

**Planteamiento de Estrategias para una adecuada Selección de Personal en la Empresa  
Salud Vida IPS de la Ciudad de Pasto para el año 2022**

Karen Daniela Martínez Dejesus

Cristian Jonathan Cerón Cruces

Leydi Yaneth Galindez Zapata

Sigifredo Ortega Bolaños

Maribel Urresti

Asesor

Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Mayo 2022

**Planteamiento de Estrategias para una adecuada Selección de Personal en la Empresa  
Salud Vida IPS de la Ciudad de Pasto para el año 2022**

Karen Daniela Martínez Dejesus

Cristian Jonathan Cerón Cruces

Leydi Yaneth Galindez Zapata

Sigifredo Ortega Bolaños

Maribel Urresti

Trabajo para optar el título de Administrador de Empresas

Asesor

Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Mayo 2022

### **Dedicatoria**

Deseamos dedicar el proyecto a Dios, porque gracias a su ayuda hemos logrado llegar a esta etapa de nuestra formación profesional, sin él, no habríamos logrado encontrarnos, hoy alcanzando nuestras metas académicas.

A nuestra familia porque sin el apoyo de ellos no habiéramos logrado emprender este proceso académico que nos ha permitido crecer personal y profesionalmente, donde nos brindaron ánimo y determinación para culminar una etapa tan importante como nuestra profesión.

Por último, pero no menos significativo a nuestros tutores que nos han transmitido conocimientos con dedicación y buena disposición. A la universidad por proveer los medios necesarios para que nuestro proceso de formación académica fuera posible.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la vida por encontrar personas maravillosas, nuestros compañeros, amigos, tutores y todas las personas que de una alguna manera compartió sus vivencias con nosotros.

Al Líder de Talento Humano Superintendencia de Notario y Registro Wilson Rodríguez Escamilla por asesorarnos a lo largo del proyecto, por transmitir sus conocimientos y acompañarnos en este proceso académico que hoy termina y comienza a la vez.

A nuestra familia por estar de manera incondicional, porque gracias a su apoyo y perseverancia no estaríamos aquí, también al grupo de trabajo porque juntos hemos logrado cumplir nuestro objetivo.

## Resumen

El siguiente trabajo expone la problemática que está padeciendo la entidad Salud Vida IPS de la ciudad de Pasto en el año 2022, donde se ha visto perjudicada por la inadecuada selección de personal, trayendo como consecuencia la alta rotación de trabajadores. Es evidente, que al no estructurar de manera apropiada los perfiles laborales la prestación del servicio no es el más efectivo, provocando insatisfacción en las necesidades del usuario.

El objetivo del proyecto de investigación es plantear estrategias para una adecuada selección de personal, y así de esta manera lograr elegir el personal más idóneo para el cumplimiento de cada área de la organización.

La metodología empleada para la adquisición de información es la implementación de una encuesta dirigida a los trabajadores de la IPS, donde principalmente se orienta a un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo.

Los resultados que arroja la investigación se interpretan por medio de diagramas de torta, donde a través de su interpretación se logra determinar cómo ha sido el efecto de la rotación de personal en la empresa, dichos datos se examinan a través del análisis estadístico.

Finalmente, la discusión de los datos obtenidos arroja las acciones y/o comportamientos que se deben modificar para realizar una correcta selección de personal, permitiendo mejorar la productividad y eficiencia de la IPS.

**Palabras clave:** competitividad, empresa, calidad, servicio, selección de personal, eficiencia.

### **Abstract**

The following work exposes the problems that the Salud Vida IPS entity of the city of Pasto is suffering in 2022, where it has been harmed by the inadequate selection of personnel, bringing as a consequence the high turnover of workers. It is clear that by not structuring the job profiles properly, the provision of the service is not the most effective, causing dissatisfaction in the user's needs. The objective of the research project is to propose strategies for an adequate selection of personnel, and thus achieve the most suitable personnel for the fulfillment of each area of the company.

The objective of the research project is to propose strategies for an adequate selection of personnel, and thus to choose the most suitable personnel for the fulfillment of each area of the organization.

The results of the research are interpreted by means of cake diagrams, where through their interpretation it is possible to determine how the effect of personnel turnover in the company has been, such data are examined through statistical analysis.

Finally, the discussion of the data obtained shows the actions and/or behaviors that must be modified to make a correct selection of personnel, allowing to improve the productivity and efficiency of the IPS.

**Keywords:** competitiveness, company, quality, service, staff selection, efficiency.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del Problema .....	12
Justificación .....	13
Objetivos .....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Antecedentes del Problema.....	15
Marco Teórico.....	17
Proyección Organizacional .....	18
Gestión del Cambio.....	18
Eficiencia y Efectividad .....	18
Responsabilidad Social .....	18
Reclutamiento Interno.....	19
Reclutamiento Externo.....	19
Exámenes Psicológicos .....	19
Pruebas Profesionales .....	20
Entrevista de Selección .....	20
Entrevista Estructurada o Dirigida.....	20
Entrevista no Estructurada, Libre o no Dirigida .....	20
Competitividad.....	20
Servicio al Cliente.....	21
Reclutamiento .....	21

Selección de Personal .....	21
Productividad .....	21
Marco Legal .....	22
Metodología .....	24
Tipo de Estudio .....	24
Población y Muestra .....	24
Fuentes y Técnicas de Recolección de Información.....	24
Fuentes de Información Primarias .....	24
Fuentes de Información Secundarias .....	24
Resultados .....	28
Análisis del Primer Objetivo Específico.....	30
Análisis del Segundo Objetivo Específico.....	34
Análisis del Tercer Objetivo Especifico .....	38
Conclusiones.....	39
Recomendaciones .....	40
Bibliografía .....	41
Anexos .....	45

**Lista de Tablas**

Tabla 1 <i>Marco Legal</i> .....	22
Tabla 2 <i>Cronograma de Actividades</i> .....	25
Tabla 3 <i>Presupuesto Inversión Inicial</i> .....	26
Tabla 4 <i>Presupuesto Gastos Administrativos</i> .....	27

**Lista de Figuras**

Figura 1 <i>Respuesta de la pregunta 1</i> .....	28
Figura 2 <i>Respuesta de la pregunta 2</i> .....	28
Figura 3 <i>Respuesta de la pregunta 3</i> .....	29
Figura 4 <i>Respuesta de la pregunta 4</i> .....	29
Figura 5 <i>Respuesta de la pregunta 5</i> .....	30
Figura 6 <i>Respuesta de la pregunta 6</i> .....	31
Figura 7 <i>Respuesta de la pregunta 7</i> .....	32
Figura 8 <i>Respuesta de la pregunta 8</i> .....	33
Figura 9 <i>Respuesta de la pregunta 9</i> .....	33
Figura 10 <i>Respuesta a la pregunta 10</i> .....	34
Figura 11 <i>Respuesta a la pregunta 11</i> .....	35
Figura 12 <i>Respuesta a la pregunta 12</i> .....	36
Figura 13 <i>Respuesta a la pregunta 13</i> .....	36
Figura 14 <i>Respuesta a la pregunta 14</i> .....	37
Figura 15 <i>Respuesta a la pregunta 15</i> .....	37

## **Introducción**

El presente trabajo da a conocer el proceso mediante el cual fueron identificadas las diferentes estrategias que deben ser implementadas en la empresa denominada Salud Vida IPS, con la intención de mejorar los indicadores en cuanto a rotación de personal y garantizar el correcto perfilamiento del personal para el cumplimiento de las diferentes actividades de la organización.

