

# Relación entre evaluación del desempeño y gestión del talento humano en el transporte asistencial de Cúcuta: estudio descriptivo-correlacional (n=31; 8 empresas)

Relationship between Performance Evaluation and Human Talent Management in Emergency Medical Transport in Cúcuta: A Descriptive-Correlational Study (n=24; 8 Companies)

**Recibido:** Septiembre 7 del 2024

**Aprobado:** Noviembre 15 del 2024

**publicación:** Enero 1 del 2025

**Forma de citar:** B. M. Contreras Hernández, N. I. Díaz Ortega y J. L. Leal Pabón, "Relación entre evaluación del desempeño y gestión del talento humano en el transporte asistencial de Cúcuta: estudio descriptivo-correlacional (n=31; 8 empresas", Mundo Fesc, vol. 15, no. 31, pp. 494-516, Ene. 2025, doi: 10.61799/2216-0388.1507

**Blanca Matilde Contreras Hernández** 

Administradora de Empresas de la Universidad de Pamplona,  
Maestrante en Administración Universidad de Pamplona,  
<https://orcid.org/0009-0005-6873-4865>,  
Universidad de Pamplona,  
Cúcuta, Colombia.

**Nubia Isabel Diaz Ortega** 

Postdoctora en Ciencias de las Organizaciones,  
nubiai.diazo@unilibre.edu.co,  
<https://orcid.org/0000-0001-7950-8664>,  
Universidad Libre Seccional,  
Cúcuta, Colombia

**Jessica Lorena Leal Pabón** 

PhD, Profesora del programa de Ingeniería Multimedia,  
Grupo GIMCINE,  
<https://orcid.org/0000-0001-8430-2660>,  
Universidad Simón Bolívar,  
Cúcuta, Colombia.

**\*Autor para correspondencia:**

E-mail: blanca.contreras@unipamplona.edu.co



# Relación entre evaluación del desempeño y gestión del talento humano en el transporte asistencial de Cúcuta: estudio descriptivo- correlacional (n=31; 8 empresas)

**Palabras clave:** Cúcuta, Evaluación del desempeño, Gestión del talento humano, Transporte asistencial.

## Resumen

La evaluación del desempeño constituye una herramienta central en la gestión del talento humano en el transporte asistencial, pues permite identificar fortalezas, debilidades y potencial de desarrollo del personal. Esto favorece la mejora en la calidad del servicio, incrementa la productividad y eficiencia, y optimiza los recursos. El objetivo principal de la investigación fue analizar la relación entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en empresas de transporte asistencial de Cúcuta. Se aplicó un estudio descriptivo-correlacional con diseño de campo y documental. La población incluyó ocho empresas y la muestra estuvo conformada por 31 participantes (gerentes, jefes de área y empleados). El instrumento de recolección fue un cuestionario validado por expertos. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, ya que la literatura especializada coincide en que el uso adecuado de la evaluación del desempeño se asocia con mejoras en la calidad del servicio, la productividad y la identificación de necesidades de formación y desarrollo, dentro de este contexto, el estudio respalda la relevancia de esta práctica para la gestión del talento humano en el sector, aunque las conclusiones deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra y al carácter transversal del diseño, lo que limita la generalización de los hallazgos, se concluye que las empresas que no implementan procesos sistemáticos de evaluación del desempeño desaprovechan oportunidades para fortalecer su gestión y rendimiento institucional. Se recomienda establecer sistemas de evaluación objetivos, transparentes y equitativos, acompañados de capacitación al personal y del uso estratégico de los resultados para orientar la gestión del talento humano.

# Relationship between Performance Evaluation and Human Talent Management in Emergency Medical Transport in Cúcuta: A Descriptive- Correlational Study (n=24; 8 Companies)

**Keywords:** Cucuta, Human talent management, Performance evaluation, Transport assistance.

## Abstract

Performance evaluation constitutes a central tool in human talent management within emergency medical transport, as it makes it possible to identify staff strengths, weaknesses, and development potential. This contributes to improving service quality, increasing productivity and efficiency, and optimizing resources. The main objective of the research was to analyze the relationship between performance evaluation and human talent management in emergency transport companies in Cúcuta. A descriptive-correlational study with both field and documentary design was conducted. The population included eight companies, and the sample consisted of 31 participants (managers, area heads, and employees). The data collection instrument was a questionnaire validated by experts. The results revealed a positive and significant correlation between the two variables. Specialized literature also highlights that the proper use of performance evaluation is associated with improvements in service quality, productivity, and the identification of training and development needs. Within this context, the study supports the relevance of this practice for human talent management in the sector, although the conclusions should be interpreted with caution due to the small sample size and the cross-sectional nature of the design, which limits the generalization of the findings. It is concluded that companies that do not implement systematic performance evaluation processes miss opportunities to strengthen their management and institutional performance. It is recommended to establish objective, transparent, and equitable evaluation systems, accompanied by staff training and the strategic use of results to guide human talent management.

## Introducción

La evaluación del desempeño representa una herramienta clave en los procesos de gestión del talento humano dentro de las organizaciones, ya que permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades del personal, así como su potencial de desarrollo. Diversos autores han resaltado la importancia de la evaluación del desempeño dentro de las organizaciones. Por ejemplo, se ha señalado que su adecuada implementación puede mejorar la productividad, aumentar la eficiencia y elevar la calidad del servicio en distintos sectores económicos [1], [2].

A nivel internacional, el estudio realizado en [3] evidenció que la implementación efectiva de las prácticas de gestión de recursos humanos puede afectar directamente el desempeño financiero, mostrando que las empresas que aplican correctamente este tipo de evaluaciones tienden a obtener mejores resultados financieros. En América Latina, el trabajo desarrollado en [4] indica que un uso apropiado de esta herramienta se relaciona con una mayor satisfacción laboral y un compromiso más fuerte por parte de los empleados hacia su organización, específicamente, en el transporte asistencial, la evaluación del desempeño asume una relevancia mayor debido a la naturaleza crítica del servicio que se brinda. La seguridad y el bienestar de los pacientes dependen en gran medida de la cualificación profesional y el nivel de preparación del personal a cargo.

