

## **Impacto de las acciones de formación de una Institución Prestadora de Servicios de Salud durante el año 2024**

**Johana Andrea Valle Urrego**

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, javalleu@escolme.edu.co

**Recibido:** 07/06/2024 - **Aceptado:** 21/06/2024 - **Publicado:** 02/10/2024

### **RESUMEN**

La formación del talento humano en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud es fundamental para garantizar la idoneidad de los colaboradores y la calidad en la atención a los pacientes. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de las acciones de formación llevadas a cabo en una Institución Prestadora de Servicios de Salud durante el año 2024. Se utilizó un enfoque cualitativo con método histórico-hermenéutico. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a 13 colaboradores de diferentes áreas, seleccionados mediante muestreo no probabilístico hasta saturar la información. También se analizaron los indicadores existentes para evaluar la eficacia de la formación. Los resultados mostraron una percepción general positiva de los programas de formación. Los participantes destacaron la utilidad de las herramientas adquiridas para mejorar su desempeño laboral y desarrollo personal. Se identificó la aplicación de los conocimientos en diversas actividades como elaboración de informes, optimización de procesos y mejora en la atención a pacientes. Los indicadores analizados revelaron un enfoque predominante en medir la satisfacción de los usuarios, con limitaciones para evaluar el impacto real en todos los programas. Se concluye que las acciones de formación tienen un impacto positivo en el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, contribuyendo a la mejora de procesos y la calidad del servicio. Sin embargo, se recomienda diversificar la oferta formativa y mejorar los métodos de evaluación del impacto.

**Palabras clave:** Acciones de formación; Institución Prestadora de Servicios de Salud; Talento Humano.

### **ABSTRACT**

The training of human talent in Healthcare Provider Institutions is fundamental to ensure the suitability of employees and the quality of patient care. This research aimed to determine the impact of training actions carried out in a Healthcare Provider Institution during the year 2024. A qualitative approach with a historical-hermeneutic method was used. Semi-structured interviews were conducted with 13 employees from different areas, selected through non-probabilistic sampling until information saturation was reached. Existing indicators to evaluate the effectiveness of training were also analyzed. The results showed a generally positive perception of the training programs. Participants highlighted the usefulness of the tools acquired to improve their job

performance and personal development. The application of knowledge was identified in various activities such as report writing, process optimization, and improvement in patient care. The analyzed indicators revealed a predominant focus on measuring user satisfaction, with limitations in evaluating the real impact across all programs. It is concluded that training actions have a positive impact on the professional and personal development of employees, contributing to the improvement of processes and service quality. However, it is recommended to diversify the training offer and improve impact evaluation methods.

**Keywords:** Training actions; Healthcare Provider Institution; Human Talent.

## 1. INTRODUCCIÓN

La formación del talento humano al interior de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, cumplen un papel fundamental principalmente por el cumplimiento normativo que le es exigido al sector salud, con el fin de garantizar la idoneidad de los colaboradores y la calidad en los procesos de atención a los pacientes.

El proceso formativo se convierte en una herramienta estratégica con la que cuentan las Instituciones debido a que, al contar con colaboradores capacitados y actualizados, los beneficios se ven reflejados en toda la organización: personal capaz de afrontar con mayor efectividad los desafíos y exigencias del sector reduciendo el margen de error, garantizando de esta forma seguridad y satisfacción de los pacientes.

Sin embargo, siendo el proceso evaluativo el factor más importante después de ejecutada la acción de formación, es uno de los aspectos con más deficiencias al interior de las instituciones, ya sea porque no existe o si es llevado a cabo no cumple con los criterios que permiten medir realmente el impacto de la formación.

Es importante mencionar que resulta evidente que a pesar de que las instituciones realizan inversiones en programas internos de capacitación, existe una carencia notable en cuanto a la implementación de un método eficaz y la utilización de indicadores que permitan evaluar el impacto real de las acciones formativas llevadas a cabo.

Situación que ha sido abordada en la investigación titulada “Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones” la cual señala que “La inversión que realizan las empresas es notable, alcanzando en los últimos años más del 3% de la masa salarial en casi el 50% de las empresas” (Pineda, 2000). Además, desde el inicio de los años noventa se ha dado un aumento considerable en esta inversión gracias a la aparición de financiación pública para la formación continua de los trabajadores, en el marco del Acuerdo Nacional para la Formación Continua firmado a finales de 1992 entre el gobierno, las organizaciones empresariales y varios sindicatos.

