

**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTENIDOS Y RESULTADOS
DEL PLAN DE CAPACITACIONES EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA DE
LORICA, CÓRDOBA-2022**

FABIANA ANDREA TAPIA RIVERA



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2022-2**

**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIONES
EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA DE LORICA, CÓRDOBA-2022**

FABIANA ANDREA TAPIA RIVERA

**Trabajo de grado práctica empresarial presentado para optar el título de
Administradora en Salud**

Directora: Martha Elena Montoya Vega Msc.



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2022-2**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Lorica, 26 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

Dedico este logro principalmente a Dios por ser mi guía y mi soporte durante todo este camino.

A mis padres por su apoyo incondicional en toda mi formación profesional porque gracias a su ayuda y consejo he alcanzado mi meta, más grande.

Así como también a mis hermanas y demás familiares que con pequeñas acciones contribuyeron al logro de este gran objetivo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi guía a lo largo de todo este camino y por haberme dado vida y salud para culminar este proceso.

A mis padres y hermanas por brindarme su amor, cuidados, su apoyo incondicional, compañía, palabras de aliento y confianza las cuales me han llenado de fuerza para no desistir y siempre dar lo mejor de mí. A mis compañeros por su acompañamiento y colaboración y a mis familiares por su ayuda incondicional.

Así mismo, doy las gracias a cada uno de los profesores, que se tomaron la dedicación, paciencia para enseñarnos y regalarnos sus valiosos conocimientos para nuestra formación académica.

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN.....	13
1. RESEÑA HISTÓRICA.....	15
2. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	16
2.1 MISIÓN.....	16
2.2 VISIÓN.....	17
2.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	17
2.3.1 Respeto a la dignidad humana.....	17
2.3.2 Universalidad.....	17
2.3.3 Integridad.....	17
2.3.4 Eficiencia.....	17
2.3.5 Eficacia.....	17
2.3.6 Calidad.....	17
2.3.7 Equidad.....	17
2.4 PRODUCTOS O SERVICIOS.....	18
2.4.1 Unidad De Servicios De Urgencias.....	18
2.4.2 Unidad de apoyo diagnóstico.....	18
2.4.3 Laboratorio clínico.....	19
2.4.4 Citología.....	19
2.4.5 Farmacia.....	20
2.4.6 Unidades de Salud Pública.....	20
2.4.7 Unidad de Servicios Ambulatorios.....	22
2.4.8 Programas	23
2.4.9 Puestos de salud	24
2.4.10 Servicios ofertados	24
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL.....	25
4. MARCO REFERENCIAL.....	26

4.1 MARCO HISTÓRICO.....	26
4.2 MARCO TEÓRICO.....	26
4.2.1 Principales debilidades en la gestión de la capacitación.....	26
4.2.2 Etapas Del Proceso De Capacitación.....	27
4.3 MARCO LEGAL.....	28
4.3.1 Ley 1164.....	28
4.3.2 Decreto 4665 de 2007.....	28
4.3.3 Decreto 860 de 2008.....	28
4.3.4 Decreto 1730 de 2008.....	28
4.3.5 Decreto 2006 de 2008.....	28
4.3.6 Decreto 4192 de 2010.....	28
4.3.7 Resolución 1395 de 2015.....	29
4.3.8 Resolución 5095 de 2018.....	29
4.4 MARCO CONCEPTUAL.....	29
5. OBJETIVOS.....	30
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	30
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
6. METODOLOGÍA.....	31
7. NECESIDAD DETECTADA.....	34
8. RESULTADOS OBTENIDOS.....	35
9. CONCLUSIONES.....	37
10. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXO.....	40

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura orgánica	16
Figura 2. Tabla de señalización de servicios.....	23
Figura 3. Mapa de procesos.....	24

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Requerimientos.....	31
Tabla 2. Marco legal.....	46
Tabla 3. Procedimiento.....	48
Tabla 4. Diagrama.....	50
Tabla 5. Formato de evaluación de capacitaciones.....	51

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo 1. Formato de evaluación de capacitaciones.....	40
--	----

RESUMEN

La gestión del talento humano es de gran importancia para la eficiencia y el funcionamiento correcto de la organización, debido a que el talento humano es la principal ventaja competitiva de una empresa. En la E.S.E CAMU Santa Teresita esta área es la encargada de formar integralmente a los funcionarios para la prestación de un servicio de calidad y buen trato a los usuarios. Lo anterior, es tenido en cuenta al establecer el plan de formación y capacitación. Estas capacitaciones son brindadas con el fin del mejoramiento continuo del personal, sin embargo, no existe un procedimiento para la evaluación de dichas capacitaciones como lo establece el estándar 110 de la resolución 5095 de 2018.

Al respecto, el objetivo de esta práctica empresarial está orientado al diseño de un procedimiento para la evaluación de la comprensión de los resultados de las capacitaciones, con el fin de conocer el alcance de las capacitaciones brindadas. Se partió de un diagnóstico situacional del área de talento humano y posterior elaboración de un plan de mejora. Todo esto basado en los estándares 110, 111 y 112 de la resolución 5095 de 2018.

La población beneficiada de este producto serán los mismos trabajadores de la E.S.E CAMU Santa Teresita, ya que contarán con un procedimiento de evaluación de comprensión de los resultados de las capacitaciones brindadas. Además de servir de referente para futuros estudios.

Palabras clave: plan de capacitaciones, formación, capacitación, evaluación y diagnóstico.

ABSTRACT

The management of human talent is of great importance for the efficiency and proper functioning of the organization, because human talent is the main competitive advantage of a company. At E.S.E CAMU SANTA TERESITA, this area is in charge of comprehensively training officials to provide a quality service and good treatment of users. Which is established in the training and training plan of the E.S.E CAMU SANTA TERESITA.

These trainings are provided for the purpose of continuous improvement of the personnel, however, there is no procedure for the evaluation of said trainings as established by standard 110 of resolution 5095 of 2018. Consequently, the objective of this business practice is oriented to the design of a procedure for the evaluation of the understanding of the training results. In order to know the scope of the training provided. The methodology used was based on a situational diagnosis of the human talent area and the preparation of an improvement plan. All this based on standards 110, 111 and 112 of resolution 5095 of 2018. The population benefiting from this product will be the same workers of the E.S.E CAMU Santa Teresita, since they will have a compression evaluation procedure for the results of the training provided. In addition to serving as a reference for future studies.