Este vínculo toma un carácter aún más crítico en el contexto colombiano, ya que el país opera bajo el Sistema de Emergencias Médicas (SEM), que articula centros reguladores de urgencias y servicios prehospitalarios con transporte básico y medicalizado, y que establece como premisa "llevar el paciente indicado, al hospital adecuado, en el momento oportuno" [39]. La habilitación del transporte asistencial de pacientes está normada por la Resolución 3100 de 2019, que fija condiciones técnico-administrativas y estándares de calidad aplicables al servicio en todo el territorio nacional [40]. A nivel regional, la OPS ha documentado que sistemas de emergencias organizados pueden prevenir hasta la mitad de las muertes por trauma vial y mejorar resultados funcionales, lo que refuerza la necesidad de procesos robustos de gestión y evaluación del talento humano en escenarios prehospitalarios [41], en marcos recientes sobre resiliencia hospitalaria en las Américas enfatizan la profesionalización y las competencias del personal para responder a emergencias, alineando la evaluación del desempeño con objetivos de preparación y continuidad operativa [42], existe en Colombia evidencia sectorial específica; por ejemplo, revisiones sobre manejo prehospitalario pediátrico destacan brechas formativas y la importancia de esta estandarizar competencias, lo que justifica sistemas de evaluación que identifiquen y corrijan necesidades de capacitación [43].

Con respecto a esto, trabajos como [5], [6] coinciden en que disponer de procesos de evaluación sólidamente estructurados ayuda a determinar con mayor precisión aquellas habilidades que necesitan reforzarse, con el consecuente impacto en una mejora notable

en la calidad del servicio proporcionado. Varios estudios han determinado un vínculo positivo entre la evaluación del desempeño y la gestión efectiva del talento humano, donde se ha registrado cómo las organizaciones que implementan procesos rigurosos obtienen mejores índices de productividad, eficiencia y satisfacción del cliente [7], [8].

Aun con esto, la relevancia del tema, en el sector del transporte asistencial todavía existe evidencia empírica limitada que explore en profundidad la relación entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano. Sin embargo, estudios como el de Ríos [9] han comenzado a visibilizar el potencial que tiene esta herramienta para fortalecer los procesos de gestión del personal en este tipo de organizaciones.

Esta realidad sirve como punto de partida para la presente investigación, que busca responder a la pregunta: ¿cómo se relacionan la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en el sector del transporte asistencial básico y medicalizado en la ciudad de Cúcuta? Pese a que este tema ha sido abordado en distintos sectores productivos, su aplicación en el contexto del transporte asistencial sigue siendo poco explorada.

En el caso particular de Cúcuta, se ha identificado una falta de estudios que analicen este vínculo, lo cual limita que las empresas del sector utilicen esta herramienta como recurso estratégico para mejorar la gestión de su personal, a esta escasa producción académica se suma un desafío urgente: mejorar la calidad de los servicios de atención prehospitalaria, esenciales dentro del sistema de salud.

En estos espacios, gestionar adecuadamente el talento humano no solo implica lograr eficiencia operativa, sino también garantizar una respuesta ética, técnica y emocional por parte del personal. Por ende, fortalecer la evaluación del desempeño en este tipo de organizaciones no solo representa un reto organizacional, sino también un compromiso con la vida y el bienestar de los pacientes, para esto desde el enfoque metodológico, se optó por un diseño cuantitativo, con el objetivo de generar datos que permitan medir de forma clara y objetiva la relación entre ambas variables.

Si bien se trata de fenómenos con dimensiones humanas y contextuales, su análisis mediante herramientas estadísticas aporta evidencia útil para la toma de decisiones en organizaciones que prestan este servicio, se busca cerrar parte de esa brecha, aportando información concreta y adaptada al entorno del transporte asistencial en Cúcuta. Por tal motivo, se planteó como objetivo principal analizar la relación entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en este tipo de empresas.

Se parte de la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, sustentada en teorías de gestión que promueven la atracción, formación y retención del personal más calificado. En este marco, la evaluación del desempeño se presenta como un recurso fundamental, aplicándolo correctamente, puede ayudar a identificar áreas críticas, definir planes de mejora y acompañar el crecimiento profesional

de cada trabajador. Tal como se señala en [10], una evaluación bien estructurada puede impactar la productividad, la eficiencia y la calidad del servicio al facilitar la identificación de necesidades reales en el desarrollo del talento humano. A través de este trabajo, se espera no solo aportar al debate académico, sino también ofrecer herramientas útiles para que las empresas del sector optimicen sus procesos y fortalezcan la atención que brindan a los usuarios.

## **Revisión de literatura**

### **Evaluación del desempeño: definición y propósito**

El éxito en el desarrollo empresarial y en el cumplimiento eficaz de las funciones organizacionales depende en gran medida de disponer de un talento humano idóneo y debidamente capacitado, que tiene claro sus funciones y la misión empresarial, solo cuando se cumple con estas condiciones es que se puede comenzar a hablar de la evaluación de desempeño. La evaluación del desempeño es un proceso continuo que busca medir cómo está funcionando el personal dentro de la organización, permitiendo identificar tanto sus fortalezas como aquellas áreas donde aún puede mejorar [10], [11], esta evaluación también ayuda a proyectar el potencial de desarrollo de cada trabajador a futuro.

Se trata de una herramienta clave dentro de la gestión del talento humano, ya que permite valorar el rendimiento individual, detectar oportunidades de mejora, diseñar programas de formación, identificar talento interno y preparar posibles planes de sucesión [12], [13]. Para más, ayuda directamente a mejorar la eficiencia operativa, así como la productividad organizativa. Según el planteado en [11], el desempeño evaluación es percibido como práctica integral y estratégica, que promueve el exitoso desarrollo sostenible de las organizaciones, al mejorar el desempeño de las personas y equipos de trabajo, así como su capacidad.

Es definido como estratégico porque es respuesta a los desafíos a los que está enfrentando la empresa para configurar su permanente adaptación a su realidad cambiante, así como diseñar un rumbo claro a largo plazo. En cuanto al planteamiento integral, implica doble articulación, a nivel vertical alineando objetivos de la empresa, equipo e individuales, así como a nivel horizontal vinculando a los procesos evaluativos con otros componentes esenciales en la gestión del talento humano, como el desarrollo empresa, desarrollo del recurso humano, plan compensatorio.

El procedimiento evaluativo a su vez, está constituido por diversas etapas básicas: la definición clara de metas y objetivos, la medición del rendimiento según índices determinados, el análisis crítico del logro alcanzado, la retroalimentación sistemática a la manera del trabajador, permitiendo a su turno, ajustes constantes, asegurando el desarrollo sostenido [11].

