 12. ¿Coomulttrasalud promueve la innovación y el pensamiento creativo entre sus empleados?

Figura 11. Innovación y pensamiento

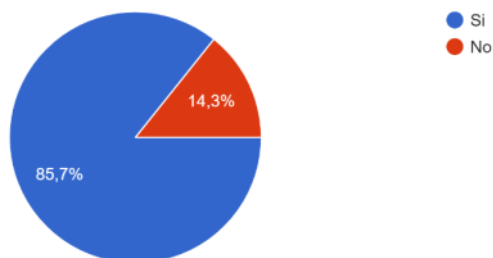


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** En Coomultirasalud se promueve en cierta medida la innovación y el pensamiento creativo en sus empleados, pero todavía hay oportunidades para mejorar. La innovación y el pensamiento creativo son fundamentales para el crecimiento y la competitividad en cualquier organización. Si los empleados sienten que tienen la libertad y el apoyo para proponer nuevas ideas y enfoques innovadores para los desafíos comerciales, es más probable que contribuyan de manera significativa al éxito de la organización.

### 13. ¿Siente que Coomultirasalud se preocupa por el bienestar y la salud de sus empleados?

**Figura 12.** Bienestar y salud



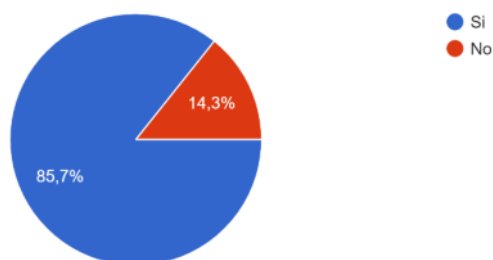
**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Se puede evidenciar que en Coomultirasalud se preocupa en gran medida por el bienestar y la salud de sus empleados. La atención a la salud de los empleados

es importante para garantizar que tengan la energía, el enfoque y la motivación para realizar su trabajo de manera efectiva. Si los empleados sienten que la empresa se preocupa por su salud y bienestar, eso puede mejorar su satisfacción en el trabajo, la lealtad y el compromiso con la organización.

#### 14. ¿Existe una clara definición de las responsabilidades y expectativas de los puestos de trabajo en Coomultrasalud?

**Figura 13.** Responsabilidades y expectativas

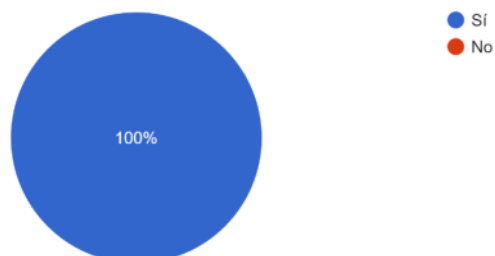


**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** Según los resultados arrojado por la encuesta se puede evidenciar que si existe una clara definición de las responsabilidades y expectativas de los puestos de trabajo en una organización, los empleados tienen una mayor comprensión de lo que se espera de ellos en sus roles y es más fácil para ellos desempeñarse en su trabajo de manera efectiva. De esta manera, la claridad en las expectativas laborales puede aumentar la eficiencia en el trabajo y mejorar la satisfacción laboral de los empleados.

#### 15. ¿Recomendaría Coomultrasalud como un buen lugar para trabajar?

**Figura 14.** Recomendación



ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

**Nota:** Elaboración Propia

**Análisis:** En general, recomendar Coomultasalud como un buen lugar para trabajar es un fuerte respaldo de la cultura y la gestión de la empresa. Los empleados son la columna vertebral de cualquier empresa, por lo que el resultado del 100% de favorabilidad es extremadamente valioso para la organización en términos de su reputación y capacidad para atraer y retener talentos.

## **5.2. Analizar los factores más relevantes del desempeño laboral del talento humano de la compañía**

El desempeño laboral de una empresa es el rendimiento que refleja los empleadores al momento de realizar sus actividades encomendadas por su empleador, de esa manera se determina si la persona es apta para llevar el cargo encomendado, refiriéndonos a la calidad del servicio que puede aportar el empleador dentro de la empresa, determinando el comportamiento del trabajador y los impactos al negocio, es por esto que resulta fundamental hacer una medición de las actividades y sus impactos para determinar si hay un mal desempeño que pueda perjudicar a la empresa y de igual manera aumentar la motivación para alcanzar las metas trazadas por la organización (Castro, 2021).

