

FORMATO MONOGRAFÍA



Título del Proyecto:	Análisis de la producción científica de la gestión del conocimiento en los procesos de selección de personal en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia.
Programa Académico:	Especialización de Gerencia de la Calidad y Auditoría en salud.
Línea de investigación	Gestión del Conocimiento.

No	Nombre Estudiantes	Email	Curso
1	Diana Marcela Aguilera Bolaños	psicodianaaguilera@gmail.com	EGCAS
2	Diego Fernando Silva Meneses	diegosil80@hotmail.com	EGCAS
3	Mabel Rocio Parra Santos	Mabelroci23@hotmail.com	EGCAS
4	Yeison Yezid Villanueva Molina	yeyevillanueva@hotmail.com	EGCAS

1. Título del Proyecto
Análisis de la producción científica de la gestión del conocimiento en los procesos de selección de personal en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia.
2. Palabras Claves
Gestión del conocimiento, selección de personal, Talento humano, salud, Colombia. knowledge management, Personnel selection, Human talent, Health, Colombia.
3. Resumen del Proyecto de Aula (Máximo 1 página, 500 palabras)
La gestión del Conocimiento entendida como el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente” (Davenport 1994), se implementa muy poco en la Instituciones Prestadoras de servicios de salud en Colombia, por tal motivo se hace necesario realizar la presente monografía, que determinará la importancia y aplicación de la gestión del conocimiento en entidades de salud públicas del país. Para alcanzar los objetivos planteados para el presente trabajo de grado, se realizó una revisión sistemática clara y estructurada de la información disponible en estudios o investigaciones primarias, publicadas en diferentes bases de datos, que presentan en común la gestión del conocimiento en el ámbito de la salud. Se halló la importancia la gestión del conocimiento

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

en el proceso de selección de personal en el área de Talento Humano en las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud en Colombia.

4. Introducción

La presente investigación hace referencia a un análisis del proceso de la gestión del conocimiento en la selección del personal, teniendo en cuenta, que la gestión del conocimiento se puede definir como un proceso mediante el cual las organizaciones pueden encontrar, seleccionar, organizar, diseminar y transferir la información y la experiencia, pertinentes para el desarrollo de actividades comunes dentro de las empresas, tales como: el aprendizaje continuo, la toma de decisiones, la planeación estratégica y la resolución de problemas. La gestión del conocimiento, lo determina, lo incrementa y lo explota para ganar posicionamiento competitivo. La selección de personal, es un proceso sobre el cual se puede construir y proponer un modelo basado en la gestión del conocimiento, pues este se encarga de definir cuál candidato es el más apto para ocupar el puesto de trabajo y así poder encaminar a la organización a mejorar su competitividad, a partir del conocimiento propio.

Por lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo analizar la producción científica de los procesos de la gestión del conocimiento en la selección del personal, que presta sus servicios en la Instituciones prestadoras de servicios de Salud públicas y privadas de Colombia. Para cumplir la propuesta investigativa se presentará una revisión bibliográfica (monografía), donde el grupo investigador realizará una revisión sistemática de artículos científicos, libros, tesis o trabajos de grado publicadas en diferentes bases de datos, que presentan en común la gestión del conocimiento en el ámbito de la salud. Además, se presentará en la monografía aspectos relevantes y factores requeridos por las instituciones prestadoras de servicios de salud, para implementar un proceso de gestión del conocimiento articulado con el sistema de gestión de la calidad y que contribuya al proceso de selección del personal en cada institución.

5. Tema de Investigación

Cuando hablamos de la atención en salud ofrecida por las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de salud en nuestro país, encontramos que existen muchas quejas por parte de los usuarios que hacen parte del sistema. *Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena* en su estudio realizado en el año 2018, encontraron que los pacientes manifestaron una baja percepción de la calidad en los servicios de salud recibidos por parte de un Hospital Público en el Huila.