De acuerdo con lo descrito anteriormente se presenta en primer lugar el reconocimiento de las diversas áreas que componen la empresa, las actividades que son realizadas al interior de cada una de estas y los perfiles profesionales de las personas que se encuentran desempeñando dichas actividades, seguido de esto se realiza la identificación de las causales que dan lugar a la problemática de alta rotación de personal que está enfrentando la entidad.

Finalmente, se da a conocer las diversas falencias que ha presentado la organización en cuanto a la selección de personal y se presentan aquellos aspectos que requieren ser modificados y/o mejorados para garantizar el correcto perfilamiento y retención de personal.

### **Planteamiento del Problema**

Según Editorial Vértice (2008) afirma que “La etapa de selección es el proceso que comprende, tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién deberá contratarse” (pág. 4).

La problemática de la empresa se basa principalmente en la alta rotación de personal como consecuencia de la mala selección de este y del hecho de que los perfiles laborales no se encuentran debidamente estructurados, lo cual ocasiona repercusiones directas sobre el desempeño de las actividades de la organización. Todo lo anterior genera una afectación a la satisfacción y eficiencia de las actividades, viéndose involucrado no solamente la satisfacción del cliente sino también la calidad en general del servicio.

¿Qué proceso se puede establecer para la selección de personal en la empresa Salud Vida IPS de la ciudad de Pasto?

## **Justificación**

Debido a una mala selección de personal realizada por la organización Salud Vida IPS se está causando un elevado gasto de recursos, los colaboradores tienen un alto índice de rotación en cuanto al ingreso a la empresa, debido a que no son competitivos ante la función, por tanto, con este trabajo se va a plantear una selección de personal adecuada que asegure que la entidad mantenga una buena productividad y motivación para sus colaboradores.

El reclutamiento y selección de personal es el soporte esencial para lograr obtener el personal apto para la realización de las actividades y propósitos, y así de esta forma lograr alcanzar los objetivos de la organización para complacer las necesidades de los usuarios, grupos y entidades que están siendo perjudicados por sus comportamientos.

La primera entidad beneficiada con el desarrollo de la investigación es la empresa Salud Vida IPS, debido a que mediante el planteamiento de estrategias se logrará subsanar posibles errores que se cometen al momento de reclutar el personal.

Para los usuarios que toman el servicio es importante la investigación, debido a que en el futuro podrán gozar de un buen servicio, provocando disminución de la tasa de población enferma y baja tasa de mortalidad por negligencia de los profesionales que hacen parte de la IPS.

Los futuros administradores de la entidad serán favorecidos con este estudio, debido a que les indicará el proceso de funcionamiento de dicha institución para originar nuevas metodologías, con el propósito de mejorar las prácticas de selección y reclutamiento de personal. Principalmente, se debe basar en crear y consolidar una cultura de compromiso, para así lograr perfeccionar el desempeño del colaborador y ofrecer un servicio de calidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Plantear estrategias para una adecuada selección de personal en la empresa Salud Vida IPS de la ciudad de Pasto para el año 2022.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las diferentes áreas que hacen parte de la empresa, las actividades que se ejecutan al interior de cada una de estas y el perfil laboral de las personas que se encuentran desarrollando dichas actividades.

Diagnosticar las razones por las cuales se está presentando una alta rotación de personal en la empresa.

Revisar de forma detallada el proceso de reclutamiento que tiene establecido la empresa Salud Vida Salud IPS e identificar aspectos a mejorar con la intención de disminuir la rotación de personal y el correcto perfilamiento del personal que ejecuta las diferentes actividades al interior de la empresa.

### **Antecedentes del Problema**

Según Alvarado (2014) afirma que:

La organización calzado “GAMOS” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, dedicada al proceso de producción y comercialización de calzado, realizaba su proceso de reclutamiento mediante llamadas a los candidatos, con la ayuda de medios de comunicación tanto escritos como radiales. Seguidamente, desarrollaba un proceso de recepción de currículos y sin hacer ningún tipo de estudio ni prueba psicométrica, generando así una serie de consecuencias en la empresa, puesto que la no selección del personal idóneo trajo consigo una alta rotación de personal, retrasos en la producción por contar con personal no calificado y pérdida de recursos.

De acuerdo a lo descrito anteriormente y a fin de dar solución a la problemática, se efectuó un manual de selección de personal, mediante el cual se estableció un proceso donde los postulados a determinado empleo, debían ser cualificados y elegidos por categorías de acuerdo al puesto, este proceso fue de gran utilidad, debido a que permitió concebir la personalidad de los diferentes aspirantes, identificando sus experiencias y capacidades con la intención de seleccionar el perfil mejor calificado para el empleo.

La implementación de dicho manual para la selección de personal, arrojó como consecuencia un ajuste en la eficiencia de los colaboradores, provocando una mejoría en su imagen y calidad en el servicio.

Según Meza (2013) afirma que:

El plan de investigación tiene como objetivo comprender cómo ha afectado la tasa de rotación en el rendimiento de las empresas que requieren del servicio BME de CONQuito, y la consecuencia que posee esta causa en el cumplimiento de los objetivos de estas.

Se pretende evidenciar la estimación que tiene el control del área de RRHH tanto en los consultores de empleo como en los usuarios, de esta manera se verifico que las circunstancias predominantes de la rotación de personal son la retribución inapropiada y el incorrecto manejo de selección de personal tanto en la bolsa de trabajo como en las empresas. Gracias a los resultados arrojados se logró mejorar la problemática, dado que se incorporó la aplicación de pruebas psicológicas a los aspirantes pre – seleccionados, y también se profundizó en las entrevistas de personal (pág. 17).

## Marco Teórico

El departamento de recursos humanos inició con funciones elementales vinculadas con el pago de nómina, bonificaciones sociales y evaluar el desempeño de los empleados, no obstante, con el transcurrir del tiempo se ha convertido en la manera en que las empresas logran que el personal crezca de manera personal y laboral.

Las principales metas de la administración son: planear, organizar, dirigir y controlar el proceso para una adecuada selección de personal, evaluando su ejercicio en conjunto a los perfiles establecidos por la entidad.

