

Análisis de las Estrategias de Capacitación y Desarrollo Laboral en el Plan de Talento Humano y Mejora de la Calidad del Servicio en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. de Ramiriquí, Boyacá

Francisco Bonilla Pulido

Angie Maribell Castiblanco Rodríguez

Leidy Carolina Leguizamón Jiménez

María del Pilar Mojica Montañez

Directora de proyecto

Mirna Luz Borja Bruges

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas ECACEN

Administración de Empresas

2025

Nota de Aceptación

Nombre Director de Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Han pasado varios años desde que iniciamos esta etapa, en la cual cada uno de nosotros se trazó una meta, hoy más que nunca vemos reflejado el esfuerzo por superar cada fase, obstáculo que nos permite superarnos más y más.

A nuestras familias por apoyarnos a alcanzar nuestros sueños, animándonos, compartiendo con nosotros noches de desvelo, frustraciones, alegrías, pero sobre todo aquellos valores y consejos que nos han motivado a no decaer y dar lo mejor en cada etapa de nuestra carrera.

A nuestros diferentes tutores y directores, por brindarnos los conocimientos y bases para formarnos como profesionales, por el empeño y dedicación que demostraron por cada uno de sus alumnos para que el día de mañana demos nuestras capacidades en esta profesión que hemos decidido desempeñar, demostrando siempre nuestra integridad y valores infundados.

A nuestra alma mater Universidad Nacional Abierta y a Distancia por brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales, y abrirnos paso al campo laboral.

Agradecimientos

Empezamos este camino con la motivación de convertirnos en los mejores profesionales, a lo largo de nuestro proceso de formación hemos afrontado retos que en ocasiones nos hicieron pensar en dejar atrás este sueño, pero así mismo encontramos en nuestro camino personas que nos animaron a continuar.

Hoy agradecemos primeramente a Dios, a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD y su Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN, a los diferentes tutores y directores por abrirnos las puertas y darnos las bases y conocimientos necesarios en esta fase como profesionales, para aportar al desarrollo económico y social de nuestro país. A nuestros compañeros que hicieron parte de nuestro proceso de formación.

A nuestras familias para quienes este también es su sueño, aquellos quienes nos motivan a seguir en este proceso, nos dan su voz de aliento y esa mano que nos guía y nos levanta cuando sentimos que no podemos, para ellos y sobre todo para cada uno de nosotros por creer que si es posible y que a pesar de las adversidades estamos viendo cumplida esta meta.

Resumen

Las estrategias de capacitación y desarrollo laboral son importantes dentro de las organizaciones, pues son una herramienta clave en el fortalecimiento del talento humano tales como planes de mejora en el desempeño, incremento en la motivación de personal y alineación de competencias con los objetivos estratégicos. En el sector salud, la gestión humana puede incidir directamente en la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, el cumplimiento de la normatividad vigente y la reducción de la rotación de personal.

Mediante una metodología mixta y la herramienta de levantamiento de información (encuesta) aplicada al 100% de los trabajadores se pueden identificar las fortalezas, debilidades, percepciones y un diagnóstico del estado actual de la IPS Fisio estética Centro Terapéutico S.A.S. evidenciando su funcionamiento para posteriormente poder establecer mecanismos de mejora los cuales impactarán en el incremento de su competitividad. El análisis realizado permite concluir que, aunque la totalidad de los trabajadores son participes de un proceso de formación complementaria, un 56% manifiestan que estas actividades son impartidas por entidades externas y carecen de seguimiento y documentación por parte de la IPS, considerando la necesidad de implementar un cronograma estructurado, actualización de temáticas, seguimiento continuo y un sistema de evaluación, estas recomendaciones son claves para el proceso administrativo y toma de decisiones futuras en la gestión del talento humano.

Palabras clave: capacitación, desarrollo, implementación, competitividad, estrategia.

Abstract

Training and development strategies are important within organizations, as they are a key tool in strengthening human talent, such as performance improvement plans, increasing staff motivation, and aligning competencies with strategic objectives. In the healthcare sector, human resource management can directly impact customer satisfaction, service quality, compliance with current regulations, and reducing staff turnover.

Using a mixed methodology and a data collection tool (survey) applied to 100% of employees, strengths, weaknesses, perceptions, and a diagnosis of the current state of the IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. can be identified, demonstrating its functioning so that improvement mechanisms can subsequently be established, which will impact its competitiveness. The analysis conducted allows us to conclude that, although all workers participate in a complementary training process, 56% state that these activities are provided by external entities and lack follow-up and documentation by the IPS. Considering the need to implement a structured schedule, updated topics, continuous monitoring and an evaluation system, these recommendations are key to the administrative process and future decision-making in human talent management.