Esto suele ocurrir cuando en las Instituciones Prestadoras de servicios de salud, no tienen establecido o simplemente no aplican de manera adecuada los procesos de selección de personal; *Restrepo, L. Ladino, N. Orozco, D.* manifestaron en su estudio realizado en el año 2018 que las personas y las organizaciones están involucradas en un continuo proceso de atracción mutua. Es por ello que hablar de captar el mejor talento representa uno de los

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

cambios más importantes en la última década para el área de Gestión Humana, es por ello que se han diseñado modelos de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por competencias, a partir del análisis del plan estratégico y su despliegue en los propósitos institucionales.

Precisamente, una de las grandes dificultades de las empresas en general y de las prestadoras de servicios de salud en particular está relacionada con el proceso de selección de su talento humano, esto junto con las falencias en contratación y plan de incentivos, según Lozada y Rodríguez (2007), genera inestabilidad laboral, poco sentido de pertinencia de los empleados con la empresa, falta de autonomía de los trabajadores para realizar sus actividades y un insuficiente control a los procesos que se realicen, lo que puede generar resultados nocivos para la empresa. Por ello es necesario aplicar la gestión del conocimiento en el área de talento humano, encargada de tomar las decisiones pertinentes en las IPS, en lo concerniente a las necesidades de personal para suplir los cargos en todas las áreas para una adecuada prestación del servicio de salud, atraer al personal idóneo para desempeñar cada cargo, y a su vez potencializar sus habilidades y aptitudes, que faciliten su proceso de adaptación a las actividades de la empresa, podría incidir positivamente en la calidad de la prestación del servicio de estas entidades (Flórez, R. M. 2016).

En su estudio Cárdenas, K. y Gutiérrez, E, en el año 2013 realizado en Ecuador, afirman que las empresas no tienen un nivel estructural adecuado debido a la elevada oferta de recursos humanos, lo que ha incidido que en los procesos de reclutamiento y selección se presenten carencias que finalmente impactan en el cumplimiento de los objetivos generales de la organización, aquello se debe a que diariamente las personas que están encargadas de reclutar y seleccionar no toman en cuenta los perfiles idóneos, tan solo se basan en recomendaciones de un amigo político, familiar, etc., y esto a su vez causa contratos eventuales, tampoco se establecen méritos a los buenos empleados ya que no es reconocido el logro que obtiene ya sea laboral o profesional, todo esto amenaza la productividad de las empresas.

Chiavenato, I. (2000) establece que "El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos". El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma específica:

- Detección y análisis de necesidades de selección - Requerimiento.
- Descripción y análisis de la posición a cubrir - Definición del perfil.
- Definición del método de reclutamiento.
- Concertación de entrevistas.
- Entrevistas + técnicas de selección.
- Elaboración de informes.

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

- Entrevista final.

Dentro de la normatividad que rige el sistema de salud en Colombia y según el decreto 1011 de 2006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” y la 1043 de 2006 establece que el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC “es la forma a través de la cual la institución implementará el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.”, se debe considerar implementar estrategias que apunte a mejorar la calidad en la prestación del servicio y cambiar la percepción de inconformidad de la población en general, a partir de métodos de selección del personal basados en gestión por competencias se puede impactar en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la organización. Por lo anteriormente dado a conocer y teniendo en cuenta la problemática descrita en el presente estudio, surge la necesidad de desarrollar investigación que permita conocer y dar respuesta a preguntas necesarias y que motivan a generar conocimiento, dando respuesta a la problemática que surge y poder determinar ¿Cuál es la importancia de la gestión del conocimiento en el proceso de selección de personal, en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia?

6. Objetivo General

Analizar la producción científica de la gestión del conocimiento en los procesos de selección del personal, en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia.

7. Objetivos específicos

- Identificar los procesos de selección de personal en las IPS en Colombia.
- Determinar la importancia de aplicación de los procesos de selección de personal en las instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Relacionar la influencia de la gestión del conocimiento y el proceso de selección de personal en la calidad de los servicios de salud.
- Determinar la importancia de la interrelación de la gestión del conocimiento y los procesos de selección de personal.