Key words: training plan, training, training, evaluation and diagnosis.

INTRODUCCIÓN

La globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico y el movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las empresas, se evidencia que la principal ventaja competitiva de las organizaciones proviene de los colaboradores que intervienen en estas. El capital humano es el que mantiene el estatus y la credibilidad de una organización. Son las personas las que generan y fortalecen la innovación, las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas (Chiavenato, 1999).

Al respecto, la gestión del talento humano cobra importancia para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones y más aún en las de carácter público (Jara et., al 2018). De la mano, de un plan de formación o capacitación que provee a los colaboradores las herramientas necesarias para desarrollar y potenciar habilidades, aptitudes y actitudes que permiten obtener a partir de los conocimientos adquiridos un capital humano capacitado para enfrentar, como ser social, las tareas que se le asignen, en pos de un desarrollo sostenible (Triana y Medina, 2019).

En la ESE CAMU Santa Teresita de Lorica la dependencia de talento humano trabaja para incentivar la labor de todos sus colaboradores que pertenecen a la institución con actividades de reconocimiento, desarrollo y estímulos, que contribuyan a desarrollar sus conocimientos, capacidades y habilidades a través de estrategias que coadyuven al cumplimiento de los objetivos tanto individuales como institucionales por parte de los empleados.

La E.S.E CAMU Santa Teresita, tiene un plan de capacitaciones que apunta a fomentar el desarrollo de estas habilidades, sin embargo, no cuenta con un

instrumento de evaluación que cumpla con el requerimiento para evaluar dichas capacitaciones, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el literal 8.4 Grupo de estándares de Gerencia del Talento Humano estándares 110, 111 y 112 de la Resolución 5095 de 2018. Basados en lo anterior, este trabajo de práctica empresarial pretende diseñar el procedimiento para la evaluación del plan de capacitaciones en el escenario de práctica.

Teniendo en cuenta, lo referenciado por Triana y Medina (2019) al establecer un procedimiento para la proyección y evaluación del proceso de gestión de formación, se proponen un conjunto de acciones lógicas con el fin objetivo de contribuir a la formación de los trabajadores de acuerdo con sus atribuciones y obligaciones, tributando directamente a los objetivos estratégicos de la entidad y determinando el impacto de las acciones de capacitación realizadas.

Los resultados de esta práctica servirán de insumo para la formulación e implementación de acciones por parte de todos los actores encargados y con ello fomentar el bienestar y la calidad de vida de las comunidades. Además, será un referente para futuros estudios y como profesional de Administración en Salud en curso, permitirá generar nuevo conocimiento.

1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

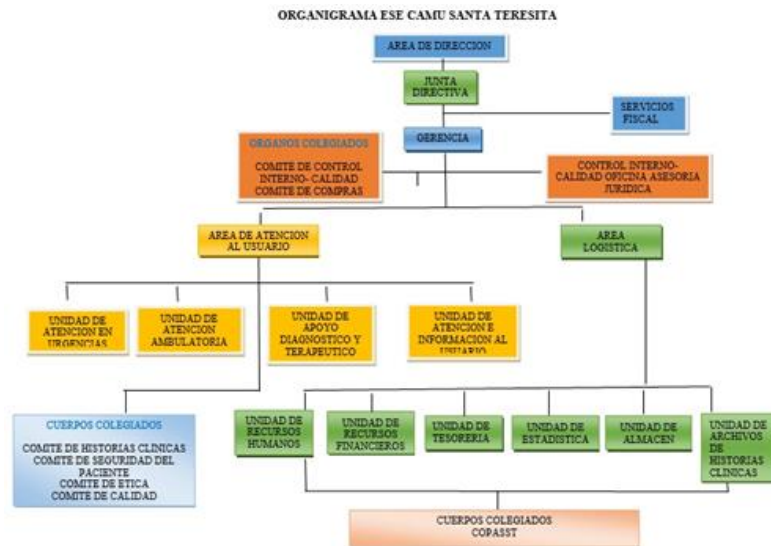
La E.S.E. CAMU Santa Teresita, es una I.P.S Pública de primer nivel de atención de baja complejidad y está regida por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, es una entidad descentralizada del orden municipal, con autonomía y patrimonio independiente. La E.S.E. CAMU Santa Teresita fue creada mediante Acuerdo N° 028 del 24 de septiembre de 1996. Emitido por el Honorable Concejo Municipal.

A partir de entonces la E.S.E. CAMU Santa Teresita, adscrito inicialmente al Hospital San Vicente de Paúl de Santa Cruz de Lórica, se transforma en Empresa Social Del Estado, constituida como categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Local del Sistema de Seguridad Social en Salud. Se encuentra domiciliada en la cabecera del Municipio de Santa Cruz de Lórica (Córdoba).

2. ASPECTOS CORPORATIVOS

Figura 1.

Estructura orgánica



Nota: Adoptado de foto *Estructura orgánica* de la E.S.E CAMU Santa Teresita, elaboración propia (2022).

2.1 MISIÓN

“Contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social, fomentando estilos de vida saludable e interviniendo en la recuperación y rehabilitación de la salud, de acuerdo con la capacidad instalada y de resolución, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos con rentabilidad social y económica”

La tarea se realizará con compromiso, enfocado especialmente a las personas más necesitadas, trabajando con idoneidad humana y profesional y buscando

permanentemente la oportunidad de crecer como personas y como empresa proyectándonos hacia la comunidad que nos requiere.

2.2 VISIÓN

“En el año 2023, La E.S.E. CAMU Santa Teresita, será reconocida como la mejor opción en servicios de salud complementarios, realizando la implementación de un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro, mediante el fortalecimiento de la gestión pública, la descentralización y la transectorialidad; la sostenibilidad económica, social y ambiental, logrando el reconocimiento de nuestros usuarios y la legitimidad ante la comunidad”

La E.S.E. CAMU Santa Teresita considera entonces que su razón de ser es participar activamente en el desarrollo social de la región, respondiendo a las necesidades de la población de su área de influencia prestando servicios de mediana complejidad de óptima calidad y eficiencia, caracterizándose por la excelencia de la atención y por la calidad humana del trato a pacientes y familiares.