El desempeño laboral en la empresa se puede evaluar de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Desempeño laboral de la empresa

ASPECTOS EVALUAR	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL
<b>Productividad y calidad:</b> De esa manera se puede guiar el trabajador para alcanzar los objetivos pactados y cumplirlos en el tiempo establecido por el empleador, de esa manera se puede determinar la productividad y eficiencia de su desempeño laboral logrando así determinar de manera positiva o negativa a su alcance e impacto en la empresa y desarrollar	<b>Ser aplicado:</b> El ser aplicado es la actitud y esfuerzo que pone el trabajador frente a la solución de problemas y entrega de las actividades encomendadas de acuerdo a la productividad tomando un interés personal por su trabajo, aportando a la empresa coomultrasalud un desempeño óptimo para el desarrollo social.	<b>Evaluación del desempeño laboral:</b> El supervisor del empleador de la empresa coomultrasalud, debe realizar una evaluación de desempeño laboral al trabajador llevándose a cabo de manera continua para lograr una retroactividad interna.

herramientas que puedan fortalecer su desempeño y crezca la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Coomultrasalud.		
<b>La eficiencia:</b>  Engloba los aspectos de organización en la entidad y la vigilancia de la entrega de las actividades encomendadas de trabajador bajo, bajo las directrices de sus supervisores, de esta manera se logra el rendimiento de la entidad coomultrasalud.	<b>capacidad de aprendizaje:</b> El trabajador debe tener capacidad de aprendizaje y ser receptor a las indicaciones de sus supervisores para dar cumplimiento a las actividades encomendadas y su desarrollo profesional	<b>Autoevaluación:</b>  El objetivo de esto es que el trabajador estudie sus virtudes y limitaciones y pueda llegar a solventar esas deficiencias como principal notar para tener un cambio en su desempeño laboral
<b>Actitud:</b>  Es fundamental para el desarrollo y el desempeño laboral e incide en el clima laboral de la empresa y su productividad para el desarrollo de sus servicios a los clientes.	<b>Adaptabilidad y flexibilidad:</b> Es la capacidad de poder modificar su comportamiento y adaptarse a las diferentes situaciones que se puedan presentar como obstáculos y retos de forma adecuada, rápida y eficaz	<b>Evaluación de compañeros de trabajo:</b> Como parte del cumplimiento del trabajo en equipo los compañeros de trabajo también puede ser testigos al momento de evaluar el desempeño laboral de un trabajador de la misma entidad



<b>Esfuerzo:</b>  El esfuerzo del trabajador es fundamental para dar cumplimiento a las metas trazadas por la empresa y la competitividad frente al mercado.	<b>habilidades interpersonales:</b>  Las debilidades interpersonales son un conjunto de las capacidades que tiene el individuo y las destrezas sociales para actuar de manera adecuada frente a un grupo de personas y otro entorno.	<b>Evaluación del cliente:</b>  La evaluación del cliente es importante para contar con la satisfacción, solventando las necesidades siendo es el receptor principal del trabajo realizado por el empleado de acuerdo a su desempeño
<b>Trabajo en equipo:</b>  El trabajo en equipo es una clave fundamental para los resultados de la organización y aporta a un clima laboral.	<b>Integridad:</b>  La integridad del trabajador es un derecho básico que tiene toda persona, garantizando su estado físico, mental y social.	

Nota: Elaboración propia

### 5.3. Formular estrategias de mejora y optimización encaminadas hacia el desempeño laboral y el talento humano para la compañía

**Tabla 3.**Plan estratégico

PLAN ESTRATEGICO	
<b>Objetivo principal</b>	<b>Formular estrategias de mejora y optimización encaminadas hacia el desempeño laboral y el talento humano para la</b>

	<b>compañía, con el fin de estructurar el plan estratégico de la empresa.</b>
<b>Análisis de factores</b>	Factores que afectan el desempeño laboral del personal de la compañía:
	- Habilidades y competencias de los empleados
	- Motivación y satisfacción laboral
	- Clima organizacional y comunicación interna
	- Gestión del talento humano
<b>Estrategias propuestas</b>	Estrategias específicas para mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento del personal de la compañía:
	- Programas de capacitación y desarrollo para los trabajadores
	- Promoción de un ambiente laboral positivo
	- Implementación de políticas para reducir la rotación del personal
	- Mejoras en la seguridad y la salud laboral
	- Implementación de prácticas de reconocimiento y recompensa
	- Optimización de procesos y uso de tecnología
	- Establecimiento de políticas y procedimientos claros
<b>Resultados esperados</b>	Resultados que se esperan alcanzar mediante la implementación de las estrategias propuestas:
	- Mejora en el desempeño y la calidad del trabajo del personal
	- Ofrecer una atención de óptima calidad y sostenible en el tiempo
	- Retención del talento
	- Incremento de la productividad
	- Fomento de la innovación

**Nota:** Elaboración propia

**Explicación de estrategias:****➤ Programas de capacitación y desarrollo para los trabajadores:**

Esta estrategia consiste en implementar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias del personal de Coomultirasalud. A través de talleres, cursos, seminarios y otras actividades de formación, se busca fortalecer las capacidades de los empleados, permitiéndoles adquirir nuevas habilidades relevantes para su desempeño laboral. Esto no solo mejora la calidad del trabajo individual, sino que también beneficia a la organización al contar con un equipo más competente y actualizado.