8. Justificación

El conocimiento ha sido considerado desde la Administración científica como un elemento importante en la organización a través de la sistematización del mismo en búsqueda de la eficiencia; más tarde se revalora como un componente estratégico, que permite a la organización delimitar sus objetivos, conseguir y mantener sus fines, además de modificarla y sostenerla en los contextos complejos en los que se desenvuelven las organizaciones actuales (Drucker, 1993).

Las quejas recurrentes de los usuarios de las instituciones prestadoras de salud frente a la atención recibida por parte del personal dan origen a este proceso de investigación en Colombia frente a la importancia de la gestión del conocimiento en el proceso de selección

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

de personal en las diferentes IPS y la verificación de la existencia de los procesos documentados o con procesos estipulados para la selección y posteriormente la calidad de prestación de servicios, al evaluar la importancia y la existencia de estos procesos se puede brindar una mejora en la gestión del conocimiento y se estipularan los procesos adecuados sistematizados para una prestación del servicio con calidad en Colombia, la finalidad es mitigar las quejas y reclamos de los usuarios mejorando la atención desde el proceso de selección, puesto que si se tiene un proceso establecido el índice de error será medianamente igual sin importar quien realice el proceso de selección y tendrá que cumplir con criterios establecidos, evaluados y sistematizados cumpliendo con las exigencias generales que tenga como necesidad la institución prestadora de salud desde el título profesional del aspirante hasta el método de revisión de experiencia laboral o entrevista de ingreso.

Contamos con el apoyo de algunas instituciones prestadoras de servicios de salud en el departamento para la verificación de la gestión del conocimiento en el proceso de selección de personal, puesto que el equipo investigador labora en diferentes IPS que se encuentran en diferentes municipios del departamento, por ende, se tendrá un acceso confiable para la verificación de la existencia de los procesos y obtener respuesta al problema establecido.

Al realizar esta investigación quedara un aporte científico esencial para las IPS o diferentes empresas que estén iniciando o que aún no tengan estipulados sus procesos de selección aplicando la gestión del conocimiento de manera adecuada en sus empresas y evidencien la importancia de hacerlo.

9. Marco teórico

La gestión del conocimiento es uno de los activos más importantes de una organización; por tanto, los organismos deberían esforzarse por captar y reutilizar el conocimiento de sus trabajadores, a fin de tener mejoras continuas (Cvitanovic, McDonald & Hobday 2016); en tal sentido, el conocimiento puede dividirse en tácito y explícito, sin embargo, el más trabajado y utilizado concierne al denominado explícito, que tiene por características poder ser medido, captado, examinado y fácilmente trasferido, además de poder ser codificado en un lenguaje formal y sistematizado (González, 2009a).

Existen diversas técnicas y herramientas para la gestión del conocimiento, entre las que se destacan la aportación masiva de ideas, comunidades de costumbre, revisiones de proyecto y aprendizajes (Pérez, 2016). En este orden de ideas, Nonaka y Takeuchi (1995) propusieron los primeros acercamientos de la gestión del conocimiento empresarial, afianzándola como una disciplina que tenía como función la identificación, captura y transferencia continua de conocimiento organizacional, en pro de generar valor agregado a los procesos de la organización.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta en este proceso la teoría de recursos y capacidades, así como la visión de la empresa basada en el conocimiento, considerando que los recursos intangibles de la empresa, y en concreto el conocimiento, constituyen la

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

base para la obtención de ventajas competitivas sostenidas (Díaz, Aguiar y De Saá, 2006). Los recursos intangibles, así como las capacidades empresariales tienen una esencia común: están basados en el conocimiento, o simplemente son una forma de conocimiento (Fernández y Suárez, 1997). En este sentido, la gestión del conocimiento puede considerarse la más importante de las capacidades dinámicas de la empresa, siendo la base fundamental para el desarrollo de cualquier otra capacidad (Alegre y Lapedra, 2005). Por su parte, el capital intelectual constituye una representación de la dotación, dominio o fondos de conocimiento de la empresa. Por tanto, el análisis de sus fondos de conocimiento o capital intelectual debería permitirnos determinar las posibilidades de la organización para generar una ventaja competitiva sostenible y es allí donde la teoría de recursos y capacidades juega un papel destacado ya que la idea básica de dicha teoría es que la organización dedique atención a identificar, desarrollar, proteger y desplegar aquellos recursos y capacidades con el fin de asegurar dicha ventaja competitiva (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991, 2001; Peteraf, 1993).