Keywords: training, development, implementation, competitiveness, strategy

Tabla de contenido

Introducción.....	10
Planteamiento del problema	11
Justificación.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Antecedentes.....	15
Marco Teórico.....	17
Marco Legal.....	20
Metodología.....	23
Tipo de investigación: Mixta.....	23
Diseño de la investigación: Descriptivo.....	23
Población y muestra.....	23
Técnicas de recolección de datos: Encuesta.....	24
Resultados.....	25
Análisis general de la encuesta.....	31
Conclusiones.....	34
Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas.....	38

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Datos por Funciones o Cargos</i>	25
Figura 2 <i>Datos de Tipo de Contrato</i>	26
Figura 3 <i>Datos de antigüedad</i>	26
Figura 4 <i>Datos de las Estrategias de Capacitación</i>	27
Figura 5 <i>Datos de Periodicidad de Capacitación</i>	27
Figura 6 <i>Datos de Satisfacción de la Capacitación Recibida</i>	28
Figura 7 <i>Datos de Desempeño</i>	28
Figura 8 <i>Datos de Calidad</i>	29
Figura 9 <i>Datos de Actualización en Tecnologías</i>	30

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Modelo de Encuesta</i>	40
---	----

Introducción

En el contexto del sector salud, el liderazgo y la capacitación del talento humano son factores clave para garantizar una atención de calidad y la optimización de procesos internos. La IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. ubicada en Ramiriquí Boyacá, enfrenta el desafío de fortalecer las competencias técnicas y organizacionales de su equipo de trabajo conformado por fisioterapeutas, médicos y personal encargado de la toma de muestras de laboratorio y demás trabajadores de la institución. La falta de estrategias efectivas de capacitación y liderazgo pueden impactar negativamente el desempeño del personal y en consecuencia la satisfacción de los pacientes.

Esta investigación busca analizar estrategias organizacionales que permitan mejorar la gestión del talento humano, mediante programas de formación innovadores y un liderazgo efectivo. A partir de un diagnóstico de necesidades, se diseñará un plan integral de capacitación alineado con los estándares del sector salud, evaluando su impacto en el desempeño del equipo y la calidad del servicio prestado, se pretende describir la influencia de un plan de capacitación estructurado en el cumplimiento de objetivos y en la generación de un entorno laboral que promueva el aprendizaje y la mejora continua de procesos.

La identificación de estas estrategias permitirá fortalecer la eficiencia operativa de la institución, y contribuirá a la consolidación de su posicionamiento como referente en la formación y desarrollo del talento humano dentro del sector salud en Boyacá. Este estudio proporcionará herramientas prácticas para la gestión de la capacitación, la resolución de inquietudes de los usuarios y la optimización de la comunicación interna, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y crecimiento de la IPS.

Planteamiento del problema

La IPS Fisio estética Centro Terapéutico S.A.S., se ha consolidado como una institución comprometida con el bienestar integral de sus pacientes y el desarrollo profesional de su equipo de trabajo, se caracteriza por ofrecer un servicio de calidad a través de servicios especializados en fisioterapia avanzada, medicina general y toma de muestras de laboratorio, busca posicionarse como líder en la región de Márquez, promoviendo prácticas innovadoras, éticas y de alta calidad.

Al ser una entidad perteneciente al sector salud debe cumplir con estándares de profesionalización del talento humano así como su adecuada formación, por otro lado, la Ley 1438 de 2011, refuerza esta necesidad a través de la implementación de educación continua. Hoy día el 22% de los trabajadores de la IPS han recibido capacitación de manera directa, el 56% de los trabajadores cuentan con procesos de capacitación que son emitidos por profesionales y/o entidades externas a la misma y el 22% de los trabajadores las han recibido por las dos entidades.

Por otra parte, se evidencia que el 67% de los trabajadores manifiestan que los certificados recibidos en las capacitaciones son entregados a la IPS, sin embargo, el 33% de los trabajadores indican que las capacitaciones recibidas no cuentan con un control, seguimiento o cronograma establecido por la IPS para poder verificar que los empleados si estén participando en dichos procesos de formación o actualización, lo que evidencia que no se tenga información clara sobre las temáticas de capacitación y desarrollo laboral, generando inquietudes respecto a la calidad del servicio que está prestando y su alineación con las necesidades y objetivos organizacionales.

Según la Resolución 3100 de 2019, las acciones de formación continua deben incluir identificación de necesidades, planificación, ejecución, evaluación y seguimiento, todo dentro de una estructura organizacional clara para la empresa y los entes reguladores, además la norma

exige personal competente y permanentemente capacitado como requisito para la habilitación del servicio de salud.

Por ello, es necesario revisar las estrategias actuales de formación externa, identificar las debilidades y proponer el diseño de un cronograma institucional alineado con las necesidades de la IPS, del personal y los estándares del sector salud, contribuyendo así a la optimización de la atención prestada, al desarrollo profesional del talento humano dentro de la institución, y a la organización del proceso de capacitación y desarrollo laboral frente a las entidades competentes. Al fortalecer este proceso la organización no solo incrementará su competitividad dentro del sector salud, sino que también generará un entorno de trabajo que fomente el aprendizaje y el desarrollo profesional, lo que impactará positivamente en la motivación y satisfacción laboral del personal.

Justificación

La IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S., ubicada en Ramiriquí, Boyacá, enfrenta actualmente falencias en el seguimiento e implementación de un cronograma de capacitación y desarrollo laboral. Estas deficiencias evidencian la necesidad de fortalecer el proceso de manera más ordenada, estructurada y adaptada a las exigencias del sector salud.

Según Bandura (1997), la teoría de la motivación social sugiere que la observación y la imitación de modelos efectivos pueden influir en la motivación y el comportamiento de los individuos. Actualmente, la percepción institucional indica que mejorar la gestión del talento humano es clave para mantener la calidad del servicio y la competitividad, el presente proyecto investigativo busca analizar las estrategias actuales de capacitación y desarrollo laboral en la IPS, identificando sus debilidades y necesidades, con base en información cualitativa recogida de procesos internos y buenas prácticas del sector.