## Planeación del desempeño

Para los nuevos trabajadores, una vez comprendido el funcionamiento del proceso, deben realizar una autoevaluación de sus competencias organizacionales, funcionales y específicas, utilizando un formato proporcionado durante la inducción, este paso constituye la base para dar inicio a la planeación del desempeño.

La planeación del desempeño es el proceso a través del cual las metas laborales a lograrlas deben definirse en el caso de actuación, así como también las acciones o métodos necesarios a fin de lograrlas [12]. Este proceso, en la mayoría implica la creación de un plan de acción compartido que circunvala responsabilidad tanto del trabajador, como también de la organización, para que queden de manera clara las expectativas para un determinado período.

En la actualidad, las empresas enfrentan la obligación para asegurarse su permanencia, así como su competitividad a largo plazo. Bajo el contexto reproducido en [13], es necesario que a la hora de liderar sus negocios, líderes empresariales adopten enfoques sostenibles, así como estrategias integradas que involucren medios efectivos de evaluación del desempeño no tan solo teniendo como objetivo fundamental la productividad, sino también la sostenibilidad organizativa. Ejecutar este tipo de planeación, implica el uso de sus correspondientes indicadores, a través de los cuales se permite valorar y mejorar el desempeño de los trabajadores.

Entre estos indicadores debemos mencionar la formulación de objetivos SMART, la determinación de competencia clave, la estructuración de planes de acción, definición de métricas del desempeño, así como la fijación de metas a largo plazo sean alineadas a la visión organizativa [7].

## Acompañamiento y seguimiento

El objetivo de esta fase es monitorear y apoyar al colaborador para asegurar el cumplimiento de metas y el desarrollo de competencias, brindando retroalimentación continua y ajustando los acuerdos según cambios organizacionales o individuales.

En este sentido, el acompañamiento y el seguimiento son partes importantes en la evaluación del desempeño, ya que ayudan a verificar si los empleados están cumpliendo con sus objetivos y a mejorar sus habilidades. Esta etapa permite dar retroalimentación constante, ajustar los compromisos según las necesidades del momento y adaptar las estrategias si cambian las condiciones en la empresa o en la situación del trabajador [13].

Como se menciona en [10], acompañar al empleado significa brindarle apoyo y guía

continúa para que logre sus metas, vea sus avances y corrija a tiempo lo que no está funcionando. Además, esta práctica ayuda a fortalecer la relación entre jefes y empleados, y fomenta una cultura de mejora constante.

Tal como se indica en [11], hacer un seguimiento regular es clave para que la planificación sea efectiva y se puedan hacer cambios cuando se presentan problemas. Algunas formas comunes de hacer este seguimiento son las reuniones individuales, la observación directa, la evaluación 360 grados y las sesiones de coaching.

### **Evaluación del desarrollo**

La evaluación pensada para el desarrollo no solo busca medir cómo trabaja una persona, sino también reconocer en qué es buena, qué necesita mejorar y cómo puede crecer profesional y personalmente, la idea es ayudar tanto al trabajador como al equipo a avanzar.

De acuerdo con lo indicado en [14], hay cinco formas principales de hacer este tipo de evaluación, revisar el rendimiento de manera regular, evaluar las habilidades clave, usar la evaluación 360 grados, medir si se cumplen los objetivos y observar los resultados obtenidos. Estas herramientas ayudan a tener un plan claro de mejora y sirven para tomar decisiones sobre ascensos, formación o cambios de puesto dentro de la empresa.

### **Gestión de talento humano (GTH)**

La gestión del talento humano se basa en reconocer que las personas son una parte clave, un recurso estratégico fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y garantizar resultados sostenibles en el tiempo [15]. Esta perspectiva implica que las organizaciones no solo deben centrarse en los procesos operativos y financieros, de igual manera en identificar, atraer, desarrollar y retener el personal idóneo que contribuya con su conocimiento, habilidades y actitudes el éxito empresarial.

Este enfoque también busca crear lugares de trabajo agradables, justos y motivadores, donde las políticas de pago, reconocimiento y bienestar estén en línea con lo que necesitan los empleados y con lo que busca la organización. La gestión del talento humano busca aprovechar al máximo las capacidades de cada persona y al mismo tiempo crear un ambiente que permita su desarrollo, aumente la productividad y fortalezca el compromiso con la empresa.

En la siguiente tabla (Tabla I) se muestran algunas ideas importantes de diferentes autores sobre cómo entender y aplicar la gestión del talento humano.

Tabla I. Resumen de algunas de las definiciones y enfoques sobre talento humano

Autor	Concepto
Peter Drucke	<i>Enfatiza el aprovechamiento del conocimiento, habilidades y capacidades del personal como base del desempeño organizacional [16].</i>
Dave Ulrich	<i>Propone alinear la gestión del talento con la estrategia empresarial y dividirla en cuatro focos: atraer, desarrollar, retener y desplegar talento [17].</i>
Gary Dessler	<i>Considera la GTH como un conjunto de políticas y prácticas destinadas a maximizar el desempeño y la satisfacción laboral, alineándolos con los objetivos de la organización [1].</i>
Boudreau & Ramstad	<i>Plantean la necesidad de evaluar el impacto de la GTH en tres dimensiones: eficacia, eficiencia y capacidad [18].</i>

En esta investigación, el análisis de la gestión del talento humano se centró en cinco aspectos principales:

El primer componente clave en la gestión del talento humanos es la admisión de personas, proceso que abarca la atracción, selección y contratación de personal, y que constituye la puerta de entrada para alinear las competencias individuales con los requerimientos estratégicos de la organización. Este proceso debe ser riguroso y estructurado, ya que una adecuada selección de talento influye directamente en la calidad del desempeño y en la disminución de la rotación laboral [19].

De igual modo, se ha señalado que la gestión efectiva de los recursos humanos comienza con decisiones bien fundamentada en la etapa de admisión, pues estas inciden en la eficiencia operativa y en la cultura organizacional a largo plazo [20].

Similarmente se encuentra la aplicación de personas, una fase que implica la asignación estratégica de funciones, la definición de roles y la evaluación del desempeño. Este componente no solo organiza el trabajo, sino que permite identificar y potenciar las fortalezas del capital humano [21], en este ámbito la evaluación del desempeño se convierte en una herramienta fundamental para diagnosticar el nivel de cumplimiento de objetivos, retroalimentar a los colaboradores y establecer planes de mejora continua [22].

