



**El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del
área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de la ciudad de
San Juan de Pasto**

Evelyn Margarita Andrade Hernández

ID: 875870

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Programa de Maestría en gerencia de la innovación en proyectos

Sublínea de investigación: Liderazgo, comunicación y emprendimiento con sentido social

Junio de 2024

**El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del
área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de la ciudad de
San Juan de Pasto**

Evelyn Margarita Andrade Hernández

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de
Magíster en gerencia de la innovación en proyectos

Asesor

Carlos Andrés Arias Pineda

Magister

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Programa de Maestría en gerencia de la innovación en proyectos

Junio de 2024

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón a Dios ya que Él siempre me ha dado la fortaleza de persistir y nunca desistir. A mis padres pues sin ellos no lo hubiera logrado, su bendición a diario a lo largo de mi vida que me protegen y me llevan por el buen camino. A sí mismo a mi hermana que fue de gran ayuda en este arduo proceso, ya que me impulso y me guio hacia la culminación de este exitoso proceso.

Agradecimientos

A Dios, por brindarme la posibilidad de llegar a este punto de mi vida con salud para terminar mis estudios de magister con satisfacción.

A mis Padres Roberto Ricardo Andrade Calvachi, por todo el esfuerzo que realizaron para poder formarme como profesional, por ser mi guía, mi fortaleza, mi inspiración, mi motivación, mi ejemplo y apoyo en todo mi proceso de aprendizaje. Por ellos hoy soy lo que soy.

A mis demás familiares: Mi hermana por brindarme siempre su apoyo en este proceso, por su comprensión, por darme fuerzas en los momentos difíciles, y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en el desarrollo de esta investigación.

A mi director de tesis Carlos Andrés Arias Pineda por su apoyo en todo el proceso y la culminación de esta exitosa investigación.

En fin, me llevo de cada uno de ustedes una enseñanza.

¡Gracias a todos!

Evelyn Andrade

Contenido

Lista de tablas	9
Lista de figuras.....	10
Lista de anexos.....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción del problema.....	18
1.2. La pregunta de investigación.....	24
1.3. Los objetivos de la investigación	24
1.3.1. Objetivo general.....	24
1.3.2. Objetivos específicos	24
1.4. Justificación de la Investigación	24
2. REVISIÓN LITERARIA	28
2.1. Antecedentes	28
2.2. Estrategias organizacionales	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Tipos de estrategias.....	31
2.2.2. Desempeño Laboral	33
2.2.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	34
2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral del personal.....	35
2.2.5. Evaluación del desempeño laboral.....	36

2.2.6.	Métodos de evaluación de desempeño.....	37
2.2.7.	Pasos para una evaluación del desempeño laboral	41
2.2.8.	Objetivos del desempeño	42
3.	METODOLOGÍA.....	45
3.1.	Enfoque	45
3.2.	Paradigma.....	45
3.3.	Método de investigación	46
3.4.	Tipo de investigación	46
3.5.	Diseño de la investigación.....	46
3.6.	Población y muestra	47
3.6.1.	Criterios de inclusión	47
3.6.2.	Criterios de exclusión	47
3.6.3.	Definición de la población	48
3.6.4.	Cálculo y selección de la muestra.....	52
3.6.5.	Cálculo y selección de la muestra.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.	Instrumentos de recolección de información	53
3.7.1.	Evaluación de desempeño.....	53
3.7.2.	Ejes de evaluación.....	54
3.7.2.1.	Orientación al supervisor y/o jefe de área.....	54
3.7.2.2.	Disciplina del empleado	54
3.7.2.3.	Auto organización	55
3.7.2.4.	Sensibilidad interpersonal	55

3.7.2.5. Aprendizaje	56
3.7.2.6. Trabajo en equipo.....	56
3.8. Descripción de procedimientos	59
3.8.1. Estrategias organizacionales de desempeño laboral	59
3.8.2. Plan de capacitación.....	59
3.8.3. Recursos humanos	63
3.8.4. Materiales.....	63
3.8.5. Financiamiento.....	64
3.8.6. Presupuesto	64
3.8.7. Cronograma plan de capacitación.....	65
3.8.7.1. Cronograma investigación.....	67
3.9. Análisis de información	68
3.9.1. Vaciado y análisis pre test del instrumento de desempeño laboral.....	68
3.9.2. Vaciado pre test datos generales del instrumento	70
3.9.3. Vaciado pre test confiabilidad empleados	74
3.9.4. Vaciado pre test resultados específicos por trabajador	76
3.9.5. Vaciado y análisis post test del instrumento de desempeño laboral	78
3.9.6. Vaciado post test datos generales del instrumento	79
3.9.7. Vaciado post test confiabilidad empleados.....	83
3.9.8. Vaciado pre test resultados específicos por trabajador	85
3.9.9. Cambios y comparación de resultados pre y post test grupo experimental ..	86
3.9.10. Análisis de consideraciones éticas	91
3.9.11. Instrumentos de aceptación y autorización.....	92

4.	HIPÓTESIS.....	93
4.1.	Hipótesis de Trabajo.....	93
4.2.	Hipótesis Nula.....	93
4.3.	Hipótesis Alternativa.....	93
4.4.	Las variables.....	93
4.4.1.	Variable(s) independiente(s).....	93
4.4.2.	Variable(s) dependiente(s).....	94
5.	RESULTADOS.....	95
6.	CONCLUSIONES	99
	Referencias.....	101

Lista de tablas

Tabla 1. Tipos de estrategias.....	32
Tabla 2. Relación personal área de infraestructura Hospital Universitario Departamental de Nariño	49
Tabla 3. Presupuesto plan de capacitación	64
Tabla 4. Determinación de la muestra	68
Tabla 5. Vaciado pre test datos generales del instrumento.....	70
Tabla 6. Vaciado pre test confiabilidad empleados	74
Tabla 7. Determinación de la muestra	78
Tabla 8. Vaciado post test datos generales del instrumento	79
Tabla 9. Vaciado post test confiabilidad empleados.....	83
Tabla 10. Cambios y comparación de resultados pre test y post test en el desempeño laboral del personal de trabajadores.....	88

Lista de figuras

Figura 1. Escala para la evaluación de desempeño laboral.....	39
Figura 2. Escala para la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño	53
Figura 3. Escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño	57
Figura 4. Instrumento para personal de infraestructura Hospital Universitario Departamental de Nariño	58
Figura 5. Cronograma plan de capacitación	65
Figura 6. Cronograma investigación.....	67
Figura 7. Vaciado pre test resultados generales.....	76
Figura 8. Vaciado post test resultados específicos por trabajador	85

Lista de anexos

Anexo 1: Carta de validación de los instrumentos por parte de experto de la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.

Anexo 2: Carta de autorización del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Resumen

El presente proyecto de tipo cuantitativo se llevó a cabo en el hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto, tomando como población un grupo de 20 trabajadores operativos del área de infraestructura, en el cual se intervino con las estrategias organizacionales para el manejo del desempeño laboral, permitiendo al finalizar realizar cambios y comparaciones respecto a los resultados que se obtienen después de dicha intervención sobre el desempeño laboral.

En primer lugar, se realizó un análisis de contexto, el cual permitió aplicar el instrumento de desempeño laboral pre test con la población de investigación los cuales puntuaron un nivel no confiable de desempeño laboral. Acto a seguir fue la intervención de las estrategias organizacionales en el grupo.

Con el fin de medir la efectividad de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral, se aplicó nuevamente el instrumento de desempeño post test en el grupo de trabajo. A través de la comparación de los cambios obtenidos se logró identificar que las estrategias organizacionales (plan de capacitación) es efectiva en el manejo del desempeño laboral, debido a que los trabajadores del área de infraestructura comprendieron y fortalecieron los niveles de rendimiento, lo cual es evidenciado en los datos estadísticos del capítulo de análisis y resultados.

Así mismo se recomienda a futuras investigaciones se involucren en el proceso de investigación en un periodo más extenso de trabajo, con población más numerosa, en otras áreas y con las mismas u otras variables con el fin de tener cambios significativos en la población y sus demás áreas.

Para finalizar se concluye que dentro del proceso de intervención se pudo reflejar que los niveles de desempeño laboral incrementaron lo cual esta evidenciado en los análisis estadísticos de la sección de análisis y resultados de esta investigación, igualmente se reflejó y se observó que durante el trabajo de campo la motivación, trabajo de equipo y comunicación fueron aspectos importantes en desarrollo de esta.

Abstract

The present quantitative project was conducted at the University Departmental Hospital of Nariño in the city of San Juan de Pasto. It focused on a population comprising 20 operational workers from the infrastructure department. The project involved implementing organizational strategies to manage work performance. This intervention allowed for subsequent comparisons and changes in relation to the results obtained after implementing these strategies on work performance.

Initially, a contextual analysis was carried out, enabling the administration of a pre-test work performance instrument to the research population. The results indicated an unreliable level of work performance among the participants. The subsequent step involved implementing the organizational strategies within the group.

To measure the effectiveness of these organizational strategies on work performance, a post-test performance instrument was administered to the work group. By comparing the obtained changes, it was possible to identify that the organizational strategies (training plan) are effective in managing work performance. This was evidenced by the

infrastructure workers comprehending and reinforcing performance levels, as indicated in the statistical data presented in the analysis and results section.

Furthermore, it is recommended that future research endeavors involve a more extensive work period, a larger population, exploration in different areas, and the consideration of similar or different variables. This broader scope aims to elicit significant changes within the population and across various domains.

Keywords: Estrategias Organizacionales: Organizational strategies 1, Desempeño laboral: job performance 2, Prueba posterior: Post Test 3, Prueba previa: Pre Test 4, plan de capacitation: training plan 5.

Introducción

Buscando las medias necesarias de prevención para incrementar los niveles de desempeño laboral, motivación, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo en el área de infraestructura del Hospital se buscó trabajar e implementar técnicas, actividades y estrategias organizacionales con el fin de mejorar el rendimiento del personal específico y gestionar los procesos de calidad que se llevan a cabo en el contexto. Es por ello que se buscó determinar la efectividad de dichas estrategias organizacionales en el desempeño laboral específicamente en el ámbito operativo de obra. Para lo anterior, este trabajo menciona en sus diferentes capítulos, el proceso que se llevó a cabo para el cumplimiento del objetivo general y específicos, iniciando con el planteamiento del problema siendo este el bajo desempeño laboral en la población a investigar, se delimitó el estudio a través de un muestreo y unos criterios de inclusión tomando como población a los trabajadores operativos del área de infraestructura jornada diurna que oscilaban entre las edades de 18 a 50 años de edad de género masculino así mismo que tengan antigüedad en el área, a quienes les fue aplicado el instrumento de desempeño laboral antes y después del proceso de intervención. Con lo anterior se destaca que la investigación pertenece al campo de aplicación organizacional pero es abordado desde el área de bienestar laboral debido a que se trabaja comportamientos, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación, motivación laboral, y demás riesgos psicosociales intralaborales.

En la descripción del problema se evidencia que el desempeño laboral es un tema relevante en las organizaciones u empresas, justificando que esta investigación apunta a que se genere programas o proyectos de aprendizaje en el área de talento humano, encaminados a fortalecer el rendimiento o desempeño de los trabajadores.

Dentro del marco teórico se aborda: marco de antecedentes, principalmente a nivel nacional el estudio realizado por Francisco Javier Montenegro Solarte denominada “Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia” (2016). La cual tiene como objetivo determinar los factores de motivación en los trabajadores de la industria de la construcción en Colombia, tomando como muestra una población de empleados de la ciudad de Pasto, Colombia.

Los resultados fueron clasificados, mediante un software estadístico SPSS. El cual realizó un análisis de datos por categoría de empleado y un Análisis de componentes principales (ACP) de motivadores, desmotivadores y de variables de satisfacción laboral de los empleados. Se encontró que los motivadores más relevantes fueron: i) la capacitación para el trabajo; ii) el buen salario; iii) el reconocimiento de sus jefes; iv) el desarrollo de nuevas habilidades físicas e intelectuales, y v) las tareas desafiantes. Son necesario nuevos estudios que permitan establecer similitudes y diferencias con otras industrias en la región. Así mismo es fundamental mencionar el aporte metodológico y teórico que brinda esta esta investigación, al proceso investigativo, el manejo de variables similares y el proceso de intervención.

En cuanto a los factores de motivación en el sector de la construcción en donde se utilizó la misma área de la población y la misma región de San Juan de Pasto. Se determinó como variables las estrategias organizacionales y el desempeño laboral; la metodología utilizada para la investigación es de tipo cuantitativa, ya que las mediciones se realizaron a través de datos estadísticos reales y precisos, y posee características con las cuales se pueden realizar mediciones controladas. Para las técnicas de investigación se aplicó un instrumento de desempeño laboral y unas estrategias organizacionales (plan de capacitación).

En el análisis de resultados se evidencia que las estrategias organizacionales son efectivas en el manejo de desempeño laboral, es decir que se puede trabajar una técnica organizacional en procesos de comportamiento y actitudes. Por consiguiente, se logró determinar que las dos variables de estudio se relacionan entre si ya que la estrategias organizacionales intervienen en el desempeño laboral.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Uno de los mayores retos de todas las empresas dedicadas al manejo de personal en el sector de construcción es poder cumplir a cabalidad sus metas y requerimientos en los proyectos de obras, debido a la necesidad de adaptarse tanto a las nuevas tecnologías y necesidades de consumo como al impacto real, muchas empresas tienen ante sí enormes retos por delante pero, también, un importante abanico de oportunidades de negocio.

Según Arcus Global (2022), uno de los retos de las estadísticas de crecimiento de la población mundial pinta un futuro prometedor para el sector constructor. En el mundo, la construcción es uno de los sectores industriales más grandes. Representa más del 11% del PIB mundial y se espera que crezca al 13,2% para 2020, a pesar de esta fuerte demanda, la industria tiene grandes desafíos y retos como productividad, rentabilidad, desempeño, trabajo y sostenibilidad. Las empresas que enfrenten estos desafíos, estarán preparadas para un crecimiento significativo.