Aunque el valor potencial que tienen los recursos intangibles para la organización está generalmente reconocido, los directivos necesitan saber cómo sus inversiones en elementos de capital intelectual se vinculan con los resultados de sus empresas (Wuet al., 2006). Así, resulta fundamental dotar de significado a este tipo de activos, conectándolos con los objetivos empresariales para comprender su impacto sobre los resultados financieros (Leitner, 2005). Es por ello que surge la necesidad de dar a conocer una relación entre el capital intelectual y la creación de valor agregado para los procesos de innovación para las organizaciones, ya que la capacidad de innovar resulta crítica para incrementar el valor de la empresa (Tseng y Goo, 2005) y una adecuada dotación de capital intelectual permite a la empresa desarrollar innovaciones y hacerlas llegar al mercado (Hermans y Kauranen, 2005). Es por ello que al gestionar el recurso intelectual nos va a permitir desarrollar estrategias para contratar, mantener a los empleados y establecer un talento con la finalidad de lograr las metas de la organización y a su vez una ventaja competitiva (T. Ingram y W. Glod 2016). Ya que cuando algún integrante del equipo abandona la organización se lleva consigo buena parte del conocimiento, afectando el proceso productivo, dejando vacíos que no les permite crecer y hasta puede terminar en el cierre de la empresa. (G. A. Ahmady, A. Nikooravesh, y M. Mehrpour 2016).

Es por ello, que es importante resaltar que el activo intangible más importante para una organización es el capital intelectual, siendo este el factor que diferencia una entidad de otra. El capital intelectual se convierte en el conocimiento de la empresa, en tanto son los activos intangibles que posee y que produce valor a la organización. Es válido decir, que se vive en la era del trabajador del conocimiento, debido a que cada día son más importantes y valiosas las personas con altos niveles de conocimiento y habilidades específicas para determinadas áreas; y es allí donde la organización debe tener un adecuado

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

proceso de selección de personal donde se escoja un capital intelectual que ayude a cumplir con los objetivos de la empresa.

10. Metodología

Se debe presentar los siguientes aspectos:

- **El enfoque:** Cuantitativo.
- **El Tipo de Investigación:** Descriptiva.
- **Método de la investigación:** Analítico.

Este estudio es de tipo analítico denominado revisión sistemática. Ésta definida como la compilación clara y estructurada de la información disponible en estudios o investigaciones primarias, que presentan en común un tema específico, permitiendo dar respuesta una pregunta formulada mediante un proceso sistemático y explícito. En su proceso de elaboración se utiliza el método científico, disminuyendo el riesgo de sesgo, convirtiéndose en una herramienta práctica para suministrar información y permitir la toma de decisiones clínicas basadas en la evidencia (Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic & Villanueva, 2018).

Para la recolección de datos del presente estudio, mediante metodología PRISMA (Moher et al., 2009) se realizará una recolección de información empleando ecuaciones de búsqueda, con las siguientes palabras claves: gestión del conocimiento, selección de personal, Talento humano, salud, Colombia; y en inglés, knowledge management, personnel selection, human talent, health, Colombia. Además, para completar las ecuaciones búsqueda, se emplearán los conectores AND, OR y NOT. Los datos resultantes serán registrados en una matriz de captura de información donde se obtendrá la siguiente información de los artículos: autores, año de publicación, resumen, problema, conceptos o teorías, propósito u objetivo, metodología, técnica de recolección, variables, técnicas o herramientas empleadas, principales hallazgos o resultados, comparación o discusión de otros autores, conclusiones, bibliografía, tipo de texto, sitio de descarga o base de datos, ecuación de búsqueda y link de descarga. Una vez identificados los artículos se procede a extraer la información necesaria y útil para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

Criterios de Inclusión:

Estudios y/o artículos publicados en diferentes bases de datos desde el año 2015 hasta la fecha actual.

