



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SALUD EN
COLOMBIA**

ENSAYO ARGUMENTATIVO

DIPLOMADO EN SOG CALIDAD

ENFERMERÍA IX

INTEGRANTES

NAYELIS POSADA VILLALBA

ALAN PALENCIA MARTELO

LILLY BÁRCENAS PUERTA

CARTAGENA/ BOLIVAR

23/06/2023

Actualmente, se hace referencia al término talento humano al administrar el área de recursos humanos, donde se gestiona y desarrollan las capacidades, conocimientos y destrezas de las personas dentro de una organización. **(1)**. dicho este concepto el talento humano es parte fundamental de cualquier empresa o institución, por lo que este trabajo no es ajeno a este aspecto conceptual general y el cuál es capaz de buscar una línea fundamental del mismo, también queda destacar que nos enfocaremos exactamente en el talento humano en salud y todo aquello que en la misma temática se constituye como un recurso esencial de las instituciones para seguir capacitándose como un personal capto y capaz. Por tal motivo es fundamental saber acerca de un estándar de calidad para el talento humano o personal de salud debido a que ello surge las habilitaciones de los servicios en salud de manera global y por los cuales se garantiza de manera específica o nacional la seguridad y beneficios de los pacientes, queda destacar que nuestro enfoque de estudio es de tipo analítico y argumentativo por lo que buscamos mediante comparaciones y teorías de ajuste temático la objetividad y respuesta a la pregunta final de nuestro ensayo. Existe relación entre la variable gestión del que talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en Colombia.

La gestión de talento humano es un elemento fundamental el desenvolvimiento de las funciones que llevan al éxito a las organizaciones. En la actualidad, el capital humano ha tomado una gran importancia en virtud de garantizar la eficiencia en la operatividad de las empresas, es por ello, que la dirección y organización del talento humano juega un papel fundamental para la obtención del éxito en las organizaciones. La actividad humana es un elemento que no se puede prescindir en el mundo de la empresa, de tal forma que el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías.

En la actualidad también podemos ver como la tecnología está revolucionando rápidamente la industria de la salud y la capacitación del mismo, siendo así el talento humano el único que debe adaptarse y estar al tanto de los avances científicos y tecnológicos. Esto implica

adquirir nuevas habilidades, como el manejo de equipos médicos sofisticados, la interpretación de datos de salud y el uso de sistemas de información clínica. También es esencial destacar que el talento humano en salud no solo se limita al personal que brinda servicios médicos, sino que también abarca profesionales en roles de gestión y administración en organizaciones de salud. Estos individuos son responsables de la planificación estratégica, la asignación de recursos, la coordinación de equipos y la gestión eficiente de los servicios de salud, por lo que no son los sistemas por sí solos los capaces de humanizar y de redistribuir de manera muy racional la prestación de los recursos es aquí donde nos adentramos de manera específica a las ideas fundamentales.

Es importante establecer los estándares de talento humano cuando hablamos de la habilitación de los servicios en salud pues este es crucial para garantizar la calidad de la atención prestada y la satisfacción de los pacientes, de este modo es solo como se puede promover de manera eficiente el acceso a los servicios de salud que son prestados en las instituciones, es por ello que el talento humano en el sector salud desempeña un rol fundamental en la prestación de servicios seguros, en el cual se destaca en su nivel de conocimiento y capacitación ya que estos criterios tienen un impacto directo en la calidad de la atención prestada por el personal sanitario. Además de una educación continua de parte de este.