De igual manera se requiere identificar factores internos y externos que puedan incidir negativamente sobre el desempeño o productividad laboral. Camila Raga, manifiesta que los principales factores que perturban el desempeño laboral y así mismo se deben trabajar constantemente es la motivación, relaciones interpersonales, falta de liderazgo, falta de autonomía en puestos de trabajo, falta de oportunidades de crecimiento, falta de respeto en el área por sus superiores y falta de una buena inducción, estos factores serán pilares fundamentales para generar mayor productividad, los trabajadores a su vez no se sienten reconocidos ni valorados por los demás actores del sector o empresa, debe ser la organización quien garantice

las mínimas condiciones para que ese sentimiento de bienestar perdure a largo plazo y se genere mayor productividad laboral (2021).

Así mismo, El estrés laboral es un elemento en donde el trabajador está a portas de cometer errores o propiciar accidentes laborales. El desarrollo profesional resulta como un choque de trenes para el empleado reconocer que en su empresa no tiene las mínimas posibilidades para aspirar a cargos de mayores retos, aprendizajes y por supuesto mejores condiciones salariales. La confusión en las responsabilidades asignadas es claro que una buena comunicación bidireccional reduce las tendencias a la confusión de los roles y las tareas que cada equipo debe desempeñar. La desigualdad salarial es un reto para un empleador cuantificar las brechas salariales, sin embargo, debe propender a un porcentaje de pago salarial justo, acorde a la labor que está desempeñando el colaborador, cuando un empleado siente que no está por derecho ganando lo que le corresponde, su dinamismo en el sector se va a ver reducido e incluso puede propiciar un ambiente laboral desagradable.

Según Schendel y Hatten (1972):

La estrategia es el conjunto de fines y objetivos básicos de la organización, los principales programas de acción escogidos para alcanzar estos fines y objetivos, y es uno de los sistemas más importantes de asignación de recursos usados para relacionar a la organización con su entorno (citados por Contreras, 2013, p. 163).

Es por ello la importancia de la aplicación de las estrategias organizacionales en la investigación ya que serán una serie de estrategias o herramientas encaminadas a un solo objetivo: el desempeño laboral.

Es importante mencionar que el bajo desempeño laboral en el sector construcción es factor problema, de acuerdo a Carolina Guzmán, psicóloga, y directora ejecutiva de Worki,

manifiesta que la interrupción de la vida social y el covid, junto con las fuentes de estrés psicosocial y económico que las acompañan, están afectando significativamente la salud mental de las personas y por ende su desempeño laboral.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que los trabajadores de la construcción se encuentran expuestos en su trabajo a una gran variedad de riesgos para la salud física y mental. El peligro varía de oficio en oficio, de obra a obra, cada día, incluso cada hora. La exposición a cualquier riesgo puede ser continua o discontinua y de corta duración, igualmente un trabajador puede no solo encontrarse con los riesgos primarios de su propio trabajo, sino que también puede exponerse de forma pasiva a los riesgos generados por quienes trabajan a su alrededor, generando a su vez un bajo desempeño laboral ya que, al estar en constante exposición de estos riesgos, minimiza la productividad en el cargo (Torres, 2018, p. 23).

Por tanto, es importante la labor de un buen líder para sus empleados en el desarrollo de una óptima actividad en obra, ya que potencializan las habilidades y destrezas de los empleados, por lo tanto un mal manejo de mando o liderazgo puede generar en el trabajador consecuencias psicosociales y psicológicas como estrés laboral. Este es uno de los problemas de salud más comunes en el trabajo y afecta a cerca de un 57% de la población colombiana, así mismo genera pocas relaciones interpersonales, baja tolerancia a la frustración, actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad y reacciones en el comportamiento como disminución del rendimiento en el trabajo y posiblemente alteraciones de la vida social y familiar del individuo.

Posteriormente es fundamental conocer los datos estadísticos del bajo desempeño laboral en las empresas u organizaciones, según la consultora Plurum, en Colombia ocho de cada diez personas están insatisfechas en su empleo generando a su vez un mal desempeño laboral. Según

el mismo autor aproximadamente, 35% de la población laboral actual va a ser freelance en 2025 (2016). La razón va más allá de la aversión a los malos líderes o a la creciente preferencia a realizar proyectos específicos. Esta proyección también se relaciona con un indicador alarmante de insatisfacción laboral, pues según un informe de la misma firma, los empleados que no se sienten a gusto llegan a 80%, además de eso, 25% de personas reporta su trabajo como la mayor fuente de estrés a la que están sometidos. En cuanto a las empresas, alrededor de 38% tiene problemas para comprometer a sus empleados. Dicha falta de pertenencia por el lugar de empleo tiende a provocar que, en promedio, una persona trabaje en siete empresas distintas antes de cumplir 30 años.

Con respecto a lo anterior se puede afirmar que el bajo desempeño laboral es un problema de estudio y una de las mayores dificultades que se pueden identificar en el proceso laboral del trabajador. Mantener el desempeño laboral en periodos relativamente largos sobre determinados trabajos y actividades al parecer es un reto para todas las empresas y organizaciones en el sector construcción. Por ende se busca potencializar o aumentar el desempeño laboral de los trabajadores como base fundamental para el buen desarrollo laboral en el sector de obra en la organización.

Según Chiavenato el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (2000, p. 359). A partir de aquí surgió la pregunta cuales son las estrategias de desempeño laboral y como estas pueden incidir en la productividad de los trabajadores en obra, por lo cual se abordó desde un punto de vista investigativo e interventor realizando una correlación que permita trabajar con las variables, en este caso las estrategias como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente, además se pretende utilizar

una metodología mixta e incorporar nuevas herramientas, estrategias y personal humano calificado para elaborar las tareas encomendadas con el fin de mejorar, aumentar y mantener su productividad.

Considerando lo anterior es indispensable y necesario determinar el impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal operativo de infraestructura ya que estas influyen directamente sobre el rendimiento o productividad. Es decir, cuando un trabajador siente que su organización o empresa se preocupa por su bienestar, mejora su compromiso con ella y su implicación. Esto, a su vez, favorece en el cumplimiento de sus objetivos y a cumplir con una estrategia de la que se siente parte activa. Por lo cual genera a su vez expectativas en el empleado respecto a la empresa y al cargo que desempeña, si estas están presentes y se aplican constantemente repercutirá positivamente en la empresa, en las actividades o funciones que esté realizando y generalmente en el cargo que desempeña, mientras que si carece de ellas pasará todo lo contrario.

Posteriormente, la presente propuesta de investigación se enfoca en analizar el impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño (HUDN) de la ciudad de San Juan de Pasto.

Se encuentra ubicado en el Departamento de Nariño en la Ciudad de San Juan de Pasto, el cual tiene como misión:

Brindar servicios de salud centrados en el paciente y su familia, con criterios de calidad, seguridad, ética, respeto, humanismo, alta capacidad resolutive y eficiencia de los recursos disponibles, con personal idóneo y competente, comprometidos con la vocación académica e investigación clínica, haciendo la diferencia en la mejora de la

calidad de vida de los usuarios y en la mejor experiencia del servicio (HUDN, 2020a, p. 3).

El HUDN, actualmente, se encuentra certificado y acreditado con el reconocimiento al Sistema Único de Acreditación por parte de la Sociedad Internacional para la Calidad en Atención de la Salud (ISQUA), lo que permite actualizar el certificado de Acreditación incluyendo al logo símbolo creado por el Ministerio de Salud, el internacional otorgado por ISQUA. Además recibe la mención de Honor en el premio Galardón Hospital Seguro, por parte de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas ACHC (HUDN, 2020b).

Con relación a lo anterior el hospital busca mantener la mejora y el cumplimiento de altos estándares de calidad que lo posicionan como la institución única del Municipio en San Juan de Pasto en haber alcanzado tales reconocimientos. Por lo cual es de su interés conservar y fortalecer cada una de sus instalaciones actualizadas, por ende es fundamental el desarrollo constante de la arquitectura e infraestructura, así pues se contrata personal de obra calificado e idóneo para la ejecución de estas actividades, y para el logro de los objetivos deseados, por ende es esencial la productividad o el desempeño laboral de los trabajadores lo cual es uno de los componentes indispensables para el manejo de las obras dentro del hospital, sin embargo se ha observado que en el hospital dentro del área operativa de infraestructura se presentan factores negativos en el personal como la falta de motivación laboral, impuntualidad, errores consecutivos en sus actividades, falta de comunicación entre empleador y empleado, agresiones verbales y físicas lo cual desencadena bajo rendimiento o productividad laboral.

1.2.La pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto de las estrategias organizacional en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto?

1.3.Los objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la Ciudad de San Juan de Pasto.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar el desempeño laboral en el personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la Ciudad de San Juan de Pasto.
- Aplicar las estrategias organizacionales en el personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la Ciudad de San Juan de Pasto.
- Evaluar los cambios que tuvieron en el desempeño laboral, mediante la aplicación y comparación de resultados.

1.4.Justificación de la Investigación

La presente propuesta de investigación se desarrolló en la Ciudad de San Juan de Pasto en el Hospital Departamental de Nariño es aquí donde se abordó y se trabajó el desempeño

laboral en los trabajadores operativos de obra, siendo este un tema de investigación relevante y de interés social al hospital del área de infraestructura. El desempeño laboral es un proceso, actividad y comportamiento relevante en el logro de objetivos de la empresa u organización, ya que si existe una alta productividad el personal desempeñará sus actividades con motivación en el cargo, relaciones interpersonales favorables dentro del área con el fin de mejorar la comunicación entre empleador y empleado.

Por otra parte es fundamental mencionar que ésta investigación puede realizar mediante la búsqueda de estrategias de desempeño laboral un aporte al sistema administrativo del hospital área de recursos humanos y de seguridad y salud en el trabajo definido en campo de obra igualmente se podrá contribuir al manejo de personal de construcción como responsabilidades de cargo, canales de comunicación, liderazgo, sentido de pertenencia, y motivación en las actividades técnicas potencializando las capacidades y destrezas de los trabajadores mejorando posiblemente la productividad o desempeño laboral en el cargo y área . También se podrán generar o direccionar actividades, programas o proyectos organizacionales encaminados a fortalecer procesos de desempeño laboral en trabajadores de la construcción.

Posteriormente el desarrollo de la investigación aporta a futuras investigaciones que deseen trabajar estrategias desempeño laboral en el área de construcción, en un campo más amplio generando mayor conocimiento en las variables o en el manejo del marco teórico y antecedentes.

Por otro lado, existe también el aporte metodológico cuantitativo que puede generar la investigación ante la aplicación de las estrategias organizacionales como técnica para el posible manejo del desempeño laboral en el campo de la construcción. Además, esta investigación refiere a un tema novedoso a nivel regional ya que en la ciudad de Pasto aún no se encuentra

evidencia de estrategias, proyectos, investigaciones o procesos de estrategias para trabajar el desempeño laboral con población de obra.

Según investigaciones realizadas en Nariño aún no se trabaja procesos de estrategia para el desempeño laboral en el contexto de construcción. Existe muy poca información acerca de este tema a nivel regional, solamente se verifica una investigación acerca de un diseño de sistema de seguridad y salud en el trabajo en obras de construcción pero este no es específico ni definido al trabajo en las estrategias de desempeño laboral en personal de construcción. Por este motivo, esta investigación busca generar un nuevo conocimiento en cuanto al manejo del tema un aporte o contribución al departamento a nivel nacional y a que las empresas dedicadas al manejo de personal en obra o a la construcción puedan generar más estrategias organizacionales a futuro y se enfaticen por el talento humano en el área.

Posteriormente es fundamental investigar sobre el desempeño laboral ya que permite medir o conocer la calidad de las actividades realizadas en el área, identificar por el empleador o investigador aspectos en los que se puedan mejorar o fortalecer. También puede ser una oportunidad importante para reforzar y aclarar expectativas, dudas, aclaraciones, canales de comunicaciones, tareas encomendadas según el cargo. Así mismo se presta para que se generen espacios en donde un empleado comparta con su gerente sobre objetivos profesionales y aspiraciones profesionales y laborales, revisando y actualizando a su vez habilidades laborales, logros, metas y procesos finales de desempeño. Por tal razón la importancia del planteamiento de los objetivos enfocados en fortalecer niveles de desempeño laboral y fomentar el desarrollo personal y laboral de los trabajadores así como encontrar fortalezas como debilidades, ofrecer beneficios para empleados basados en la competencia y el desempeño, evaluar las actividades de los empleados al contemplar el periodo de prueba, evaluar las necesidades de capacitación y

desarrollo de los empleados, informar a los empleados cuál es su posición en lo que respecta a su desempeño y ayudarlos con críticas constructivas y orientación con el propósito de su desarrollo, comunicación entre el superior y el subordinado proporcionando espacios de diálogo e interacción. Finalmente, el diseño y aplicación de estos objetivos se debe a que proporciona mediciones cuantitativas esenciales para un entorno de trabajo orientado a la producción.

2. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Antecedentes

A nivel nacional se encuentra la investigación realizada por Edward Yecid Torres Nova, titulada “Aspectos que afectan la gestión del talento humano en el sector construcción en Colombia” (2018). La cual tuvo como objetivo es describir las principales problemáticas relacionadas con la gestión del talento humano que se presentan en las diferentes obras de construcción en Colombia, para lo cual se aplicó un instrumento de investigación (encuesta) a profesionales expertos en administración de personal en obras y construcciones civiles, que se encontraban en diferentes partes del territorio nacional. Dicho estudio se llevó a cabo en el año 2016 gracias al apoyo de estudiantes de la Tecnología en Gestión de Obras Civiles que ofrece una universidad pública y con mediación virtual de Colombia.

La importancia del trabajo se centra en exponer los principales aspectos que la empresa constructora debe tener en cuenta en aras de aumentar niveles de calidad de vida y bienestar de los operarios que se desempeñan en el sector construcción con el fin de aumentar niveles de productividad. Como resultado del estudio, se encontraron algunos aspectos que son proclives a la mejora. Finalmente, se hacen sugerencias que podrían servir a líderes de personal de obras de construcción.