Según las dos investigaciones más recientes sobre la evaluación de la formación en organizaciones en nuestro país (EPISE, 2000; Pineda y otros, 1999), el 89% de las empresas encuestadas indican que llevan a cabo evaluaciones de la formación, y el 95% lo hace con el objetivo de verificar el cumplimiento de las metas establecidas (como se citó en Pineda, 2000).

Al examinar los aspectos que las empresas evalúan, se observa que el 100% de las organizaciones evalúa la satisfacción de los participantes con la formación. Esta evaluación se aplica a casi todas las acciones formativas (90%) y se realiza principalmente mediante cuestionarios (95%), además de contactos informales (50%) y entrevistas (23%). Así, la satisfacción es el aspecto más evaluado en las organizaciones locales, y el cuestionario de satisfacción es el instrumento más utilizado (Pineda, 2000).

La evaluación del logro de los objetivos de formación se realiza en el 87% de las empresas, pero esta evaluación solo cubre aproximadamente la mitad de las acciones formativas. Los instrumentos más comunes para esta evaluación son los cuestionarios y pruebas escritas (65%), seguidos de la observación (38%), siendo aplicados en su mayoría por el formador o el departamento de formación (Pineda, 2000).

La transferencia de la formación al puesto de trabajo se evalúa en el 62% de las empresas, aunque en la mayoría de los casos afecta a menos del 40% de las acciones formativas. Los métodos más frecuentes incluyen entrevistas a supervisores (70%), observación (60%) y evaluación del desempeño (40%), realizados generalmente por el departamento de formación y el supervisor del participante. Las principales razones que las organizaciones mencionan para no llevar a cabo esta evaluación son la dificultad para medir ciertos factores, la falta de recursos y la falta de conocimientos sobre el tema (Pineda, 2000).

En relación con la evaluación del impacto o los resultados de la formación, solo el 36% de las organizaciones indican que la realizan, y en la mayoría de los casos, esto solo abarca menos del 20% de las acciones formativas ejecutadas. Se observa una gran variedad en los instrumentos utilizados para evaluar el impacto, lo que impide identificar una o dos herramientas como las más comunes. Es sorprendente que los indicadores de impacto se utilicen únicamente en el 20% de los casos, igual que herramientas menos efectivas como entrevistas a participantes y supervisores, cuestionarios o contactos informales. En la mayoría de los casos, el departamento de formación se encarga de esta evaluación. Las organizaciones señalan que las principales razones para no llevar a cabo la evaluación del impacto son las dificultades para medirlo (85%), la falta de recursos (65%), y el escaso conocimiento sobre el tema (45%), además de la falta de apoyo de los órganos directivos y otros factores menores (Gairín, 2010).

Las empresas en América Latina hacen significativas inversiones en el desarrollo de sus empleados. En este contexto, se exploraron las diferencias en la capacitación según distintas industrias. En Colombia, las empresas de servicios lideran en términos de capacitación, con un 74 % de ellas ofreciendo formación, seguidas por el sector industrial con un 46 % y el comercio con un 45 %. En Chile, el sector de gas, agua y electricidad encabeza la lista de capacitación con un 66 %, seguido por el sector financiero con un 62 % y las empresas manufactureras con un 56,4 %. Estos datos indican que las industrias que producen bienes o servicios, así como las industrias complejas, tienden a invertir más en capacitación, probablemente debido a la necesidad de contar con una fuerza laboral más especializada (Fiszbein et al., 2016).

Es relevante destacar que los países utilizan diversos métodos para la capacitación. Un alto porcentaje de empresas opta por la capacitación externa de sus empleados, con un 69 % en Costa Rica, un 50 % en Perú y un 45 % en El Salvador, lo que subraya la importancia del mercado de

servicios de formación. Además, estas empresas adaptan la oferta de capacitación a sus necesidades y preferencias. Por otro lado, al analizar los factores que limitan la capacitación, las empresas en Argentina identifican la falta de presupuesto (26 %) y la falta de tiempo disponible (28 %) como los principales obstáculos (Fiszbein et al., 2016).