En Colombia existe una reglamentación sobre el personal de la salud desde 1975 con el Decreto 056, en 1977 el Decreto 2905, en 1992 el Decreto 1849, en el 2002 la Ley 789 y en el 2007 la Ley 1164 de Talento Humano en Salud. Esta última ley define que "la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe caracterizarse por el logro de los mayores beneficios posibles en la formación y la atención [...]"; también relaciona "el ejercicio idóneo de competencias propias de cada profesión u ocupación en salud con la satisfacción y mejoramiento de la salud de los usuarios de los servicios". La Ley 1438 del 2011, que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), establece que "el Ministerio de la Protección Social, [...] definirá la política de Talento Humano en Salud que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones del área de la salud, en coherencia con las necesidades de la población colombiana, las características y objetivos del SGSSS". (3)

La capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias y en Colombia para desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, el personal debe contar con el conocimiento necesario para poder demostrar competitividad dentro del mismo sector, como pudimos observar anteriormente dentro de todo el recorrido, se ha podido percibir que ha existido una conjunción tanto de un marco académico, legal y tecnológico donde de igual forma cada ejercicio de un empleado dentro de su profesión en el sector de la salud en este proceso apoya al mejoramiento personal y profesional e incluso mejora el clima o ambiente laboral porque permite que el talento humano sienta que es parte importante de la empresa y que esta se preocupa por el desarrollo que tienen dentro de la organización. Cabe destacar que dentro de este ensayo que nos identificamos con una resolución hecha a la salud en Colombia, la cual es conocida, como la: 3100 de 2019 la cual establece dentro de nuestro estándar sistemático (Estándar del talento humano) que es necesario contar en los servicios de salud con formación continua en aspectos integrales de salud. (5)

A Diario se pueden evidenciar las múltiples quejas en los servicios de salud por la deficiencia en la atención prestada al público, pese a la existencia de lineamientos indican los requisitos mínimos para garantizar una buena atención, estos no parecen ser acogidos en los centros de salud e IPS de Colombia. Los que nos lleva a las siguientes interrogantes. ¿La normativa no es aplicada en los servicios que se encuentran habilitados?, ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y su desempeño laboral?, ¿los sistemas de verificación son muy flexible?

La capacidad resolutoria del talento humano está asociada tanto a los procesos de formación como a las condiciones y características de la organización, gestión e incentivos de las instituciones y servicios de salud, factores que se retroalimentan y afectan mutuamente. La baja capacidad resolutoria tiene efectos negativos en la calidad y la oportunidad de los servicios, por demoras, trámites y remisiones innecesarias, que impactan los resultados o desenlaces en salud de las personas. También se afecta la credibilidad y confianza de los pacientes frente a las instituciones y la idoneidad del talento humano, lo cual retroalimenta los factores antes descritos generando una espiral negativa en todos estos aspectos. De igual forma, la baja capacidad resolutoria, particularmente en el componente primario de atención, implica que el talento humano involucrado en estos servicios, constituido básicamente por

auxiliares, técnicos y profesionales no especialistas, no se está gestionando de manera óptima, lo que implica unas “pérdidas” importantes del capital humano más abundante en el sistema de salud. (6)

También actualmente podemos notar que existen varios factores que de manera directa o indirecta influyen en el rendimiento laboral del personal de sanitario, los cuales generan daño en la salud física y psicológica de este personal e interfieren en la calidad del cuidado a su vez también la atención hacia los pacientes, a parte de los factores antes mencionados encontramos que en los servicios de salud también se logra observar la existencia de una gran sobrecarga laboral ya sea por demasiadas asignaciones y poco personal o por la gran afluencia de pacientes. Es evidente que para las instituciones de salud el mantener al personal con un buen rendimiento y satisfecho es todo un reto pues a diario el personal se enfrenta al estrés u otras complicaciones propias de su trabajo. (7)

Además de conformar un equipo multidisciplinario, es importante el adoptar un enfoque de competencias sobre los procesos de formación y gestión del desempeño del talento humano. Este enfoque constituiría un vínculo entre las necesidades de la población, el requerimiento de los servicios, las expectativas del personal de salud y los procesos de formación, todos estos elementos son cruciales para avanzar en el desarrollo.