Es importante para cualquier organización, ejecutar un análisis del trabajo que se esta presentando en la organización, con el objetivo de adjuntar colaboradores según las funciones y necesidades requeridas en la organización y en los diferentes puestos de trabajo, es por ello por lo que las empresas deben efectuar un proceso de contratación óptimo como lo mencionan (Gómez, Balkin & Cardy, 2008).

Según García (2009) define que la gestión humana implica actividades estratégicas que son de apoyo para la administración de la empresa. Por medio de la creación de políticas, planes y programas se logra elegir, integrar, recompensar, fomentar e incentivar el personal de la empresa, esto con el objeto de potencializar al colaborador y generar valor en la compañía.

Según Dessler (1996) define que el área de recursos humanos trata de reclutar, preparar, evaluar, retribuir, y brindar un entorno seguro, con un código de ética y acuerdo justo para los trabajadores. En los procedimientos y políticas se abarcan:

Realizar los análisis de los puestos de trabajo.

Reclutar los aspirantes para cada puesto de trabajo.

Implementar programas de inducción y capacitación.

Evaluar el desempeño.

Según Calderón (2006) plantea que existe un modelo donde interactúan cinco dimensiones que posibilitan la identificación de las ventajas que posee el área de recursos humanos a las organizaciones y el valor que aportan:

### **Proyección Organizacional**

Es la magnitud que más aporta mérito, alineando la cultura organizacional de forma estratégica, fomentando una cultura motivadora en los trabajadores.

### **Gestión del Cambio**

No aporta mucho valor a la empresa, sin embargo, existe conciencia por parte de los responsables de la gestión, otorgando agentes de cambio, compromiso de la alta dirección y comunicación.

### **Eficiencia y Efectividad**

Determina la inversión de instrumentos apoyados en el desempeño y en las ganancias con respecto a la eficacia y efectividad.

### **Responsabilidad Social**

Aporta gran valor en conjunto a la proyección organizacional, es de gran importancia para la alta dirección para realizar un adecuado monitoreo de la gestión.

Por otra parte, enfocándonos en el tema que comprende la investigación, planteamiento de estrategias para una adecuada selección de personal, donde su comienzo fue en la revolución industrial, cuando se incorporaba y elegía el personal según la exigencia del empleo, por lo que, se selecciona el personal más apto para la realización de las actividades de la compañía.

Según Bretones (2008) define el reclutamiento como aquel proceso que permite que una empresa trate de encontrar colaboradores capacitados que cumplan con las condiciones

adecuadas para ejecutar una determinada labor y de esta manera atraerlo para cumplir con una función en específico.

Según García (2017) define que el reclutamiento de personal se efectúa de dos maneras:

### **Reclutamiento Interno**

Es cuando se ocupa la vacante del personal que se encuentra trabajando dentro de la empresa, la idea es subir al profesional a un cargo más alto, esto se realiza con el fin de que los demás colaboradores por medio del esfuerzo se motiven a trabajar con más eficiencia.

### **Reclutamiento Externo**

Sucede cuando la empresa busca contratar personal externo, el mismo genera un alto gasto, debido a que se recurre a utilizar fuentes de comunicación como la emisora, televisión y periódico para hacer público la vacante disponible.

Dentro del proceso de reclutamiento es de vital importancia mencionar la selección de personal, debido a que es un procedimiento donde se escoge el candidato idóneo para el desempeño de una determinada función, su objetivo es captar aspirantes potenciales (Charry, 2020, pág. 26).

Según Melo (2019) manifiesta que existen un conjunto de métodos para la selección de personal, pero hay que tener en cuenta que cada empresa elige las técnicas de acuerdo con sus necesidades y recursos. A continuación, se nombra algunas de las técnicas más utilizadas:

### **Exámenes Psicológicos**

Permite evaluar las habilidades y destrezas que tiene el aspirante por medio de una prueba psicotécnica, además de medir la inteligencia, aptitudes, actitudes, capacidad de respuesta de los candidatos.

## **Pruebas Profesionales**

Son actividades donde se simulan tareas, funciones y condiciones con la que se desarrolla el puesto de trabajo, permitiendo de esta manera evaluar si cumple con la experiencia, conocimientos y habilidades para ejecutar el empleo.

## **Entrevista de Selección**

Es una comunicación personal donde interactúa el entrevistador y entrevistado, su objetivo es ampliar la imagen que ya tienen del colaborador, con el fin de recopilar información y determinar hasta dónde puede llegar a impactar la organización. Existen dos tipos de entrevista, los cuales se nombran a continuación:

### **Entrevista Estructurada o Dirigida**

Consiste en dirigir al aspirante un orden de preguntas relacionadas con el puesto de trabajo. El entrevistado prepara con anticipación la estructura de las preguntas, considerando que su objetivo es tener un punto de comparación para elegir el que más se adapte al cargo.

### **Entrevista no Estructurada, Libre o no Dirigida**

En realidad, el entrevistador no tiene estructurada las preguntas, sino que, por el contrario, improvisa la comunicación con el entrevistado, provocando un ambiente de confianza y permitiendo que el candidato lleve el ritmo del proceso.

En el tema de investigación se desprenden ciertos términos que son de gran importancia para la comprensión del tema, los cuales se mencionan a continuación:

## **Competitividad**

Se caracteriza por marcar la diferencia ante la competencia, ofreciendo un producto o servicio de calidad al cliente, donde el usuario por su voluntad invierte según su necesidad (García & Serrano, 2003, pág.425).

**Servicio al Cliente**

Es la administración de un contacto de mutua reciprocidad de perspectivas entre el comprador y la empresa. Existe una interacción y realimentación entre individuos en todos los ciclos del proceso (Duque, 2005).

**Reclutamiento**

Es la primera fase del proceso de gestión de personal, lo cual tiene la finalidad de obtener el mayor número posible de personal calificado para realizar la selección del aspirante más apto para el desempeño de un puesto de trabajo (Pastor, 2020. pág.1).

**Selección de Personal**

Es una técnica dinámica, donde el objetivo es detectar la persona más apropiada para ocupar un puesto de trabajo en una organización (López, 1999).

**Productividad**

Según Carro y Gonzáles (2012) define que la productividad consiste en conocer el nivel de producción que se tiene en la elaboración de un producto o prestación de servicio, de igual forma también se detallan las entradas y salidas de este y la cantidad de recursos invertidos para su fabricación.