Estudios y/o artículos realizados en Colombia.

Estudios realizados en Instituciones prestadoras de Servicios de salud en Colombia.

Criterios de Exclusión:

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

Estudios y/o artículos publicados en diferentes bases de datos anteriores al año 2015.
Estudios y/o artículos realizados en otros países diferentes a Colombia.
Estudios realizados en Instituciones de diferente objeto social a la salud.

11. Resultados.

Al realizar el análisis cuantitativo de los artículos y/o publicaciones encontradas e incluidas para el desarrollo del presente estudio, se obtuvo lo siguiente:

- Se identificaron un total de 30 artículos y/o publicaciones que aplicaron con la estrategia de búsqueda establecida en el presente estudio.
- De las 30 publicaciones identificados, 3 fueron excluidas por duplicidad.
- Catorce (14) publicaciones fueron excluidos por no cumplir con los criterios de inclusión establecidos en el presente trabajo de investigación.
- De las 30 publicaciones encontradas, solo 13 fueron incluidas para llevar a cabo el respectivo análisis.
- De las publicaciones incluidas, el 61% hicieron referencia a la gestión del Conocimiento y Selección de personal. El 70% de las publicaciones incluyen información sobre la influencia de la gestión del conocimiento y el proceso de selección de personal en la calidad de los servicios de salud. Y solo el 15% comprenden el tema de técnicas de selección de personal.
- Los estudios realizados en el tema que involucra la gestión del conocimiento y los procesos de selección del personal en Colombia son muy escasos.

12. Discusión

Cuando las organizaciones establecen en sus procesos de reclutamiento las técnicas de selección, como pruebas psicotécnicas, entrevistas, pruebas de conocimientos y habilidades, entre otras; se espera siempre que los resultados abalarían el candidato idóneo para el perfil. Chiavenato (2000) establece que “El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos”.

Las técnicas de simulación son una herramienta muy útil y eficaz para obtener un buen candidato con el perfil idóneo, sin embargo, estas poseen una desventaja la cual radica en el costo, el cual es muy elevado porque requieren de herramientas virtuales o un software especializado para medir las habilidades, el potencial y la personalidad del aspirante; esta técnica tiene un costo muy significativo para cualquier entidad pública y privada de salud.

Para llevar a cabo una buena selección de personal, es mejor usar más de una técnica, se debe saber enfocar el perfil que se busca, saber identificar las características valiosas de un nuevo integrante, teniendo en cuenta que las capacidades, aptitudes y actitudes deben tener un equilibrio.

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

La famosa estrategia de la “palanca” ha generado consecuencias para las empresas de salud, esto debido a que en la mayoría de los casos los resultados no son los esperados, el famoso “palancazo” o favor político, conlleva a que aquellas personas que ingresan por medio de esta “técnica” muchas veces no cumplen con los criterios para el perfil contratado, generando procesos inadecuados y negándole la oportunidad a personas que puedan obtener el cargo por mérito propio.

La revisión bibliográfica arroja datos como la importancia de la gestión del conocimiento en procesos de selección de personal, pues se ve la necesidad de estandarizar y buscar objetividad en los procesos de selección de personal con el fin de que se pueda contar con el personal idóneo para cada cargo.

Se observa que muchas organizaciones deben reestructurar la forma en que seleccionan el personal, pues al no contar con mecanismos que faciliten dicho proceso, se puede generar pérdida de tiempo al revisar hojas de vida de aspirantes que no cumplen con los requisitos, deserción laboral por no hacer una evaluación psicotécnica y demás problemáticas que solo afectan de manera negativa el funcionamiento de la organización.

La gestión del conocimiento en la selección de personal en las IPS debería de ser de carácter obligatorio, teniendo en cuenta que el talento humano es el que prestara los servicios en el área de salud y será reflejado en la calidad del mismo en las diferentes áreas. Al tener documentados los procesos de selección de personal se puede brindar un mejor reclutamiento y posteriormente el servicio brindado por la IPS será de mayor calidad y sus procesos serán más eficientes y eficaces, a pesar que la realidad en nuestro contexto nacional es degradante en cuanto a este aspecto, puesto que en muchas instituciones hasta se llega a desconocer el termino gestión del conocimiento, de igual manera el material de investigación es limitado y por esta misma razón es que en la actualidad apenas se está implementando en diferentes áreas de las IPS en Colombia.