Según la ley 3100 de 2019 para habilitar un servicio de salud, se deben garantizar que este cuente con los requisitos mínimos que sea oportuno, y de calidad. Por tanto las instituciones deben cumplir con lo establecido en la norma: talento humano calificado, certificado y competente de acuerdo al área que se le requiere según esta descrito en la norma ,adicionalmente debe contar con una infraestructura adecuada según lo estipulado de igual manera contar con la dotación, los medicamentos, dispositivos biomédicos e insumos para garantizarle al paciente una buena atención de manera integral y los procesos prioritarios según aplique a su servicio de salud contar con toda la información documentada , historia clínica y registros donde se evidencie toda la atención prestada, interdependencia de servicios con la finalidad de contar con servicios apoyo para su institución (8)

De acuerdo con lo descrito anteriormente es de obligatorio cumplimiento para todas las instituciones que quieran prestar servicios de salud, por el cual se verifica el cumplimiento de la capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, y por último el

técnico administrativo. El cual representa la capacidad de las instituciones de prestar un buen servicio en salud seguro que garanticen el gocé pleno de esta.

Si en la norma 3100 Se establecen los criterios necesarios para la selección pertinentes del talento humano de las instituciones porque existen tantas fallas y quejas de los pacientes acerca del personal prestador deservicio. Actualmente se puede evidenciar Falta de escrutinio frente a la documentación necesaria de los prestadores para ser Contratados en las instituciones, de alguna forma las empresas han bajado de exigencia en su proceso de Selección y capacitación de estos prestadores, el cual se ve evidenciado en sus actuaciones en el quehacer diario, con esto podemos afirmar que realmente las instituciones prestadoras de servicios de salud no están contratando un personal adecuado para la prestación de dichos servicios, al hacer una comparación con otros países podemos notar que a diferencia de Colombia se puede comparar que estos la calidad de la asistencia de los profesionales en la atención de los pacientes va acorde con la formación del profesional. Dónde podemos resaltar la formación completa, actualizada Y constante frente a los avances de la medicina.

Esto nos lleva a una nueva incógnita, si el problema es la educación o formación continua en Colombia o es que el talento humano no se capacita e ignora el hecho de mantenerse actualizado frente a los avances.

Si bien sabemos que la educación en otros lugares diferentes a Colombia es más estrictas y rigurosas, sin embargo, esto no debe ser un factor para que el personal de Colombia se encuentre desactualizado y no se capacite. Por ende, es deber tanto del personal como de las instituciones donde estos laboren el capacitarlos constantemente para garantizar así, un buen servicio de salud con calidad a los ciudadanos.

Un estudio realizado en Colombia el cual determinó Respecto a las capacitaciones propiamente dichas era necesario determinar si las empresas objeto de estudio habían definido un plan estratégico de capacitación, se encontró que 15 de ellas (56%) cuenta con uno. Asimismo, se evidencia que existe un plan de formación en el 24% y un plan de carrera en el 16% de la muestra; igualmente la regresión lineal permitió conocer que las empresas que cuentan con ese plan estratégico de capacitación tienen como derrotero un plan estratégico de gestión humana. (9) por lo tanto se determina que la capacitación del talento humano permite aportar nuevos conocimientos a los empleados, no solo de un tema en

específico sino en general, para que pueden desenvolverse de una manera adecuada en la empresa, esta es una de las fuentes que permite que la empresa genere más ingresos y ayuda a que los empleados estén informados sobre la empresa en general y sus acontecimientos en el día a día, y tener conocimientos más amplios acerca de un tema en específico que tenga que ver con su rol dentro de la misma, que ayudará a su función laboral. (10)