El objetivo de esta investigación es determinar de manera exhaustiva el impacto de las acciones de formación llevadas a cabo en una Institución Prestadora de Servicios de Salud durante el año 2024. Los objetivos específicos son: Analizar los indicadores que existen en el Hospital Pablo Tobón Uribe para medir la eficacia de la formación. Develar la opinión que tienen los diferentes actores de la institución sobre el proceso de formación; y evaluar el impacto percibido sobre los procesos de formación. Este análisis permitirá evaluar la efectividad de los programas de formación y, al mismo tiempo, identificar oportunidades de mejora. A partir de los resultados obtenidos, se podrán proponer acciones para fortalecer los programas de capacitación y definir claramente los indicadores que permitan evidenciar la efectividad de estos programas.

## **2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES**

### **Marco Referencial**

En la investigación “Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C” las autoras tuvieron en cuenta la perspectiva de los líderes de gestión humana de 81 empresas de la ciudad de Bogotá que tomaron como muestra, con el fin de abordar y comprender el impacto que ha tenido el desarrollo del talento humano desde la capacitación y el desarrollo de competencias al interior de estas organizaciones. Así mismo plantean cuáles y como estas estrategias se han convertido en herramientas claves para el desarrollo de estas organizaciones en un entorno empresarial en constante cambio, debido a la evolución de la tecnología y la globalización (Pardo y Díaz, 2014).

Esta investigación revela que las empresas están cada vez más interesadas en el desarrollo del talento humano debido a los desafíos constantes del entorno laboral. Para enfrentar estos retos, las organizaciones implementan acciones enfocadas en la formación de sus colaboradores, con el objetivo de mantenerlos motivados, actualizados y competentes, lo que reduce errores y favorece la fidelización del personal y el éxito organizacional (Pardo y Díaz, 2014).

A pesar de los avances tecnológicos y la automatización de procesos, el talento humano sigue siendo fundamental para la sostenibilidad de las empresas. Por ello, las inversiones en formación no solo benefician a los empleados, sino que también representan una ganancia para las organizaciones. La investigación muestra que el 83% de los encuestados considera que los procesos formativos han sido efectivos, facilitando la adaptación al cambio y contribuyendo al éxito empresarial. Sin embargo, se ha identificado una oportunidad de mejora en el 17% de las organizaciones que aún no cuentan con un proceso de capacitación definido (Pardo y Díaz, 2014).

Con estos resultados se puede resaltar una vez más la importancia de que las empresas cuenten con un proceso de formación que les permita contribuir al desarrollo integral de los colaboradores, afianzar el aprendizaje organizacional, mantener el conocimiento técnico-científico y la calidez

humana, mantener la idoneidad de los colaboradores y apoyar los retos y desafíos para afrontar los cambios y las exigencias que cada uno de las organizaciones tiene de acuerdo a su sector. Sin dejar a un lado la brecha existente en cuanto a las organizaciones que no cuentan con esta herramienta, lo que representa una desventaja para el entorno laboral actual.

Según los autores Soto et al. (2003), en su libro “Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad”, resaltan la importancia de la evaluación del impacto en empresas del sector público y privado, presentando detalladamente diferentes metodologías de tipo cuantitativa y cualitativa, para evaluar los programas de capacitación al interior de las empresas, destacando tanto sus beneficios como las limitaciones de cada enfoque; por lo que proponen a su vez recomendaciones que permiten mejorar la evaluación de la formación.

Resaltan la importancia de que las empresas inviertan en la capacitación de su talento humano, ya que esto permite contar con personal actualizado, motivado y altamente productivo. Este enfoque genera un mayor retorno de la inversión al facilitar la adaptación a las transformaciones económicas y tecnológicas, reducir errores, y minimizar costos económicos y sociales. De este modo, se logra que la empresa sea rentable y sostenible en un entorno empresarial competitivo y en constante cambio (Soto et al. 2003).

Por último, en la investigación “La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos difíciles” abordan “la importancia de la capacitación al interior de las organizaciones, como un factor fundamental frente a los cambios que se vienen presentando desde la década de los noventa por la creciente evolución de la tecnología, la implementación de nuevas economías y nuevas formas de organización de trabajo, lo que ha obligado a las empresas a reinventarse e implementar la formación como una estrategia competitiva en el mercado” (Cejas y Acosta, 2012).