Existe un reconocimiento de la importancia del capital intelectual, donde el conocimiento es más exaltado como un recurso fundamental de ventaja competitiva para las organizaciones, pero indudablemente falta su implementación dentro de las mismas ya que podemos observar que fueron muy pocos los estudios que aplicaron a nuestra revisión sistemática lo que nos deja todavía un vacío de conocimiento respecto al tema ya que es indispensable adoptar un modelo donde el proceso de selección del personal este basada en la gestión del conocimiento ya que como lo pudimos evidenciar nos va a permitir que el capital humano mejore sus habilidades, conocimientos y actitudes para poder desempeñar eficientemente sus actividades ,además de lograr los objetivos organizacionales.

13. Conclusiones

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

1. Una vez revisados los productos científicos incluidos en el presente estudio, se lograron identificar las técnicas de selección de personal más utilizadas en las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas en Colombia. Las técnicas de selección de personal identificadas son: Entrevista, Prueba psicotécnica, Pruebas de conocimiento, Pruebas de habilidades, Prueba psicométrica de personalidad, Prueba de simulación, Contratación a través de un Outsourcing y el palancazo.
2. La importancia de saber captar y realizar la selección del talento humano en las organizaciones en un mundo tan competitivo como el de hoy ha tomado un papel fundamental, pues el área de talento humano encargado de liderar este proceso a partir de métodos objetivos como perfiles de cargos y gestión por competencias, ven en el ser humano el eje fundamental de su organización y es que el hecho de contar con un personal idóneo se ve reflejado en diferentes aspectos tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, calidad en la prestación del servicio, costos, satisfacción de los usuarios y demás garantías que permiten a la organización consolidarse en el mercado, con estrategias encaminadas a identificar, mantener y potenciar a todos los colaboradores pues en esencia son estos quienes definen el rumbo de una organización.
3. Al analizar los estudios incluidos se puede determinar que el 70% de estos muestran una alta influencia de la gestión del conocimiento y el proceso de selección de personal en la calidad de los servicios de salud, puesto que la calidad del servicio se ve directamente reflejado por el éxito en la selección del personal; teniendo en cuenta que, al tener los procesos de selección documentados, mejora la calidad en la prestación del servicio. De esta manera se evita el manoseo del proceso y se le brinda una objetividad al mismo desde un paso a paso, tanto para el reclutador como para el reclutado, evitando los procesos negligentes y poco profesionales que se suelen evidenciar en múltiples instituciones. Al no tener una adecuada gestión del conocimiento, se reflejan las dificultades a gran escala en las instituciones prestadoras de servicios de salud en cuanto a la calidad del servicio; teniendo como origen las falencias en la contratación del personal idóneo para realizar las labores específicas y que debían ser previamente documentadas para evitar las dificultades y la deficiente calidad en la prestación del servicio. En el área laboral, el talento humano es el que aporta más en la calidad de la prestación del servicio, con esto se evidencia la importancia y la influencia tan relevante que tiene la gestión del conocimiento en los procesos de selección del personal.
4. Teniendo en cuenta lo estudios incluidos en el presente estudio se puede determinar que el 38% de ellos brinda un aporte importante sobre la interrelación de la gestión del conocimiento y la selección del personal en las organizaciones ya que en su

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

mayoría se resalta que la gestión del conocimiento es el manejo adecuado del capital intelectual, que el talento humano es el valor diferencial por excelencia, lo que sabe una organización y cómo lo usa constituye la esencia de la ventaja competitiva generando conocimiento con valor agregado y con la intención de alcanzar la eficiencia y la eficacia en los procesos administrativos y el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por tal motivo se hace necesario que exista una sincronía entre la gestión del conocimiento y los procesos de selección ya que se deben considerar las competencias del personal de la institución en correspondencia con su experiencia para realizar sus funciones de manera más óptima, y en consecuencia mejorar la atención a sus clientes; en otras palabras, relacionar el perfil profesional requerido por el puesto laboral de la organización, con el perfil profesional del personal existente. Es por ello que, al gestionar el recurso intelectual, nos va a permitir desarrollar estrategias para contratar, mantener a los empleados y establecer un talento con la finalidad de lograr las metas de la organización y a su vez una ventaja competitiva.