2.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

2.3.1 Respeto a la dignidad humana: garantizando hasta donde está el alcance de la empresa, los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad.

2.3.2 Universalidad: atendiendo a todas las personas que soliciten nuestro servicio sin ninguna discriminación.

2.3.3 Integridad: brindando atención continua y oportuna a la comunidad.

2.3.4 Eficiencia: buscando la mejor aplicación del talento humano los recursos de la institución.

2.3.5 Eficacia: garantizando la solución de los problemas de salud de la población.

2.3.6 Calidad: buscando mejorar permanentemente para caracterizar la gestión y los servicios.

2.3.7 Equidad: atendiendo a las personas expuestas a mayores riesgos para su salud.

2.4 PRODUCTOS O SERVICIOS.

Servicios habilitados.

Servicios intramurales ambulatorios:

- ✓ Medicina general – baja complejidad.
- ✓ Odontología general – baja complejidad.
- ✓ Servicios de urgencias – baja complejidad.
- ✓ Transporte asistencial básico – baja complejidad.
- ✓ Laboratorio clínico – baja complejidad.
- ✓ Servicio farmacéutico – baja complejidad.
- ✓ Ultra sonido - mediana complejidad.
- ✓ Atención preventiva salud oral / higiene oral – baja complejidad.

2.4.1 Unidad de servicios de urgencias: Urgencias es la alteración de la integridad física funcional y/o psíquica por cualquier causa y con diferentes grados de integridad que compromete la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de

la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y evitar consecuencias críticas presentes o futuras.

Características del servicio, se ofrece una atención inmediata personalizada entre el médico y el paciente en la que se realiza interrogatorio, examen físico, se establece un diagnóstico presuntivo o definitivo y se define una conducta.

2.4.2 Unidad de apoyo diagnóstico: son las que se les ofrecen a los usuarios ambulatorios u hospitalarios como soporte para la interpretación de sus problemas de salud. Se ofrecen los siguientes servicios:

2.4.3 Laboratorio clínico:

- Laboratorio clínico urbano de baja complejidad.
- Moderno equipo de hematología automatizado de 4°, generación CELLDYN RUBY.
- Moderno equipo de química sanguínea, a15
- Tomas de muestra de laboratorio clínico en zona rural y urbana.

2.4.4 Citología: Es un examen mediante el cual se obtienen células del cuello del útero o matriz para detectar precozmente el cáncer de cuello uterino.

Se realiza según criterio medico a las mujeres entre 25 y 60 años o menos con vida sexual activa.

Toma y lectura de citología de lunes a viernes.

Imagenología:

Ecografía obstétrica.

E.K.G.

2.4.5 Farmacia:

- Medicamentos genéricos esenciales.
- Medicamentos de urgencias.
- Entrega de medicamentos en sede principal y en los puestos de salud de zona rural.

2.4.6 Unidades de salud pública: Atención y apoyo a programas de salud pública y vigilancia epidemiológica. Se ofrecen paquetes integrales desde el fomento de la salud hasta la rehabilitación con principios de calidad, eficiencia y cobertura ofreciéndose los siguientes servicios.

- ✓ Atención a la urgencia.
- ✓ Atención al menor de un año.
- ✓ Atención y apoyo a programas de vigilancia epidemiológica.
- ✓ P.A.I.
- ✓ E.D.A. e. I.R.A.
- ✓ Enfermedades crónicas.
- ✓ Dos grupos extramurales para la atención de p y p conformados por médicos, odontólogos, enfermeras psicólogas y agente educativo en salud.
- ✓ Unidades de atención rural.

La E.S.E CAMU Santa Teresita, con el objetivo de prestar un excelente servicio y hacerse más competitiva y alcanzar una mayor cobertura, cuenta con una sede principal situada en Santa Cruz de Lorica y dispone de cuatro centros de salud, ubicados en los corregimientos de las Flores, Los Monos, la doctrina, palo de agua, en cada uno de ellos se atienden los programas de salud pública y vigilancia epidemiológica, se ofrece paquetes integrales desde el fomento de la salud hasta la rehabilitación con principios de calidad, eficiencia y eficacia.

2.4.7 Unidad de servicios ambulatorios: Comprende las sesiones personalizadas entre el médico y/o enfermero y el paciente ambulatorio.

Comprende la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo, la orden de patología encontrada.

Se ofrecen servicios de:

- Consulta de enfermería
- Consulta de medicina general.
- Sala de curaciones e inyectología.
- Dos grupos extramurales.
- Terapia física y respiratoria.
- Toma y lectura de citología.
- Atención del parto.
- Hospitalización de baja complejidad.
- Promoción y prevención.

2.4.8 Programas que se llevan a cabo:

- Atención preventiva en salud oral.
- Alteración de crecimiento y desarrollo.
- Alteraciones del embarazo.
- ETS. VIH SIDA.
- T.B.C y Lepra.
- Planificación familiar.
- Hipertensión arterial.
- Diabetes.
- Vacunación.
- Detección de cáncer de cuello uterino.

- Alteración de la agudeza visual.
- Alteración del joven de 10 – 29 años.
- Alteración del adulto mayor.

2.4.9 Puestos de salud de:

- Tierra alta
- Los Gomes.
- Castillera.
- Los Higales.
- Nariño.
- Palo de agua.
- San Sebastián.
- El Lazo.
- San Anterito
- Mata de caña.
- La Peinada.
- Remolino.
- Cotoca arriba.
- Villa Concepción.
- Candelaria.
- El Carito.
- La Doctrina.
- Manantial.

2.4.10 Servicios ofertados

- Medicina general.
- Farmacia (8 farmacias rurales en todo el municipio.)

- Toma de muestras de laboratorios clínico (Tierra Alta, Doctrina y Palo de agua.)
- Odontología (Tierra Alta, el Carito, la Doctrina, los Gomes, Castillería, los Higales, Palo de agua y San Sebastián.
- Servicio de vacunación (en todo el municipio.)
- Programa de promoción y prevención.

Figura 2.