Esta investigación es relevante para los directivos y responsables de talento humano de la IPS, así como para el personal que se verá beneficiado indirectamente de una futura mejora en los programas de formación, es un aporte al conocimiento que puede servir como referencia y dar continuidad a su plan de capacitación y desarrollo.

El proyecto se utilizará para construir un diagnóstico claro y fundamentado, que permita entender y supervisar las áreas de oportunidad en capacitación y desarrollo del personal. Así, se generará un aporte valioso que puede ser la base para futuras propuestas o intervenciones por las entidades competentes orientadas a optimizar el talento humano y en consecuencia mejorar la calidad del servicio en la IPS.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las estrategias de capacitación y desarrollo laboral para la IPS Físio Estética Centro Terapéutico S.A.S. en Ramiriquí, Boyacá.

Objetivos Específicos

1. Identificar las herramientas necesarias para las estrategias de capacitación y desarrollo de personal de la IPS Físio Estética Centro Terapéutico S.A.S.
2. Caracterizar la estrategia de capacitación desde su impacto en la satisfacción del paciente y calidad del servicio.
3. Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la estructura administrativa con base en el análisis de necesidades y del talento humano.

Antecedentes

En la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S., ubicada en Ramiriquí, Boyacá, los profesionales de fisioterapia, medicina y laboratorio enfrentan desafíos para el cumplimiento de su proceso de formación continua, donde la ausencia de estrategias efectivas de capacitación ha generado desmotivación, complicaciones en la atención y dificultades en el trabajo en equipo. Según Chiavenato (2020), la capacitación del personal impacta directamente la satisfacción del paciente, dado que profesionales con buenas competencias pueden ofrecer una mejor atención y una planificación adecuada de capacitación fortalece la institución e influye positivamente en la comunidad.

En el sector salud, la empatía y la capacidad de respuesta rápida no solo garantizan una atención efectiva, un trato humanizado y brindar soluciones oportunas marcan la diferencia entre una institución que fideliza pacientes y una que los pierde, cada encuentro entre un profesional y un paciente es una oportunidad para generar confianza, alivio y seguridad, caso contrario cuando el servicio es deficiente, el paciente se convierte en el cliente que nunca regresará, el campo de la fisioterapia ha ganado gran relevancia en las últimas décadas debido a la gran demanda de tratamientos no invasivos en los que se busca integrar beneficios terapéuticos y estéticos en una sola línea.

Estudios como los de García Solarte et al. (2010) resaltan la importancia de los macro procesos en la gestión humana, destacando la necesidad de una capacitación estructurada para mejorar la eficiencia organizacional. Así mismo, Cuesta Santos (2010) señala que la gestión del talento humano y del conocimiento es fundamental para el crecimiento institucional, lo que confirma la urgencia de implementar estrategias de formación efectivas.

Según García Solarte et al. (2010), la gestión humana es un componente clave de la calidad en la atención de pacientes y es fundamental para mejorar la eficiencia organizacional. En un centro terapéutico, la gestión humana puede influir en la satisfacción del cliente, la reducción de la rotación de personal y la mejora de la calidad de la atención.

Finalmente, la fisioterapia ha demostrado ser una herramienta de múltiples usos y de gran eficacia en la recuperación postquirúrgica y en la mejora de la cicatrización del tejido tegumentario, lo que amplía su aplicación dentro del campo estético. Pérez y Rodríguez (2018) destacaron el impacto positivo de la fisioterapia en la reparación de tejidos y la recuperación funcional, apoyando la integración entre estética y rehabilitación resaltando el papel tan importante que tienen las constantes capacitaciones a los trabajadores para realizar el paso a paso de cada proceso mediante el uso de nuevas tecnologías a fin de que el resultado sea el bienestar tanto físico como psicológico de las personas que buscan una atención pronta y efectiva.

Marco Teórico

En el contexto del sector salud, la capacitación y el liderazgo son elementos esenciales para garantizar la eficiencia operativa y la calidad en la atención al usuario. La gestión del talento humano representa uno de los pilares fundamentales en el funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud, dado que impacta directamente en el desempeño del personal y por ende, en la satisfacción del paciente. Según Chiavenato (2020), la gestión humana debe estar orientada a optimizar las capacidades del personal mediante el desarrollo de competencias técnicas, actitudinales y organizacionales, enmarcadas en un proceso continuo de mejora.

La capacitación del personal no solo responde a una necesidad institucional de mantener actualizadas las competencias laborales, sino también a una obligación ética de garantizar un servicio seguro, efectivo y humanizado. En este sentido, García Solarte et al. (2010) señala que una adecuada planificación y ejecución de procesos de formación permite mejorar la eficiencia organizacional, incrementar la motivación del personal y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos. En particular, en áreas como la fisioterapia, la medicina general y los laboratorios clínicos, la actualización constante de conocimientos es indispensable debido al dinamismo tecnológico y científico del sector.

Maslow, A. H. (1943), en su teoría de la motivación identifica factores fisiológicos, sociales, seguridad, reconocimiento y autorrealización, los cuales deben satisfacer al trabajador con el fin de asegurar condiciones dignas, estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento profesional y reconocimiento en el desarrollo de sus actividades. Por otra parte Frederick Herzberg (1959) menciona factores que pueden generar insatisfacción como el salario, condiciones físicas, políticas de la empresa, etc, de igual manera aquellos factores que pueden

generar satisfacción como logros, reconocimientos, responsabilidad con el fin de mejorar la rentabilidad y calidad en la prestación del servicio.