14. Recomendaciones.

- Estimular el estudio relacionado con las técnicas de selección de personal en las IPS en Colombia, pues en la bibliografía encontrada y utilizada para la obtención de los resultados del presente estudio, solo el 15% de estos incluyen el tema relacionado.
- Fomentar el valor y la importancia de la gestión del conocimiento en los procesos de selección de personal puesto que una empresa con procesos documentados y estandarizados se brinda un servicio con mayor calidad.

15. Bibliografía.

- Arboleda-Posada PhD, Gladys Irene, & López-Ríos Admon, Jennifer Marcela. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258.
- García-Fernández, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *Innovar*, 26(61), 45-64. doi: 10.15446/innovar.v26n61.57119.
- G. MARTIN DE CASTRO, E. ALAMA, J. NAVAS, P. LOPEZ, El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica: Una aplicación a las empresas de servicios profesionales de España.
- Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 40 (2009), pp. 83-110
- González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T. y González Millán, O. U. (septiembre-diciembre, 2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 116-138. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a10>

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004

- López Puig P, Díaz Bernal Z, Segredo Pérez AM, Pomares Pérez Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. Rev Cubana Salud Pública [Internet].
- Manzano Durán, O., & González Castro, Y. (2011). La gestión del conocimiento como generador de valor agregado en las organizaciones. *Libre Empresa*, 8(2), 69-80. Recuperado a partir de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/3007>
- Palencia-Sánchez, Francisco, & García-Ubaque, Juan Carlos. (2016). Innovación e investigación en hospitales universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina*
- Perdomo Charry, G. (2008). El rol de la gerencia del talento humano en la sociedad del conocimiento. *Entornos*, 1(21), 77-87. <https://doi.org/10.25054/01247905.39>
- Posada, Gladys. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista de Salud Pública*. 18. 379. 10.15446/rsap.v18n3.44072.
- Riaño-Casallas, M., & García-Ubaque, J. (2016). Gestión estratégica para hospitales universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina*.
- Rocha ESB, Nagliate P, Furlan CEB, Kerson Rocha Jr, Trevizan MA, Mendes IAC. (2012). Gestión del conocimiento en salud: revisión sistemática de la literatura. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*
- Torres-Narváez M, Cruz-Velandia I, Hernández-Jaramillo J. (2014). Gestión del conocimiento: experiencias de instituciones académicas y hospitalarias. *Rev Cienc Salud*.;12(2): 169-81. [dx.doi.org/10.12804/revsalud12.2.2014.03](https://doi.org/10.12804/revsalud12.2.2014.03).
- Zambrano, C. M., Pertuz, V., Adith Pérez, A., & Straccia, D. C. (2019). Mecanismos de transferencia y gestión estratégica del conocimiento en empresas de seguridad y salud en el trabajo. *INGENIERÍA Y COMPETITIVIDAD*, 21(1), 91-102. <https://doi.org/10.25100/iyc.v21i1.7669>
- Zazueta Trejo, M. A., Jacobo Hernández, C. A., & Ochoa Jiménez, S. (2019). COMPONENTES DEL CAPITAL HUMANO: INDICADORES Y PERSPECTIVAS DE MEDICIÓN. *Revista Nacional De Administración*, 10(2), 37-46. <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2743>

16. Anexos y Apéndices

1. Matriz RSL.
2. Rejilla de investigación.
3. Presentación - Sustentación.

HENRY RUBIANO DAZA

Doc. Ciencias Sociales y Humanas - Jefe de Investigaciones UCC- Neiva
Líder Comdehuila – Premio Nacional de Periodismo 2004