Por su parte el tercero, es la dimensión, es la compensación, es decir, los pagos, beneficios y formas de reconocimiento que recibe el trabajador, en cuarto lugar, se encuentra el desarrollo de personas, que incluye la formación, el aprendizaje continuo y las oportunidades para crecer profesionalmente, en ultima estancia, se consideró el mantenimiento de las condiciones laborales, que busca asegurar espacios de trabajo seguros, un buen ambiente y el bienestar general del equipo [15], [20], [21], [22], [23].

## Materiales y métodos

El presente estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo, dado que busca medir de manera objetiva la relación existente entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en el sector transporte asistencial básico y medicalizado en la ciudad de Cúcuta. Según [24], este enfoque permite recolectar y analizar datos numéricos, a fin de establecer patrones de comportamiento, tendencias y correlaciones entre variables, lo cual resulta pertinente cuando se pretende identificar la relación entre fenómenos observables de carácter organizacional.

La elección del enfoque cuantitativo responde al interés de la investigación por obtener evidencia empírica que pueda ser generalizada, sustentando conclusiones válidas y confiables sobre la realidad organizacional del sector objeto de estudio. [25] señalan que los estudios cuantitativos son apropiados cuando el investigador busca comprobar hipótesis o responder preguntas de investigación mediante la medición de variables, lo cual se ajusta plenamente a los objetivos planteados en este trabajo.

En cuanto a su nivel, la investigación es descriptiva-correlacional. Según [26], las investigaciones descriptivas se orientan a caracterizar los fenómenos de estudio, especificando propiedades, rasgos y perfiles de las variables analizadas. En este caso, el estudio describe cómo se manifiestan las prácticas de evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en las organizaciones de transporte asistencial básico y medicalizado en Cúcuta.

Adicionalmente, la investigación tiene un alcance correlacional, dado que se orienta a determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano. [27] explican que los estudios correlacionales permiten medir el grado de asociación entre dos o más variables sin manipularlas, estableciendo así vínculos estadísticamente significativos que aportan a la comprensión de los fenómenos sociales y organizacionales.

Es importante resaltar que la investigación no busca establecer relaciones de causalidad, por lo que no se enmarca en el nivel explicativo ni experimental. Como lo indica [28], las investigaciones causales requieren control riguroso de las variables independientes, así como manipulación intencional de estas, condiciones que no corresponden a la naturaleza de este estudio. Por tanto, la elección de un diseño correlacional es adecuada, ya que responde a la necesidad de identificar cómo se relacionan las variables sin pretender modificar el entorno natural en el que se desarrollan los procesos de talento humano.

La pertinencia de este enfoque metodológico también se justifica en función de los objetivos de la investigación. El objetivo general busca relacionar la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en el sector transporte asistencial de Cúcuta. Este propósito no se alcanzaría mediante un diseño puramente descriptivo, que

se limitaría a caracterizar las variables de manera independiente. En cambio, el diseño correlacional posibilita establecer vínculos estadísticos entre las dimensiones de ambas variables, aportando evidencia empírica que sustente la propuesta de optimización que se plantea en el estudio.

Asimismo, el carácter descriptivo-correlacional se adecúa a la realidad de la población objeto de estudio. Las empresas de transporte asistencial en Cúcuta presentan particularidades en cuanto a su estructura organizativa, prácticas de gestión del talento humano y procesos de evaluación del desempeño. Un diseño correlacional permite obtener un panorama general de estas prácticas, identificar tendencias comunes y, al mismo tiempo, determinar en qué medida se relacionan entre sí.

También se desarrolló un trabajo de campo como estrategia metodológica, mediante el cual se aplicó un cuestionario estructurado a los participantes, con el fin de obtener información directamente de la realidad objeto de estudio, es decir, las empresas del sector transporte asistencial básico y medicalizado de Cúcuta. La investigación de campo implica la recolección sistemática de datos en el lugar donde ocurren los fenómenos, utilizando instrumentos previamente validados que aseguren pertinencia y confiabilidad [24]. En estudios cuantitativos, [25] afirman que el trabajo de campo permite obtener datos primarios que, al ser analizados estadísticamente, generan evidencia objetiva y verificable.

## **Población**

La población en términos metodológicos se define como el conjunto de elementos, individuos u organizaciones que poseen características comunes y que son objeto de estudio dentro de una investigación. De acuerdo con [29] la población o universo corresponde al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, es decir, aquellos que cumplen con los criterios de inclusión definidos por el investigador. Por su parte, [25] destacan que la población objetivo (target population) constituye el grupo al que el investigador desea generalizar sus resultados, delimitado a partir de la problemática y los objetivos de la investigación.

En el presente estudio, la población se conformó por las empresas que prestan el servicio de transporte asistencial básico y medicalizado en la ciudad de Cúcuta. De acuerdo con información obtenida en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) se identificaron un total de ocho (8) empresas que cumplen con esta característica.

Estas empresas se dividen en dos grupos:

I. Empresas registradas como IPS que prestan servicio de ambulancia:

- Emermovil S.A.S.
- Futumedica Plus DS S.A.S.

- Sinsa Emergencias S.A.S.
- Servimos Ambulancias de Colombia IPS.
- S.O.S. Vital IPS.

II. Empresas registradas en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS):

- Sismédica S.A.S. Cúcuta.
- Umedicas S.A.S.
- Activar Salud S.A.S.

De esta manera, la población total de referencia en esta investigación se estableció en N = 8 empresas.

La elección de esta población responde a que constituye la totalidad de las organizaciones formalmente reconocidas en la ciudad que prestan este tipo de servicio, lo cual garantiza la pertinencia de los resultados en el contexto local. Asimismo, delimitar la población exclusivamente a las empresas de Cúcuta asegura la coherencia con el objetivo general del estudio, que se centra en analizar la relación entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en este sector específico y en esta ciudad.

## Muestra

En metodología de investigación, la muestra se entiende como un subconjunto de la población del cual se recolectan los datos para el estudio, con el propósito de representar, en la medida de lo posible, las características del universo de referencia. [29] la definen como el grupo de elementos seleccionados de la población, sobre el cual se realiza la investigación empírica y a partir del cual se derivan inferencias. [25] dictan que una muestra puede definirse como el grupo de participantes, situaciones o eventos elegidos para proporcionar la información requerida por el estudio.