Con respecto a lo anterior podemos afirmar que la metodología de investigación encuesta es un método muy eficaz y práctico para la evaluación de diferentes aspectos problemáticos en talento humano y el manejo óptimo del personal en obra así mismo genera a la investigación un aporte metodológico y teórico.

Igualmente, a nivel nacional, se encuentra la investigación realizada por Olga Lucía Duque Carvajal denominada “Evaluación del desempeño: opiniones en dos empresas del sector

construcción” (2019). El objetivo de la investigación estuvo centrado en describir las opiniones sobre la evaluación del desempeño de los trabajadores de dos empresas productoras de materiales para la construcción en la ciudad de Manizales; para ello, se realizó un trabajo de carácter descriptivo a partir de tres momentos principales: a) conceptualización y Diseño realizando el planteamiento del problema como apoyo para el marco teórico; b) recolección y análisis, el cual condujo el seguimiento de los casos estudiados y su triangulación; (c) el análisis de la información y las conclusiones entre los casos estudiados.

Cabe aclarar que, la mayoría de los funcionarios coincidieron en los resultados de la información pues, consideraron que el interés de las directivas con la implementación de la Evaluación del Desempeño era buscar que el funcionario tuviera confianza en las directivas de la empresa y, de esta manera, poder ver reflejado el trabajo al interior de la organización.

Para esta investigación se pudo realizar un aporte no solo metodológico sino teórico como el manejo del desempeño laboral en las empresas con la importancia de las opiniones de los trabajadores en el sector de la construcción.

Posteriormente en la siguiente investigación a nivel nacional y regional encontramos a Francisco Javier Montenegro Solarte denominada “Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia” (2016). La cual tiene como objetivo determinar los factores de motivación en los trabajadores de la industria de la construcción en Colombia, tomando como muestra una población de empleados de la ciudad de Pasto, Colombia. Inicialmente se revisaron artículos científicos de diversos países que estudian los efectos de factores motivadores, desmotivadores, características intrínsecas y extrínsecas, relacionados con el rendimiento laboral. De esta forma se identificaron los factores que conforman la base del

instrumento “Study of Motivators and Demotivators Affecting the Performance of Employees in the Construction Industry–Questionare” entregado a 190 empleados.

Los resultados fueron clasificados, mediante un software estadístico SPSS. El cual realizó un análisis de datos por categoría de empleado y un Análisis de componentes principales (ACP) de motivadores, desmotivadores y de variables de satisfacción laboral de los empleados. Se encontró que los motivadores más relevantes fueron: i) la capacitación para el trabajo; ii) el buen salario; iii) el reconocimiento de sus jefes; iv) el desarrollo de nuevas habilidades físicas e intelectuales, y v) las tareas desafiantes. Son necesario nuevos estudios que permitan establecer similitudes y diferencias con otras industrias en la región.

Es importante mencionar el aporte metodológico y teórico que brinda esta investigación. En cuanto a los factores de motivación en el sector de la construcción en donde se utilizó la misma población y la misma región de San Juan de Pasto.

A su vez se encontró la investigación realizada por Karol Lissethe Patiño Fuertes y Rodrigo Emanuel Zambrano Villota denominada “Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para un proyecto de construcción en Pasto-Nariño” (2020). La cual tuvo como objetivo Diseñar un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en un Proyecto de Construcción en Pasto, Nariño.

Con lo anterior es importante mencionar que puede existir un aporte teórico a la investigación en cuanto a conceptos de seguridad y salud en el trabajo definidos directamente a trabajadores del área de construcción.

2.2.Marco Teórico- Conceptual

2.2.1. Estrategias Organizacionales

Chiavenato (2009) considera que la estrategia de la organización se refiere al “comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno, la estrategia casi siempre significa cambio organizado, toda organización necesita tener una pauta de comportamiento holístico en relación con el mundo de los negocios” (2009, p. 74). Por lo general, la estrategia organizacional implica aspectos fundamentales, como la definición del nivel institucional de la organización, la proyección para el largo plazo y la definición del futuro, esto implica a toda la empresa con el fin de obtener efectos sinérgicos.

Esto significa que las estrategias organizacionales son un conjunto de herramientas coordinadas e integradas las cuales van dirigidas a un solo objetivo y resultado, definiendo a su vez el comportamiento de una organización o empresa. Aspectos como la misión, visión y valores de la empresa son elementos fundamentales para el desarrollo de las estrategias, el único componente fundamental es el recurso humano la cabeza y el sistema nervioso de la organización para las estrategias organizacionales.

2.2.2. Tipos de estrategias

Según Gabriel Roncacio, las estrategias pueden clasificarse de acuerdo con distintos criterios, como su ámbito de aplicación (estrategias militares, empresariales, publicitarias, motivacionales etc.), su posicionamiento frente al adversario (estrategias ofensivas, defensivas, mixtas) o bien su alcance (estrategias generales y específicas). Según su ámbito de aplicación, se reconocen, entre otros, los siguientes tipos de estrategias (s.f).

Tabla 1*Tipos de estrategias*

Estrategia militar	Estrategia empresaria	Estrategia de enseñanza y aprendizaje	Estrategia de juego	Estrategias motivacionales
Es la planificación de acciones y recursos militares con el fin de asegurar la victoria sobre las fuerzas enemigas o alcanzar determinado s objetivos.	Es el plan general de acciones orientado a establecer el modo en que una empresa interviene en un mercado, con el fin de obtener una ventaja sobre la competencia y alcanzar los fines	Es el conjunto de procedimientos y técnicas empleados con el objetivo de promover el aprendizaje.	Es una regla o plan de acción utilizado por un jugador para responder a las circunstancias posibles en cada etapa del juego. Por lo general, en un juego, cada jugador tiene un conjunto	El estudio sobre la relevancia de la motivación en el ámbito profesional no es casual, sino que se debe al descubrimiento de la influencia que tiene este elemento con los resultados empresariales. En este sentido, las estrategias motivacionales benefician a los trabajadores y la empresa en múltiples aspectos, desde la mayor felicidad, capacidad de innovación, crecimiento personal y gestión del estrés de los empleados, hasta la reducción del absentismo y la rotación de personal o el aumento de la productividad de las

expresados	posible de	organizaciones.
en su	estrategias	De hecho, según publicó la
misión.	para elegir	Universidad de Warwick en su
	qué	estudio <i>Happiness and</i>
	movimientos	<i>Productivity</i> , aplicar correctame
	hacer.	nte estrategias motivacionales en
		las compañías consigue disponer
		plantillas un 12% más
		productivas, mientras que la
		consultora Crecimiento
		Sustentable asegura que los
		empleados motivados presentan
		hasta un 33% más de dinamismo
		y energía en su desempeño
		laboral. Ambiente laboral y
		satisfacción laboral (2022).

Nota: tipos de estrategias según Gabriel Roncacio, s.f.

2.2.3. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 03). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es

necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007).

De igual forma, Stoner define que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (1994, p. 65). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

De igual modo, Warren define la evaluación de desempeño como el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna (1990). La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre en la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor deben emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño que es satisfactorio o que excede lo esperado deben ser alentado.

2.2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por: i) factores actitudinales de la persona, tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, y ii) factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (2000).

Al mismo tiempo, Queipo y Useche aseguran que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que en este influyen las habilidades, motivaciones, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña (2002). Landy y Conte plantean que hay conexiones claras entre aspectos de personalidad y las conductas laborales, tanto productivas (el desempeño laboral) como improductivas (deshonestidad) (2005). De esa manera, se puede observar que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral, aunque, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo, pues como expresa Strauss los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial es uno de los aspectos más importantes del oficio de supervisión (1981).

2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral del personal.

De acuerdo a Milkovich y Boudreau el desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados (1994). Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

Por otra parte, según Beatriz Queipo y María Cristina, el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación,

trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (2002); para Gómez y otros autores “la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador” (1999, p. 229).

Así mismo de acuerdo a Queipo y Useche, los factores de desempeño laboral que inciden de manera directa o indirecta es la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en grupo, supervisión y capacitación para el trabajador (2002), los cuales se consideran como factor relevante para una investigación.

2.2.6. Evaluación del desempeño laboral

Alles considera que el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar al personal (2004). Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por otro parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo, en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

Así mismo, en forma sintética, según Alles (2004), las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para: i) tomar decisiones de promociones y remuneración; ii) reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo; iii) la mayoría de las persona necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento; iv) mejora el

rendimiento del empleado; v) mejora los resultados de la organización; vi) detecta necesidades de capacitación, y vii) descubre personas.

Mientras tanto, Pineda considera que una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto (2012), es decir, que sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso "ese algo es el puesto que ocupa. Confrontado el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se establece una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. A partir de allí será posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto.

2.2.7. Métodos de evaluación de desempeño

Alles plantea que los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados (2004). Los basados en característica son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conducta (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. Mientras que el enfoque con base en resultados es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

– Métodos basados en características: su diseño está pensando para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que la compañía considera importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el listado de características no está

diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva.

- Escala gráficas de calificación: cada característica por evaluar se representa mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee esas características.
- Método de escalas mixtas: el método de escalas mixtas es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala, se le dan a los evaluadores tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.
- Método de distribución forzada: exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puesta en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.
- Método de formas narrativas: requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con la mayor precisión posible. Presenta una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado. Tiene sin embargo muchos problemas, es subjetivo y no siempre los evaluadores cuentan con un buen estilo de escritura; en otras palabras, los buenos escritores brindan evaluaciones más favorables de sus empleados que aquellos con menor capacidad literaria.

En síntesis, las evaluaciones de desempeño por características tienden a ser vagas y subjetivas. Una forma de eliminar la subjetividad es darles a las características una descripción del comportamiento a lo largo de la escala.

- Métodos basados en el comportamiento: permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto.

Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo.

– Método de incidente crítico: se relaciona con la conducta del evaluado, cuando esta origina un éxito o un fracaso poco usual en alguna parte del trabajo. Una de las ventajas de este método es que abarca todo el periodo evaluado y de este modo se puede facilitar el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado. Ahora bien, si no se consideran tanto aspectos favorables como desfavorables, la evaluación puede ser incorrecta.

– Escala fundamentada para la medición del comportamiento: enfoque de evaluación de comportamiento que consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño laboral.

Figura 1

Escala para la evaluación de desempeño laboral

		Descripción del comportamiento
ALTO	10	
	9	
	8	
	7	
MEDIO	6	
	5	
BAJO	4	
	3	
	2	

	1	
--	---	--

Fuente: Alles, M. (año). Desempeño por competencias.

- Escala de observación de comportamiento: enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en una conducta. La escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada una de las conductas.
- Método basado en resultados: los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá esté menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva sea a favor o en contra, de los evaluadores.
- Mediciones de productividad: un ejemplo clásico son vendedores evaluados según el volumen de ventas o los trabajadores de producción sobre la base de unidades producidas. De

este modo fácilmente se puede alinear a los empleados con los objetivos organizacionales. Pero también tienen problemas, las evaluaciones por resultados pueden contaminarse por factores externos (escasez de una materia prima o recesión en un mercado determinado, asignación de una zona mala) sobre los cuales los empleados no tienen influencia. Si solo se mide el resultado sería injusto culpar a los empleados por esto motivos.

– Administración por objetivos: filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa, representada por su jefe o director de área responsable. Es una filosofía ejecutiva propuesta por Peter Drucker, según la cual los empleados fijan objetivo mediante la consulta con sus superiores, luego se utilizan estos objetivos para la evaluación de desempeño. La administración por objetivos es un sistema que conforma un ciclo, comienza por el establecimiento de metas y objetivos comunes de la organización y termina volviendo al mismo punto. En síntesis, cada empleado tiene una meta específica, fijada por él mismo, pero dentro de un esquema general preparado/supervisado por su jefe o por el jefe del jefe, según corresponda. La descripción de la meta se acompaña de una descripción detallada de cómo hará ese empleado para alcanzarla.

2.2.8. Pasos para una evaluación del desempeño laboral

Alles (2004) estima que los pasos para la realización de una evaluación del desempeño del personal son los siguientes:

– Definir el puesto: asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto.

- Evaluar el desempeño en función del puesto: incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente,
- Retroalimentación: Comentar el desempeño y los progresos de subordinado.

2.2.9. Objetivos del desempeño

Chiavacci considera que la evaluación de desempeño no es un fin en sí mismo, es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa (2008). Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermedios:

- Selección de personal: valorar los criterios de selección, es decir, definir las capacidades y cualidades necesarias de las personas que deben ocupar un puesto determinado. Además, poner de manifiesto la validez o eficacia de una selección. Por último, revisar programas de reclutamiento y selección.
- Política retributiva: desarrollar una política de retribuciones e incentivos monetarios, basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución de cada persona en función de los objetivos del puesto.
- Motivación: contribuir como instrumento de mejora del clima organizacional, evaluando al trabajador de manera objetiva y no con criterios arbitrarios. Reconocimiento de los esfuerzos profesionales y personales. Por último, servir de apoyo y guía para los evaluados con resultados desfavorables.
- Desarrollo y promoción: obtener datos para el desarrollo de cada persona, los cuales permitirán diseñar planes especiales de formación y perfeccionamiento, desde el punto de

vista técnico y de competencias. Además, servirán de base para desarrollar planes de carrera dentro de la organización y valorar el potencial de cada empleado, identificando personas claves.

- Comunicación: permitir la comunicación entre evaluador y evaluado referente a los resultados, objetivos y la planificación de acciones en forma conjunta; a cómo es percibida la actuación profesional; y a los parámetros que van a valorar la vida laboral de cada empleado. Esto produce una mejorar en la comunicación y las relaciones interpersonales a nivel laboral.

- Adecuación al puesto de trabajo: obtener del trabajador información acerca de sus intereses y aspiraciones lo que facilita cambios en las funciones, tareas y responsabilidades de su puesto. Además, identificar el grado de adecuación de las personas a su puesto.

- Descripción de puestos: analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno.

Mientras tanto Chiavenato (2007) cree que los objetivos principales de la evaluación de desempeño pueden resumirse en los siguientes tres:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.