Respondiendo a la interrogante de la flexibilidad del sistema en cuanto a los sistemas de verificación en salud, no se puede decir que sean inherentemente flexibles o rígidos ya que su flexibilidad encontró el diseño y la configuración de cada sistema en particular. La verificación y validación de estos sistemas en empresas del sector de la salud permite garantizar que están dentro de los estándares requeridos y que cumplen con las correspondientes. (11) El Sistema de Salud colombiano ha sido evaluado a través de diferentes indicadores, como el Índice de Acceso y Calidad de Atención Médica, que evalúa la calidad de la atención médica en diferentes países. en 2023, Colombia ocupó la posición 39 entre 94 países evaluados. En conclusión, aunque no se encontró información específica sobre la flexibilidad de los sistemas de verificación en salud en Colombia, es evidente que el país cuenta con regulaciones y sistemas de verificación para garantizar la calidad y seguridad de los servicios de salud. (11)

También se resalta la importancia de la capacitación en humanización del personal de la salud en Colombia, debido a que se evidencia la falta de empatía con los pacientes. Como personal de la salud estamos constantemente tratando con personas que se encuentran en un estado de enfermedad, algunas de estas han perdido su independencia puede ser por la etapa de la trayectoria vital en la que se encuentre, por alguna patología, accidente, amputación de un miembro, hemiparesia, parálisis total; entre otras razones que le dificultan a esta persona tener independencia, por esto es fundamental que en las capacitaciones del personal se incluya la importancia de la empatía y la buena comunicación con los pacientes. en que el talento humano se encuentre calificado para prestar un servicio óptimo y de calidad. Es fundamental preservar en el personal el componente del ser, entendemos el humanizar como un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando estos valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados

y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. (12)

En la actualidad podemos ver como los avances en la tecnología han disminuido en ocasiones la necesidad de utilizar el método clínico, lo cual ha favorecido a las expresiones de deshumanización y de mecanización en la relación con el paciente, por eso no podemos olvidar que el cuidado que permite mantener la calidez y la sensibilidad al dolor. Si bien la tecnología nos ha ayudado a mejorar la comunicación, a informar, investigar divulgar, capacitar y lograr mejores diagnósticos o tratamientos, no podemos permitir que esta no haga abandonar la relación profesional -paciente, como una relación persona a persona (13) el personal de la salud siempre se ha caracterizado por observar al paciente más allá de su patología, con el fin de mantener la dignidad de este a través de la atención tratándolo desde una perspectiva holística, integrando así la dimensión psicológica, biológica, social y espiritual del paciente para ayudar a la mejoría del mismo dentro del ámbito hospitalario y comunitario.

Con relación a lo anteriormente dicho es importante la gestión del talento humano, para gestionar procesos cuyo fin es lograr resultados positivos para la organización, por tal razón es importante comprender su valor, el puesto que permite lograr la innovación y un mayor compromiso en su desempeño, lo que contribuye a maximizar la productividad y alcanzar altos niveles de competitividad en las empresas (14). En ese orden de ideas, el talento humano es el eje más importante y central de las instituciones en salud, ya que en la actualidad se ha desencadenado un impacto crucial en el logro de objetivos, porque introducen inteligencia, racionalidad, calidez, y criterio en las decisiones; naciendo así, la idea de tratarlos como recursos organizacionales con talento y mente productiva; su gestión consiste en desarrollar el proceso administrativo o asistencial con enfoque humano para desarrollar un trabajo en equipo con participación activa que colaboren en la institución, esperando alcanzar objetivos individuales e institucionales (15). Esto hace parte del quehacer diario de los profesionales dentro de la institución, puesto que todas las personas requieren de un servicio oportuno, efectivo, eficaz y sobre todo poder brindarles unas condiciones adecuadas en la atención. (16) Es por ello, que nace la necesidad de ver la atención en los servicios de salud como prioridad para poder mejorar procesos de atención e insatisfacción de los clientes externos,

donde los que ofrecen el cuidado lo hagan bajo todas las condiciones y consideraciones como parte del talento humano con capacidades y competencias, siendo el personal de salud una categoría especial, tanto por la compleja formación que requieren los servicios médicos, como por la complejidad de las actividades.