De acuerdo con lo expuesto en el libro, el análisis y la presentación realizada por los autores, tiene relación esta investigación, debido a que destacan la importancia y la necesidad de contar con indicadores que permitan medir el impacto de las formaciones, a través de la recolección de datos de manera precisa de tipo cualitativo y cuantitativo, lo que facilita tener una visión global y detallada de la evaluación, posibilitando el análisis de los resultados de una manera más eficaz.

## **Marco Conceptual**

A continuación, se presentarán algunos conceptos claves de la presente investigación que se está llevando en una Institución Prestadoras de Servicios de Salud, con el fin de medir el impacto de las acciones de formación del 2024:

Formación continua interna: acciones de formación que gestionan al interior de la Institución Prestadoras de Servicios de Salud, generalmente con facilitadores internos y en algunos casos se estructuran con el acompañamiento de consultores externos, ejemplo: inducciones, entrenamientos en reanimación cardiopulmonar, formación en idiomas, formación continua de cada servicio, programas de desarrollo del ser, entre otros.

Formación continua externa: cursos, seminarios, talleres, diplomados, congresos, simposios o cualquier otro tipo de entrenamiento o pasantía realizados con patrocinio de la Institución Prestadoras de Servicios de Salud por fuera de la institución

Formación virtual: acciones de formación que se pueden realizar a través de herramientas como Internet o la Universidad Corporativa de la institución, las cuales permiten lograr el desarrollo de competencias que requieren los colaboradores para poder cumplir con los requisitos de formación y entrenamiento que requiere cada cargo.

Formación avanzada: inversión en especializaciones, sub-especializaciones, posgrados, maestrías tanto del personal asistencial como administrativo.

Indicadores de capacitación: son métricas que permiten medir de manera cuantificable el rendimiento, el valor y el desarrollo que la formación aporta a la organización.

## Marco Legal

**Tabla 1**

*Normograma*

<b>Norma</b>	<b>Quien expide la norma</b>	<b>Objetivo de la norma</b>
Ley Estatutaria 1751 de 2015	Congreso de la Republica	La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.
Decreto 376 de 2022	Ministerio de Salud y Protección Social.	Por el cual se adiciona el Capítulo 3 al Título 1 de la Parte 7 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con la fijación de los lineamientos para la puesta en marcha del Sistema de Formación Continua para el Talento Humano en Salud, el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS
Ley 1164 de 2007	Congreso de la Republica	La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen estos procesos.

*Nota.* Elaboración propia.

### 3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La investigación se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, orientado a comprender profundamente el impacto de las acciones de formación implementadas en una Institución Prestadora de Servicios de Salud durante el periodo 2024. Esta investigación, de carácter

exploratorio, buscó conocer la percepción de los colaboradores de la institución respecto a dichas acciones formativas. Para ello, se empleó un método histórico-hermenéutico que permitió analizar los indicadores existentes en la institución para evaluar la eficacia de la formación. Además, se profundizó en el impacto de las acciones a través de las opiniones de los distintos actores de la institución sobre los procesos formativos. El abordaje EMIC fue utilizado debido a que el investigador está inmerso en el contexto del estudio.

Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico hasta que se saturó la información, utilizando los siguientes criterios de inclusión:

- Tener contrato directo con la Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- Participación por lo menos en una acción de formación ejecutada durante el año 2024.
- Se seleccionaron colaboradores de todos los tipos de formación existentes en la institución.

La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, con el fin de conocer a profundidad la percepción de los colaboradores frente a la formación recibida.

### Plan de Análisis

<b>Objetivo</b>	<b>Como se logra</b>	<b>Como se procesará</b>
Analizar los indicadores que existen en el Hospital Pablo Tobón Uribe para medir la eficacia de la formación.	Recolección y revisión documental de la información requerida.	Interpretación del contenido obtenido.
Develar la opinión que tienen los diferentes actores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, sobre el proceso formativo.	Entrevistas semiestructuradas.	Análisis de datos cualitativos con el fin de conocer a profundidad la percepción de los colaboradores.
Evaluar el impacto percibido sobre los procesos de formación.	Recopilación de los datos de las entrevistas realizadas.	Explicación de la información suministrada con el fin de generar conclusiones y plantear recomendaciones.

*Nota.* Elaboración propia.