Existen dos grandes tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico. En el muestreo probabilístico, todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas, lo que permite mayor generalización de los resultados. Sin embargo, en el muestreo no probabilístico la selección de los casos depende de criterios del investigador, la accesibilidad o la conveniencia, lo que lo hace apropiado cuando existen limitaciones de acceso o condiciones particulares en el campo de estudio [28],[30].

En el presente trabajo se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, complementado con la técnica de bola de nieve. Esta elección se debió a las características particulares de la población: las empresas de transporte asistencial en Cúcuta son competidoras directas y no todas acceden fácilmente a compartir información sobre sus procesos internos. La estudiante investigadora, vinculada a una de las empresas, tuvo limitaciones de acceso a las demás instituciones, por lo que se optó por identificar

informantes clave y, a partir de ellos, ampliar la red de encuestados siguiendo la técnica de bola de nieve. Estudios como en [31], expresan que este tipo de muestreo resulta especialmente útil cuando se requiere acceder a poblaciones difíciles de contactar o con restricciones de acceso.

De cada empresa se encuestaron cuatro participantes: un directivo o administrativo, junto con tres trabajadores de área administrativa y operativa. Así, la muestra quedó conformada por 31 encuestados en total ( $n = 31$ ), representando distintos niveles jerárquicos dentro de las ocho empresas que conforman la población. Considerando que, en el momento del estudio, las empresas del sector tenían entre 8 y 15 trabajadores cada una, siendo Umedicas S.A.S. la de mayor tamaño con 15 empleados, se estima que la muestra recogida representó aproximadamente un 39% del personal total del sector en la ciudad.

Si bien este diseño de muestra no permite realizar inferencias estadísticas con validez externa amplia, sí constituye una estrategia metodológica válida en ciencias sociales para obtener información empírica en contextos donde el acceso es limitado y los fenómenos presentan restricciones de confidencialidad [32]. La elección de esta muestra se alinea con los objetivos de investigación, pues permite identificar tendencias, percepciones y relaciones entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en el contexto específico de Cúcuta.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

De acuerdo [33] las técnicas e instrumentos de recolección de datos son una parte fundamental de cualquier proyecto de investigación, ya que permiten obtener la información necesaria para responder a las preguntas de investigación. Para el proceso de recopilación de datos en la fase de campo se consideraron tanto fuentes primarias como secundarias, utilizando la encuesta como técnica, para la recolección de información, para ello se aplicó un cuestionario contentivo de 40 preguntas estructurado con ocho dimensiones, en escala Likert de cinco opciones.

### **Validez y Confiabilidad.**

Tal como lo señalan [29], esto corresponde al nivel en que un instrumento refleja un conocimiento específico del contenido de la variable evaluada. Según [34], se trata de la capacidad del instrumento para medir el objetivo de manera efectiva. En investigación cuantitativa, la validez y confiabilidad son condiciones indispensables para garantizar la calidad de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de medición. La validez hace referencia al grado en que un instrumento mide efectivamente el constructo que pretende evaluar [25]. Por su parte, [35] señalan que la confiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados que arroja el instrumento en mediciones repetidas.

En este estudio se aplicó la validez de contenido, evaluada mediante el juicio de dos expertos quienes revisaron la correspondencia entre ítems, indicadores y dimensiones, así como la claridad, pertinencia y redacción de las preguntas. A partir de sus sugerencias se realizaron ajustes de forma y de fondo, los cuales quedaron documentados en el anexo correspondiente. En cuanto a la confiabilidad, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones del cuestionario mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics v25. Los resultados obtenidos fueron de 0,978 para la variable Evaluación del Desempeño (15 ítems) y 0,975 para la variable Gestión del Talento Humano (24 ítems). Ver Tabla II.

Tabla II. Estadísticas de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad Variable Evaluación del Desempeño</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	15
<b>Estadísticas de fiabilidad Variable Gestión del Talento Humano</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	24

Estos valores superan ampliamente el umbral mínimo de 0,70 considerado aceptable e incluso, se ubican en el rango de excelente confiabilidad ( $\geq 0,90$ ). Este resultado permite afirmar que el instrumento posee un nivel de consistencia interna adecuado para la medición de las variables "Evaluación del desempeño" y "Gestión del talento humano".

### **Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

El análisis estadístico en esta investigación se fundamentó en la naturaleza de las variables y el nivel de medición del instrumento. El cuestionario diseñado se estructuró con escalas ordinales de cinco opciones, las cuales, aunque presentan un orden jerárquico, no permiten asumir intervalos equidistantes entre categorías. Como lo señalan [29], la elección de las pruebas estadísticas debe guardar coherencia con la escala de medición utilizada, pues de ello depende la validez de las inferencias.

El procesamiento de los datos se realizó en dos fases. En primer lugar, se efectuó la tabulación y depuración de la información en hojas de cálculo electrónicas. En la segunda parte, se utilizó el software especializado IBM SPSS Statistics v25, que permitió organizar la base de datos y aplicar las técnicas estadísticas pertinentes. En la etapa inicial se aplicaron procedimientos de estadística descriptiva para caracterizar los ítems, indicadores y dimensiones de cada variable. Se priorizó el análisis de frecuencias, porcentajes, moda y mediana, dado que constituyen las medidas más apropiadas para escalas ordinales.

En concordancia con la práctica extendida en investigaciones sociales y administrativas, también se calcularon medias y desviaciones estándar de manera complementaria, con el fin de facilitar la comparación entre dimensiones y variables. Diversos autores [36],[37], explican que las escalas ordinales no son estrictamente inter valares, el uso de medidas

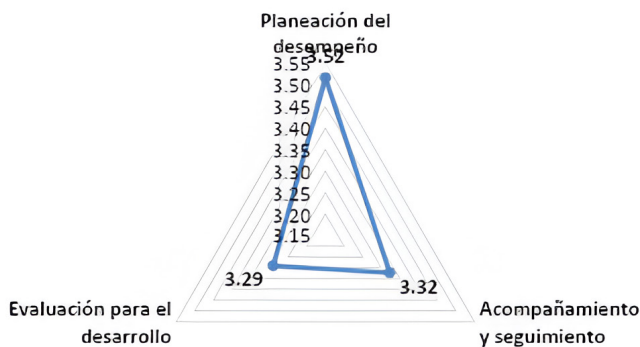
como la media y la desviación estándar resulta robusto y válido en estudios aplicados lo cual permite identificar el perfil de las respuestas y establecer patrones generales.