Así mismo, el liderazgo juega un papel determinante en la consolidación de entornos laborales positivos que fomenten el aprendizaje, la innovación y la mejora continua. De acuerdo con Bass y Avolio (1994), el liderazgo transformacional es el modelo más eficaz en organizaciones de alta demanda, como lo son las instituciones de salud, ya que promueve la visión compartida, la comunicación abierta y el desarrollo del potencial humano. En esta línea, Bandura (1997), desde su teoría del aprendizaje social, resalta la importancia del modelamiento conductual y la observación de prácticas exitosas como medios para fomentar el cambio y el crecimiento profesional.

El vínculo entre capacitación, liderazgo y calidad en la atención ha sido objeto de múltiples investigaciones. La evidencia sugiere que el personal que recibe formación continúa no solo mejora su desempeño técnico, sino que desarrolla habilidades blandas como la empatía, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Pérez y Rodríguez (2018) destacan cómo en el ámbito de la fisioterapia, la incorporación de nuevas tecnologías, técnicas de recuperación y métodos estéticos exige profesionales capacitados que comprendan integralmente el proceso terapéutico y su impacto en el bienestar del paciente.

A nivel institucional, un programa de formación exitoso debe partir de un diagnóstico de necesidades, considerar las particularidades del entorno organizacional y estar alineado con la misión y visión. Según Cuesta Santos (2010), una gestión del conocimiento eficaz permite transformar la información y la experiencia del personal en capital organizacional, generando valor tanto para los colaboradores como para los usuarios del servicio. La incorporación de

buenas prácticas del sector salud junto con mecanismos de seguimiento y evaluación, garantiza la sostenibilidad de las estrategias de desarrollo humano implementadas.

Marco Legal

La gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicios de salud en Colombia, están reguladas por un conjunto de disposiciones legales que obligan a las instituciones a implementar procesos de formación continua, liderazgo organizacional y mejoramiento de competencias del personal. Este marco legal busca asegurar que los servicios prestados sean seguros, oportunos y con altos estándares de calidad, en concordancia con los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Ley 100 de 1993 establece las bases del sistema de salud en Colombia, señalando que los servicios deben prestarse con calidad, eficiencia y equidad. En su articulado se promueve la profesionalización del talento humano y su adecuada formación como eje fundamental para garantizar el derecho a la salud. Esta norma da origen a una estructura de supervisión sobre la calidad de los servicios, que incluye la evaluación de la competencia del personal que los presta.

Complementariamente, la Ley 1438 de 2011 reforma el sistema y refuerza la necesidad de implementar procesos permanentes de educación continua para los trabajadores del sector salud. Esta norma introduce un enfoque de atención integral centrado en el usuario, lo que implica contar con personal capacitado tanto en conocimientos técnicos como en habilidades interpersonales y de gestión. En este sentido, la formación del talento humano es un componente estratégico del aseguramiento de la calidad.

Por su parte, la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social establece los requisitos esenciales para la habilitación de los servicios de salud en Colombia. En ella se definen criterios estrictos respecto a la idoneidad del talento humano, incluyendo la exigencia de procesos documentados de inducción, capacitación y evaluación de competencias

laborales. Esta resolución obliga a todas las IPS a demostrar que sus profesionales cuentan con formación actualizada y adecuada a los servicios que prestan.

A nivel laboral, el Decreto 1072 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, obliga a las empresas a implementar programas de bienestar laboral, desarrollo profesional y capacitación técnica, integrados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), este sistema promueve ambientes laborales seguros, pero también establece lineamientos para el crecimiento profesional del trabajador como medida preventiva ante riesgos psicosociales.

Así mismo, la Resolución 0312 de 2019 define los estándares mínimos del SG-SST, en los que se contempla la formación continua como un elemento obligatorio para garantizar la salud física, mental y social de los trabajadores. Esto incluye capacitaciones en manejo del estrés, habilidades comunicativas, autocuidado y prevención de errores en la atención clínica, lo cual impacta en un mejor clima organizacional y una atención más humanizada.

De manera transversal, la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el ejercicio profesional de la psicología, puede aplicarse de forma indirecta al fomentar entornos de trabajo saludables, liderazgos positivos y programas de acompañamiento psicosocial dentro de las instituciones.

Cabe destacar que el Código Sustantivo del Trabajo también establece en sus artículos 92 al 95 la obligación de los empleadores de facilitar la formación complementaria de sus trabajadores, ya sea directamente o a través de entidades capacitadoras externas, lo que legitima los planes institucionales de formación continua como parte integral del contrato laboral.

Como se indicó anteriormente, el marco legal colombiano exige la capacitación y el desarrollo de competencias en los profesionales del sector salud como garantía de calidad en la atención y como un requisito para asegurar un servicio óptimo y eficiente. Estas normas regulan

la capacitación y evaluación de competencias dentro de las instituciones prestadoras de salud, asegurando que el personal esté adecuadamente preparado para cumplir con estándares de calidad y seguridad en la atención.

Metodología

Con el fin de realizar un análisis completo sobre las estrategias de capacitación y desarrollo laboral de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S, se destaca la importancia de seleccionar métodos de investigación adecuados que se adapten mejor a lo que se desea encontrar, optando así por una metodología mixta la cual nos permite abordar los enfoques desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo , aprovechando así sus fortalezas que sumadas disminuyen las debilidades de cada tipo de investigación. (Hernández, 2014, p.536).