### Ética de Investigación

De acuerdo con la resolución 8430 de 1993, en artículo 11, el presente estudio está situado dentro de en una investigación sin riesgo, debido a que al ser llevada a cabo cumple con algunos de los principios primordiales como lo es el de beneficencia y el consentimiento informado, puesto que se buscó evaluar el impacto del proceso formativo en la Institución Prestadora de Servicios de Salud en el 2024, información que le puede ser útil para conocer a profundidad las percepciones de sus colaboradores e implementar estrategias de mejoras en caso de ser necesario, informando previamente y respetando la integridad de los participantes.

## **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS**

### **Análisis de los indicadores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud**

Después de realizar la revisión documental, se identificaron los siguientes indicadores con los cuales actualmente la Institución Prestadora de Servicio de Salud mide la eficacia de la formación: El nivel de experiencia es una encuesta que permite medir la percepción de los participantes frente a la formación recibida, se evalúa la metodología utilizada, la calidad de los contenidos y se reciben comentarios o sugerencias; es aplicado para los programas de formación interna y es una de las herramientas más utilizadas.

La transferencia de conocimiento, es aplicada a los programas de formación avanzada, con el fin de que el colaborador después de culminar su formación (especialización, maestría, doctorado...) aplique, comparta y difunda sus conocimientos al interior de la Institución en sus funciones y con sus equipos de trabajo, debe ser formalizado a través del diligenciamiento de un formulario donde se debe especificar el tipo de transferencia, como: mejoras en procesos, socialización con equipos de interés, publicación científica o académica...

Cobertura por programa, es el seguimiento que se le realiza al plan de capacitación anual, que es donde se consolidan todas las necesidades de formación presentadas por las diferentes áreas, se verifica el porcentaje de cumplimiento de los participantes programados vs los asistentes a las formaciones.

Evaluación de aprendizaje, método utilizado para algunas de las formaciones presenciales y virtuales, el cual consiste en que después de estudiar el contenido del curso o la formación se realiza una prueba de conocimiento, donde el resultado esperado debe ser mínimo 4.0 / 5.0.

Indicadores multicriterio, son aquellos que dependen de múltiples variables para alcanzar el objetivo, siendo la capacitación una de esas variables que influyen en el resultado, ejemplo: el resultado del buen manejo de residuos, puede ser causado por: la separación y clasificación de la basura, reducción del desperdicio alimentario, disminución de la utilización de plástico y productos desechables, capacitando y concientizando a los miembros de la organización...

Tras analizar lo expuesto anteriormente, se llega a la conclusión que la Institución Prestadora de Servicios de Salud cuenta con diferentes herramientas para medir la eficacia de la formación, tienen en cuenta diferentes factores como: la participación a los programas de formación y la aplicación de los conocimientos adquiridos a las funciones diarias del colaborador, sin embargo, su método predominante se centra en medir la satisfacción de los usuarios con la formación, lo que no permite medir realmente el impacto de todos los programas, debido a que el uso de lo aprendido solo es evaluado para ciertos programas, en este caso la formación avanzada, dejando a un lado los demás programas de formación técnica dictados al interior del Hospital.

### **Categorías emergentes percepción de los colaboradores**

#### **Percepción general**



De acuerdo a las entrevistas aplicadas a 13 colaboradores de la institución de diferentes áreas, administrativos y asistenciales, se identifica que la percepción general que tienen frente a las acciones de formación ejecutadas al interior de la organización o patrocinadas por la misma es muy satisfactoria, consideran que a través del proceso de formación les brindan herramientas que contribuyen al bienestar laboral y emocional; en general las respuestas coinciden y se resumen en la percepción del P5 “Excelente, el Hospital además de brindarnos formación académica nos ofrece capacitaciones donde podemos aprender herramientas para la vida personal”; sin embargo, uno de los participantes sugiere la diversificación de la oferta educativa a través de la siguiente contemplación; P4 “Todas las acciones de formación están enfocadas en procesos del Hospital, me gustaría que diversificaran la oferta, de esta forma podríamos hacer otro tipo de formación por hobby o por gusto, no solo por procesos internos”.

### **Programas de formación y aspectos útiles**

Los encuestados refieren su participación en los siguientes programas de formación:

- Formación Avanzada: especialización en Gerencia del Desarrollo Humano.
- Formación Interna: herramientas Google Work Space, Taller de metodologías ágiles, curso creaciones básicas de informes en Google Sheets, Liderazgo, Ciclo de conferencias (capacitación gestión del servicio y manejo de las emociones, manejo del estrés), inglés.
- Formación Externa: diplomado en Bioética Clínica, diplomado en dolor y cuidados paliativos.