En la segunda etapa, y atendiendo a la naturaleza ordinal de los datos, se descartó el uso de pruebas paramétricas como la correlación de Pearson, debido a que no se cumplen los supuestos de normalidad y homocedasticidad. En su lugar, se aplicó la correlación rho de Spearman, técnica no paramétrica adecuada para examinar la fuerza y dirección de la relación entre variables ordinales o jerarquizadas, sin necesidad de asumir distribución normal [38]. Este procedimiento se aplicó tanto a nivel de dimensiones como de variables globales, lo que permitió identificar asociaciones significativas entre los componentes de la Evaluación del Desempeño y la Gestión del Talento Humano.

## Resultados y discusión

La Figura 1 presenta los resultados de la variable "Evaluación del Desempeño" en función de la media alcanzada para las dimensiones: planeación del desempeño, acompañamiento y seguimiento, y evaluación para el desarrollo. Los resultados recolectados arrojan que la dimensión mejor valorada fue la planeación del desempeño, con una media de 3,52. Le siguen acompañamiento y seguimiento con 3,32, y en último lugar, evaluación para el desarrollo con 3,29.

Estos hallazgos coinciden con estudios previos sobre el tema, conforme a lo expuesto en [15], la planeación es clave porque permite definir metas claras para cada empleado, lo que facilita el logro de los objetivos organizacionales, en lo que respeta en [1] se destaca que el acompañamiento y el seguimiento son esenciales para brindar retroalimentación oportuna y promover mejoras constantes en el desempeño del personal.



**Figura 1.** Resultados para las dimensiones de la evaluación del desempeño.

A pesar de ello, el análisis también evidencia que la dimensión de evaluación para el desarrollo fue la que obtuvo la media más baja entre todas las evaluadas, esta situación podría estar relacionada con la falta de recursos o con la ausencia de procesos formativos que permitan aplicar evaluaciones realmente orientadas al crecimiento profesional del personal, tal como se indica en [18], es fundamental que las organizaciones midan el

impacto de la evaluación del desempeño considerando tres aspectos clave: los resultados alcanzados (eficacia), el uso adecuado de los recursos (eficiencia) y el potencial del equipo humano (capacidad).

Por otro lado, estos resultados no coinciden con lo planteado en [17], donde se propone que la evaluación del desempeño debe ser un proceso integral que no solo mire el pasado, sino que también impulse el desarrollo del talento con visión de futuro. El bajo resultado en esta dimensión sugiere que, en las empresas del transporte asistencial en Cúcuta, esta herramienta no se está aprovechando como un medio para fortalecer el crecimiento profesional de los trabajadores.

En cuanto a la gestión del talento humano, los datos muestran que la dimensión mejor valorada fue la admisión de personas, con una media de 3,23, esto indica que, según los empleados, los procesos de selección y contratación se están llevando a cabo de forma adecuada, esto sugiere que los trabajadores perciben que la organización cuenta con procedimientos adecuados para atraer y seleccionar al talento más idóneo, en segundo lugar se encuentra la dimensión aplicación de personas, con una media de 3,00, lo cual indica que los empleados consideran que los cargos asignados corresponden a sus capacidades y que se les ofrecen oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Las dimensiones de compensación y desarrollo de personas obtuvieron una puntuación media de 2,65, lo que refleja que los trabajadores perciben una remuneración justa y beneficios razonables, aunque identifican oportunidades de mejora en cuanto a la capacitación y el desarrollo profesional. Finalmente, la dimensión menos valorada fue la correspondiente al mantenimiento de las condiciones laborales, con una media de 2,50. Esto indica que existe una percepción negativa respecto a las condiciones físicas y psicosociales del entorno laboral, especialmente en aspectos como la seguridad, la higiene ocupacional y el clima organizacional.

#### Gestión del Talento Humano

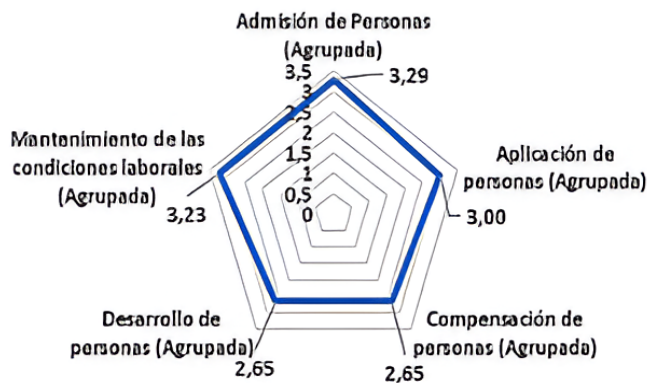


Figura 2. Resultados para las dimensiones del talento humano.

Los resultados coinciden con trabajos que sitúan admisión y aplicación como ejes de la GTH vinculados al desempeño [11], [15]. A la vez contrastan con enfoques que priorizan compensación y desarrollo como motores principales [1]. La combinación de medias moderadas en desarrollo y mantenimiento, junto con correlaciones altas, sugiere brechas de implementación más que ausencia de relación: se planifica y opera, pero no siempre se convierte la evaluación en planes formativos efectivos ni en mejoras de condiciones.

En contexto, el transporte asistencial trabaja con alta carga operativa, turnos extensos y requerimientos técnico-regulatorios que presionan recursos. Esto favorece la planificación y la asignación de roles, pero subinvierten tiempo y presupuesto en acompañamiento para el desarrollo y en mantenimiento de condiciones, de ahí que el mantenimiento y la admisión muestren las asociaciones más fuertes con la evaluación del desempeño: cuando hay dotación adecuada, EPP disponible y selección alineada a competencias del entorno prehospitalario, el rendimiento percibido mejora de forma consistente.

Convertir la evaluación en gestión útil exige: ciclos trimestrales de metas-seguimiento-evaluación con guías de retroalimentación; observación en campo y evaluación 360° para jefaturas; uso de resultados para formación específica en seguridad del paciente, liderazgo y comunicación clínica; priorizar mantenimiento (checklists de dotación, EPP, pausas activas, gestión de turnos) y ajustar la admisión a perfiles por competencia. Integrar estos elementos al sistema de calidad y a los requisitos de habilitación aumenta trazabilidad y cierra brechas.