**➤ Promoción de un ambiente laboral positivo:**

Esta estrategia se enfoca en crear un entorno laboral favorable y motivador para los empleados de Coomultirasalud. Se busca fomentar el compañerismo, la colaboración, el respeto y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Esto incluye incentivar el trabajo en equipo, reconocer los logros individuales y colectivos, y promover la participación activa de los empleados en la toma de decisiones. Un ambiente laboral positivo contribuye a aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados, lo que se refleja en un mejor rendimiento y compromiso con la organización.

**➤ Implementación de políticas para reducir la rotación del personal:**

Esta estrategia se centra en implementar políticas y prácticas destinadas a reducir la rotación de personal en Coomultirasalud. Esto implica analizar las causas de la rotación, como la falta de oportunidades de crecimiento, la insatisfacción laboral o la falta de

reconocimiento, y tomar medidas para abordar estos problemas. Se pueden implementar acciones como planes de carrera, programas de retención de talento, evaluaciones de desempeño regulares y beneficios adicionales que fomenten la permanencia de los empleados en la organización

➤ **Mejoras en la seguridad y la salud laboral:**

Esta estrategia se enfoca en garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados de Coomultisalud. Se deben identificar los riesgos laborales y establecer medidas de prevención y control adecuadas. Esto implica proporcionar equipos de protección personal, promover prácticas seguras, capacitar a los empleados en temas de seguridad y salud, y establecer políticas claras en caso de emergencias. Una mejora en la seguridad y la salud laboral no solo protege a los empleados, sino que también mejora su bienestar y contribuye a un mejor desempeño laboral.

➤ **Implementación de prácticas de reconocimiento y recompensa:**

Esta estrategia consiste en establecer prácticas y sistemas de reconocimiento y recompensa para premiar los logros y el desempeño sobresaliente de los empleados. Esto puede incluir programas de incentivos, bonificaciones, reconocimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional y otras formas de reconocimiento tangible e intangible. Al reconocer y recompensar los esfuerzos y los resultados alcanzados, se motiva a los empleados a seguir dando lo mejor de sí mismos y se fortalece su sentido de pertenencia a la organización.

➤ **Optimización de procesos y uso de tecnología:**

Esta estrategia busca mejorar la eficiencia y la productividad en Coomultirasalud mediante la optimización de procesos y la adopción de tecnología adecuada. Esto implica identificar áreas de mejora, eliminar actividades innecesarias, simplificar procesos, utilizar herramientas tecnológicas para automatizar tareas y mejorar la gestión de la información. Al optimizar los procesos y utilizar la tecnología de manera efectiva, se logra un uso más eficiente de los recursos y se mejora la calidad y el rendimiento del trabajo realizado.

➤ **Establecimiento de políticas y procedimientos claros:**

Esta estrategia se enfoca en establecer políticas y procedimientos claros y transparentes en Coomultirasalud. Se trata de definir normas y pautas que guíen el desempeño laboral y las decisiones de los empleados en diferentes áreas de la organización. Estas políticas y procedimientos deben ser comunicados de manera efectiva y accesible para todos los empleados, lo que contribuye a un mayor entendimiento, coherencia y consistencia en el trabajo realizado. Esto a su vez facilita la ejecución de tareas, reduce la ambigüedad y favorece un entorno de trabajo más organizado y eficiente.

## 6. CONCLUSIONES

La realización de una encuesta dirigida a los colaboradores de Coomultirasalud sirve para evaluar el potencial humano y el desempeño laboral, podrá brindar un conocimiento de primera mano de las condiciones laborales en la empresa en este momento. Como consecuencia, la empresa puede tomar medidas para mejorar la eficiencia, la satisfacción del personal y la calidad de los servicios prestados. En general, la encuesta puede ser una herramienta útil para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la empresa, permitiendo para la identificación de problemas y posibles áreas de mejora para la cultura del lugar de trabajo y la productividad de los empleados.