La gestión del talento humano permite aumentar la Innovación del trabajo en el desarrollo del personal de salud y por consiguiente el valor social y económico de la Organización Hospitalaria. En este sentido el conocimiento, la capacidad de gestión y los resultados influyen en la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal (17). se pide que el personal de salud desarrolle el pensamiento crítico, la capacidad de análisis, que considere los elementos de la globalización que afectan los sistemas de salud. Se exige además competencias técnicas de muy alto nivel manteniendo una gran sensibilidad para el trato humano de los individuos que se encuentran en situaciones de salud-enfermedad (18). Además de participar de forma activa en la toma de decisiones, esto refleja que hay factores importantes que posibilitan el bienestar en el empleo como, la confianza, el orgullo, los líderes y demás, consiguiendo de este modo que el bienestar de los individuos incida en la productividad laboral (19). El desempeño en la institución está directamente asociado al realizar una correcta gestión del talento humano, maximizando el potencial laboral, los procesos de aprendizaje y los cambios necesarios para lograr mayor competitividad y sostenibilidad (20).

En Colombia se trabaja para mejorar la gestión del talento humano, dando solución a los nuevos enigmas que rodean al mercado, independientemente de la estructura, individuo o funcionalidad, integración de los procesos administrativos - operativos y las bases para la generación de valor. Lo más adecuado es repensar estos procesos para lograr un mayor éxito en la administración de las organizaciones, tratamiento, dirección y vinculación satisfactoria de personas con competencias relevantes, siendo el potenciador para la consolidación de metas y transformación empresarial (21). Por lo anterior hace referencia a la ausencia en un enfoque correcto; (22) lo que conlleva a una falta en la capacitación, mantenimiento y desempeño del talento humano que, al ser mal administrados, se deja de generar valor, tributando al detrimento de la perspectiva organizacional, reduciendo el crecimiento integral de la organización y desperdiciando talento humano.

El Ministerio de Salud es uno de los sectores más importantes y uno de los pilares para el desarrollo de cualquier país del mundo. Es por tal razón que la selección de las personas para direccionar y administrar este complejo sector requiere de personas con las capacidades, competencias y especialización a nivel gerencial, tanto en niveles estratégicos (Alta Dirección) como en aquellos, en los cuales se encuentran empleados asistenciales, etc. (23). en el sector salud, las personas que han dirigido y administrado, no se han considerado personas idóneas, pues, no cuentan con las capacidades, ni con el perfil para ocupar los cargos o puestos en los cuales han sido designados. Esto afecta la eficiencia del sistema, dada su alta importancia para el país, es necesario disponer de talento humano altamente calificados y con una especialización para asumir funciones y desempeñarlas a la par con las exigencias mundiales, es decir cubrir estándares que permitan brindar una gestión de calidad en la institución (24). De todo lo anteriormente dicho cabe recalcar que el gobierno Colombiano exige a las instituciones prestadoras, políticas de calidad que estén articuladas con la humanización del servicio, esto con el objetivo de que exista organización y se actúe de forma adecuada para lograr satisfacer las necesidades tanto de los usuarios como de del talento humano que prestan el servicio; es conveniente que estas políticas contemplen más afondo la atención humanizada, donde se reconozcan las diferentes facetas de las personas, no solo su enfermedad sino que se tengan en cuenta sus sentimientos y emociones, su vida en sociedad y el significado que tiene la enfermedad(25). Con referente a la medición de la humanización y teniendo Como base la norma ISO 9001:2015 en su numeral 9.1.2 manifiesta que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.(26) En resumen, la propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud está dirigida a los agentes del sector salud en el ámbito público y privado e invita a los diferentes sectores relacionados como la academia y a la comunidad, en ser partícipes activos y comprometidos en la construcción conjunta y permanente de procesos y acciones que favorezcan la satisfacción de las necesidades de salud de la población del país, así como la potenciación de sus logros y características positivas (27). Dónde se propone prácticas para un mejor trato a los pacientes lo cual generara una atención de calidad, mas sin embargo al ser cualidades del ser, se debe tener en cuenta al momento de realizar una selección de personal que el talento humano