Tabla de señalización de servicios

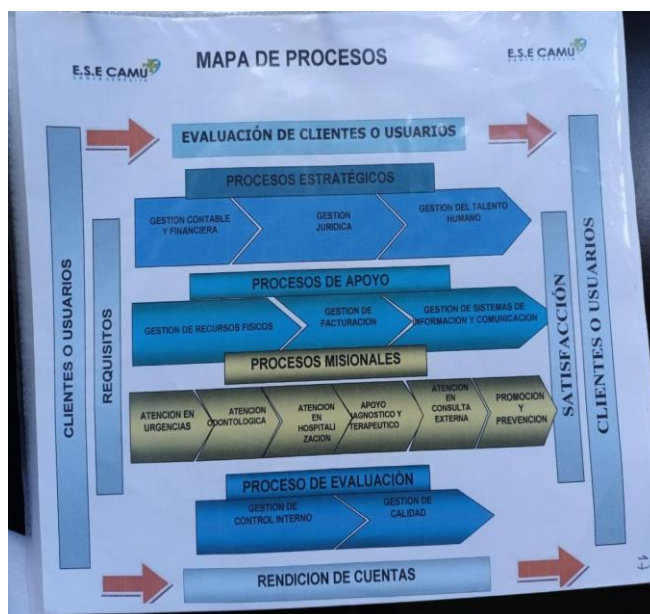


ÁREA	SERVICIOS	UBICACIÓN
ÁREA DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN	GERENCIA TESORERÍA ESTADÍSTICAS TALENTO HUMANO ARCHIVO CENTRAL CONTROL INTERNO	CALIDAD FACTURACIÓN CONTABILIDAD PRESUPUESTO ALMACÉN SEGUNDO PISO PRIMER PISO
ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	CONSULTORIOS MÉDICOS VACUNACIÓN	CONSULTORIOS DE ENFERMERÍA CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PRIMER PISO
ÁREA DE URGENCIAS	CONSULTORIO DE TRIAGE CONSULTORIOS MÉDICOS SALA DE REANIMACIÓN SALA DE PROCEDIMIENTOS MENORES	SALA DE OBSERVACIÓN SALA ERA SALA EDA ÁREA DE URGENCIAS PISO I
ÁREA DE APOYO A LAS ACTIVIDADES DIAGNÓSTICAS Y TRATAMIENTO	TOMA DE MUESTRA DE LABORATORIO CLÍNICO LABORATORIO CLÍNICO TERAPIA RESPIRATORIA	TOMA DE MUESTRAS DE CITOLOGÍA LABORATORIO DE CITOLOGÍA TERAPIA FÍSICA SERVICIO FARMACÉUTICO PRIMER PISO CONSULTA EXTERNA
ÁREA DE OBSTETRICIA Y ESTERILIZACIÓN	SALA DE PREPARTO SALA DE POST PARTO	SALA DE PARTO PRIMER PISO
ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN	HOSPITALIZACIÓN MUJERES HOSPITALIZACIÓN HOMBRRES	HOSPITALIZACIÓN NIÑOS PRIMER PISO
ÁREA GENERALES	COCINA	CUARTO DE ASEO PRIMER PISO

Nota: Adoptado de foto *Tabla de señalización de servicios* de la E.S.E CAMU Santa Teresita, elaboración propia (2022).

Figura 3.

Mapa de procesos



Nota: Adoptado de foto *Mapa de procesos* de la E.S.E CAMU Santa Teresita, elaboración propia (2022).

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

La oficina de talento humano se encuentra ubicada en el segundo piso de la E.S.E CAMU Santa Teresita, en el área administrativa de la entidad. Esta unidad funcional trabaja para incentivar la labor de todos sus colaboradores, con actividades de desarrollo y estímulos que contribuyan al desarrollo de sus conocimientos, habilidades y capacidades y propende por garantizar un registro preciso del ausentismo laboral que se produce en la E.S.E CAMU Santa Teresita.

Esta área es la encargada de gestionar de manera integral la administración de los recursos del talento humano dentro de la E.S.E CAMU Santa Teresita, forma y capacita a los empleados para la prestación de un excelente servicio, establece los pasos necesarios para la reinducción e inducción de los trabajadores con el fin de actualizar las políticas, procedimientos nuevos servicios y toda la información que se considere necesaria, recepciona los documentos específicos del personal que accede a la E.S.E y es donde se realiza el adecuado archivo de las hojas de vida.

Además, cuenta con una infraestructura en muy buen estado, equipada, sostenible y que cumple con las condiciones requeridas para su funcionamiento, con las herramientas tecnológicas necesarias y un talento humano comprometido con la labor de servicio que realiza sus actividades diarias de forma oportuna, eficaz y eficiente.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO HISTÓRICO

La gestión del talento humano ha tomado auge en las organizaciones, a tal punto que el talento humano ha llegado a ser considerado un factor de competitividad y diferenciación difícil de ser replicado por la competencia (Alles, 2006). Al respecto, el proceso de capacitación anteriormente pretendía adecuar a cada sujeto en su trabajo; sin embargo en la actualidad al considerar a los colaboradores como el principal patrimonio de las organizaciones se empieza a hablar de capital humano, por lo tanto con las capacitaciones se busca acrecentar el desempeño en el trabajo, en donde no solo se pretende preparar a los individuos para que desempeñen con eficacia las tareas específicas del cargo que realizan, sino ser un medio a través del cual las personas desarrollen competencias, a fin de poder ser más productivas, innovadoras y creativas, contribuyendo al mejoramiento de los objetivos organizacionales (Bolaños, 2020).

4.2 MARCO TEÓRICO

4.2.1 Principales debilidades en la gestión de la capacitación: El desafío, concluye Reyes y Moros (2019) está en conectar esta perspectiva de trabajo con el fomento de una cultura que acerque, integre y potencie la creatividad a través de la participación genuina de los sujetos, una alternativa que será capaz de bordear la sensibilidad de los individuos y construir con ello una filosofía y práctica de vida que sea coherente con los intereses individuales y los destinos de la organización.

- El proceso de capacitación no se concibe a partir de un enfoque estratégico de la misma.
- No se diseñan instrumentos adecuados para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, a partir de los cuales se tracen estrategias y planes en correspondencia con los perfiles de cargo.