Tipo de investigación: Mixta

Este tipo de investigación con enfoque mixto nos permite integrar métodos cualitativos y cuantitativos, puesto que se requiere hacer un levantamiento de información donde se recopilan diferentes factores, procesos institucionales ya establecidos, datos relevantes y opiniones personales logrando así una óptica más real de la percepción y desempeño de las estrategias de capacitación y desarrollo laboral aplicadas en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S.

Diseño de la investigación: Descriptivo

Este tipo de investigación se enfoca en identificar, describir, caracterizar y proponer las estrategias de capacitación y desarrollo laboral sin intervenir directamente en las actividades ya ejecutadas en la empresa.

Población y muestra

La empresa IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S está conformada por un total de nueve (9) colaboradores los cuales cuentan con modalidad de contrato laboral directo y modalidad de contrato OPS considerándose así una empresa pequeña, es por ello que se tomará una muestra equivalente a la totalidad de los integrantes que desarrollan sus actividades dentro

de la IPS. De esta manera se obtendrán estadísticas completas sobre las opiniones que tienen acerca de las estrategias de capacitación y desarrollo laboral actuales en la empresa.

Técnicas de recolección de datos: Encuesta

La aplicación de la encuesta permitirá obtener información completa por parte de los trabajadores de la IPS, para ello se realizarán preguntas cerradas de opción múltiple (cuantitativas) y preguntas abiertas (cualitativas) que permitirá conocer más sobre sus opiniones, percepciones, sugerencias, necesidades o nivel de satisfacción frente a las estrategias de capacitación y desarrollo laboral de la empresa. Al ser una investigación mixta los datos arrojados se abordarán desde un punto de vista cuantitativo mediante la encuesta realizada y su respectivo análisis se realizará con un enfoque cualitativo con los resultados obtenidos.

Dentro de nuestro instrumento de recolección de información las preguntas se clasifican en levantamiento de datos a través de respuestas de opción múltiple, percepciones en una calificación de 1 a 5 y observaciones a través de preguntas abiertas.

Esta encuesta se aplicará a través de un formulario digital (forms) con la siguiente estructura:

Dirigida a: Trabajadores de la IPS

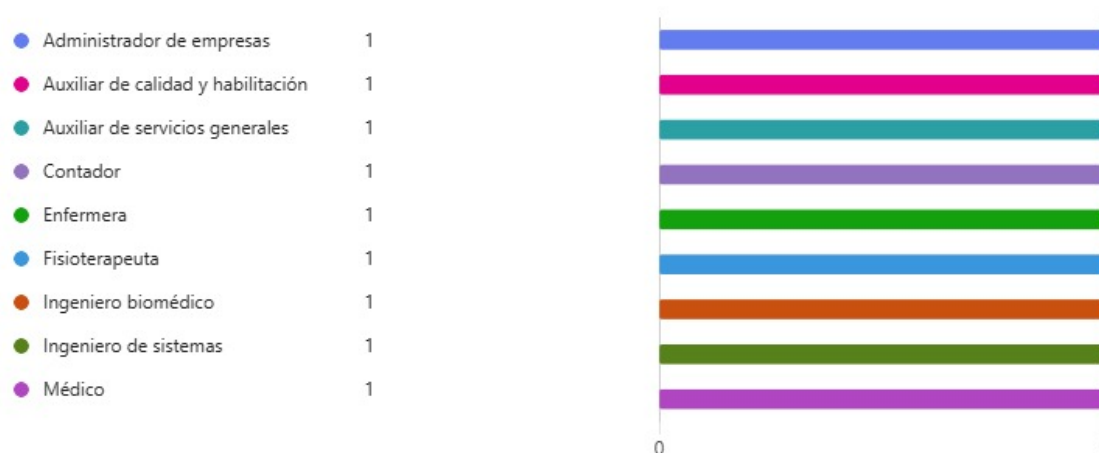
Objetivo de la encuesta: recolectar datos medibles y diferentes percepciones sobre los procesos de capacitación y desarrollo laboral en la IPS.

Resultados

La encuesta se aplicó por medio digital a la totalidad de los empleados con la ayuda del administrador de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. lo que facilitó la participación por parte de todos los trabajadores en la recolección de la información.

Figura 1

Datos por Funciones o Cargos



Nota. Listado de cargos.

La encuesta fue aplicada a la totalidad de los trabajadores de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. identificando así las diferentes áreas profesionales que laboran dentro de la misma, permitiéndonos conocer cómo está conformado el equipo de trabajo y el enfoque de formación complementaria que tiene el plan de capacitación.

Figura 2

Datos de Tipo de Contrato



Nota. Tipos de contratos.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, se evidencia que el 78% del personal que labora en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. se encuentra vinculados bajo la modalidad de prestación de servicios (OPS), y solo el 22% cuenta con un contrato directo.

Figura 3

Datos de antigüedad

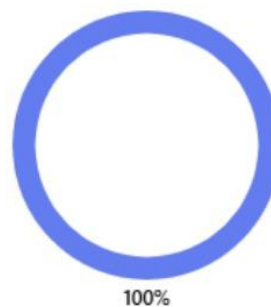


Nota. Tiempo de antigüedad de los trabajadores en la IPS.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, el 56% de personal cuenta con mayor antigüedad dentro de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S con una duración de 1 a 3 años, mientras que el 44% tiene una antigüedad menor a 1 año. Teniendo en cuenta que la IPS lleva constituida alrededor de 5 años esto nos muestra que el equipo de trabajo está en proceso de adaptación y desarrollo de la entidad.