escogido tenga dichas características desarrolladas, sin embargo, es completamente necesario mantenerlos actualizados por medio de capacitaciones o talleres prácticos, para recordarles la importancia de un buen trato (28). Si bien en los últimos años se ha presentado un mayor interés por la implementación y el estudio de la humanización de los servicios de salud, aún es necesario ahondar en los aspectos teóricos y prácticos del tema, de tal manera que las estrategias o los programas se centren en la visión integral del ser humano y el respeto por la dignidad humana, vistos desde una mirada amplia y no solo desde la atención cálida y amable, para lograr así el complemento del saber técnico y científico con el saber humanístico (29). Para culminar la propuesta se establece la importancia de la humanización y el fortalecimiento de una red nacional y la divulgación de la política de humanización. (30)

En conclusión, podemos decir que, si hay una estrecha relación en cuanto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral, debido a que impactan notoriamente en la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes frente a los servicios prestados por las instituciones prestadoras de servicios en salud. Directamente las organizaciones en salud actualmente enfrentan varios desafíos en la gestión del talento humano, destacando los principales problemas el cual se centra en la capacitación del talento humano, frustrando de esa manera la formación de líderes en la prestación de los servicios, además de esto podemos evidenciar que las nuevas actualizaciones de las normas y requisitos para la prestación de los servicios, plantean desafíos para las organizaciones de atención médica; ya que deben mantenerse al día con el cumplimiento de la normativa. Para superar estos desafíos se deben crear estrategias que incluyan un enfoque integral en la gestión del talento humano y el desarrollo de líderes a través de las capacitaciones lo cual juega un papel fundamental en el desempeño laboral del personal. Por este motivo se recomienda que las instituciones u organizaciones sanitarias brinden las capacitaciones periódicas para que de esta manera se pueda mantener el personal actualizado con los nuevos avances y mejorar los resultados en

la calidad de la atención. También podemos destacar la importancia de la normativa vigente en Colombia lo cual nos permite verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la prestación de servicios en salud, aportando en gran medida a garantizar servicios integrales y de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios en salud en Colombia. por último señalamos la importancia de la construcción e implementación continua de cultura en humanización en los servicios de salud, dando a conocer la policía nacional en humanización y reforzar lo atreves de las capacitaciones periódicas de las organizaciones en salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chávez E. Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. 2017 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en:

<http://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/#:~:text=Actualmente%2C%20se%20hace%20referencia%20al.>

2. Sánchez M & García, M. (2017,). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia: Scientia Et Technica, vol. 22, núm. 2, junio, pp. 161-166 recuperado deRedalyc.org. [citado 2023 Jun 22]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
3. De salud y protección social M. REFERENTES CONCEPTUALES Y NORMATIVOS SOBRE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN SALUD [Internet]. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%2520Talento%2520Humano%2520en%2520Salud/3-ReferentesNormativos%2520.pdf&ved=2ahUKewjDv5bmzsj_AhXamYQIHQc cB6sQFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw1gTOhdXEMq_mSlCprnTY8F
4. Obando M. Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. 2020 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
5. De salud y protección social M. resolución 3100 de 2019 [Internet]. 2019. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf
6. Narváez G. Análisis de Requisitos de Habilitación para Servicios de Apoyo Terapéutico. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4165/1.%20Trabajo%20de%20Grado%20Terapia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Vista de Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga [Internet]. 222.149. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <http://201.159.222.149/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>