## Marco Legal

**Tabla 1**

*Marco Legal*

Norma	Definición
	La Comisión Nacional del Servicio Civil, encargado de la dirección y control de las profesiones de los empleados públicos.
Ley 909 de 2004	Regula el sistema de trabajo público, decreta indicadores en cuanto a la categorización de empleos, anuncio de oferta, entre otros (Montoya, 2004).
Decreto 1072 de 2015	Regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Toda empresa sin importar su tamaño y naturaleza debe ejecutar un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (Cardona, 2021).
Ley 1960 de 2019	Los cargos públicos de carrera administrativa se elaborarán a través de un proceso de selección abierta, lo cual lo desarrollará la Comisión Nacional de Servicio Civil (NoticierOficial, 2022).
Ley 7 de 2007, de 12 de abril	Tiene por objeto implantar las bases del régimen estatutario de los trabajadores

	<p>públicos, también establece las normas aplicables al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas (Granada, 2016).</p>
Ley 962 de 2005	<p>Se promulgan preceptos sobre la simplificación de tramitación y métodos administrativos de los organismos y corporaciones del Estado y de las personas que desempeñan cargos públicos (Sas, 2022).</p>
Decreto 019 de 2012	<p>Con lo cual se expiden reglas para modificar o restaurar procedimientos y diligenciamientos dispensables vigentes en la Administración Pública (Sas, 2012).</p>
Ley 1429 de 2010	<p>Su finalidad es el establecimiento y promoción de trabajo, cuyo objetivo es producir incentivos, de tal manera que incrementen las utilidades y reduzcan los costes para legalizarse (Sas, 2022).</p>

---

## **Metodología**

### **Tipo de Estudio**

La indagación es de clase cuantitativa y descriptiva, puesto que el objetivo es compilar información cuantificable para hacer un análisis estadístico de la muestra de la población. Esta investigación permitirá describir las características de la selección de personal de la IPS, y así de esta manera generar estrategias para mejorar la alta rotación que presenta la misma.

### **Población y Muestra**

La investigación estará dirigida a los quince (15) colaboradores que laboran en la IPS.

Los trabajadores de la empresa estarán a cargo de aportar con la información necesaria para identificar cuáles son las situaciones que han provocado la alta rotación de personal en la organización, y de esta forma lograr plantear estrategias para el correcto manejo de esta.

### **Fuentes y Técnicas de Recolección de Información**

#### *Fuentes de Información Primarias*

En primera instancia se acudió a buscar hipótesis y estudios vigentes, revistas, artículos, libros y demás información, la misma suministró los alusivos teóricos para lograr entender todo lo basado con el asunto.

#### *Fuentes de Información Secundarias*

Síntesis de artículos, resúmenes y libros competentes.

El método de recolección de datos elegida es la encuesta, dado que al ser esta una técnica de recopilación de información en la cual permite que el investigador lleve a cabo el proceso de interrogación a los investigados, se promueve la obtención de datos de forma metódica y organizada de una población y es entonces posible poner en marcha la elaboración del proceso diagnóstico de la empresa Salud Vida IPS, para así cumplir con el propósito del presente trabajo



Anexos de la propuesta

Resumen, palabras clave y abstract

Sustentación del proyecto

16 -29

**Tabla 3***Presupuesto Inversión Inicial*

Planteamiento de Estrategias para una adecuada Selección de Personal en la Empresa Salud Vida IPS de la Ciudad de Pasto para el año 2022					
Presupuesto Inversión Inicial					
Rubro	Cantidad de Medida	Unidad	Cantidad	Costo	
Equipo de computo	Unidad	\$ 1.800.000	1	\$ 1.800.000	
Impresora	Unidad	\$ 1.418.000	1	\$ 1.418.000	
Dispositivo móvil	Unidad	\$ 875.000	1	\$ 875.000	
Proyector	Unidad	\$ 1.850.000	1	\$ 1.850.000	
Cliset	Unidad	\$ 50.000	1	\$ 50.000	
Perforador	Unidad	\$ 30.000	1	\$ 30.000	
Regla	Unidad	\$ 18.000	1	\$ 18.000	
Cortador	Unidad	\$ 15.000	1	\$ 15.000	
Material didáctico	Unidad	\$ 500.000	1	\$ 500.000	
Gastos de constitución	Mes	\$ 180.000	1	\$ 180.000	
Total				\$ 6.736.000	

**Tabla 4***Presupuesto Gastos Administrativos*

Planteamiento de Estrategias para una adecuada Selección de Personal en la Empresa Salud Vida IPS de la Ciudad de Pasto para el año 2022					
Presupuesto Gastos administrativos					
Servicio	Cantidad de Medida	Unidad	Cantidad	Valor	
Agua	Mes	\$ 35.000	1	\$ 35.000	
Teléfono	Mes	\$ 45.000	1	\$ 45.000	
Energía	Mes	\$ 150.000	1	\$ 150.000	
Internet	Mes	\$ 75.000	1	\$ 75.000	
Gastos de movilidad	Mes	\$ 150.000	1	\$ 150.000	
Capacitaciones	Unidad	\$ 500.000	4	\$ 2.000.000	
Materiales de Oficina	Mes	\$ 400.000	1	\$ 400.000	
Otros gastos imprevistos (3% del total)	Unidad	\$ 300.000	1	\$ 300.000	
	Total			\$ 3.155.000	
Total, de Rubros en Pesos Colombianos				\$ 9.891.000	

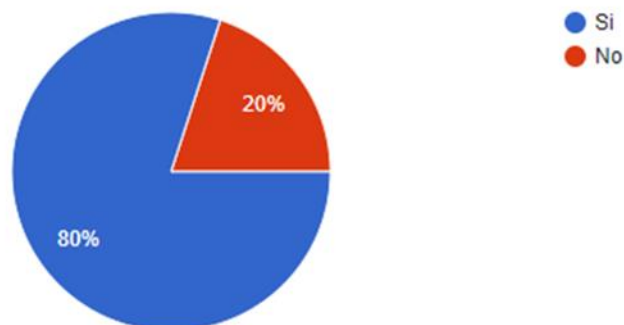
## Resultados

### Figura 1

#### Respuesta de la Pregunta 1

¿Considera usted que las áreas de la empresa se encuentran claramente definidas?

15 respuestas



#### Autoría Propia

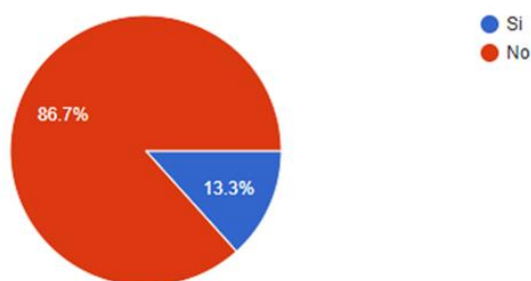
*Nota.* Según la gráfica circular es posible observar que el 80% de las personas encuestadas consideran que al interior de la empresa Salud Vida IPS se encuentran claramente definidas las áreas que la conforman, mientras que el 20% considera que no (Martinez et al., 2022).

### Figura 2

#### Respuesta de la Pregunta 2

¿Considera usted que de acuerdo a su perfil profesional debería hacer parte de otra área de la empresa?