- El proceso de planificación no se adecua a necesidades reales y en correspondencia con las peculiaridades de cada organización.
- La capacitación se realiza mediante cursos diseñados para cualquier tipo de empresa, a partir de oferta de instituciones encargadas del proceso.
- En ocasiones la capacitación es un proceso que responde a cumplir una tarea más del departamento de Recursos Humanos.
- Los programas de formación no se atemperan a las necesidades reales de la entidad.
- Las metodologías que se utilicen deben responder a las características de los implicados en la capacitación, donde se tengan en cuenta las diferencias individuales y los planes de desarrollo estratégicos de los recursos humanos.
- Los recursos destinados a la capacitación, a veces, no son empleados para dar respuesta a los problemas presentes en directivos y trabajadores, en cuanto a las competencias que deben poseer.
- La alta dirección no siempre da la prioridad requerida a la formación de las personas implicadas en procesos claves de la organización.
- Se priorizan cursos de capacitación técnica en detrimento de aquellos que tienden a la formación ética y de valores.
- No se aprovechan las experiencias y los conocimientos adquiridos por los miembros de la empresa para incentivar la creación de formadores.
- No se propicia el desarrollo de una cultura de organización que aprende.
- Los directivos no siempre trabajan para atraer a sus colaboradores e implicarlos en los procesos de gestión de forma eficiente y eficaz.
- Falta de comunicación entre directivos y miembros de la organización en el proceso de gestión de la capacitación; en aras de que esta responda a perfeccionar la gestión integral de la organización, que propenda a niveles superiores de eficiencia y eficacia, así como de un clima de aprendizaje continuo, entre otros aspectos.

4.2.2 Etapas del proceso de capacitación (Bolaños, 2020).

1. El diagnóstico de un inventario de necesidades o carencias de capacitación que pueden ser pasadas, presentes o futuras y demandan ser atendidas.
2. El diseño del proyecto o programa de capacitación que permita atender las necesidades establecidas en el diagnóstico.
3. La implantación del programa de capacitación.
4. La evaluación de los resultados obtenidos del proceso de capacitación.

4.3 MARCO LEGAL

4.3.1 Ley 1164 de 3 de octubre de 2007 Talento Humano: por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

4.3.2 Decreto No. 4665 de noviembre 29 de 2007: por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleos públicos, para el desarrollo de competencias.

4.3.3 Decreto 860 del 27 marzo 2008: por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud.

4.3.4 Decreto 1730 del 21 mayo 2008: por medio del cual se reglamentan los mecanismos de escogencia de los representantes al Consejo Nacional de Talento Humano en Salud.

4.3.5 Decreto 2006 del 6 junio 2008: por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud.

4.3.6 Decreto 4192 de 2010: por medio del cual se establecen las condiciones y requisitos para la delegación de funciones públicas en Colegios Profesionales del área de la salud, se reglamenta el Registro Único Nacional y la Identificación Única del Talento Humano en Salud y se dictan otras disposiciones.

4.3.7 Resolución 1395 de 30 abril de 2015: Por la cual se delega la función pública de certificar a los profesionales médicos en el Colegio Médico Colombiano.

4.3.8 Resolución 5095 2018: Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario por la cual se establecen los estándares del talento humano.

4.4 MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral (Decreto 1567,1998).

Burguet N. (2018) define la capacitación como el “proceso educativo con base en las necesidades de capacitación permanente y continuada de los recursos laborales, que propicia un adecuado desempeño profesional para su ocupación”

Una organización debe **estimular, dirigir y apoyar** a sus empleados y directivos para que desarrollen sus competencias y habilidades. El aumento de conocimiento, competencias y habilidades de un empleado incrementa el capital humano de la entidad. De acuerdo con esta concepción, al ganar capital humano, las empresas generan **ventajas frente a sus competidores** (TIC Portal, 2018).

Jordán (2018), considera la capacitación como “el proceso de enseñanza aprendizaje que se desarrolla desde el puesto de trabajo, relacionado con acciones que se realizan a corto plazo y facilitan el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de trabajo sobre una unidad de competencia laboral, y que manifiesta una intencionalidad educativa en beneficio de la cultura del trabajador.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el procedimiento para la evaluación de la comprensión de los contenidos y resultados del plan de capacitaciones de la E.S.E CAMU Santa Teresita de Lorica, Córdoba.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el plan de capacitaciones de la E.S.E CAMU Santa Teresita.
- Caracterizar las actividades relacionadas al proceso de capacitación en la E.S.E CAMU Santa Teresita.

6. METODOLOGÍA

Esta práctica empresarial se realizará en el área de Talento Humano de la E.S.E CAMU Santa Teresita del municipio de Lórica, Córdoba. Previo diagnóstico situacional, realizado con la coordinadora del proceso, la estudiante y tutor de práctica se priorizó la necesidad de diseñar un procedimiento para la evaluación del plan de capacitaciones que permita cumplir con lo establecido en el estándar 8.4 Grupo de estándares de Gerencia del Talento Humano estándares 110, 111 y 112 de la Resolución 5095 de 2018.

Tabla 1.

Requerimientos

REQUERIMIENTOS					
Estándar 110 TH7	Existe un proceso diseñado, implementado y evaluado de educación, capacitación y entrenamiento permanente que promueve las competencias del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en la organización que incluye:	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	Direccionamiento estratégico.	X			
2	Inducción y reinducción	X			
3	Ambiente de trabajo y sus responsabilidades.	X			
4	Regulaciones, estatutos, políticas, normas y procesos.	X			
5	Modelo de atención.	X			
6	Portafolio de servicios.	X			
7	Estructura organizacional.	X			
8	Expectativas del desempeño.	X			
9	Requisitos de actividades de salud ocupacional, seguridad y control de infecciones.	X			
10	Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.	X			