8. del Talento Humano en Salud D de D. Política Nacional de Talento Humano en Salud [Internet]. 2018. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>
9. Agudelo B. Vista de Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. 2019 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/5383/4692>
10. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: [http://File:///C:/Users/Usuario/Downloads/2254-Art%C3%ADculo-8337-1-10-20200713%20\(2\).pdf](http://File:///C:/Users/Usuario/Downloads/2254-Art%C3%ADculo-8337-1-10-20200713%20(2).pdf)
11. asociación colombiana de hospitales y clínicas. Rasgos Distintivos Documento resumen 2022 de los Sistemas de Salud en el Mundo. 2022 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: https://revistahospitalaria.org/wp-content/uploads/2022/12/RASGOS-DISTINTIVOS-DE-SALUDICRS-2022_-_ACHC.pdf
12. Humanización de la Atención [Internet]. Acreditación en Salud. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://acreditacionensalud.org.co/humanizacion-de-la-atencion/>
13. Vivian M, Perojo Páez M, Ambrose ZA. La humanización en los servicios de atención de salud 2022 [Internet]. Sld.cu. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://convencionensalud.sld.cu/index.php/convencionensalud22/2022/paper/download/2799/1413>
14. Duran S MH. Vista de Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. 2020 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19/32>

15. Lucía A, Poloche M, Gerardo F, Garzón D. TRABAJO DE GRADO ADAPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TALENTO HUMANO PARA UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD [Internet]. Edu.co. 2019 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9745/MoraAna2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Valladolid A. Vista de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD COVID-19 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
17. Rojas F. Vista de El panorama de la industria 4.0 en el marco de la formación profesional del talento humano en salud [Internet]. Edu.co. 2018 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.sena.edu.co/index.php/rediis/article/view/2081/2351>
18. Iglesias V. Análisis del perfil del personal de enfermería en el helitransporte sanitario. ¿Qué formación es necesaria para proporcionar unos cuidados adecuados? RS [Internet]. Ciberindex.com. 2022 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/lc/article/view/e13853/e13853>
19. Campo L. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2019 [Internet]. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5610/TESIS%20MAESTRO-%20CAMPOS%20BAZAN-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Paredes K. Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima - 2021 [Internet]. 2021

[citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5610/TESIS%20MAESTRO-%20CAMPOS%20BAZAN-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Siguas J. Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de salud de la Sanidad PNP Pisco - Ica, 2021 [Internet]. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72371/Siguas_PJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Ramírez R at A. Gestión del talento humano para la generación de valor: reflexiones y aportes. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Reynier-Ramirez-Molina/publication/354913987_Gestion_del_talento_humano_para_la_generacion_de_valor_reflexiones_y_aportes/links/6153e91dfd7b3d121559a97a/Gestion-del-talento-humano-para-la-generacion-de-valor-reflexiones-y-aportes.pdf
23. Salazar J. Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban [Internet]. 2020 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Jara A al. Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. 2018 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
25. Muñoz J. Aspectos que se deben intervenir en el talento humano de la E.S.E. [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en:
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3080/1/Leonardo%20Andr%c3%a9s%20de%20la%20Cruz.pdf>

26. Espitia D. LA HUMANIZACIÓN COMO EJE CENTRAL PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD, CASO DE ESTUDIO EN UNA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO. [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17999/Articulo%20de%20Investigaci%C3%B3n%20ESE.pdf?sequence=2>
27. De salud y protección social M. PROPUESTA DE POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LA SALUD. 2021 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>
28. Pereira L. ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN QUE PERMITEN UNA ATENCIÓN DE. 2018 [citado el 22 de junio de 2023]; Disponible en: https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/10130/Estrategias_Humanizaci%C3%B3n_Atenci%C3%B3n_Calidad_Salud_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Carlosama DM, Villota NG, Benavides VK, Villalobos FH, Hernández E de L, Matabanchoy Tulcán SM. Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. Pers Bioet [Internet]. 2019 [citado el 22 de junio de 2023];23(2):245–62. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-31222019000200245
30. Zabaleta T, La A, Tejada Zabaleta A. SciELO Books / SciELO Libros / SciELO Libros [Internet]. 2020. Disponible en: <https://books.scielo.org/id/dk8c5/pdf/obando-9786287501621-02.pdf>