15 respuestas



#### Autoría Propia

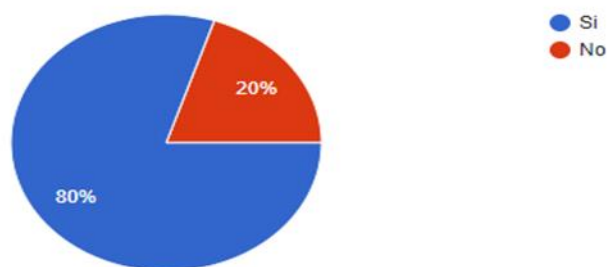
*Nota.* Según el gráfico es posible observar que el 86,7% de las personas encuestadas consideran que de acuerdo con su perfil profesional no deberían hacer parte de otra área de la empresa, mientras que el 13,3% de las personas encuestadas consideran que sí (Martinez et al., 2022).

### Figura 3

#### *Respuesta de la Pregunta 3*

¿Considera usted que hace parte del área de la empresa que es más a fin con su perfil profesional?

15 respuestas



#### *Autoría Propia*

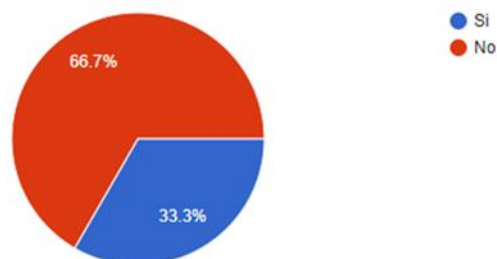
*Nota.* Conforme a los resultados obtenidos es posible observar que el 80% de las personas encuestadas consideran que hacen parte del área de la empresa que es más a fin con su perfil profesional, mientras que el 20% de las personas consideran que no (Martinez et al., 2022).

### Figura 4

#### *Respuesta de la Pregunta 4*

¿Reconoce los objetivos del área de la empresa de la cual hace parte?

15 respuestas



### *Autoría Propia*

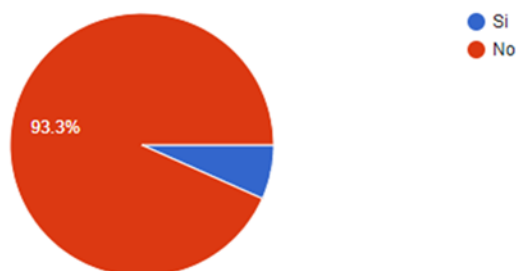
*Nota.* Según los resultados obtenidos es posible contemplar que el 66,7% de las personas encuestadas no reconoce los objetivos del área de la empresa a la cual pertenece, mientras que el 33,3% consideran que sí (Martinez et al., 2022).

### **Figura 5**

#### *Respuesta de la Pregunta 5*

Siendo el manual de procesos y funciones una herramienta mediante la cual es posible plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización ¿Considera usted que en la empresa se tiene en cuenta el manual de procesos y funciones del personal interno al momento de definir las actividades específicas de cada puesto de trabajo?

15 respuestas



### *Autoría Propia*

*Nota.* Según los resultados obtenidos es posible observar que el 93,3% de las personas encuestadas consideran que la empresa no tiene en cuenta el manual de procesos y funciones al momento de definir las actividades específicas de cada puesto de trabajo, mientras que el 6,7% de las personas encuestadas consideran que sí (Martinez et al., 2022).

### **Análisis del Primer Objetivo Específico**

Teniendo en cuenta que las primeras cinco (5) preguntas de la encuesta fueron diseñadas con la intención de identificar si en efecto al interior de la empresa Salud Vida IPS contaba con áreas correctamente definidas y si al interior de estas se encontraba laborando el personal apropiado para el desempeño de las actividades, es posible afirmar que si bien es cierto que gran

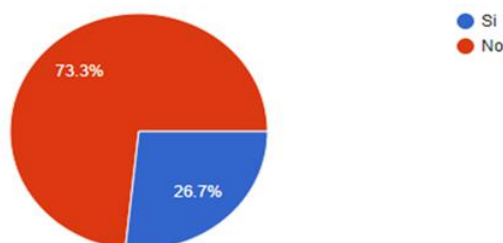
proporción de las personas encuestadas consideran que la organización cuenta con una serie de áreas bien definidas, donde se encuentran personas cuyo perfil profesional es acorde a las tareas que se desarrollan en el área que se encuentran, sin embargo, es evidente que a nivel general no se conoce con claridad los objetivos que se desean alcanzar por cada área de la empresa, de modo que es realmente grave porque implica que se realizan actividades de forma mecánica, sin pretender lograr algo en particular que promueva el progreso organizacional. Además, gran parte de los encuestados consideran que en la empresa no se tiene en cuenta el manual de procedimientos al momento de determinar las actividades específicas de cada puesto, por lo cual es posible afirmar que hace falta sinergia entre las diferentes áreas de la empresa y el departamento de recursos humanos encargada del proceso de reclutamiento, haciendo que se establezcan funciones no muy bien enfocadas, ni en armonía con el objetivo propio de cada área de trabajo. Posteriormente, se investiga el estudio en el cual se concluye que según Galeano, García, Quiroga y Ramírez (2016) consideran que es muy importante mantener una buena retención de personal para un buen desempeño de las actividades, donde se deben tener en cuenta tres etapas: selección de personal, vinculación y mantenimiento de la calidad de vida del colaborador.

## Figura 6

### *Respuesta de la Pregunta 6*

¿Considera usted que se están vulnerando sus derechos como trabajador de la empresa?

15 respuestas



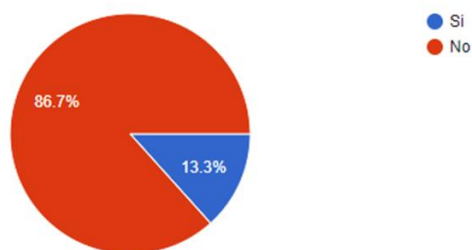
*Autoría Propia*

*Nota.* Según la gráfica es posible observar que el 73,3% de las personas encuestadas consideran que al interior de la empresa no se están vulnerando los derechos como trabajadores, mientras que el 26,7% considera que si se están vulnerando los derechos de los empleados (Martinez et al., 2022).

**Figura 7***Respuesta de la Pregunta 7*

¿El clima organizacional de la empresa promueve la motivación en el desarrollo de sus actividades diarias al interior de la misma?

15 respuestas

*Autoría Propia*

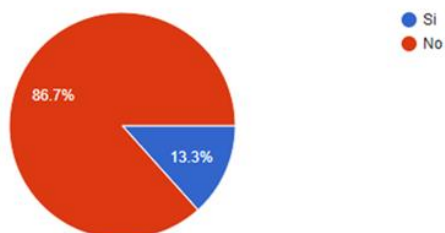
*Nota.* De acuerdo con los resultados obtenidos es posible observar que el 86,7% de las personas encuestadas consideran que el clima organizacional de la empresa no promueve la motivación en el desarrollo de las actividades diarias de los empleados, mientras que el 13,3% de las personas encuestadas consideran que sí (Martinez et al., 2022).