Figura 4*Datos de las Estrategias de Capacitación*

● Si	9
● No	0

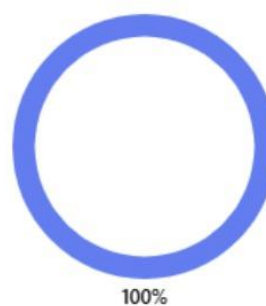


Nota. Conocimiento de las estrategias de capacitación.

El 100% de las personas encuestadas afirmaron conocer las estrategias de capacitación y desarrollo laboral que tiene la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S, demostrando así que existe una noción general sobre las acciones formativas complementarias que se desarrollan.

Figura 5*Datos de Periodicidad de Capacitación*

● 1 a 3 veces	9
● 4 a 5 veces	0
● Más de cinco	0
● Nunca	0



Nota. Numero de capacitaciones recibidas en un año.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 100% del personal ha recibido de 1 a 3 capacitaciones durante la ejecución de sus actividades en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S, lo que genera competitividad en el desarrollo de las actividades.

Figura 6

Datos de Satisfacción de la Capacitación Recibida



Nota. Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 100% del personal calificaron como totalmente de acuerdo (5) afirmando que las capacitaciones recibidas sí estuvieron alineadas o relacionadas con las funciones que desempeñan dentro de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S

Figura 7

Datos de Desempeño



Nota. Mejoramiento de desempeño dentro de la IPS.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 100% del personal calificaron como totalmente de acuerdo (5) afirmando que la información recibida durante la capacitación es amplia y generó un impacto positivo en su desempeño en las actividades diarias dentro de la IPS Físio Estética Centro Terapéutico S.A.S

Figura 8

Datos de Calidad



Nota. Percepción de la temática recibida en la capacitación.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 100% del personal calificaron como totalmente de acuerdo (5) afirmando que las capacitaciones recibidas están alineadas con los estándares del sector salud, demostrando que actualmente se tiene un correcto enfoque en la actualización de conocimientos, nuevas técnicas y cumplimiento normativo ante los entes de control.

Figura 9

Datos de Actualización en Tecnologías



Nota. Formación en tecnologías.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 100% del personal calificaron como totalmente de acuerdo (5) afirmando que las capacitaciones recibidas ofrecen formación en tecnologías avanzadas relevantes para su área de trabajo, demostrando así innovación en sus equipos e impactando así en la calidad del servicio prestado.

De las preguntas 10, 11 y 12 se evidencian las siguientes percepciones, opiniones y sugerencias:

- Aspectos por mejorar: el 44,4% de los encuestados manifiestan no tener ninguna observación y el 22,2% indican que las estrategias de capacitación y desarrollo están acordes a las necesidades de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. Sin embargo, el 33,4% de los encuestados sí manifestaron tener aspectos por mejorar como una mayor disponibilidad de presupuestos, realizar las capacitaciones en el lugar de trabajo y tener una actualización de nuevas políticas y normativas del sector salud que sean aplicables a los procesos de la empresa.

- Impacto en la satisfacción y calidad: Cada uno de los encuestados manifestaron respuestas diversas, sin embargo, todos se enfocan en tres temas principales, como lo son la calidad y agilidad del servicio prestado, la satisfacción y fidelización del cliente, y el compromiso por parte de los trabajadores al estar más preparados, todas éstas impactan de manera positiva en la visibilidad e imagen de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S

reforzando así la importancia de la implementación, seguimiento y control del plan de capacitación y desarrollo de personal.

- Sugerencias: Se evidencia que el 55,6% del personal manifiestan la necesidad de la implementación de incentivos como bonos o reconocimientos a la labor que realizan teniendo en cuenta la calidad del servicio y el buen desempeño de sus funciones, el 11,1% manifiesta la importancia de actualizar las capacitaciones en temas de rehabilitación, el 11,1% indica la importancia de habilitar nuevas especialidades dentro de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S y el 22,2% no tienen sugerencias.

Análisis general de la encuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S se obtuvo una visión amplia y suficiente sobre las percepciones de los trabajadores frente a las estrategias de capacitación y desarrollo laboral, de manera general se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores actuales conocen y reciben capacitación de diferentes entidades, en las cuales su temática es acorde y contribuye con las actividades a desarrollar en cada uno de los ámbitos del sector impactando positivamente en el desempeño de sus funciones, la calidad de la prestación del servicio a los usuarios y el cumplimiento de los estándares del sector salud y entidades de control.

No obstante, se identificaron algunas debilidades importantes: en el ámbito administrativo se evidencia falta de organización, planificación, control, seguimiento y desarrollo de un cronograma estructurado que refleje la ejecución e implementación de dichas capacitaciones, estas actividades son fundamentales para garantizar que los procesos formativos complementarios desarrollados dentro de la institución cumplan con los objetivos organizacionales y estén acorde con los lineamientos establecidos siguiendo así su cronología

correspondiente. En el proceso de Talento humano se evidencia la falta de un programa de compensación que motive a los trabajadores, autores como Locke & Latham (2002) destacan que metas específicas y desafiantes estimulan el esfuerzo y mejoran el rendimiento estableciendo objetivos medibles en los programas de desarrollo profesional, considerando que los incentivos propuestos estén vinculados a evaluaciones periódicas y calificaciones de proveedores de acuerdo con el cumplimiento de sus actividades planteadas.