11	Estrategias para mejorar la calidad del cuidado y servicio.	X			
12	Requisitos para las actividades de docencia e investigación, si aplica	X			
13	Conceptos y herramientas de calidad y mejoramiento de procesos	X			
14	Comisiones clínicas.	X			
15	La educación continuada refuerza los conceptos, los procedimientos y las políticas relacionados con el proceso de atención al cliente y su familia.	X			
16	El programa de capacitación cuenta con recursos, se cumple, evalúa y ajusta periódicamente.	X			
17	Las instituciones educativas con las cuales hay convenios docencia servicio se articulan con el plan de capacitación.	X			
18	El programa incluye un sistema de evaluación que permita evidenciar la comprensión de sus contenidos y resultados.		X		
19	Si se cuenta con servicios contratados con terceros, la empresa contratada debe garantizar que el personal que allí labora esté capacitado en los temas que la organización considere pertinentes. Estos temas deberán estar alineados con el plan de capacitación institucional y las necesidades del modelo de servicio.	X			
Estándar 111 TH8	La organización garantiza la evaluación sistemática y periódica de la competencia y el desempeño del talento humano de la institución, profesional y no profesional, asistencial, administrativo, de docentes e investigadores, si aplica, y de terceros subcontratados, si aplica.	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	La competencia es evaluada desde el proceso de selección		X		
2	El desempeño es evaluado y documentado durante el Período de prueba, cuando aplique.		X		
3	El mejoramiento de la competencia y el desempeño es revisado y documentado periódicamente, de		X		

	acuerdo con los requerimientos legales y de la organización.				
4	En el caso de personal en prácticas formativas, docentes e investigadores se evaluará el cumplimiento de las políticas organizacionales.		X		
5	Se provee retroalimentación a los evaluados.		X		
6	El sistema de evaluación es dado a conocer a cada una de las personas desde el momento de ingreso a la organización.		X		
Estándar 112 7H9	La organización cuenta con estrategias que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los colaboradores. Las estrategias se relacionan con:	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	El entrenamiento o certificación periódica de los colaboradores de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios tales como:	X			
2	Cumplimiento de las responsabilidades a su cargo.	X			
3	Pasos o fases del proceso de atención.	X			
4	Derechos y deberes de los pacientes en el proceso de atención.	X			
5	Seguridad del paciente.	X			
6	Humanización del servicio.	X			
7	Habilidades comunicativas.	X			
8	Enfoque de riesgo.	X			
9	Gestión de tecnologías.	X			
10	Protocolos y guías de atención	X			
11	Investigación científica	X			
12	Entrenamiento de estudiantes, si aplica.	X			

Fuente: Manual de estándares de Acreditación.

7. NECESIDAD DETECTADA

Se aplicó la lista de chequeo basada en los estándares 110, 111 y 112 de la resolución 5095 de 2018 del manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario y se obtuvo como resultado el cumplimiento de la mayoría de los criterios establecidos así:

- **Estándar 110:** Se evidencia plan de capacitaciones enfocado a la creación, organización, transparencia y aplicación del conocimiento que busca generar valor y desarrollar las capacidades de los colaboradores, es decir, las competencias laborales que se requieren en los diferentes puestos de trabajo. Además, la institución cuenta con un proceso diseñado e implementado de educación, capacitación y entrenamiento permanente que promueve las competencias del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en la organización.
- **Estándar 111:** la institución cuenta con un procedimiento de evaluación del desempeño que es aplicado, revisado y documentado periódicamente, así como también, realiza evaluación sistemática y periódica de la competencia y el desempeño de su talento humano.
- **Estándar 112:** se evidencian estrategias para garantizar la seguridad del paciente, el enfoque del riesgo, humanización del servicio y las habilidades comunicativas. También, la institución ofrece estrategias que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encargada a los trabajadores.

Sin embargo, el programa de capacitación y formación no incluye un sistema de evaluación que permita valorar la comprensión de sus contenidos y resultados en la institución, es por esto que es de gran importancia el diseño de un procedimiento para este fin.

8. RESULTADOS OBTENIDOS

En el área de talento humano existe un proceso diseñado e implementado de formación y capacitación que promueve las competencias del personal de acuerdo a las necesidades identificadas en la E.S.E CAMU Santa Teresita, donde se prioriza las solicitudes de capacitación y se coordina la realización de estas. Esta formación refuerza los conceptos y procedimientos que se relacionan con el ámbito laboral.

El Plan de Capacitación de la E.S.E CAMU Santa Teresita es una herramienta de gestión de la Dirección orientando acciones estratégicas a través del manejo del Talento Humano, con el propósito común de generar en las unidades de la ESE y en sus servidores, una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración.

Este programa de formación y capacitación pretende desarrollar actividades de formación y capacitación para los empleados de la entidad, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y el eficaz desempeño del cargo.

Pero este plan de capacitaciones no incluye un sistema de evaluación de la comprensión de contenidos y resultados, es por esto que fue necesario diseñar un procedimiento para el análisis y evaluación de estos resultados, el cual se desarrolló tomando como base la ficha de caracterización del proceso de gestión de recursos humanos de la E.S.E y después de realizar un análisis de los procesos y procedimientos de las diferentes unidades funcionales establecidas en el manual de procesos.

Asimismo, se socializo con el jefe del área de talento humano y se determinó quienes serían las personas encargadas de la implementación del procedimiento, el alcance y los objetivos de este, además, de las actividades a desarrollar.

A continuación, se encuentra el detallado el procedimiento en mención.

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE LA COMPRENSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PLAN DE CAPACITACIONES.	Código: PR-GTH-FTH-04
		Versión: 01 Fecha: 05/12/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE LA COMPRENSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PLAN DE CAPACITACIONES.



CÓDIGO: PR-GTH-FTH-04

ELABORADO 05 /12 /2022

VERSIÓN 1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FABIANA ANDREA TAPIA RIVERA	SIOMARA PERNETT SANCHEZ	MÓNICA ANAYA PARDO
PRACTICANTE	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	AUDITOR DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	42
1. OBJETIVO.....	43
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	43
2. JUSTIFICACIÓN.....	44
3. ALCANCE.....	45
4. MARCO LEGAL.....	46
5. MARCO CONCEPTUAL.....	48
5.1. CAPACITACIÓN.....	49
5.2. FORMACIÓN.....	49
5.3. INDUCCIÓN.....	49
5.4. REINDUCCIÓN.....	49
6. PROCEDIMIENTO.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53

INTRODUCCIÓN

En la actualidad diferentes organizaciones implementan planes de capacitación para mejorar la productividad y el desempeño laboral de los empleados. Todo empleador y contratante deben realizar capacitación a sus trabajadores para buscar reforzar los conocimientos de su talento humano. Las empresas que buscan innovar deben aplicar un plan de capacitaciones completo y actualizado para impartir nuevos conocimientos a su personal y formarlos en temas de su área laboral específica o política, procesos y procedimientos relacionado con la empresa en general. Por consiguiente, debe existir una forma de evaluación que les permita medir los resultados obtenidos.

La evaluación del plan de capacitación es el análisis de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones brindadas, para conocer el alcance y comprensión de los temas sobre los que se capacitó para contribuir al mejoramiento institucional, fortaleciendo las competencias de los funcionarios y la capacidad técnica de las áreas que aportan a cada uno de los procesos y procedimientos.