## Figura 8

### Respuesta de la Pregunta 8

¿Participa de un proceso de capacitación constante que le permite realizar sus actividades diarias de una mejor manera?

15 respuestas



### Autoría Propia

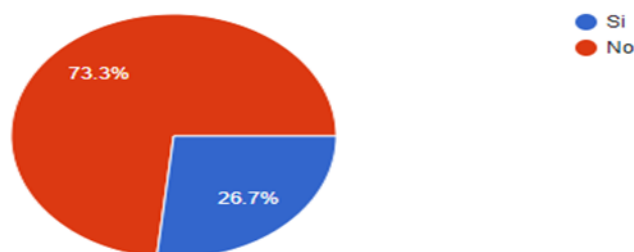
*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos es posible contemplar que el 86,7% de las personas encuestadas informan que no participan de un proceso de capacitación constante que les permita desarrollar de forma correcta sus actividades diarias, mientras que el 13,3% de las personas encuestadas afirman que si participan de dicho proceso de capacitación (Martinez et al., 2022).

## Figura 9

### Respuesta de la Pregunta 9

¿Considera usted que el salario percibido por el ejercicio de sus actividades laborales es adecuado?

15 respuestas



### Autoría Propia

*Nota.* De acuerdo con los resultados obtenidos es posible observar que el 73,3% de las personas encuestadas consideran que el salario percibido por el ejercicio de sus labores no es el adecuado, mientras que el 26,7% considera que si es apropiado (Martinez et al., 2022).

### **Figura 10**

*Respuesta de la Pregunta 10*



*Autoría Propia*

*Nota.* Conforme a los resultados obtenidos es posible observar que el 80% de las personas encuestadas consideran que al interior de la empresa no se promueven actividades que mejoren el clima organizacional, mientras que el 20% considera que sí (Martinez et al., 2022).

### **Análisis del Segundo Objetivo Específico**

Teniendo en cuenta que mediante el segundo grupo de preguntas se pretendía llevar a cabo la identificación de las razones por las cuales se está presentando una alta rotación de personal en la organización, donde según el autor López (2011) afirma que uno de los motivos de la alta rotación de personal son las malas técnicas de reclutamiento y selección por parte del departamento de recursos humanos, dado a que de ello repercute una buena o baja productividad en la organización. Se aprecia que algunas razones por las que la entidad Salud Vida IPS presenta alta rotación es el hecho de que los empleados consideran que el clima organizacional de la empresa no es el más adecuado, además no se realizan actividades enfocadas en mejorar

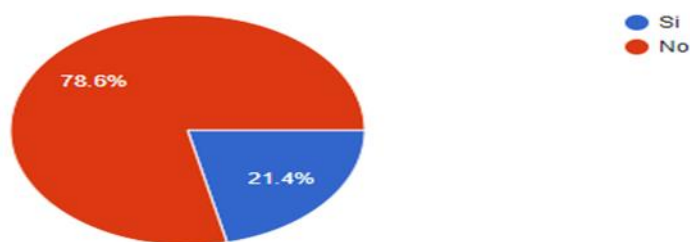
dicho aspecto y por lo tanto no promueve de ninguna manera con el progreso de las actividades diarias al interior de la empresa, donde se realice con una actitud oportuna. Asimismo, se detalla que la empresa no cuenta con la implementación de un correcto programa de capacitación al interior de la misma, puesto que los empleados mediante la encuesta informan que no participan de procesos de capacitación constante, en los cuales se fortalezca la enseñanza de la forma apropiada de ejecutar sus actividades en la compañía. Esto realmente genera que la entidad no avance de forma organizacional y que posiblemente errores en la ejecución de las actividades se perpetúen a lo largo del tiempo. Otro de los factores que fue posible identificar es el caso de que los colaboradores no perciben el salario recibido por su labor como justo y conveniente, donde fácilmente ocasiona que los empleados estén en una búsqueda constante de nuevas oportunidades laborales y una vez encuentren una opción más favorable no duden de abandonar la entidad.

### Figura 11

#### *Respuesta de la Pregunta 11*

¿En el proceso de reclutamiento le fueron informadas con claridad las actividades que debía realizar quien ocupara la vacante para la cual se estaba postulando?

14 respuestas



#### *Autoría Propia*

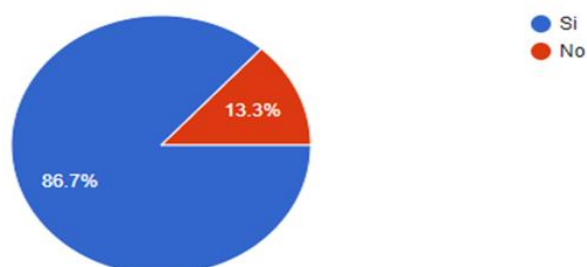
*Nota.* Según los resultados obtenidos es posible observar que el 78,6% de las personas encuestadas consideran que en el proceso de reclutamiento no le fueron informadas con claridad las actividades que debía realizar al interior de la empresa, mientras que el 21,4% considera sí (Martinez et al., 2022).

## Figura 12

### Respuesta de la Pregunta 12

¿Las condiciones de tipo de contrato y/o salario bajo las cuales fue contratado(a) se mantienen actualmente?

15 respuestas



### Autoría Propia

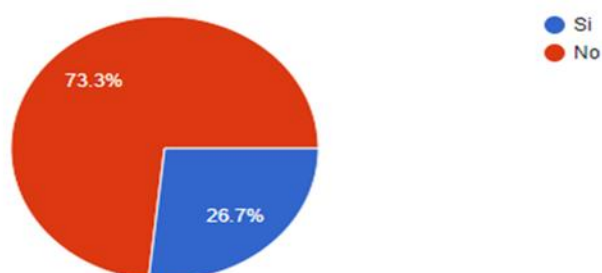
*Nota.* De acuerdo con los resultados obtenidos es posible observar que el 86,7% de las personas encuestadas consideran que las condiciones de tipo de contrato y/o salario bajo las cuales fueron contratados se mantienen actualmente, mientras que el 13,3% considera que no (Martinez et al., 2022).

## Figura 13

### Respuesta de la Pregunta 13

¿Las actividades que realiza en la empresa son consecuentes con las descritas en la oferta laboral a la cual aplicó?