- Permitir el tratamiento de recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.

Para finalizar este capítulo se describe la revisión literaria en donde principalmente se menciona algunos antecedentes internacionales, regionales y locales los cual son refertes al tema de investigación y podemos obtener algunos aportes ya sea a nivel teórico o metodológico. A su vez se detalla un marco teórico en donde se representa conceptos y teorías según autores más representativos en la materia: se menciona en este apartado estrategias laborales, desempeño laboral y todo lo que conlleva estos procesos.

3. METODOLOGÍA

3.1.Enfoque

En este apartado se presenta el protocolo y diseño de la metodología de la investigación. El cual tiene como propósito desarrollar las bases que tienen desarrollo de investigación para el alcance de los objetivos.

Por lo anterior la propuesta de investigación centra su estudio en el enfoque cuantitativo, ya que según Hernández y otros autores:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (2006, p. 65).

Con respecto a lo anterior en la investigación se pretende utilizar métodos estadísticos para realizar vaciado corroborando y generando exactitud en cuanto al impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.2.Paradigma

La presente propuesta de investigación refiere a un paradigma positivista la cual según los autores Zúñiga & García “Busca principalmente un conocimiento sistemático, comprobable, comparable, medible y replicable, su objeto de estudio son los fenómenos observables, ya que son los únicos susceptibles de medición, análisis y control experimental”. Con lo anterior se puede determinar que la investigación se identifica por su objeto de estudio lo cual es el estadístico y la observación por ello ser parte de una muestra significativa para la comprobación respectivo estudio y análisis de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral.

3.3. Método de investigación

En la propuesta de investigación se establece el método empírico analítico el cual según Camarena Antonio (2010).

Basa su estudio en la observación, medición y verificación de todo evento o fenómeno que pretendamos estudiar, incursionando en una postura pragmática, reduccionista y materialista; es marcado por una orientación concreta y objetiva”; es de gran importancia en la investigación por sus referencias de validación situadas en los estándares estadísticos garantizando confiabilidad a la investigación.

3.4. Tipo de investigación

Dentro de la investigación se desarrolla un tipo de investigación correlacional la cual:

Mide dos o más variables en las que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Sampieri Hernandez, Collado Fernández, & Lucio Baptista, 2003)

A lo anterior la investigación busco demostrar la relación entre la variable desempeño laboral y la variable estrategias organizacionales en el personal de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño (HUDN) de la ciudad de San Juan de Pasto.

3.5. Diseño de la investigación

En la presente investigación se dio a conocer un diseño de investigación cuasi experimental la cual manifiesta:

Probar la existencia de una relación causal entre dos o más variables. Cuando la asignación aleatoria es imposible, los cuasi-experimentos (semejantes a los experimentos)

permiten estimar los impactos del tratamiento o programa, dependiendo de si llega a establecer una base de comparación apropiada. Hedrick (1993).

Con respecto a lo anterior dentro de la investigación se logró crear unas estrategias organizacionales en el desempeño laboral, las cuales fueron idóneas en el incremento de este, a su vez se logró trabajar una aplicación pre y post del instrumento para verificar cambios y generar comparación de resultados exactos.

3.6.Población y muestra

En el proceso de la investigación se pretende trabajar con una población inicial de 20 trabajadores del área de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño, de la ciudad de San Juan de Pasto.

Esta población en mención se le aplicara el instrumento para la evaluación de desempeño laboral, cuyos resultados obtenidos permitirán medir el nivel de desempeño laboral y examinar a profundidad que tipo de estrategias se trabajaran. Así mismo es importante resaltar que se cuenta con el permiso del Hospital para realizar la investigación, igualmente se solicita consentimiento informado de los trabajadores lo cual es indispensable para el proceso en marcha de la propuesta.

3.6.1. Criterios de inclusión

Trabajadores operativos del área de infraestructura jornada diurna que oscilen entre edades de 18 a 50 años de edad de género masculino así mismo que tengan antigüedad en el área de al menos 6 meses en el Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto.

3.6.2. Criterios de exclusión

Trabajadores administrativos (arquitecto residente e inspectora en seguridad y salud en el trabajo) del área de infraestructura jornada diurna del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto.

Trabajadores del área de infraestructura que hayan ingresado antes de los seis meses a la obra.

Trabajadores del área de infraestructura que por sus condiciones físicas (edad) o de salud no puedan realizar actividades en obra referentes al proceso de investigación.

3.6.3. Definición de la población

A continuación, se relaciona el personal del área infraestructura Hospital Universitario Departamental de Nariño. En total se encuentran 20 trabajadores, 8 oficiales, 11 operarios o ayudantes de obra y 1 electricista.

Tabla 2*Relación personal área de infraestructura Hospital Universitario Departamental de Nariño*

	Nombre	Cargo	Rol o funciones	Competencias
1.	Lauro Antonio Paz Muñoz	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
2.	Elian José Romero Cabera	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
3.	Juan Carlos Mojomboy Guacas	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
4.	Edison Wilmer Aguirre	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
5.	Wilson Geovanny Tisoy Zuñiga	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
6.	Luis Hernando Ortiz	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción

7.	José Luis Tisoy Zuñiga	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
8.	Luis Eduardo Ramos	Operario/ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
9.	Hernán Edmundo Ramos	Ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
1	Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	Eléctrico		
1	Manuel Villota	Ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
1	Armando Díaz Díaz	Ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
1	Hugo Fernando Bolaños	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción

1	Gabriel Camilo Ñañez	Ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
1	John Camilo Erazo	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
1	Diana Cristina Corredor	Ayudante de obra	Actividades menores de construcción	Conocimientos sobre actividades técnicas en construcción
1	Gilberto José Suarez	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
1	Kleiber Jesús Torres	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
1	Orlando Julio Martínez	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción

2	Amaury Cañate Uribe	Oficial	Actividades técnicas bajo la supervisión del maestro	Conocimientos y capacidades para ejecutar actividades específicas y/o técnicos en construcción
---	------------------------	---------	--	--

Fuente: elaboración propia.

3.6.4. Cálculo y selección de la muestra

En el proyecto de investigación se tuvo en cuenta un grupo de participantes que fueron seleccionados de manera intencional por conveniencia de la investigación lo que quiere decir que fue una selección intencional que corresponden a las personas que en primera instancia accedieron voluntariamente a participar y que por sus criterios de inclusión eran la mejor opción para el desarrollo y aplicación de esta.

Con respecto a lo anterior la investigación se fundamenta en el tipo de muestreo no probabilístico ya que según Hernández: “es cuando la elección de los elementos, no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con el investigador o del que hace la muestra” (2011, p. 51). Por consiguiente, para la ejecución de la investigación estas personas fueron así mismo seleccionadas en función a su disponibilidad y accesibilidad que brindaba el Hospital Universitario Departamental de Nariño.

3.7. Instrumentos de recolección de información

3.7.1. Evaluación de desempeño

Objetivo: evaluar el desempeño de cada integrante y colaborador del área de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño ejecutada por la arquitecta Evelyn Andrade teniendo en cuenta las competencias requeridas por el cargo que ocupa.

Descripción: se construyó un instrumento de recolección de información tipo escala Likert, ya que permitió establecer una escala de calificación que se utilizó para cuestionar a los integrantes y colaboradores del área de infraestructura sobre su nivel de desempeño laboral y sobre el nivel de desempeño de su jefe inmediato.

El instrumento presenta 6 ejes centrales de evaluación, con una escala de 1 a 5, donde:

Figura 2.

Escala para la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño

PUNTAJE	
5	MUY CONFIABLE
4	CONFIABLE
3	CONDICIONAL
2	NO CONFIABLE
1	NO CONFIABLE

Fuente: elaboración propia.

3.7.2. Ejes de evaluación

3.7.2.1.Orientación al supervisor y/o jefe de área

Valoración de los colaboradores hacia su jefe inmediato, haciendo énfasis en la dirección de las decisiones y acciones tendientes a la satisfacción de las necesidades e intereses de los trabajadores de área, de conformidad con las responsabilidades asignadas. A través de los ítems:

- Atención asertiva de PQRS.
- Trato respetuoso y motivador con los empleados.
- Atención y empatía para resolver las inquietudes de los empleados.
- Escucha y respeta los puntos de vista de los empleados.
- Tiene fluidez y facilidad en la comunicación oral y escrita.

3.7.2.2.Disciplina del empleado

Evaluación de capacidad de respetar las reglas y normas impuestas por la entidad cumpliéndolas a cabalidad mediante los procesos establecidos de manera puntal y ordenada.

Ítems evaluados:

- Puntualidad al ingreso y a la salida del puesto de trabajo.
- Realiza las tareas asignadas de manera oportunidad.
- Adaptación y aceptación de las políticas de la entidad.
- Cumplimiento con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupa.

- Demuestra responsabilidad y sentido de pertenencia con las funciones y labores encomendadas.

3.7.2.3.Auto organización

Organización personal del trabajo diario de acuerdo a un plan previamente fijado teniendo a coadyuvar a la entidad al cumplimiento de las actividades y objetivos. Se evaluó:

- Realización de las tareas de trabajo dentro de los plazos establecidos.
- Eficacia y eficiencia, ya que compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Establecimiento de objetivos de alto desempeño para sí mismo.
- Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados grupales o institucionales.

3.7.2.4.Sensibilidad interpersonal

Capacidad para comprender a sus compañeros de trabajo y a sus jefes inmediatos, a los clientes, situándose en el lugar de los demás. Ítems que se tuvieron en cuenta:

- Tiene la habilidad para entender lo que les pasa a los demás.
- Analiza la situación para tratar sus casos, siendo consciente de las características del contexto de la población que se atiende.
- Asertividad para el manejo de discusiones con las personas que trata tendientes a resolver problemas y atender necesidades.
- Valora el trabajo en equipo, es consciente que los logros alcanzados en su área de trabajo han tenido un aporte de sus compañeros.
- Ha logrado integrarse de manera adecuada para el trabajo en equipo en la entidad.

3.7.2.5. Aprendizaje

Capacidad del trabajador, colaborador para asimilar nueva información y aplicarla fácilmente. Para ello:

- Aprende con facilidad nuevas características, instrucciones o procedimientos.
- Indaga sobre su área de desempeño.
- Tiene iniciativa frente a conocer los resultados de su evaluación de desempeño.
- Está actualizándose en su área de desempeño permanentemente.
- Busca oportunidades para continuar cualificándose.
-

3.7.2.6. Trabajo en equipo

Habilidades del trabajador para integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas de su programa, áreas y secciones. De manera atenta, evalúa:

- Colabora con su equipo de trabajo de su programa, proyecto y/o sección.
- Comparte información oportuna y trabaja cooperativamente con su equipo de trabajo.
- Se integra al trabajo con sus compañeros de trabajo.
- Mantiene el espíritu de trabajo en grupo y promueve esfuerzos en busca de objetivos comunes.
- Se comunica con los diferentes compañeros de trabajo de manera efectiva.

Respeto las opiniones que difieren de las propias.

- Escucha con atención.

– Crea un ambiente favorable en su puesto de trabajo. Aplica estrategias metodológicas para exigir y motivar a sus subalternos.

El instrumento de recolección de información permite obtener un puntaje promedio de cada eje central de la evaluación y un promedio de evaluación de desempeño general. Información de provecho para atender y dar adecuado manejo y solución a inconvenientes que pueden darse a través de las acciones a seguir. La escala de valoración es de 1 a 5 donde 1 significa desempeño laboral no confiable y 5 muy confiable para el trabajo encomendado.

Figura 3

Escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño

PUNTAJE		ACCIONES A SEGUIR
5	MUY CONFIABLE	Se debe enfatizar los puntos para mantener la posición
4	CONFIABLE	Se le debe dar a conocer sus puntos débiles y fuertes para mejorar y mantener su posición
3	CONDICIONAL	Realizar seguimiento acorde a su cumplimiento, plan de mejoramiento individual.
2	NO CONFIABLE	No cumple con los requisitos, no conformidad y medidas administrativas
1	NO CONFIABLE	No cumple con los requisitos, no conformidad y medidas administrativas

Fuente: elaboración propia.

El análisis de esta información permitirá tomar decisiones asertivas para ejecutar un proyecto de manera exitosa, oportunidad y en el tiempo establecido.

Figura 4

Instrumento para personal de infraestructura Hospital Universitario Departamental de Nariño

		PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: FO-GTH-001				
		FORMATO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha: 28-Nov-22				
			Versión: 01				
			Página: 1 de 1				
CARGO:			ÁREA:				
ORIENTACIÓN AL SUPERVISOR Y/O JEFE DE ÁREA: Dirige las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los trabajadores de área, de conformidad con las responsabilidades asignadas.			1	2	3	4	5
1	Atiende con paciencia y autocontrol las situaciones de reclamación de quejas o sugerencias de los demás						
2	Proporciona un trato respetuoso y cortés en la interacción con el cliente						
3	Presta atención y sensibilidad frente a las inquietudes de los demás						
4	Escucha y respeta los criterios y puntos de vista de las demás personas del área						
5	Tiene fluidez y facilidad en la comunicación oral y escrita						
DISCIPLINA: Definición: capacidad de respetar las reglas y normas impuestas por la institución cumpliéndolas a cabalidad mediante los procesos establecidos de manera puntual y ordenada.			1	2	3	4	5
6	Soy puntual con su hora de llegada y salida de su puesto de trabajo						
7	Realizo los cometidos y tareas de trabajo oportunamente						
8	Me adapto y acepto las políticas institucionales establecidas						
9	Cumplo con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupo en la institución						
10	Demuestro responsabilidad y sentido de pertenencia con las funciones y labores encomendadas						
AUTOORGANIZACIÓN: Organización personal del trabajo diario de acuerdo a un plan previamente fijado.			1	2	3	4	5
11	Realizo los cometidos y tareas de trabajo oportunamente, es decir dentro de los plazos establecidos						
12	Comprometo recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.						
13	Establece para sí mismo (a) objetivos de alto desempeño						
14	Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados grupales o institucionales.						
SENSIBILIDAD INTERPERSONAL: Capacidad para comprender a los otros, situándose en el lugar de los demás			1	2	3	4	5
15	Tiene la habilidad para entender lo que les pasa a los demás						
16	Para tratar sus casos es consciente de las características del contexto de la población que se atiende						
17	Es asertivo cuando se han presentado discusiones con las personas que trata						
18	Usted ha sentido que los logros alcanzados en su área de trabajo han tenido un aporte de sus compañeros (as)						
19	Ha logrado integrarse de manera adecuada para el trabajo en equipo en la institución						
APRENDIZAJE: Capacidad para asimilar nueva información y aplicarla fácilmente.			1	2	3	4	5
20	Aprende con facilidad nuevas características, instrucciones o procedimientos						
21	Investiga y profundiza en su área de desempeño						
22	Tiene iniciativa frente a conocer los resultados de su evaluación de desempeño						
23	Está actualizándose en su área de desempeño permanentemente						
24	Busca oportunidades para continuar cualificándose						
TRABAJO EN EQUIPO: Definición: integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas de su programa, área y secciones.			1	2	3	4	5
25	Colabora con su equipo de trabajo de su programa, proyecto y/o sección.						
26	Comparte información oportuna y trabaja cooperativamente con su equipo de trabajo.						
27	Se integra al trabajo con sus compañeros de trabajo. Mantiene el espíritu de trabajo en grupo y promueve esfuerzos en busca de objetivos comunes.						
28	Se comunica con los diferentes compañeros de trabajo de manera efectiva. Respeta las opiniones que difieren de las propias. Escucha con atención.						
29	Crea un ambiente favorable en su puesto de trabajo. Aplica estrategias metodológicas para exigir y motivar a sus subordinados.						