Considerando varios aspectos útiles que les ayudan a ampliar el conocimiento, a mejorar significativamente la productividad en sus funciones, la práctica clínica, contribución a los procesos que apoyan o lideran, como también al desarrollo de habilidades para su vida personal; así como lo indica los siguientes participantes, P8 “En el Diplomado en dolor y cuidados paliativos, estamos aprendiendo sobre el manejo y el abordaje del paciente en la fase final de la vida” y el P6 “Taller de liderazgo, nos enseñaron como manejar las emociones, conectar conmigo misma para luego conectar con los demás, el dialogo, como ser un buen líder”.

### **Contribución al desarrollo personal**

Contemplando de esta forma el proceso de formación como un componente que contribuye al fortalecimiento o la mejora de habilidades para su desarrollo personal, casi en su totalidad la percepción de los participantes coincide en que su participación en las diferentes acciones de formación, les brinda conocimientos y capacidades para el desarrollo individual o crecimiento personal, así como lo indica el P11 “Si, aprender otro idioma me sirve no solo para mi trabajo sino que me ayuda al cumplimiento de mis proyectos en mi vida en general”.

No obstante, hay una persona que considera que el desarrollo de las habilidades blandas no es prioridad, sino que el enfoque es la formación académica, expresándolo de la siguiente manera P4 “Más que para el desarrollo personal, considero que se enfoca mucho más en lo profesional lo académico ya que las acciones de formación que están enfocadas en habilidades blandas no son o no se evidencia que sean de prioridad y los que hay como los programas de liderazgo están enfocados a unas pocas personas”.

## **Aplicación de los conocimientos**

Respecto a la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos, la mayoría de los participantes señala la relevancia y utilización de las herramientas aprendidas en diversas actividades. Estas incluyen: la elaboración de informes, la ejecución de tareas cotidianas, la formulación de propuestas para mejorar y optimizar procesos, el abordaje de dilemas clínicos diarios, la atención humanizada a pacientes y la capacidad de comprender y atender las necesidades de personas que hablan otros idiomas.

Sin embargo, es importante tener en cuenta la percepción del P4, el cual indica que la formación en la cual participo no es aplicable a sus funciones “Con respecto a metodologías ágiles considero que en este momento estos cambios no son propios para aplicarse en la forma trabajar en la realidad del Hospital, por las costumbres, la jerarquía, los protocolos y metodologías ágiles rompen estas barreras”.

## **Cambio en los procesos o práctica clínica**

Todos coinciden en que después de participar de las acciones de formación notan cambios en la ejecución de las funciones de sus procesos y en la práctica clínica, algunos de los progresos son: agilidad, reducción de tiempos, trabajo en equipo, practicidad, disminución la operatividad, motivación, mejor manera de afrontar situaciones difíciles con pacientes y familiares, humanización en la atención...

En resumen, la opinión de P4 reúne la percepción de todos los encuestados “Efectivamente impactan en los procesos que lideramos día a día de una forma más eficiente, mejora la gestión y permite tener una visión más estratégica de los procesos”.

## **Recomendaciones o sugerencias**

Finalmente, en cuanto a las personas que dieron su recomendación o sugerencia, casi en su totalidad coincidieron en que desean que se continúe con los programas de formación y que se tenga en cuenta la participación de todos los colaboradores a estos espacios. P6 “Me gustaría que estos espacios fueran más seguidos y que todo los que trabajamos acá puedan participar” P8 “Como sugerencia me parece importante que se tenga en cuenta a todo el personal que le aplique esta formación para que lo puedan realizar”.

No obstante, el P4 opina diferente, sugiriendo primero revisar la pertinencia de las formaciones de acuerdo a las funciones de los colaboradores “Revisar que los contenidos a pesar de que son tendencia, específicamente este curso de metodologías ágiles, se puedan implementar en el Hospital y con la realidad de cada una de las funciones”.