15 respuestas



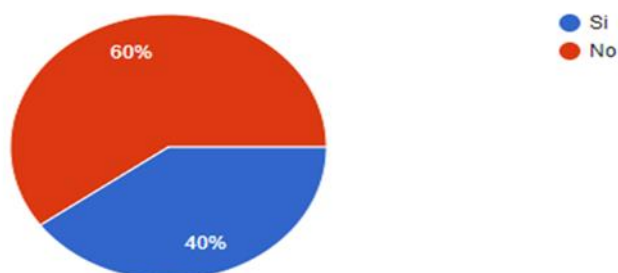
### Autoría Propia

*Nota.* Conforme a los resultados obtenidos es posible observar que el 73,3% de las personas encuestadas consideran que las actividades que realiza al interior de la empresa no son consecuentes con las descritas en la oferta laboral a la cual aplicó, mientras que el 26,7% considera sí (Martinez et al., 2022).

## Figura 14

### Respuesta de la Pregunta 14

¿Los temas evaluados en la entrevista correspondían a sus conocimientos?  
15 respuestas



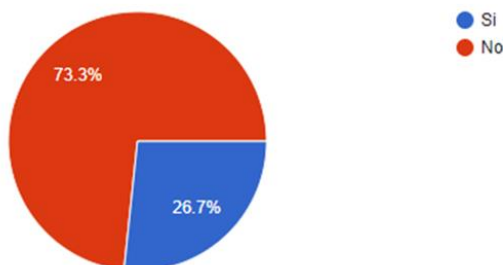
### Autoría Propia

*Nota.* De acuerdo con los resultados obtenidos es posible observar que el 60% de las personas encuestadas consideran los temas evaluados en la entrevista correspondían a sus conocimientos, mientras que el 40% considera que no (Martinez et al., 2022).

## Figura 15

### Respuesta de la Pregunta 15

¿El proceso de inducción que le brindó la empresa fue el más apropiado?  
15 respuestas



### *Autoría Propia*

*Nota.* Según los resultados obtenidos es posible observar que el 76,3% de las personas encuestadas consideran que el proceso de inducción que le brindo la empresa no fue el más apropiado para el desarrollo de su trabajo, mientras que el 26,7% considera que sí (Martinez et al., 2022).

### **Análisis del Tercer Objetivo Especifico**

Considerando que mediante el último grupo de preguntas se pretendía tener una visión más extensa del proceso de reclutamiento de la empresa Salud Vida IPS, de esta manera fue posible apreciar que los empleados opinan que el proceso de reclutamiento no fue bien ejecutado, puesto que no se informó con claridad las funciones que debían desarrollarse al ocupar la vacante a la cual se estaban postulando, de igual forma afirman que las actividades que desarrollan en la empresa no son congruentes con las que se describían en la oferta laboral. También fue factible observar que los empleados consideran que los temas evaluados en la entrevista no eran coherentes con sus conocimientos y el proceso de inducción no fue lo suficientemente enfocado o apropiado para el desarrollo de su labor. Posteriormente, se investiga la indagación y se concluye que según Martínez (2019) indica que el proceso de reclutamiento es una herramienta eficaz para detectar el personal más apto para ejecutar un determinado puesto de trabajo, promoviendo el correcto cumplimiento de los objetivos sugeridos por la organización.

## Conclusiones

La entidad Salud Vida IPS cuenta con áreas bien definidas, al igual que los perfiles profesionales que lo conforman son los más idóneos, sin embargo, los colaboradores no tienen claridad de los objetivos planteados para cada área, trayendo como consecuencia que ejecuten sus actividades de manera automática, por tal motivo no hay un correcto crecimiento organizacional.

La empresa al momento de definir las actividades a cada puesto de trabajo no tiene en cuenta el manual de procedimientos, lo que genera que no haya una correcta cooperación en el desarrollo de las diferentes actividades, provocando un inadecuado establecimiento de funciones no amena con las políticas impuestas por la entidad.

La organización no cuenta con un adecuado clima organizacional, ocasionando desmotivación en los colaboradores, puesto que al no contar con un ambiente agradable no logran ejecutar sus actividades laborales de la mejor manera.

La entidad no realiza capacitaciones a los trabajadores de manera constante, negándoles la oportunidad de desarrollar habilidades y destrezas para un mejor desarrollo de sus tareas laborales, provocando inconsistencias al momento de ejercer determinada función.

Salud Vida IPS no recauda un adecuado salario a sus trabajadores, de manera que al momento que los colaboradores tengan la oportunidad de tomar otra oferta laboral, no dudan en dejar la entidad por tomar una mejor oportunidad de empleo.

La organización no lleva a cabo una adecuada entrevista a los aspirantes, dado que la evaluación de sus conocimientos y aptitudes no concuerdan con su perfil profesional, al igual que el proceso de inducción tampoco fue el más ideal, provocando dificultad en el desempeño de sus actividades laborales.

## **Recomendaciones**

Es de gran importancia que en la empresa se implemente un programa de capacitación de manera constante, debido a que esto permite que los colaboradores desarrollen nuevas habilidades y destrezas para cumplir a cabalidad con las acciones y/o comportamientos que se deben ejecutar dentro de su puesto de trabajo, generando un incremento en su productividad.

Se recomienda que el área de recursos humanos utilice nuevas prácticas de reclutamiento de personal, al igual que en el desarrollo de las inducciones a los colaboradores, dado que esto permite que los trabajadores tengan más claridad acerca de las funciones que deben ejecutar en su puesto de trabajo, y así de esta forma logren laborar de la mejor manera.

Es necesario diseñar e implementar técnicas para mejorar el clima organizacional de la entidad, puesto que no existe un adecuado ambiente laboral, al fortalecer la mencionada cuestión, se logra fomentar un ambiente agradable, donde los colaboradores se sienten motivados en el desempeño de sus actividades.

Se hace necesario aumentar de manera equitativa el salario de los colaboradores, debido a que están inconformes con el salario percibido, donde es importante que el departamento de contabilidad reestructure la nómina, recaudando un sueldo más justo por la prestación de su servicio.

Para la definición de las actividades en cada área de la empresa se hace necesario tener en cuenta el manual de procedimientos, dado que esto permite que la asignación de las funciones en cada área laboral sea competente con el perfil profesional de cada uno de los colaboradores que hacen parte de la entidad.

## Bibliografía

- Bretones, F. D., & Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. M. A Mañas y A. Delgado, Recursos Humanos. Madrid: Pirámide.  
[https://www.academia.edu/download/57153071/Reclutamiento\\_seleccion\\_y\\_acogida\\_AUTOR.pdf](https://www.academia.edu/download/57153071/Reclutamiento_seleccion_y_acogida_AUTOR.pdf)
- Calderón, G. (2006). *La Gestión y sus Aportes a las Organizaciones Colombiana*. Universidad Javeriana. <http://www.redalyc.org/pdf/205/20503102.pdf>
- Cardona, W. (2021). *Decreto 1072 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - In Check*. In Check S.A.S. <https://inchecksas.com/decreto-1072-y-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). *Productividad y competitividad*.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/1607>
- Charry Vargas, S. (2020). *Selección de personal*. Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América. <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8066>
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. (Octava ed.). México: Prentice Hall.  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004)
- Editorial Vértice. (2008). *Selección de personal*. Publicaciones Vértice SL.  
<https://books.google.com/cu/books?id=OoIlgbsxUs4C&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Galeano, V. A., García Corredor, J. J., Quiroga Trujillo, I. A., & Ramírez Cuervo, A. (2016).