PUNTAJE	ACCIONES A SEGUIR	OBSERVACIÓN
5	MUY CONFIABLE	Se debe enfatizar los puntos para mantener la posición
4	CONFIABLE	Se le debe dar a conocer sus puntos débiles y fuertes para mejorar y mantener su posición
3	CONDICIONAL	Realizar seguimiento acorde a su cumplimiento, plan de mejoramiento individual.
2	NO CONFIABLE	No cumple con los requisitos, no conformidad y medidas administrativas
1	NO CONFIABLE	No cumple con los requisitos, no conformidad y medidas administrativas
NOMBRE EVALUADOR:		RFMA:
IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR:		
NOMBRE DEL EVALUADO:		RFMA:
IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO:		

[Con su firma certifica que conoce los resultados de su evaluación]

Fuente: elaboración propia.

3.8.Descripción de procedimientos

3.8.1. Estrategias organizacionales de desempeño laboral

El proceso de aplicación de las estrategias organizacionales de desempeño laboral se llevó a cabo con 20 trabajadores del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño. Para el desarrollo del proceso de implementación de las estrategias organizacionales se verifico en primera instancia mediante la aplicación y análisis de resultados pre test de la evaluación de desempeño que existe un bajo desempeño laboral en este tipo de población por ende se procede a trabajar en las estrategias según la necesidad del contexto y el grado de accesibilidad que nos brinda el director de obra. Posterior a la aplicación de la estrategias organizacionales, se aplicará de nuevo el instrumento de desempeño laboral a los mismos 20 trabajadores `para realizar vaciado estadístico y poder confirmar corroborar y comparar resultados pre test y post test con el fin de medir el impacto de la investigación.

3.8.2. Plan de capacitación

De acuerdo a lo anterior se plantea en primer lugar un plan de capacitación este incluye a los trabajadores del área en mención y temas puntuales, algunos de estos temas son recogidos de las sugerencias de los propios colaboradores y de la identificación de estos en el instrumento de Desempeño Laboral. Este plan de capacitación se realiza con el fin de elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento del área. Asi mismo busca:

- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.

- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Promover la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

Por otra parte, como objetivo general del plan de capacitación es preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos y posiblemente modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

Al mismo tiempo se plantea unos objetivos específicos para este plan de capacitación, los cuales son:

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en el área operativa
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

Así que como meta principal es capacitar a los 20 trabajadores del área operativa de infraestructura lo cual deriva a un 100% de la población a trabajar, entre los cuales están oficiales, operarios, ayudantes de obra y eléctrico.

Las estrategias a manejar dentro de este plan de capacitación son:

- Desarrollo de trabajos prácticos
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.
- Conversatorios y foros
- Jornadas lúdicas
- Capacitaciones proactivas

Cabe resaltar que cada temática de estas estrategias será manejada de acuerdo a las necesidades que arrojo el instrumento y las sugerencias mencionadas por los trabajadores. Las temáticas a desarrollar serán clima organizacional dentro de ellas encontramos bienestar laboral, toma de decisiones, trabajo en equipo, liderazgo, potencialización de capacidades y habilidades, estrés laboral, relaciones interpersonales, establecer hábitos saludables, comunicación, interacción y participación, pausas activas, disciplina laboral, auto organización, aprendizaje continuo.

Dentro del plan de capacitación se emplearán tipos capacitaciones de acuerdo a la necesidad, de esta manera se desarrollarán *capacitaciones preventivas* orientadas a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Por otro lado se manejarán *capacitaciones correctivas* está orientada a solucionar problemas de desempeño. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de

necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Igualmente se emplearán *capacitación para el desarrollo de carrera* Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Posteriormente estos tipos de capacitación pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades a emplear:

- Formación: su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- Actualización: se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances tecnológicos o en una determinada actividad de la obra o área.
- Especialización: se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- Perfeccionamiento: se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, auxiliares y profesionales.

- **Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Por consiguiente, se pretende manejar un nivel de capacitación intermedio en donde se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

3.8.3. Recursos humanos

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como profesional en arquitectura y auxiliar de recursos humanos para el apoyo en temas diversos temas.

3.8.4. Materiales

- **Infraestructura:** las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la empresa.
- **Equipo y otros:** está conformado por carpetas y mesas de trabajo, tablero, lapiceros, total folio, equipo multimedia, TV, equipo para las presentaciones.
- **Documentos técnico-educativo:** certificados, permisos, consentimientos, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

3.8.5. *Financiamiento*

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la empresa.

3.8.6. *Presupuesto*

Tabla 3

Presupuesto plan de capacitación

Descripción	Unid	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Pasajes Terrestres	Psje.	10	2.200	22.000
Lapiceros Negros	Unid	20	1.400	28.000
Lápices	Unid	20	1.300	26.000
2 Resma de papel	Unid	2	23.600	47.200
1 Carpeta AZ	Unid	1	10.700	10.700
Imprevistos	%			
Total presupuesto				133.900

Fuente: elaboración propia.

3.8.7. Cronograma plan de capacitación

Figura 5

Cronograma plan de capacitación

		CRONOGRAMA MENSUAL MES DE AGOSTO 2023 PLAN DE CAPACITACIÓN TRABAJO DE CAMPO				
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
				Taller manejo de estrés CLIMA ORGANIZACIONAL	TOMA DE DESICIONES ACT- PRACTICAS	
14	15	16	17	18	19	20
				Taller COMPETENCIAS LABORALES	TRABAJO EN EQUIPO-ACT LUDICA	
21	22	23	24	25	26	27
				RELACIONES INTERPERSONALES	Disciplina Laboral	
28	29	30	31			

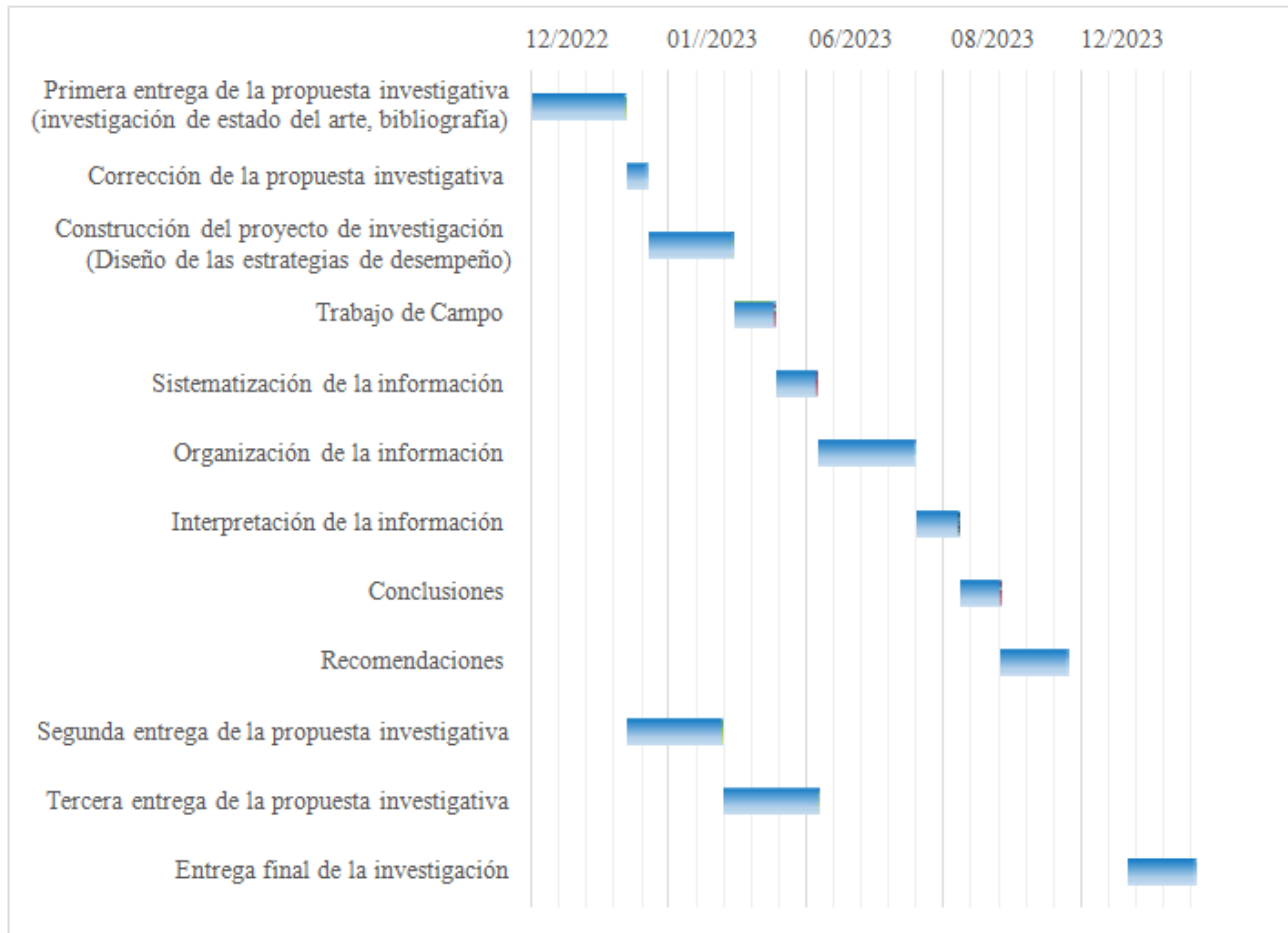
Fuente: elaboración propia.

Como se evidencia anteriormente dentro del plan de capacitación se muestra el cronograma de un mes de trabajo de campo (mes de agosto) en el cual se realizaron capacitaciones, talleres, foros y actividades dinámicas referentes a los temas propuestos en cada día. Este plan de capacitación se lo viene realizando desde el mes de Enero de 2023 hasta Agosto d 2023 fecha en la cual se terminó el trabajo de campo y se dio inicio a la aplicación de instrumento post test, vaciado y análisis de resultados. Es importante mencionar que los siete meses de trabajo se realizaron las mismas temáticas nombradas en el cronograma pero con diferente dinámica. Dichas estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación) se encuentra anexado en esta investigación para su completo análisis y verificación de implementación.

3.8.7.1. Cronograma investigación

Figura 6

Cronograma investigación



Fuente: elaboración propia.

3.9. Análisis de información

3.9.1. Vaciado y análisis pre test del instrumento de desempeño laboral

A continuación, se presentan los siguientes resultados de la investigación, para efectos de verificación y cumplimiento del objetivo general, el cual se enfocó en determinar los efectos que tiene el impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la Ciudad de San Juan de Pasto, con lo cual se plantearon tres objetivos específicos que conducen al logro del objetivo general. Para ello se aplicó el instrumento de desempeño laboral el cual evaluó un antes y después del proceso de implementación al grupo experimental, con el fin de comparar resultados pre test y post test determinando los efectos de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral.

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación de desempeño laboral pre test para grupo experimental como datos generales en donde se determina la muestra a trabajar, número de preguntas y respuestas por cada empleado así mismo se demuestra el puntaje promedio específico para cada trabajador y nivel en la escala de calificación.

Tabla 4

Determinación de la muestra

Cargos	Empleados	Porcentaje
Ayudante de obra	11	55%
Eléctrico	1	5%
Oficial	8	40%
Total	20	100%

Fuente: elaboración propia.

El grupo experimental está conformado por 20 empleados equivalente al 100% de la población, distribuido en 11 ayudantes de obra correspondiente al 55% de la población, 1 eléctrico correspondiente al 5 % de la población y 8 oficiales correspondientes al 40% de la población. Teniendo una suma total del 100% de la población.