Maslow (1943) en su teoría plantea que las personas se motivan progresivamente al satisfacer necesidades básicas (fisiológicas, seguridad), sociales (afiliación), y superiores (reconocimiento, autorrealización). De igual manera, Herzberg, F. (1959) distingue factores motivadores que promueven satisfacción laboral de aquellos factores higiénicos que al descuidarse pueden generar insatisfacción, su aplicación práctica permite estructurar planes de formación que atiendan necesidades básicas junto con aspiraciones de desarrollo, con base en ello, se propone un sistema de incentivos los cuales están alineados a la empresa objeto de estudio, tales como:

- Reconocimiento frente a sus compañeros y la comunidad resaltando su labor como empleado del mes a través de carteleras y redes sociales.
- Reconocimiento semestral a aquellos trabajadores que demuestran sentido de pertenencia, empatía y compañerismo, este trabajador será seleccionado por sus compañeros de trabajo.
- Compensatorio mensual a quienes superen las metas establecidas sin perder la calidad del servicio.
- Bono sorpresa para el trabajador que apruebe con el mayor porcentaje la evaluación post capacitación, este beneficio podrá compartirlo con un acompañante.

- Bono educativo del 20% en formación complementaria para los trabajadores que cuenten con más de tres años de antigüedad en la empresa.
- Flexibilidad en los horarios para los empleados que se encuentren estudiando.
- Plan de crecimiento laboral para que los trabajadores puedan ascender dentro de la empresa.
- Día libre al año por su celebración especial.

Conclusiones

Mediante la ejecución de este proyecto se logró analizar las estrategias de capacitación y desarrollo laboral en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S. por medio de una metodología mixta que permitió obtener información precisa con enfoque cuantitativo y cualitativo conociendo así las percepciones de los trabajadores, se identificó que la IPS actualmente no cuenta con herramientas estructuradas para gestionar sus capacitaciones por lo cual se reconoce la necesidad de elaborar e implementar un plan estructurado donde se definan los objetivos, cronograma, metodologías, evaluación post-capacitación, plan de incentivos y compensación. Igualmente, los trabajadores reconocen que las actividades de formación que han recibido no siempre son gestionadas por la IPS, provocando que no todas estén directamente relacionadas con los objetivos estratégicos o con las actualizaciones normativas del sistema de salud, lo que puede limitar su impacto en el desarrollo de la prestación del servicio, con la implementación de estas herramientas se busca una oportunidad de mejora dentro de los procesos, estructura, planificación, evaluación y control, para llevar así una trazabilidad de las actividades formativas brindadas e impactar positivamente en la satisfacción del paciente y calidad del servicio.

Con la implementación de la encuesta los trabajadores manifestaron que las capacitaciones recibidas están alineadas a sus funciones y desempeño de las actividades diarias, las cuales impactan directamente en la satisfacción del cliente y calidad del servicio prestado, permitiendo agilidad en la realización de los procedimientos y generar mayor recuperación del paciente basados en un diagnóstico acertado se espera una mayor fidelización del usuario hacia la institución, es por ello que la gestión directa de la capacitación constituye un eje estratégico

para garantizar la calidad del servicio en el sector salud y el registro continuo permite relacionar los objetivos con los resultados esperados.

De acuerdo con lo expuesto se puede argumentar que, si la IPS pone en práctica las oportunidades de mejora identificadas anteriormente podrá fortalecer su gestión del talento humano y cumplir con los lineamientos exigidos en la normatividad tal como se relaciona en el Decreto 1072 de 2015 donde se resalta la importancia de implementar programas de bienestar laboral, desarrollo profesional, capacitación técnica, de habilidades interpersonales y de gestión, con el fin de prestar un servicio más eficiente al usuario y fomentar el compromiso de sus colaboradores. Esta gestión en la IPS no solo responde a una necesidad técnica o ética, sino que se configura como una condición indispensable para la sostenibilidad, la innovación y la competitividad organizacional en el contexto actual del sector, reconociendo la importancia de establecer vínculos claros entre las estrategias de capacitación y desarrollo laboral con los objetivos institucionales y los indicadores de desempeño, permitiendo evaluar el rendimiento de forma objetiva y dirigir los incentivos hacia comportamientos que impulsan la productividad, la calidad del servicio y el cumplimiento de metas. Los reconocimientos públicos, flexibilidad horaria, y apoyo educativo fortalecen el sentido de pertenencia y el compromiso del talento humano.

Recomendaciones

A partir del análisis obtenido en el presente documento se proponen las siguientes recomendaciones con el objetivo de fortalecer la estructura administrativa del proceso de capacitación y desarrollo laboral dentro de la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S:

Diseñar un cronograma estructurado donde se contemple el 100% de los trabajadores, el cual incluya objetivos de capacitación, fechas, temáticas y módulos, metodologías (virtual, presencial o mixta), participantes o población objetivo, responsables e indicadores de evaluación, permitiendo así responder a las necesidades identificadas del 33% de los cargos, garantizando su periodicidad y cobertura total dentro de la IPS.

Implementar nuevas temáticas y talleres actualizados en normatividad vigente que estén alineados a la misión, visión y objetivos estratégicos de la IPS, contribuyendo así al cumplimiento de los estándares del sector salud, entidades de control y fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades blandas de cada uno de los trabajadores en pro de la mejora continua, posicionamiento en el sector y calidad del servicio prestado dando respuesta a las necesidades planteadas por el 22,2% de los encuestados.