En la E.S.E CAMU Santa Teresita al recibir una solicitud de capacitación o identificar un tema donde el personal presente falencias, el área designada se encarga de elaborar un programa de capacitación para suplir esa necesidad. Buscan al personal capacitado para realizar dicha labor y coordina la realización de esta. Además de desarrollar inducción y reinducción siendo estos programas de capacitación dirigidos a todos los colaboradores, incluyendo nuevos programas tecnológicos, herramientas, procesos, procedimientos y reglamentos.

El presente procedimiento fue diseñado con el fin de evaluar la comprensión de las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la institución.

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la comprensión de los resultados del plan de capacitaciones.

2. JUSTIFICACIÓN

Este informe pretende abarcar la importancia que tiene el diseño de un procedimiento de evaluación de la comprensión de los resultados del plan de capacitaciones que maneja la E.S.E CAMU Santa Teresita que facilite un mejor seguimiento y control de los resultados de las capacitaciones brindadas, impactando de manera positiva futuras formaciones en la entidad.

El activo más valioso de una empresa es su capital humano y por esto es que es importante que la E.S.E capacite y forme a este capital y que se evalúen los conocimientos adquiridos, para fortalecer sus competencias laborales. Además, permitirá implementar estrategias y medidas correctivas si la capacitación no logra los objetivos deseados.

La evaluación permite observar el impacto de la formación y capacitación en los funcionarios; en segundo lugar, posibilita medir los resultados dentro de la organización y por último sirve como retroalimentación para realizar ajustes. Al respecto, este procedimiento servirá como referencias futuras para próximos estudiantes o trabajadores de la E.S.E CAMU Santa Teresita.

3. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la entrega sistemática del formato de evaluación de capacitaciones hasta el archivo del informe con los resultados obtenidos

4. MARCO LEGAL.

Ley 909 de septiembre 23 de 2004.	Art. 15 “Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes:...e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación...”
	Art. 36 “Objetivos de la Capacitación. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.”
Decreto 1567 de agosto 5 de 1998.	“Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.”
Decreto 682 de abril 16 de 2001.	“por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación.”
Decreto 4665 de noviembre 29 de 2007	“Por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias”
	Art. 66 “Los programas de capacitación deberán orientarse al desarrollo de las competencias laborales necesarias para el desempeño de los empleados públicos en niveles de excelencia.”...

5. MARCO CONCEPTUAL.

5.1 CAPACITACIÓN

Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4).

5.2 FORMACIÓN

La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa (Decreto 1567 Capítulo II).

5.3 INDUCCIÓN

El programa de inducción, tiene por objeto iniciar al funcionario en su integración, a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia (Decreto 1567 Capítulo II).

5.4 REINDUCCIÓN

El programa de Reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en el Estado o en la entidad, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad frente al Departamento.

La reinducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos años (Decreto 1567 Capítulo II).

	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE LA COMPRESION DE LOS RESULTADOS DEL PLAN DE CAPACITACIONES.	CÓDIGO: PR-GTH-FTH-04
		FECHA: 01/11/2022
		VERSIÓN: 03
OBJETIVO: Garantizar la comprensión de los resultados del plan de capacitación en la E.S.E CAMU Santa Teresita.		
ALCANCE: El procedimiento inicia desde la entrega sistemática del formato de evaluación de capacitaciones hasta el archivo del informe con los resultados obtenidos.		
PROCESO AL QUE PERTENECE: Gestión de talento humano		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Técnico de Talento Humano		

DEFINICIONES

Plan de capacitación:

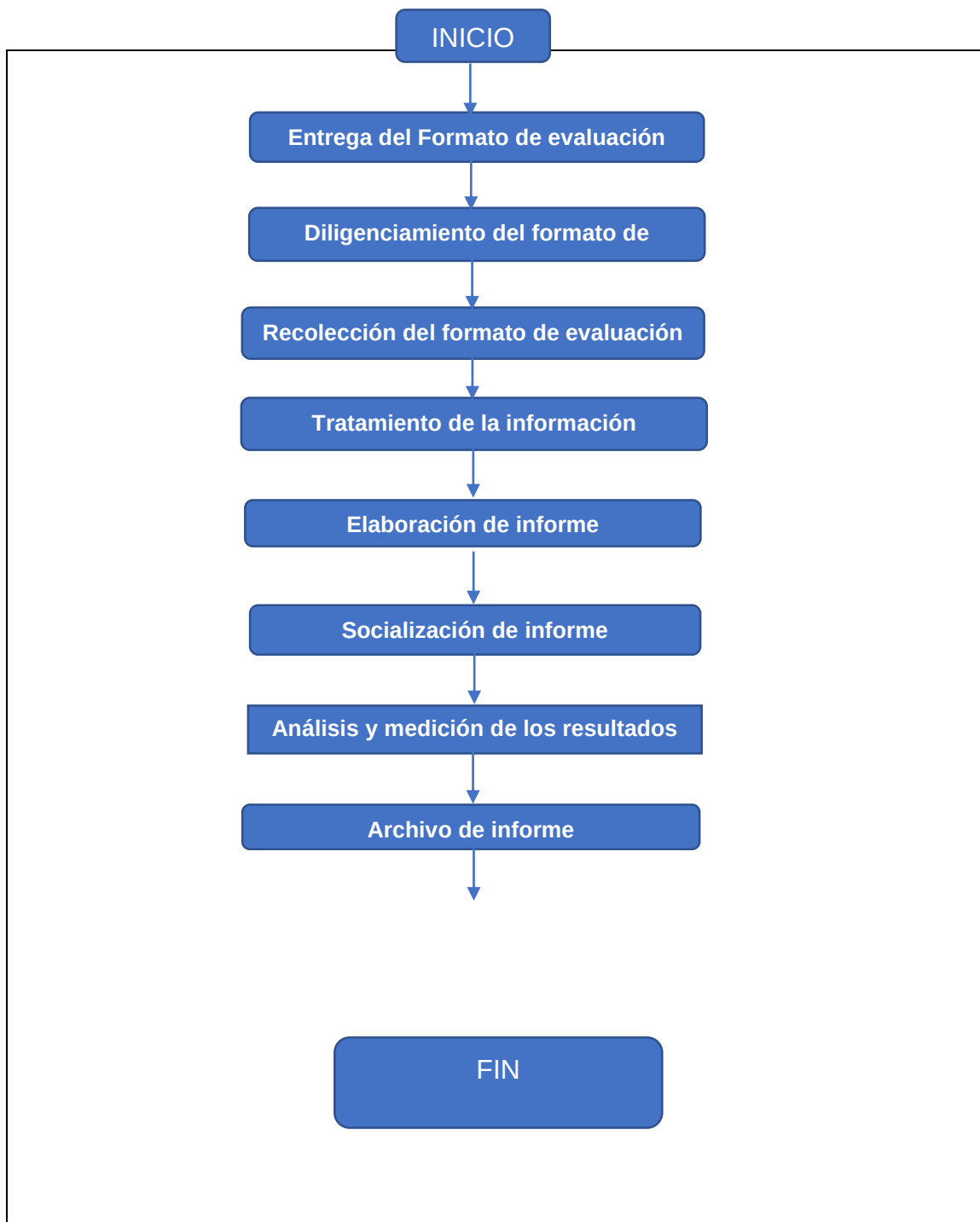
El plan de capacitación constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución.