3.9.2. Vaciado pre test datos generales del instrumento

Tabla 5

Vaciado pre test datos generales del instrumento

Cargo	Área	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Oficial	Operativa	2	2	2	3	2	2	3
Ayudante de obra	Operativa	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Ayudante de obra	Operativa	3	3	3	2	2	3	2
Ayudante de obra	Operativa	2	2	2	2	2	2	2
Eléctrico	Operativa	3	3	3	2	3	3	2
Ayudante de obra	Operativa	2	2	2	2	3	4	2
Ayudante de obra	Operativa	2	2	3	2	2	2	2
Oficial	Operativa	2	2	2	2	2	2	2
Ayudante de obra	Operativa	2	2	2	2	2	2	3
Oficial	Operativa	3	4	2	3	3	3	2
Oficial	Operativa	2	2	2	2	2	2	1
Ayudante de obra	Operativa	1	2	2	2	3	2	2
Oficial	Operativa	3	3	3	2	3	4	3
Oficial	Operativa	3	3	2	2	2	3	2
Oficial	Operativa	2	3	2	2	2	4	2
Ayudante de obra	Operativa	3	3	2	3	2	2	2
Ayudante de obra	Operativa	2	3	2	2	1	2	2
Ayudante de obra	Operativa	2	3	2	2	2	2	2
Oficial	Operativa	3	3	3	2	2	2	1
Ayudante de obra	Operativa	3	2	2	2	2	3	2

Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29
2	2	1	2	2	2	2	2	2
N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1
2	3	3	3	3	3	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	3	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3
2	2	1	2	1	1	1	1	1
3	2	3	2	3	3	2	3	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	3	2

Empleado	Promedio empleado	Nivel
Amaury Cañate Uribe	2,0	No confiable
Armando Díaz Díaz	N/R	No confiable
Diana Cristina Corredor	2,4	No confiable
Edison Wilmer Aguirre	2,2	No confiable
Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	2,7	No confiable
Elian José Romero Cabrera	2,4	No confiable
Gabriel Camilo Erazo	2,2	No confiable
Gilberto José Suárez	2,1	No confiable
Hernán Edmundo Ramos	1,7	No confiable
Hugo Fernando Bolaños	2,4	No confiable
John Camilo Erazo	2,0	No confiable
José Luis Tisoy	2,2	No confiable
Juan Carlos Mojombuy Guacas	2,4	No confiable
Kleiner Jesús Torres	2,2	No confiable
Lauro Antonio Paz Muñoz	2,3	No confiable
Luis Eduardo Ramos	2,1	No confiable
Luis Hernando Ortiz	2,1	No confiable
Manuel Villota	2,1	No confiable
Orlando Julio Martínez	2,0	No confiable
Wilson Geovany Tisoy	2,2	No confiable

Nota: Tabla vista desde Microsoft Excel al darle doble clic dentro de esta. Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, se evidencia las 29 preguntas y sus respuestas para cada trabajador, hubo un 1 trabajador que obtuvo N/R no sabe no responde. Después de la aplicación del instrumento de desempeño laboral pre test 20 trabajadores equivalente al 100% de la población presentaron un nivel *No Confiable* (2) en la escala de evaluación, lo cual refiere a que toda la población no cumple con los requisitos, no conformidades y medidas administrativas según el instrumento.

3.9.3. Vaciado pre test confiabilidad empleados

Tabla 6
Vaciado pre test confiabilidad empleados

Confiabilidad empleados			
Empleado	Promedio empleado	% Confiabilidad	Nivel
Amaury Cañate Uribe	1,97	39,31%	No confiable
Armando Díaz Díaz	N/R	N/R	No confiable
Diana Cristina Corredor	2,38	47,59%	No confiable
Edison Wilmer Aguirre	2,24	44,83%	No confiable
Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	2,69	53,79%	No confiable
Elian José Romero Cabrera	2,36	47,14%	No confiable
Gabriel Camilo Erazo	2,24	44,83%	No confiable
Gilberto José Suárez	2,07	41,38%	No confiable
Hernán Edmundo Ramos	1,66	33,10%	No confiable
Hugo Fernando Bolaños	2,45	48,97%	No confiable
John Camilo Erazo	1,97	39,31%	No confiable
José Luis Tisoy	2,17	43,45%	No confiable
Juan Carlos Mojombuy Guacas	2,41	48,28%	No confiable
Kleiner Jesús Torres	2,24	44,83%	No confiable
Lauro Antonio Paz Muñoz	2,28	45,52%	No confiable
Luis Eduardo Ramos	2,07	41,38%	No confiable
Luis Hernando Ortiz	2,10	42,07%	No confiable
Manuel Villota	2,10	42,07%	No confiable
Orlando Julio Martínez	2,00	40,00%	No confiable
Wilson Geovany Tisoy	2,17	43,45%	No confiable

Nota: tabla

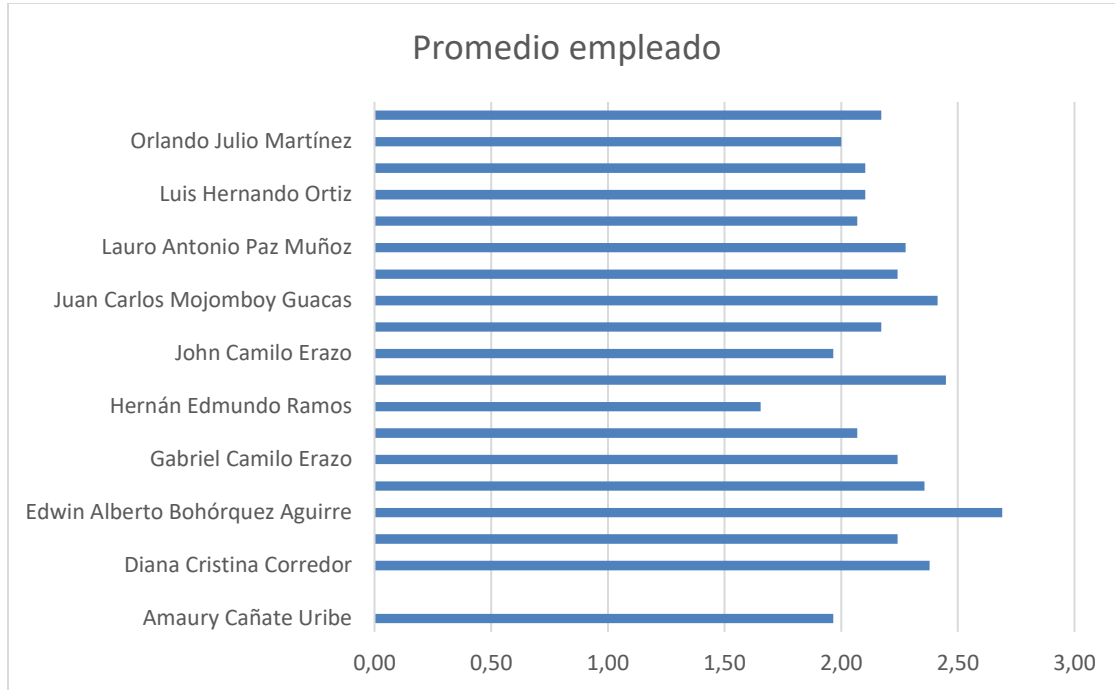
vista desde Microsoft Excel al darle doble clic dentro de esta. Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que toda la población de trabajadores equivalente al 100%, presentan un porcentaje de confiabilidad bajo ya que ninguno de los trabajadores puntuó por encima del promedio esperado, igual o por encima de la media que es el 50%. Por ende toda la población mantiene una calificación de *No Confiable* para los resultados dentro de la escala. Así mismo se concluye que se debe tomar medidas preventivas y correctivas con el fin de incrementar los niveles de confiabilidad.

3.9.4. Vaciado pre test resultados específicos por trabajador

Figura 7

Vaciado pre test resultados generales



Nota: figura vista desde Microsoft Excel al darle doble clic dentro de esta. Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la gráfica para el grupo experimental de trabajadores, el primer trabajador Wilson Geovanny Tisoy puntuó 2,17 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el segundo trabajador Orlando Julio Martínez puntuó 2,00 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el tercer trabajador Manuel Villota puntuó 2,10 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el cuarto trabajador Luis Hernando Ortiz puntuó 2,10 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el quinto trabajador Luis Eduardo Ramos puntuó 2,07 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el

sexto trabajador Lauro Antonio Paz Muñoz puntuó 2,28 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el séptimo trabajador Kleiner Jesús Torres puntuó 2,24 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el octavo trabajador Juan Carlos Mojomboy Guacas puntuó 2,41 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el noveno trabajador José Luis Tisoy puntuó 2,17 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo trabajador John Camilo Erazo puntuó 1,97 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el undécimo trabajador Hugo Fernando Bolaños puntuó 2,45 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimosegundo trabajador Hernán Edmundo Ramos puntuó 1,66 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimotercero trabajador Gilberto José Suárez puntuó 2,07 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo cuarto trabajador Gabriel Camilo Erazo puntuó 2,24 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo quinto trabajador Elian José Romero Cabrera puntuó 2,36 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimosexto trabajador Edwin Alberto Bohórquez Aguirre puntuó 2,69 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimoséptimo trabajador Edison Wilmer Aguirre puntuó 2,24 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimooctavo trabajador Diana Cristina Corredor puntuó 2,38 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimonoveno trabajador Armando Díaz no supo no respondió la evaluación, el vigésimo trabajador Amaury Cañate Uribe puntuó 1,97 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral.

3.9.5. *Vaciado y análisis post test del instrumento de desempeño laboral*

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación Post Test del instrumento de Desempeño Laboral para grupo experimental como datos generales en donde se determina la muestra trabajada, número de preguntas y respuestas por cada trabajador, así mismo se demuestra el puntaje promedio para cada uno y nivel de escala de calificación después de aplicada las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación).

Tabla 7
Determinación de la Muestra

Cargos	Empleados	Porcentaje
Ayudante de obra	11	58%
Eléctrico	1	5%
Oficial	7	37%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia.

El grupo experimental está conformado por 20 empleados equivalente al 100% de la población, distribuido en 11 ayudantes de obra correspondiente al 58% de la población, 1 eléctrico correspondiente al 5% de la población y 7 oficiales correspondientes al 37% de la población. Teniendo una suma total del 100% de la población.

3.9.6. Vaciado post test datos generales del instrumento

Tabla 8

Vaciado post test datos generales del instrumento

Cargo	Área	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Oficial	Operativa	3	4	4	5	4	4	5
Ayudante de obra	Operativa	4	5	5	4	4	4	5
Ayudante de obra	Operativa	4	4	4	5	4	4	5
Eléctrico	Operativa	4	4	4	5	4	4	3
Ayudante de obra	Operativa	3	3	4	4	4	4	5
Ayudante de obra	Operativa	4	4	4	5	4	5	5
Ayudante de obra	Operativa	4	5	4	4	5	4	4
Ayudante de obra	Operativa	4	5	5	4	4	4	5
Oficial	Operativa	4	4	5	5	4	4	4
Oficial	Operativa	4	4	5	4	4	4	5
Ayudante de obra	Operativa	4	4	5	4	5	4	5
Oficial	Operativa	3	4	4	3	4	3	3
Oficial	Operativa	4	4	3	5	5	5	4
Oficial	Operativa	3	4	4	3	4	5	3
Ayudante de obra	Operativa	4	4	4	4	4	5	4
Ayudante de obra	Operativa	4	4	4	5	4	4	5
Ayudante de obra	Operativa	4	5	5	4	4	4	4
Oficial	Operativa	4	4	5	4	4	4	4
Ayudante de obra	Operativa	5	5	4	5	4	4	4

Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15
4	5	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	5
4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	4	3	4	5	4
3	4	5	4	4	5	5	4

Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23
4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	5	5	5	4	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	3	4	5
5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	5	5	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5
3	4	4	5	3	4	4	3
4	3	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	4	4	4	5	4
5	5	4	5	4	3	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4

Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Empleado	Promedio empleado	Nivel
	3	4	4	4	5	Amaury Cañate Uribe	4,0	Confiable
4	4	3	3	3	4	Armando Díaz Díaz	4,1	Confiable
4	5	5	4	4	5	Edison Wilmer Aguirre	4,4	Confiable
4	4	4	4	5	4	Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	4,2	Confiable
4	5	5	4	3	4	Elian José Romero Cabrera	4,1	Confiable
4	3	5	4	3	5	Gabriel Camilo Erazo	4,2	Confiable
4	5	5	4	4	5	Gilberto José Suárez	4,4	Confiable
5	5	5	5	4	4	Hernán Edmundo Ramos	4,4	Confiable
4	5	5	4	5	4	Hugo Fernando Bolaños	4,1	Confiable
5	4	4	5	4	5	John Camilo Erazo	4,4	Confiable
4	5	4	4	4	3	José Luis Tisoy	4,5	Confiable
5	3	4	4	5	4	Juan Carlos Mojombay Guacas	4,1	Confiable
5	4	4	4	5	4	Kleiner Jesús Torres	4,4	Confiable
	3	4	3	3	3	Lauro Antonio Paz Muñoz	3,5	Condicional
3	3	3	4	3	4	Luis Eduardo Ramos	3,8	Condicional
4	4	5	4	4	4	Luis Hernando Ortiz	4,2	Confiable
4	4	3	3	4	3	Manuel Villota	4,1	Confiable
4	5	4	4	4	5	Orlando Julio Martínez	4,3	Confiable
4	4	4	4	4	5	Wilson Geovany Tisoy	4,3	Confiable

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, se evidencia las 29 preguntas y sus respuestas para cada trabajador. Después de la aplicación de las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación) y el instrumento de desempeño laboral, 18 trabajadores subieron el nivel de desempeño laboral y pasaron a *Confiable* esto quiere decir que se le deben dar a conocer sus puntos débiles y fuertes para mejorar y mantener su posición, 2 trabajadores se representan en un nivel de desempeño laboral *Condicional* subieron de nivel pero no con resultados tan visibles, esto quiere decir que se debe realizar seguimiento acorde a su cumplimiento, plan de mejoramiento.