Implementar metodologías de capacitación cómoda, accesible y acorde con las necesidades identificadas en el desarrollo de sus actividades, tales como: sesiones cortas en el lugar de trabajo, horarios flexibles, talleres vivenciales o virtuales, simulaciones prácticas y de aprendizaje autónomo o guiado. Garantizando la participación activa del 100% de los trabajadores, disminuyendo las barreras de acceso y aprendizaje continuo sin importar el tipo de vinculación con la IPS, incluyendo de esta manera al 56% de los trabajadores quienes actualmente están siendo capacitados por entidades externas.

Desarrollar alianzas con entidades como SENA, Cajas de Compensación Familiar, Secretaria de Salud, entre otras, con el fin de acceder a programas de formación complementaria, interadministrativas, de actualización, de competencias técnicas específicas o transversales, que permitan ampliar su proceso formativo y promover el crecimiento profesional y personal de cada uno de sus trabajadores.

Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento periódico aplicables al 100% de las capacitaciones para así obtener retroalimentación post-capacitación, evaluar su impacto e identificar el porcentaje de error con el fin de realizar ajustes oportunos a futuras intervenciones, asegurando que cumpla con los estándares de calidad establecidos, siendo acordes con los objetivos y necesidades identificadas en la IPS Fisio Estética Centro Terapéutico S.A.S.

Implementar un plan de incentivos y compensación estructurado que incluya al 100% de los trabajadores donde se dé reconocimiento al 40% en competencias transversales (habilidades blandas) y un 60% en competencias técnicas (habilidades duras) de los trabajadores, verificando que esté alineado al cumplimiento de las metas, objetivos institucionales y basándose en criterios medibles según su desempeño, con ello, se puede garantizar un mayor compromiso, sentido de pertenencia, orientación a resultados y mejoramiento del clima laboral.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión de Recursos Humanos*. 7ª edición.
- García Solarte, M., et al. (2010). *Gestión Humana en la Organización*. 2ª edición.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work (2nd ed.)*. John Wiley & Sons.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). *Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey*. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Moncayo Moreno, M. C. (2016). *Complicaciones en pacientes por el uso de sustancias moderantes con fines estéticos*. Universidad de Guayaquil.
<https://repositorio.ug.edu.ec/items/66c2f7f9-1dd2-48e0-a8ec-a724c36f7e8c>
- Pérez, J., & Rodríguez, L. (2018). *Aporte de la fisioterapia en la cicatrización del tejido tegumentario*. Fundación Universitaria María Cano.
<https://repositorio.fumc.edu.co/handle/fumc/211>
- Revista Sanitaria de Investigación. (2024). *Fisioterapia y estética: Un nuevo campo para los profesionales de la fisioterapia*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/fisioterapia-y-estetica-un-nuevo-campo-para-los-profesionales-de-la-fisioterapia>
- Ribas, P. R. A., & Moura, D. F. M. (2021). *Intercorrências nos procedimentos estéticos corporais: Relato de experiencia*. *Research, Society and Development*, 10(10), e103101019235. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/23507>

Suárez, P. (2024, septiembre 20). *Capacitación empresarial: ¿Por qué es importante tener un plan?* Revista Recursos Humanos.

<https://revistarecursoshumanos.com/2024/09/20/capacitacion-empresarial-por-que-es-importante-tener-un-plan/>

Universidad Europea. (2024). *Los procedimientos médico-estéticos faciales generan ansiedad y estrés en los estudiantes durante su ejecución.*

<https://universidadeuropea.com/noticias/procedimientos-medico-esteticos-faciales-generan-ansiedad-estres>

Apéndices

Apéndice A.

Modelo de encuesta

Encuesta sobre Capacitación y Desarrollo del Talento Humano en la IPS Físio Estética
Centro Terapéutico S.A.S.

1. ¿Cuál es su cargo actual dentro de la IPS?
 - a. Ingeniero de sistemas
 - b. Ingeniero biomédico
 - c. Contador
 - d. Fisioterapeuta
 - e. Médico
 - f. Enfermera
 - g. Auxiliar de servicios generales
 - h. Auxiliar de calidad y habilitación
 - i. Administrador de empresas
2. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente?
 - a. Contrato directo
 - b. Contrato por prestación de servicios (OPS)
3. ¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en la IPS?
 - a. Menos de 1 año
 - b. 1 a 3 años
 - c. 4 a 6 años
 - d. Más de 6 años

4. ¿Conoce usted las estrategias de capacitación y desarrollo laboral que maneja actualmente la IPS?
- Si.
 - No
5. ¿Cuántas veces ha recibido capacitación desde que trabaja en la IPS?
- 1 a 3 veces
 - 4 a 5 veces
 - Más de cinco
 - Nunca

Responda las siguientes preguntas de 1 a 5, considerando que:

- No aplica /Nunca.
- En desacuerdo.
- Medianamente estoy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.
- ¿Considera que la temática de la capacitación recibida estuvo relacionada con sus funciones?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- ¿Considera que la capacitación recibida le ayudó a mejorar su desempeño en las actividades diarias?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Considera que la capacitación recibida en la IPS está alineada con los estándares del sector salud?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿La empresa ofrece formación en tecnologías avanzadas relevantes para su área de trabajo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ¿Qué aspectos considera que se deberían mejorar en las estrategias de capacitación y en los programas de formación actuales?

11. ¿Cómo cree que la capacitación puede impactar en la satisfacción del paciente y la calidad del servicio?

12. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el proceso de capacitación y desarrollo laboral?