Evaluación de capacitaciones:

La evaluación del programa de capacitación es el análisis regular de la eficiencia y la efectividad de los programas de capacitación.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Entrega del formato de evaluación: luego de finalizar la capacitación, se les hace entrega a los participantes el formato de evaluación a diligenciar. (Anexo formato)	Asistente de capacitación
2	Diligenciamiento del formato de evaluación: los participantes de la capacitación diligenciarán el formato de evaluación entregado según lo indicado.	Participantes de capacitación
3	Recolección del formato de evaluación: se recogen todos los formatos entregados, debidamente diligenciados por parte de los participantes de la capacitación.	Asistente de capacitación
4	Entrega de formato: se entregan los formatos diligenciados a la persona encargada en el área de talento humano	Auxiliar de Talento Humano
5	Tratamiento de la información: organización y tabulación de los datos obtenidos.	Auxiliar de Talento Humano
6	Elaboración de informe: realizar un informe detallado con los datos obtenidos de la tabulación de la información	Auxiliar de Talento Humano
7	Socialización de informe: en una reunión en el área de talento humano se expondrán los resultados de la evaluación y socializarán los hallazgos encontrados	Jefe de Talento Humano
8	Análisis y medición de los resultados: revisar detalladamente los resultados obtenidos y determinar el logro de los objetivos. (Si los objetivos de la capacitación no fueron alcanzados, buscar acciones correctivas y de mejora)	Jefe de Talento Humano
9	Archivo de informe: archivar el informe revisado y aprobado por el jefe del área de talento humano.	Auxiliar de Talento Humano

DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LOS
RESULTADOS DEL PLAN DE CAPACITACIONES



Formato evaluación de capacitaciones

TEMA:						
FECHA:						
RESPONSABLE DE LA CAPACITACION:						
Estimado participante por favor contestar objetivamente los siguientes ítems, contestando objetivamente de (1) a (5) siendo (5) el valor más alto y (1) el valor más bajo, marque con una X la calificación que considere.						
N°	CONTENIDO	1	2	3	4	5
1	Los datos son aplicables a su actividad laboral					
2	Los temas tratados respondieron a su interés y expectativas.					
3	Las actividades le permitieron participar y atender a cada tema.					
4	La planeación y distribución del tiempo permitió el logro de los objetivos.					
CONFERENCISTA						
5	Despertó y mantuvo el interés de los participantes.					
6	Ayudo a la comprensión de los temas con estrategias didácticas					
7	La información que proporciono fue clara y completa.					
8	Presento el esquema general de los temas y menciono los objetivos de esta actividad.					
ORGANIZACIÓN						
9	Referente al lugar donde se desarrolló la actividad fue adecuado					
10	Se dio cumplimiento a las fechas y tiempos establecidos					
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS						

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ESE CAMU SANTA TERESITA (2022). Consultado el 04 de diciembre de 2022.
<https://www.esecamusantateresita.gov.co/>

ESE CAMU SANTA TERESITA (2022) manual de procesos y procedimientos consultado el 05 de diciembre de 2022.

Plan de capacitaciones (2020) portal gestión del riesgo consultado el 05 de diciembre de 2022

<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/>

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (2017) consultado el 04 de diciembre de 2022

<https://www.mineduacion.gov.co/>

9. CONCLUSIONES

La realización de este producto contribuirá a la mejora continua de sus procesos, y en específico en el plan de capacitaciones que a su vez constituye un factor de éxito, ya que este determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de la empresa.

El procedimiento realizado propende por garantizar la evaluación de la comprensión de los resultados del plan de capacitación en la E.S.E lo cual brindara una forma de evaluar la efectividad de sus capacitaciones y les ayudara a medir el logro de sus objetivos. Además permitirá conocer el alcance de las capacitaciones brindadas.

10. RECOMENDACIONES

E.S.E CAMU Santa Teresita

- Despliegue del procedimiento realizado a los colaboradores
- Seguimiento y control de la ejecución del procedimiento
- Actualización del procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente

Otras

- Digitalización de archivos.
- Actualización de su página web.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires: Granica.
- Bolaños, J. A. C. (2020). Implementación del Plan de Capacitación: Desarrolla-T 'Garantizando talento cualificado'. *Boletín Informativo CEI*, 7(1), 36-41.
- Burguet Lago, N. La capacitación en buenas prácticas de farmacovigilancia en la unidad empresarial de base laboratorios Liorad. Tesis doctoral en Ciencias de la Educación Médica. UCM. La Habana, Cuba. 2018
- TIC Portal, 2018. Gestión del Capital Humano: creciendo gracias a las competencias internas. Recuperado a partir de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/gestion-capital-humano> [Links]
- Jordán T. Mejoramiento del desempeño de los profesionales en la atención de los grupos de riesgo de padecer tuberculosis en La Habana. [Tesis]. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas; 2018.
- Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social. Cuba y América Latina*. FLACSO, 7(1). Recuperado a partir de <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/311> [Links]
- Triana, M. S. F., & Medina, L. A. H. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(2), 24-32.

ANEXO

Anexo 1.

Socialización del producto con el personal de la oficina de talento humano