Al hacer el aplicativo de los factores relevantes del desempeño laboral de talento humano en la organización se puede determinar las funciones y objetivos de cada trabajador siendo una herramienta que ayuda a tener una mejoría en la gestión de los recursos humanos de la empresa teniendo una mayor visión del rendimiento de cada uno de los intervinientes, con el objetivo de medir el desempeño sobre las bases de competencia requerida por la actividad encomendar siendo un beneficio para la organización mejorando la productividad de la empresa coomultirasalud, y ayudando a obtener una mejor organización y competitividad frente a otras en el mercado

En conclusión, al implementar las estrategias mencionadas para mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento del personal en Coomultirasalud, la empresa podrá lograr varios beneficios significativos. En primer lugar, al invertir en programas de capacitación y desarrollo, Coomultirasalud fortalecerá las habilidades y competencias de sus empleados, lo que mejorará la calidad del trabajo y permitirá a la organización mantenerse actualizada en un entorno empresarial en constante cambio, al promover un ambiente laboral positivo, Coomultirasalud fomentará la satisfacción y la motivación de su personal. Un entorno laboral favorable contribuye a la retención de empleados, reduce

la rotación y promueve una cultura de colaboración y compromiso, lo que a su vez mejora la productividad y el desempeño general de la organización.

## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa haga un análisis exhaustivo de los datos y tome medidas concretas para abordar las áreas de oportunidad identificadas. También se recomienda

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:



informar a los trabajadores sobre los resultados de la encuesta y las medidas tomadas, lo que puede mejorar la transparencia y la comunicación en la empresa y aumentar la satisfacción del personal.

Se recomienda que la empresa coomultasalud realice el aplicativo de los factores relevantes del desempeño laboral del talento humano en la organización, de acuerdo al análisis desarrollado de la información recopilada que se identifica para relacionar los parámetros fundamentales y diseño del plan, permitiendo que la empresa tenga un aporte significativo del empleado y una supervisión a cada área para mejorar el desempeño interno de la empresa.

Se recomienda a Coomultasalud enfocarse en la implementación de programas de capacitación y desarrollo para sus empleados, promoviendo un ambiente laboral positivo y estableciendo políticas y procedimientos claros. Estas acciones contribuirán a mejorar la calidad del trabajo, aumentar la productividad y fortalecer el compromiso del personal, lo que a su vez impulsará el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo de la empresa.



## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J., & Yepes, E. (2021, 26 mayo). Gestión De Capacidades Dinámicas E

Innovación: Una Aproximación Conceptual.

<https://repositorio.altecasociacion.org/handle/20.500.13048/228>

Ayala, S. L. M. (2022, 17 febrero). Diseño de un plan estratégico para el desarrollo

sostenible de la compañía Cofema S.A.

<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11495>

Chaves, P. C., & Ramírez, J. (2020). Políticas Públicas Basadas en Evidencia: una

revisión del concepto y sus características. Revista abra, 40(60), 49-76.

<https://doi.org/10.15359/abra.40-60.2>

Castro, M. G. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño

laboral para el éxito de las empresas. Polo del Conocimiento: Revista científico -

profesional, 6(8), 318-329. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8.2942>

Coomultrasalud [Cooperativa Multiactiva de los trabajadores de la Salud]. (2023).

Coomultrasalud. Cooperativa Multiactiva De Los Trabajadores De La Salud.

<https://www.coomultrasalud.com/>

Del C Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. C. (2020).

Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55-62.

<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200055>

Durán, V., & Gutiérrez-Barreto, S. E. (2021). El aprendizaje activo y el desarrollo de habilidades cognitivas en la formación de los profesionales de la salud.

*Educación Médica*, 24(6), 283. <https://doi.org/10.33588/fem.246.1153>

Elvira, M. P. (2019). Modelo para gestionar la generación de capacidades de innovación. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3471618>

Gómez, M. A. C., España, I. E. G., & Prado, M. A. M. (2020). Planeación estratégica aplicada a profesionales de la medicina y la jurisprudencia. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 83-89. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-83.pdf>

Hernández, R., & Faviola, S. (2020). La planeación estratégica y su relación con el talento humano. *Scielo*, 4.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37021/RomeroHernandezSilviaFaviola2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, S. F., Del Arenal, R. H., & Arreguín, E. A. (2020). Evaluación por competencias: ¿cómo se hace? *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 63(3), 46-56.  
<https://doi.org/10.22201/fm.24484865e.2019.63.3.08>

Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P.,  
Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., &  
Cortez-Yacila, H. (2019). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el  
desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde  
la gestión directiva. *Scielo*, 62(1, ene-feb), 87. <https://doi.org/10.21149/10247>

Méndez, G. G. R., Medina, D. E. M., & López, R. N. O. (2022). Productividad, aspectos  
que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción  
científica. *Scielo*, 8(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Mori, K. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño  
laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia latina*, 2.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)

Olivera, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Scielo*, 8(2), 3-12.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Ore, H. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Pakamuros*, 8(4), 31-44.