*Estrategias para la retención del personal idóneo para la organización.*

<http://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/959>

García Solarte, M. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana*. Pensamiento & Gestión.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762009000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000200006)

García, E., & Serrano, C. (2003). *Competitividad y eficiencia*.

[https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J.+Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+\(ed.+el.pdf?sequence=1](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J.+Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+(ed.+el.pdf?sequence=1)

García, G. V. (2017). *Técnicas de reclutamiento eficaces para la selección de personal en despachos contables en ciudad Valles*. II Congreso Virtual Internacional Desarrollo

Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/42-tecnicas-de-reclutamiento-eficaces.pdf>

Granada, C. P. D. D. A. (2016). *Legislación: Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*. Ayuntamiento de Granada.

<https://www.granada.org/inet/wordenanz.nsf/fbe337c52bc1bcfcc1257b19002e2350/8b0f503bf8ebcd0ac1257a3d0032314b!OpenDocument>

Guerrero, A. W. R. (2014). *El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa calzado «gamos» de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7788>

López, J. (2011). *Propuesta para reducir la rotación de personal*. Revista Vinculando.

[https://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_pers](https://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_pers)

[onal.html?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=propuesta para reducir el indice de rotacion de personal&format=pdf](http://onal.html?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal&format=pdf)

López, M. J. N. (1999). *La selección de personal: guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. FC Editorial.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JEMaDyZKTWcC&oi=fnd&pg=PA11&dq=concepto+de+selecci%C3%B3n+de+personal+&ots=QBNVWUtXBp&sig=EsmfSlr2C2XfaQW528Tj->

[84nI#v=onepage&q=concepto%20de%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false](http://84nI#v=onepage&q=concepto%20de%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false)

Martínez Reinoso, O. L., & Vargas Fernández, T. (2019). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo*

*local*. Cooperativismo y Desarrollo. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000200225&script=sci_arttext&tlng=en)

[340X2019000200225&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000200225&script=sci_arttext&tlng=en)

Martinez, K., Cerón, C., Galindez, L., Ortega, S., & Urresti, M. (2022). *Planteamiento de Estrategias para una adecuada Selección de Personal en la Empresa Salud Vida IPS de la Ciudad de Pasto para el año 2022*. [Figuras]. Pasto. Colombia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Melo Mosquera, J. D. (2019). *Técnicas de selección de personal*. Bachelor's thesis, Fundación

Universidad de América. <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/7478>

Meza, B. R., & Cárdenas, M. S. (2013). *Repositorio Digital: Factores que producen la rotación de personal y como está afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de CONQuito*. Quito: UCE.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1051>

Montoya, E. G. (2004). *Régimen Legal de Bogotá D.C.*

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=15687>

NoticierOficial. (2022). *Noticias Gerenciales de Colombia para ejecutivos - Noticieroficial.*

<https://www.noticieroficial.com/noticias/corte-constitucional-explica-la-ley-1960-de-2019-y-su-aplicacion-en-el-tiempo/308128>

Pastor Martínez, M. A. (2020). *Reclutamiento 4.0.* Universidad de Jaén.

<https://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/12816>

Sas, C. (2012). *Decreto Ley 019 de 2012 - Supresión de Trámites.* Consultorsalud.

<https://consultorsalud.com/decreto-ley-019-de-2012-supresion-de-tramites/>

Sas, R. (2022). *Ley 1429 de 2010 Congreso de la República - Colombia.* www.redjurista.com.

[https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_1429\\_de\\_2010\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1429_de_2010_congreso_de_la_republica.aspx#/)

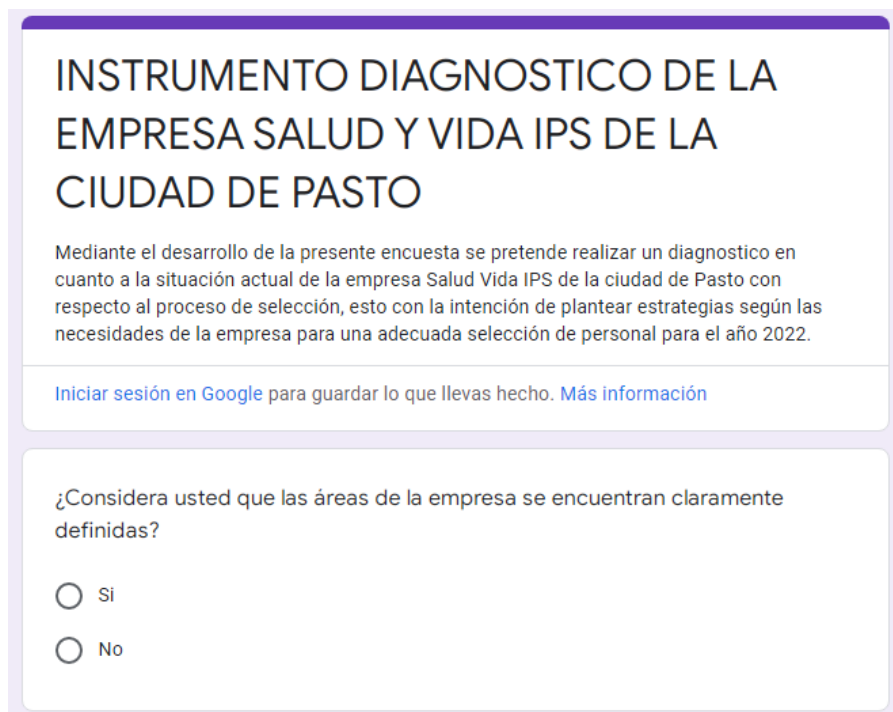
Sas, R. (2022). *Ley 962 de 2005 Congreso de la República - Colombia.* www.redjurista.com.

[https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_962\\_de\\_2005\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_962_de_2005_congreso_de_la_republica.aspx#/)

## Anexos

### Figura 16

*Diseño de la Técnica de Recolección de Datos (Encuesta)*



**INSTRUMENTO DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA SALUD Y VIDA IPS DE LA CIUDAD DE PASTO**

Mediante el desarrollo de la presente encuesta se pretende realizar un diagnostico en cuanto a la situación actual de la empresa Salud Vida IPS de la ciudad de Pasto con respecto al proceso de selección, esto con la intención de plantear estrategias según las necesidades de la empresa para una adecuada selección de personal para el año 2022.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

¿Considera usted que las áreas de la empresa se encuentran claramente definidas?

Si

No

*Autoría Propia*

*Nota.* Elaboración de la encuesta en el programa de Google Forms (Martinez et al., 2022).