3.9.7. Vaciado post test confiabilidad empleados

Tabla 9

Vaciado post test confiabilidad empleados

Confiabilidad empleados			
Empleado	Promedio empleado	% Confiabilidad	Nivel
Amaury Cañate Uribe	4,0	80,7%	Confiable
Armando Díaz Díaz	4,1	82,8%	Confiable
Edison Wilmer Aguirre	4,4	87,6%	Confiable
Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	4,2	83,4%	Confiable
Elian José Romero Cabrera	4,1	81,4%	Confiable
Gabriel Camilo Erazo	4,2	84,1%	Confiable
Gilberto José Suárez	4,4	87,6%	Confiable
Hernán Edmundo Ramos	4,4	89,0%	Confiable
Hugo Fernando Bolaños	4,1	82,8%	Confiable
John Camilo Erazo	4,4	89,0%	Confiable
José Luis Tisoy	4,5	89,7%	Confiable
Juan Carlos Mojomboy Guacas	4,1	82,8%	Confiable
Kleiner Jesús Torres	4,4	89,0%	Confiable
Lauro Antonio Paz Muñoz	3,5	70,0%	Condicional
Luis Eduardo Ramos	3,8	76,6%	Condicional
Luis Hernando Ortiz	4,2	84,1%	Confiable
Manuel Villota	4,1	81,4%	Confiable

Orlando Julio Martínez	4,3	85,5%	Confiable
Wilson Geovanny Tisoy	4,3	86,2%	Confiable

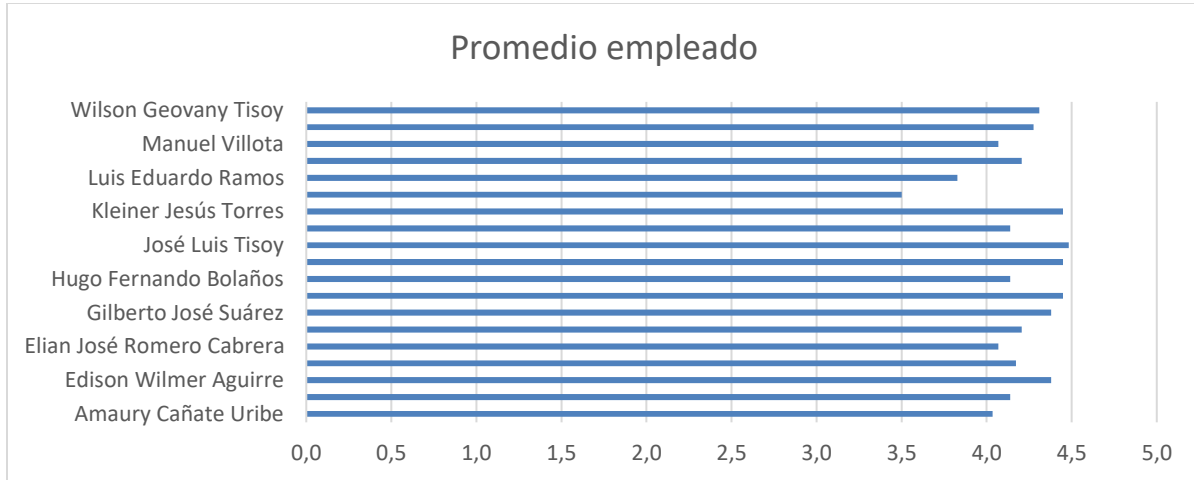
Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que 17 trabajadores correspondiente al 89% de la población presentan un puntaje por encima de la media lo cual quiere decir que están en un nivel *Confiable* y dos trabajadores correspondientes al 11% de la población presentan un puntaje permanente y estable lo cual quiere decir que están en un nivel *Condicional* para los resultados dentro de la escala. Así mismo se concluye que las estrategias de capacitación (plan de capacitación) incrementaron los niveles de desempeño laboral en los trabajadores.

3.9.8. Vaciado pre test resultados específicos por trabajador

Figura 8

Vaciado post test resultados específicos por trabajador



Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la gráfica para el grupo experimental de trabajadores, después de aplicada las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación) y el instrumento Post Test se arrojó los siguientes resultados. El primer trabajador Wilson Geovanny Tisoy puntuó 4,3 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el segundo trabajador Orlando Julio Martínez puntuó 4,3 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el tercer trabajador Manuel Villota puntuó 4,1 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el cuarto trabajador Luis Hernando Ortiz puntuó 4,2 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el quinto trabajador Luis Eduardo Ramos puntuó 3,8 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el sexto trabajador Lauro Antonio Paz Muñoz puntuó 3,5 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el séptimo trabajador Kleiner Jesús Torres puntuó 4,4 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el octavo trabajador Juan Carlos Mojomboy Guacas puntuó

4,1 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el noveno trabajador José Luis Tisoy puntuó 4,5 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo trabajador John Camilo Erazo puntuó 4,4 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el undécimo trabajador Hugo Fernando Bolaños puntuó 4,1 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimosegundo trabajador Hernán Edmundo Ramos puntuó 4,4 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimotercero trabajador Gilberto José Suárez puntuó 4,4 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo cuarto trabajador Gabriel Camilo Erazo puntuó 4,2 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el décimo quinto trabajador Elian José Romero Cabrera puntuó 4,1 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimosexto trabajador Edwin Alberto Bohórquez Aguirre puntuó 4,2 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, el decimoséptimo trabajador Edison Wilmer Aguirre puntuó 4,4 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral, se omiten resultados del decimoctavo trabajador Diana Cristina Corredor puntuó ya que no diligencio instrumento Post Test, el decimonoveno trabajador Armando Díaz puntuó 4,1 de acuerdo a la descripción para la evaluación de desempeño laboral, el vigésimo trabajador Amaury Cañate Uribe puntuó 4.0 de acuerdo a la escala y descripción para la evaluación de desempeño laboral.

3.9.9. Cambios y comparación de resultados pre y post test grupo experimental

A continuación, se presentan los cambios y comparación de resultados pre y post test que tuvieron en el desempeño laboral el personal del área operativa de infraestructura del Hospital

Universitario Departamental de Nariño de la Ciudad de San Juan de Pasto, mediante la aplicación de las estrategias de desempeño laboral (plan d capacitación) y la aplicación del instrumento pre y post test.

Tabla 10

Cambios y comparación de resultados pre test y post test en el desempeño laboral del personal de trabajadores

Empleado	Promedio Pre	Evaluación	Promedio Post	Evaluación	Cambio
Amaury Cañate Uribe	1,97	No confiable	4,0	Confiable	Fortaleció Resultados
Edison Wilmer Aguirre	2,24	No confiable	4,4	Confiable	Fortaleció Resultados
Edwin Alberto Bohórquez Aguirre	2,69	No confiable	4,2	Confiable	Fortaleció Resultados
Elian José Romero Cabrera	2,36	No confiable	4,1	Confiable	Fortaleció Resultados
Gabriel Camilo Erazo	2,24	No confiable	4,2	Confiable	Fortaleció Resultados
Gilberto José Suárez	2,07	No confiable	4,4	Confiable	Fortaleció Resultados
Hernán Edmundo Ramos	1,66	No confiable	4,4	Confiable	Fortaleció Resultados
Hugo Fernando Bolaños	2,45	No confiable	4,1	Confiable	Fortaleció Resultados
John Camilo Erazo	1,97	No confiable	4,4	Confiable	Fortaleció Resultados
José Luis Tisoy	2,17	No confiable	4,5	Confiable	Fortaleció Resultados
Juan Carlos Mojomboy Guacas	2,41	No confiable	4,1	Confiable	Fortaleció Resultados
Kleiner Jesús Torres	2,24	No confiable	4,4	Confiable	Fortaleció Resultados
Lauro Antonio Paz Muñoz	2,28	No confiable	3,5	Condiciona	Fortaleció Resultados

Luis Eduardo Ramos	2,07	No confiable	3,8	Condicional	Fortaleció Resultados
Luis Hernando Ortiz	2,10	No confiable	4,2	Confiable	Fortaleció Resultados
Manuel Villota	2,10	No confiable	4,1	Confiable	Fortaleció Resultados
Orlando Julio Martínez	2,00	No confiable	4,3	Confiable	Fortaleció Resultados
Wilson Geovanny Tisoy	2,17	No confiable	4,3	Confiable	Fortaleció Resultados

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se representa los resultados generales pre y post test de los 18 trabajadores de los cuales se trabajó las estrategias de desempeño laboral como un antes y después del proceso investigativo. En la evaluación Pre Test se puede evidenciar que los 18 trabajadores para un total del 90% de la población obtuvieron un resultado bajo o no confiable en la aplicación instrumento de desempeño laboral lo cual quiere decir que en su momento no cumple con los requisitos, no conformidad y medidas administrativas. Posteriormente para una evaluación Post Test después de aplicada las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación) a los trabajadores, 16 trabajadores para un total del 88,9% de la población obtuvieron un resultado Confiable en la aplicación del instrumento de desempeño laboral lo cual quiere decir que se le debe dar a conocer sus puntos débiles y fuertes para mejorar y mantener su posición, así mismo 2 trabajadores correspondiente al 11,1% de la población obtuvieron un resultado Condicional en la aplicación del instrumento de desempeño laboral lo cual quiere decir que se debe realizar seguimiento acorde a su cumplimiento, plan de mejoramiento individual. Igualmente se aprecia en la tabla que 18 trabajadores correspondiente al 90% de la

población fortalecieron sus resultados en el desempeño laboral después de aplicada las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación), lo que quiere decir es que su nivel de desempeño laboral y confiabilidad incremento evidenciando cambios positivos en el proceso investigativo.

3.9.10. Análisis de consideraciones éticas

Conforme a los principios éticos esta investigación está ligada a los lineamientos, consentimientos, responsabilidades y permisos para llevar a cabo el desarrollo de esta, promoviendo la integridad y el bienestar de la población objeto de investigación.

En primera instancia contamos con el ***consentimiento informado*** (Anexo 1) del Hospital Departamental de Nariño el cual nos dio el aval junto con el Ingeniero encargado del área de Infraestructura para poder diseñar e implementar esta investigación. En este documento aval se plasma el nombre de la investigación, profesional encargada y los detalles de esta para su ejecución como área, tipo de población, muestra, metodología y tiempo el cual se empleara para el respectivo trabajo de campo. Así mismo contamos con el consentimiento informado de los trabajadores para poder tratar sus datos personales y resultados cuantitativos en pro de la investigación. (Anexo2).

Por otra parte es importante mencionar la Privacidad y Confidencialidad de los datos personales de cada trabajador los cuales serán totalmente reservados y netamente utilizados a conveniencia de la investigación y de la profesional. Si en dado caso algún participante deseara conocer sus resultados solo al implicado se le entregará resultados específicos de la implantación del instrumento.

3.9.11. Instrumentos de aceptación y autorización

Anexo a: Carta de validación de los instrumentos por parte de experto de la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.

Anexo b: Carta de autorización del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

4. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis de Trabajo.

Hi: Las estrategias organizacionales fortalecieron el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto.

4.2. Hipótesis Nula

Ho: Las estrategias organizacionales no fortalecieron el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto.

4.3. Hipótesis Alternativa

Las estrategias organizacionales fortalecieron relativamente el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto.

4.4.Las variables

Las variables que se manejaron en la presente investigación corresponden al desempeño laboral y el plan de capacitación como estrategia organizacional en el proceso de trabajo con los trabajadores.

4.4.1. *Variable(s) independiente(s)*

La variable independiente son los factores que constituyen la causa, siendo que previamente han demostrado ser factores de riesgo del problema que se estudia en el nivel investigativo relacional. En los estudios observacionales se plantea solo una variable

independiente como estrategia para demostrar la relación de causalidad. (Lenni López, 2013, p. 01.)

Como variable independiente dentro de la investigación se relaciona el plan de capacitación el cual se manipulo después de una evaluación pre test, generando una posible comparación y resultados pos test.

4.4.2. *Variable(s) dependiente(s)*

La variable dependiente representa la variable de estudio.

Mide o describe el problema que se está estudiando, para su existencia o desenvolvimiento depende de otra u otras variables independientes, pero su variabilidad está condicionada no solamente por la variable independiente, sino por el resto de las variables intervinientes (variables confusión, intermedias y control). Es la más importante del sistema porque determina la línea de investigación (Lenni López, 2013, p. 01.)

La variable dependiente en este caso es el desempeño laboral el cual es el problema central de estudio y a su vez esta depende de la variable independiente que es el plan de capacitación el cual está asociado con la intensidad de su aplicación, a mayor intensidad de aplicación, mayores resultados en el desempeño laboral.

5. RESULTADOS

A continuación, se dan a conocer los resultados de la investigación denominada “El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de la ciudad de San Juan de Pasto” Después de realizar un trabajo de campo e investigación de meses los cuales fueron dirigidos a cumplir el objetivos general y los objetivos específicos, se puede mencionar que en primera instancia se aplicó el instrumento de desempeño laboral pre test a los 20 trabajadores que laboran en el área de infraestructura en donde se encontró que toda la población conformada en un 100% obtuvo un puntaje No Confiable esto quiere decir según la escala y descripción de desempeño laboral que no cumple con los requisitos, no conformidades y medidas administrativas, evidenciando así mismo un bajo nivel de desempeño laboral. Por consiguiente se diseñó e implemento las estrategias de desempeño laboral (plan de capacitación) cada capacitación lleva consigo una temática: clima organizacional (manejo de estrés), toma de decisiones, competencias laborales, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y disciplina laboral estas fueron relevantes y adecuadas en temas específicos de acuerdo a las necesidades de las instalaciones de área y los resultados pre test que arrojó el instrumento por categoría.

Dentro del proceso de intervención se trabajó con la población un plan de capacitación este fue desarrollado en siete meses comprendido entre Enero a Agosto de 2023, cada mes se realizó una capacitación y el último mes de Agosto se realizó 6 capacitaciones dos por cada semana. El trabajo de campo fue muy enriquecedor ya que se interactúa con la población, se conoce las principales necesidades de cada trabajador por el contacto continuo en los talleres, foros, opiniones y observaciones que ellos mismos brindaban a los entes de control del área, así mismo se pudo evidenciar participación, motivación y compromiso en la asistencia a cada una

de las capacitaciones. El último mes de trabajo (Agosto) fue más intenso y arduo ya que contábamos con la disponibilidad de tiempo y permiso del Ingeniero Residente de área, en este mes se pudo verificar con la observación y el sondeo de opiniones a los trabajadores que existía más motivación y sentido de pertenencia con la obra o proyecto, para lo cual se dio por finalizado el proceso de trabajo de campo y se implementó inmediatamente instrumento post test de desempeño laboral, esto con el fin de determinar los efectos que tuvieron las estrategias organizacionales en el personal del área operativa del Hospital Departamental de Nariño. Con respecto a los resultados post test se pudo constatar que 17 trabajadores correspondiente al 89% de la población puntuó *Confiable*, esto quiere según la escala y la descripción de desempeño laboral que se le debe dar a conocer sus puntos débiles y fuertes para mejorar y mantener su posición, igualmente dos trabajadores correspondiente al 11% puntuaron *Condicional*, esto quiere decir según la escala y descripción de desempeño laboral que se debe realizar seguimiento acorde a su cumplimiento, plan de mejoramiento individual, por último se omiten los datos personales de una trabajadora ya que no diligencio formulario post test por incapacidad laboral, sin embargo se pudo evidenciar los cambios positivos en el manejo de las estrategias organizacionales y en la labor de los trabajadores ya que en su mayoría aumentaron su nivel de confiabilidad fortaleciendo los resultados y generando una hipótesis de trabajo óptima.