Se detecta que el muestreo no probabilístico, el tamaño muestral y el diseño transversal limitan la generalización y no permiten inferir causalidad, por ello se recomienda ampliar la muestra, incorporar paneles longitudinales y añadir métodos cualitativos para comprender barreras de implementación y mecanismos que vinculan evaluación, condiciones laborales y desempeño.

Para examinar la relación entre las variables "evaluación del desempeño" y "gestión del talento humano" en el sector del transporte asistencial básico y medicalizado de la ciudad de Cúcuta, se aplicó un análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (véase Tabla III), este es representado por el símbolo  $\rho$  (rho), varía entre -1 y 1: valores próximos a 1 indican una correlación positiva alta, es decir, que a mayores niveles en una variable se asocian consistentemente mayores niveles en la otra.

Tabla III. Coeficientes de correlación de Spearman

Variable	Admisión de personas	aplicación de personas	Compensación de personas	Desarrollo de personas	Mantenimiento de condiciones laborales
Evaluación del Desempeño	0,782**	0,705**	0,760**	0,772**	0,832**
Admisión de Personas	-	0,796**	0,737**	0,690**	0,781**

Variable	Admisión de personas	aplicación de personas	Compensación de personas	Desarrollo de personas	Mantenimiento de condiciones laborales
Aplicación de Personas	-	-	0,778**	0,750**	0,770**
Compensación de Personas	-	-	-	0,804**	0,777**
Desarrollo de Personas	-	-	-	-	0,777**

Con  $n = 31$ , la correlación entre evaluación del desempeño y gestión del talento humano fue  $\rho = 0,744$ ,  $p < 0,001$ . Tamaño de efecto alto;  $\rho^2 \approx 0,554$ , lo que indica ~55,4% de varianza compartida en los rangos. La Tabla III presenta los valores de correlación entre la evaluación del desempeño y cinco dimensiones clave de la gestión del talento humano: admisión, aplicación, compensación, desarrollo de personas y mantenimiento de condiciones laborales. En todos los casos, los coeficientes observados son positivos y estadísticamente significativos ( $p < 0,01$ ), destacándose una relación especialmente fuerte con el mantenimiento de las condiciones laborales ( $\rho = 0,832$ ), seguido por la admisión ( $\rho = 0,782$ ), el desarrollo ( $\rho = 0,772$ ), la compensación ( $\rho = 0,760$ ) y la aplicación de personas ( $\rho = 0,705$ ), lo cual indica que mejoras en cualquiera de estas áreas de gestión tienden a asociarse con mejores resultados en la evaluación del desempeño del personal.

Un  $\rho$  alto indica que, al mejorar el rango en una dimensión de talento (p. ej., mantenimiento), también mejora el rango de la evaluación del desempeño. No implica causalidad. Sirve para priorizar palancas de gestión: condiciones laborales y admisión primero; luego desarrollo, compensación y aplicación.

De tal forma que se observa correlaciones internas elevadas entre las propias dimensiones de la gestión del talento humano. Por ejemplo, la admisión de personas correlaciona significativamente con su aplicación ( $\rho = 0,796$ ) y con el mantenimiento de condiciones laborales ( $\rho = 0,781$ ), mientras que el desarrollo guarda una relación estrecha con la compensación ( $\rho = 0,804$ ) y con el mantenimiento ( $\rho = 0,777$ ), hechos que refuerzan la idea de que las políticas de talento humano operan de forma interdependiente, no pueden analizarse como componentes aislados, sino como un sistema articulado en el que las decisiones en un área repercuten directamente sobre las demás.

Los guarismos reportados validan empíricamente la hipótesis central del estudio, la gestión efectiva del talento humano ejerce una influencia significativa sobre la evaluación del desempeño del personal, estos resultados no solo fortalecen el modelo teórico planteado, más bien proporciona evidencia aplicable a la toma de decisiones estratégicas, orientando los esfuerzos organizacionales hacia aquellas prácticas de gestión que generan mayor impacto sobre los resultados del desempeño en el contexto del transporte asistencial.

Entre las principales limitaciones de esta investigación se destaca el tamaño reducido de la muestra, compuesta por 31 participantes provenientes de las ocho empresas del sector transporte asistencial en la ciudad de Cúcuta. Esta limitación condiciona la

generalización de los resultados. Asimismo, el diseño transversal del estudio impide observar cambios o tendencias a lo largo del tiempo.

Por estas razones, se recomienda que futuros estudios amplíen el tamaño de la muestra y consideren diseños longitudinales que permitan analizar la evolución de las prácticas de evaluación del desempeño y gestión del talento humano en este sector. Además, sería pertinente incorporar métodos cualitativos que complementen la interpretación de los hallazgos cuantitativos y enriquezcan el análisis de las percepciones del personal.

## Conclusiones

Se demostró que existe una relación positiva y de magnitud alta entre la evaluación del desempeño y la gestión del talento humano en empresas de transporte asistencial de Cúcuta ( $n = 31$ ;  $\rho = 0,744$ ;  $p < 0,001$ ), lo cual nos da una respuesta al objetivo y a la pregunta de investigación, este hallazgo valida la hipótesis y muestra que un sistema de evaluación estructurado se asocia con mejores prácticas de gestión en el contexto analizado, las asociaciones más fuertes se concentran en mantenimiento de condiciones laborales y admisión, seguidas por desarrollo, compensación y aplicación, de este modo se orienta la prioridad de intervención.

Primero se debe asegurar entornos seguros, dotación y equipos de protección adecuados, junto con procesos de incorporación alineados por competencias del entorno prehospitalario; después convertir la evaluación en desarrollo efectivo mediante planes individuales y decisiones de gestión visibles.

En términos operativos, se recomienda instituir ciclos regulares de metas-seguimiento-evaluación, fortalecer capacidades de retroalimentación en jefaturas con observación en campo y evaluación 360°, y vincular los resultados a formación específica en seguridad del paciente, liderazgo y comunicación clínica. Integrar estos elementos a los sistemas de calidad y a los requisitos de habilitación permite cerrar brechas y sostener mejoras.