<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>

Paredes, B., Santos, D. F. L., Del Olmo, S., Gandarillas, B., & Briñol, P. (2019). The evaluation of candidates in a personnel selection: Preference for experience over potential in unfavorable contexts. *Anales De Psicología*.

<https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.334771>

Quinto, M. A. D. R. A. (2022, 3 febrero). Clima organizacional y desempeño laboral I. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>

Ramírez, R. I., Espíndola, C., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6),

167-176. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000600167>

Rodríguez, M. A. D. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. Revista nacional de administración, 11(2), e2756.

<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>

Sesmero, J. M. (2020). Innovación y tecnología en época de adversidad. Scielo, 30(2), 89-90. <https://doi.org/10.4321/s1699-714x2020000200001>

Silva-Giraldo, C. A., Dugarte-Mendoza, J. S., & Rueda-Mahecha, Y. M. (2021). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. Revista Escuela de Administración de Negocios.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>

## 9. APENDICES

### A – ENCUESTA

9/6/23, 14:57

Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

### Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

**Objetivo:** El objetivo de esta encuesta es recopilar información sobre el talento humano y el desempeño laboral en la empresa Coomultirasalud, ubicada en la ciudad de Bucaramanga. Los resultados obtenidos se utilizarán para diseñar un plan estratégico que mejore la gestión del talento humano y promueva un mejor desempeño laboral en la organización.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas de opción múltiple. Por favor, responda a cada una de ellas seleccionando la opción que mejor describa su opinión o experiencia. Todas las respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1. ¿Cuál es su cargo actual en Coomultirasalud? \*

2. 2. ¿Considera que Coomultirasalud valora y reconoce el talento de sus empleados? \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

<https://docs.google.com/forms/d/1eSLX00dD0046T359grD04cD1pDp5jTMhpqX3k03E0nQwsl>

1/5

9/6/23, 14:57      Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

3. **¿Reciben capacitación y desarrollo profesional en Coomultirasalud? \***

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

4. **¿Siente que las habilidades y capacidades de los empleados son aprovechadas al máximo en sus puestos de trabajo en Coomultirasalud? \***

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

5. **¿Coomultirasalud promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso? \***

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

6. **¿Considera que existe una comunicación efectiva entre los empleados y la alta dirección en Coomultirasalud? \***

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

<https://docs.google.com/forms/d/1xSLX0XHD0046T358gr004c01pIdp5jTMypqX8k03EOhQ/edit>

2/6

9/6/23, 14:57      Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

7. **7. ¿Se reconocen y recompensan los logros y el desempeño sobresaliente en Coomultirasalud?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Sí  
☐ No

8. **8. ¿Existe un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados en Coomultirasalud?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Sí  
☐ No

9. **9. ¿Coomultirasalud proporciona oportunidades de crecimiento y ascenso en la organización?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Sí  
☐ No

10. **10. ¿Reciben los empleados retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño laboral en Coomultirasalud?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Sí  
☐ No

<https://docs.google.com/forms/d/1xSLXXH00046T358gr004c01pIDp5jTMvpqX8KO3EOnQ/edit>

3/5



9/6/23, 14:57

Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

11. **11. ¿Considera que Coomultirasalud fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de trabajo en equipo?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

12. **12. ¿Coomultirasalud promueve la innovación y el pensamiento creativo entre sus empleados?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

13. **13. ¿Siente que Coomultirasalud se preocupa por el bienestar y la salud de sus empleados?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

14. **14. ¿Existe una clara definición de las responsabilidades y expectativas de los puestos de trabajo en Coomultirasalud?** \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

<https://docs.google.com/forms/d/1xSLX0HDD4ET358gr004c01pDpQ7T1kVpQX8kO3EOhQ/edit>

4/5

9/6/23, 14:57 Diseño de un plan estratégico del talento humano y desempeño laboral para la empresa Coomultirasalud de la ciudad de Bucaramanga

15. 15. ¿Recomendaría Coomultirasalud como un buen lugar para trabajar? \*

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## 10. ANEXOS

### A – RESPUESTAS

7 respuestas

Vincular con Hojas de cálculo

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen Pregunta Individual

# INFORME FINAL Coomultrasalud

## INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment  
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

Apagado