Por otra parte desarrollando una comparación de resultados, en una primera instancia aplicación pre test se arrojó un análisis en donde toda la población puntuó un nivel *No Confiable* y en una segunda instancia aplicación post test se arrojó un análisis en donde toda la población subió de nivel y de 19 trabajadores 17 puntuaron un nivel *Confiable* mientras que los dos trabajadores restantes puntuaron un nivel *Condicional*.

Igualmente al finalizar el proceso de investigación se pudo demostrar, confirmar y verificar los cambios y comparaciones gratificantes por cada trabajador demostrado así el cumplimiento tanto del objetivo general como de los objetivos específicos.

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos en la investigación “El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del hospital universitario departamental de la ciudad de San Juan de Pasto “. Después de analizar los resultados alcanzados en el proceso investigativo para identificar la efectividad de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral se da a conocer la discusión a partir de ellos.

En el proceso de la aplicación pre test para la obtención de la muestra de una población de 20 trabajadores, equivalente AL 100% de la población. Por lo anterior se pudo evidenciar que presentaron un nivel NO confiable (2) en la escala de evaluación. Lo cual refiere a que toda la población no cumple con los requisitos, no conformidades y medidas administrativas según el instrumento.

Por ello se vio pertinente aplicar unas estrategias organizacionales para el posible incremento y fortalecimiento del desempeño laboral, como bien lo dice Chiavenato (2009) las estrategias organizacionales” son el comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno, la estrategia casi siempre significa cambio organizado, toda organización necesita tener una pauta de comportamiento holístico en la empresa y sus dimensiones” (P. 74).

Esto significa que las estrategias organizacionales son un conjunto de herramientas coordinadas e integradas las cuales van dirigidas a un solo objetivo y resultado, definiendo a su vez el comportamiento de una organización o empresa. Aspectos como la misión, visión y valores

de la empresa son elementos fundamentales para el desarrollo de las estrategias, el único componente fundamental es el recurso humano y el sistema organizacional.

Por otra parte se puede considerar que una técnica o estrategia pueden estimular los procesos motivacionales, disciplina del empleado, la auto organización, la sensibilidad interpersonal, el aprendizaje continuo y el trabajo en equipo. Por ende fue oportuno trabajar en el desempeño laboral de los trabajadores ya que como se refleja en el test presentan una disminución de esta, como lo manifiesta el autor Chiavenato (citado en Araujo y Guerra, 2007), es fundamental trabajar en el desempeño laboral, el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados que constituye la estrategia. Además menciona que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, funcionando el indicio con una gran labor y satisfacción laboral.

6. CONCLUSIONES

Las estrategias organizacionales (plan de capacitación) permitió fortalecer los niveles de desempeño laboral teniendo en cuenta que si se aplica un plan de capacitación intensivo y sistematizado en la población pueden mantener resultados favorables a nivel interno organizacional del área.

El instrumento de desempeño laboral es una prueba que permitió la evaluación específica del desempeño laboral, al ser utilizado en un momento previo a la aplicación del proceso de intervención y después de este, lo que permitió determinar el impacto de las estrategias organizacionales (plan de capacitación) en la investigación.

Con el proceso de investigación y trabajo de campo con la población se pudo confirmar que ha mayor frecuencia de intervención y mayor tiempo los resultados serán mejores en los niveles de desempeño laboral.

El plan de capacitación como estrategia organizacional fundamental de trabajo junto con los talleres, foros y diversas actividades lúdicas fue un foco de motivación para que la población incremente los niveles de compromiso, puntualidad, desempeño y participación activa.

El trabajar un proceso de evaluación pre test y post test permitió a la investigación generar mayor confiabilidad en el cambio y comparación de resultados ya que ayudo a verificar la incidencia de las estrategias organizacionales y plan de capacitación.

El poco número de participantes en la investigación no permite generalizar resultados cambios ni comparaciones, pero si realizar una aproximación de cuanto puede incidir las estrategias organizacionales en este caso un plan de capacitación en los procesos de desempeño laboral, marcando una pauta en el desarrollo de investigaciones futuras con mayor número de participantes o población que conlleve a una generalización de resultados.

Los resultados obtenidos evidencian cambios en los niveles de desempeño laboral solo en el área de infraestructura específicamente personal operativo, creando una incertidumbre en como hubiese sido los resultados si se hubiera intervenido o aliado con otras áreas del hospital u otro tipo de población.

Las estrategias organizacionales en este caso el plan de capacitación puede ser utilizado en cualquier entidad o empresa como un programa de motivación para reforzar los procesos internos de desempeño laboral, bienestar, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, manejo de estrés y comunicación.

El compromiso del personal profesional es fundamental en el proceso de trabajo de campo ya que se debe tener un sentido de pertenencia al área y a la población, generando en los trabajadores empatía y una comunicación asertiva para poder llegar a fondo a la problemática o necesidad.

Dentro del proceso investigativo se pudo constatar y verificar el cumplimiento de la hipótesis de trabajo, sin embargo se propone nuevos temas de investigación que se profundicen en el área de desempeño laboral es relevante trabajar con más categorías y manejo de variables para obtener un resultado general y amplios.

Es conveniente trabajar un plan de capacitación más extenso que pueda acoger a las áreas administrativas ya que estas son relevantes y de factor influyente en el proceso laboral del personal operativo.

Es necesario y fundamental el contacto y comunicación continua con los trabajadores por ello desde el área de talento humano el plan de comunicación debe ser implantado, implementado y actualizado según las necesidades localizadas del área o personal.

Referencias

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Andrade, W, Aguilar, G, Noguera, L, Martínez, J. (2023). *Desempeño Laboral: Revisión Literaria*.
[https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Chiavenato%20\(2000\)%2C%20se,la%20que%20cuenta%20una%20organizaci%C3%B3n](https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Chiavenato%20(2000)%2C%20se,la%20que%20cuenta%20una%20organizaci%C3%B3n).
- Araujo, C, Guerra, L. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Revista del centro de investigación de ciencias administrativas, Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arévalo, F, Medina, W. (2020). *Análisis de la adicción a las redes sociales y el desempeño laboral en los colaboradores de la cadena comercializadora de agroquímicos Agromedina Chota, 2019*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Revisado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4286/Clarita_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barón, L. (2012). *Propuesta de mejoramiento para la situación del trabajador de construcciones en Colombia*. U. Andes, 3-16.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación De La Evaluación De Desempeño Por Competencias A Las Organizaciones*. Trabajo De Investigación. Universidad Nacional del Cuyo. Mendoza.

- Revisado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (5a ed.). McGraw-Hill.
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y gestión* (35), 152-181. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf>
- Duque, O. (2019). Evaluación del desempeño: opiniones en dos empresas del sector construcción. *Grindda*, 1, 140-148. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/GRINNDA/article/download/2733/3258/11728>
- Global, A. (2022). 5 Construcciones que terminaran este 2022. *Arquitectura Innovación y Tecnología, Tendencias del mercado*. <https://www.arcus-global.com/wp/5-construcciones-que-terminaran-este-2022/>
- Gómez, D, Provoste, C. (2018). Estudio de la relación existente entre satisfacción laboral, compromiso organizacional y desempeño laboral en una organización. Caso práctico: Telefónica del Sur, Concepción. Revisado de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/4117/1/G%C3%B3mez_Araya_Dani_tza--Provoste_Salas_Carla.pdf
- Guzmán, C. (2020). Salud mental y desempeño laboral en trabajadores de la construcción. *Preservar- Seguridad-Salud-Sustentabilidad*. <https://www.preservar.cl/salud-mental-y-desempeno-laboral-en-trabajadores-de-la-construccion/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación* (6a ed). McGraw-Hill.

Hospital Universitario Departamental de Nariño [HUDN]. (2020a). *Plan de desarrollo 2020-2024* [Archivo PDF].
https://www.hosdenar.gov.co/images/documentos/oficina_asesora_de_planeacion/microsistio-planeacion-02062022/HUDN-OAP-PDI-2020-A-2024.pdf

Hospital Universitario Departamental de Nariño. (2020b). *Portafolio de servicios* [Archivo PDF].
<https://www.hosdenar.gov.co/docprincipales/portafolioHUDN.pdf>

Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario].
<https://repository.urosario.edu.co/items/31b2b3c7-0263-4f5b-bd18-aad5ecb97b9e>

Montes, S. (2019). Ocho de cada 10 personas están insatisfechas en su empleo. Plurum, Experiencia total. <https://plurum.co/ocho-de-cada-10-personas-en-colombia-estan-insatisfechas-en-su-empleo-la-republica/>

OIT, (s.f). Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Palomino, A, Tello, P. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, dirección regional de educación de Loreto 2015”. Universidad Científica del Perú – UCP. Título para optar el grado académico de magister en ciencias de la educación. mención: gestión y docencia educativa. San Juan Bautista – Maynas – Loreto. Revisado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/461/PALOMINO-GATICA-1-Trabajo-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Patiño, K. y Zambrano, R. (2020). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para un proyecto de construcción en Pasto-Nariño* [Tesis de especialización, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/756>
- Queipo, B, Useche, M. (2002). Revista de ciencias sociales. El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Revisado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Quintero, M, Africano, N, Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. Revista Negotium. <file:///C:/Users/cip/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>
- Raga, C. (2021). ¿Qué factores pueden afectar el desempeño laboral? *Sesame*. <https://www.sesamehr.co/blog/que-factores-pueden-afectar-el-desempeno-laboral/>
- Rodríguez, L. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial. Universidad Militar Nueva Granada, Ensayo de trabajo de Grado para optar al título de especialización en alta gerencia, Cajicá -Cundinamarca. Revisado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%C3%ADguezRozoLizethAlexandra2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=140\)%20citan%20en%20su%20investigaci%C3%B3n,a%20unas%20reglas%20previamente%20establecidas.](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%C3%ADguezRozoLizethAlexandra2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=140)%20citan%20en%20su%20investigaci%C3%B3n,a%20unas%20reglas%20previamente%20establecidas.)
- Roncacio, G. (s.f). ¿Cuál son los tipos de estrategia? *Pensemos*. <https://gestion.pensemos.com/tipos-de-estrategia>
- Smoul Tech. (2022). Evaluación de desempeño: definición y diferencia de grados. Recuperado de <https://smowl.net/es/blog/evaluacion-desempeno-definicion-y-grados/>

Suárez, H. (2018). Estrategias organizacionales de gestión de talento humano.

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/51/5>

Torres, E. (2018). Aspectos que afectan la gestión del talento humano en el sector construcción en

Colombia.

Signos,

10(2),

103-117.

[https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866006/html/#B12.](https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866006/html/#B12)

Anexo a: Carta de validación de los instrumentos por parte de los expertos de la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.

RL-2023-274

LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO "AUNAR"

CERTIFICA:

Yo, NASLY ALARGON RIASCOS, Coordinadora Del Centro De Investigaciones Desarrollo Y Asesoría Empresarial de La Corporación Universitaria Autónoma De Nariño AUNAR con NIT 891.224.762-9, certifico que la estudiante Evelyn Margarita Andrade Hernández, identificada con cédula de ciudadanía número C.C. 1085321828 de Pasto Nariño, actualmente inscrita en la Universidad UNIMINUTO y cursando el posgrado en Gestión de Proyectos e Innovación, ha solicitado y se le concede el permiso para aplicar el instrumento de su investigación de tesis titulado **"El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del hospital universitario departamental de la ciudad de san juan de pasto"**.

Además, se certifica que el método utilizado para verificar la confiabilidad del mencionado instrumento ha sido debidamente evaluado. Se implementó en el *hospital universitario departamental de Nariño* para medir su factibilidad y confiabilidad. Este método fue seleccionado por los resultados satisfactorios y eficacia a través del método cuantitativo en estudio de los resultados anteriores. Asimismo, se certifica que el instrumento de investigación puede ser implementado tanto por personal administrativo como operativo, según lo requerido por la solicitante.


Este certificado se emite a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinentes.

Quedamos a disposición para cualquier aclaración adicional.

Atentamente,



Nasly Vanesa Alarcón Riascos
Coordinadora de CIDAE
Corporación Universitaria Autónoma
de Nariño



ANDRÉS IVÁN COLUNGE ORDOÑEZ
Rector
LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTÓNOMA DE NARIÑO "AU"

Anexo b: Carta de autorización del Hospital Departamental de Nariño.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

San Juan de Pasto 13 de Enero de 2023

Ingeniero:

Gregory Legarda

Ing. Recursos físicos- mantenimiento H.U.D.N

Ciudad

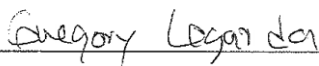
Cordial saludo:

Me dirijo a usted muy comedidamente para solicitar el permiso a realizar el trabajo de campo en el periodo de 7 meses aproximadamente de Enero a Agosto del presente año para el buen desarrollo de mi proyecto de tesis denominado “El impacto de las estrategias organizacionales en el desempeño laboral del personal del área operativa de infraestructura del Hospital Universitario Departamental de la ciudad de San Juan de Pasto”, así mismo el consentimiento de toma de fotografías y la recopilación de datos personales a los 20 operarios de infraestructura del Hospital para fines netamente investigativos.

Agradezco su colaboración y estaré al pendiente de lo que se requiera.



Evelyn Andrade
Profesional en Arquitectura



Gregory Legarda
Ing. Recursos físicos- mantenimiento H.U.D.N