## **Categorías emergentes impacto de los procesos de formación**

Según las entrevistas realizadas a los diferentes actores del Institución Prestadora de Servicios de Salud se identifica a nivel general una muy buena percepción frente a la participación en los

diferentes programas, coinciden en que las formaciones les brindan herramientas útiles y aplicables a sus funciones diarias como la implementación de mejoras en sus procesos: reporte de informes, agilidad al momento de hacer las cosas pudiendo de esta manera ser más productivos y lograr optimizar tiempos, flexibilidad al cambio, seguridad para la toma de decisiones, trabajo en equipo, proponer nuevas metodologías con el fin de innovar e impactar positivamente los procesos...

Además, consideran que las formaciones independientemente de su enfoque les brindan habilidades que contribuyen tanto a su desarrollo profesional como personal, por ende, son aplicadas a sus funciones diarias en su puesto de trabajo como en los demás entornos en los cuales se desenvuelven, como el social y el familiar.

Sin embargo, uno de los participantes tiene una perspectiva diferente, opina que las acciones de formación están enfocadas solo a los procesos del Hospital, considera que el desarrollo de habilidades blandas no es la prioridad y finalmente sugiere diversificación de la oferta de las formaciones, además de revisar la pertinencia y la aplicabilidad de los cursos antes de su ejecución.

Finalmente, en cuanto a las recomendaciones o sugerencias sobre el proceso de formación, algunos no tienen ningún comentario, otros en cambio destacan lo gratificante y beneficioso de estos espacios, otros sugieren mayor frecuencia en los programas de formación y la posibilidad de participación de todos los colaboradores.

## **5. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas se identifica que la mayoría de los participantes tiene una muy buena percepción frente a los procesos formativos, consideran múltiples beneficios de la ejecución de los diferentes programas, como el poder contar con herramientas que les ayudan a mejorar la práctica clínica, el relacionamiento con los equipos de trabajo, el desarrollo del ser y les permite ser más eficientes al momento de realizar sus funciones.

Resaltan la variedad de acciones formativas, que permiten adquirir conocimientos clave para el desarrollo tanto de habilidades técnicas, como el manejo de herramientas ofimáticas y la competencia en otro idioma, así como de técnicas y procedimientos específicos de cada área. Esto contribuye a mejorar y automatizar procesos, optimizando el tiempo. Además, se fortalecen competencias blandas, como el trabajo en equipo, el manejo de emociones, la comunicación efectiva y el autoconocimiento. Estos avances promueven un mejor ambiente laboral, mejoran la comunicación, aumentan la motivación y refuerzan la seguridad de los empleados.

Se evidencia que todos los colaboradores después de participar en los diferentes espacios formativos manifiestan la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en sus funciones diarias, lo que a su vez les permite notar cambios positivos en los diferentes procesos y a nivel personal.

Para finalizar, dentro de las recomendaciones de casi todos los participantes sugieren que los espacios de formación se sigan realizando con mayor frecuencia y que se le brinde la oportunidad a todas las personas que hacen parte de la institución, la participación en estos espacios.

Uno de los entrevistados invita a considerar como parte fundamental la idoneidad de los temas de capacitación de acuerdo a las funciones de los colaboradores y a la aplicabilidad de estos conocimientos en los diferentes procesos antes de ser ejecutada la formación, ya que considera que los programas están enfocados solo a los procesos de la institución y en algunas ocasiones no son propios de poder aplicarse en las actividades diarias.

## 6. REFERENCIAS

- Cejas, M. y Acosta, J. A. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos. *Anuario*, 35, 148-173. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Decreto 376 de 2022. Por el cual se adiciona el Capítulo 3 al Título 1 de la Parte 7 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con la fijación de los lineamientos para la puesta en marcha del Sistema de Formación Continua para el Talento Humano en Salud, el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS. 14 de marzo de 2022. [https://minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%20No.%20376%20de%202022.pdf](https://minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%20No.%20376%20de%202022.pdf)
- Fiszbein, A., Cumsille, B. y Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. The Dialogue Leadership for the Americas y Laureate International Universities. <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
- Gairín, J. (2010). La Evaluación del Impacto en Programas de Formación. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 19-43. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084002.pdf>
- Ley 1124 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. 3 de octubre de 2007. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf)
- Ley estatutaria 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. 16 de febrero de 2015. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)
- Pardo, C. E. y Díaz, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 5(11), 39-48 [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70018-7)
- Pineda, P. (2000). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. *Educación*, 27, 119-133. <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27/0211819Xn27p119.pdf>
- Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Soto, E., Valenzuela, P. y Vergara, H. (2003). *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad*. Fundes Internacional.