Para finalizar en el plano conceptual, los resultados aportan evidencia situada para un sector poco documentado y sugieren mecanismos plausibles que explican la fuerza de las asociaciones observadas, en especial el peso de las condiciones de trabajo y de la admisión por competencias sobre el desempeño percibido, además, la aplicabilidad de los hallazgos se concentran en ocho empresas en Cúcuta, con muestreo no probabilístico y diseño transversal, esta generalización se limita a organizaciones con rasgos similares, para futuras investigaciones se buscare ampliar la muestra y el ámbito geográfico, incorporar seguimiento longitudinal y sumar métodos cualitativos para comprender barreras y palancas de implementación.

## Referencias

[1] G. Dessler, *Human Resource Management*, 15ª ed., Boston, MA, USA: Pearson

Education, 2017. [En línea]. Disponible: [https://books.google.com/books/about/Human\\_Resource\\_Management.html?id=DWvYAQAACAAJ](https://books.google.com/books/about/Human_Resource_Management.html?id=DWvYAQAACAAJ)

[2] T. C. Brown, P. O'Kane, B. Mazumdar, y M. McCracken, "Performance Management: A Scoping Review of the Literature and an Agenda for Future Research," *Human Resource Management Review*, vol. 29, no. 2, pp. 226-245, 2019. [En línea]. Disponible: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1534484318798533>

[3] Chali, B. D., & Lakatos, V. (2024). The Impact of Human Resource Management on Financial Performance: A Systematic Review in Cooperative Enterprises. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/jrfm17100439>.

[4] J. López et al., "Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado," *Rev. Espacios*, vol. 41, no. 7, 2020. [En línea]. Disponible: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410726.html>

[5] T. Arenal, "Guía de buenas prácticas para los riesgos en el transporte sanitario urgente...," Tesis Doctoral, Univ. Pública de Navarra, 2019. [En línea]. Disponible: <https://academica-e.unavarra.es/server/api/core/bitstreams/3e64fc08-7e93-40e6-ab91-7043d699d239/content>

[6] C. Martínez, "Gestión administrativa del sistema de atención móvil...," Tesis de Maestría, Univ. César Vallejo, 2016. [En línea]. Disponible: <https://core.ac.uk/download/543575267.pdf>

[7] W. F. Cascio, *Managing Human Resources*, 10ª ed., New York, NY, USA: McGraw-Hill Education, 2018

[8] R. A. Noe, J. R. Hollenbeck, B. Gerhart y P. M. Wright, *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*, 11ª ed., McGraw-Hill Education, 2019.

[9] A. M. Ríos, "Implementación de un modelo de gestión de talento humano...," Tesis de Maestría, Univ. de Antioquia, 2023. [En línea]. Disponible: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/34103/2/RiosAlina\\_2023\\_TrabajoDignoDecente.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/34103/2/RiosAlina_2023_TrabajoDignoDecente.pdf)

[10] K. O. Ekuma, "Artificial Intelligence and Automation in Human Resource Development: A Systematic Review," *Human Resource Development Review*, vol. 23, no. 1, pp. 45-72, 2024. DOI: 10.1177/15344843231224009.

[11] M. Armstrong y A. Baron, *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*, 3ª ed., London, UK: Kogan Page Publishers, 2018.

[12] Noriega Niño de Guzmán, C. A., & Farfán Pimentel, J. F. (2024). Planeación estratégica en la gestión del talento humano en una organización empresarial: Un estudio de caso.

*Religación*, 9(39), e2401170. <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1170>

[13] T. Vuong y L. Nguyen, "The key strategies for measuring employee performance in companies: A systematic review," *Sustainability*, vol. 14, no. 21, art. 14017, 2022. DOI: 10.3390/su1421140E17

[14] A. DeNisi y R. Griffin, *Human Resource Management*, Boston, MA, USA: Cengage Learning, 2017.

[15] Ban Bangbon, P., Snongtaweepon, T., Channuwong, S., Katangchol, S., Raktakanishtha, P., Pleansamai, K., Ongcharoen, P., Ekvitayavetchanukul, P., & Klaysud, S. (2023). Strategic Human Resource Management for Organizational Performance of Thai Higher Education Institutions. 7, 897–911.

[16] P. Drucker, *Management Challenges for the 21st Century*, New York, NY, USA: HarperCollins, 1999.

[17] D. Ulrich, *Human Resource Champions*, Boston, MA, USA: Harvard Business Press, 1997.

[18] J. Boudreau y P. Ramstad, *Beyond HR: The New Science of Human Capital*, Boston, MA, USA: Harvard Business Press, 2007.

[19] R. Gatewood, H. Feild y M. Barrick, *Human Resource Selection*, Boston, MA, USA: Cengage Learning, 2015.

[20] S. Ibrar, "Social Identity theory in the domain of HRM: A systematic review from 2011 to 2022," *Journal of Management and Social Sciences*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2024. [Online]. Available: <https://amss.alliednexuspublisher.com/index.php/1/article/view/11>

[21] G. Milkovich y J. Boudreau, *Human Resource Management*, McGraw-Hill Education, 2019

[22] M. Armstrong y H. Murlis, *Reward Management: A Handbook of Remuneration Strategy and Practice*, Kogan Page, 2014.

[23] L. Gomez, D. Balkin y R. Cardy, *Managing Human Resources*, Pearson Education, 2018.

[24] R. Hernández-Sampieri y C. Mendoza, *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education, 2018.

[25] J. W. Creswell y J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed*

*Methods Approaches*, 5th ed. Los Angeles, CA, USA: SAGE, 2018.

[26] F. G. Arias, *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*, 6th ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A., 2012

[27] F. N. Kerlinger y H. B. Lee, *Foundations of Behavioral Research*, 4th ed. Fort Worth, TX, USA: Harcourt College Publishers, 2000.

[28] C. A. Bernal, *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 4th ed. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S., 2016.

[29] R. Hernández-Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*, 6th ed. Madrid, España: McGraw Hill España, 2014

[30] I. Etikan, S. A. Musa, and R. S. Alkassim, "Comparison of convenience sampling and purposive sampling," *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, vol. 5, no. 1, pp. 1–4, 2016, doi: 10.11648/j.ajtas.2016050111.

[31] F. Baltar y I. Brunet, "Social research 2.0: virtual snowball sampling method using Facebook," *Internet Research*, vol. 22, no. 1, pp. 57–74, 2012, doi: 10.1108/10662241211199960.

[32] M. Naderifar, H. Goli, y F. Ghaljaie, "Snowball sampling: A purposeful method of sampling in qualitative research," *Strides Dev. Med. Educ.*, vol. 14, no. 3, Art. no. e67670, 2017, doi: 10.5812/sdme.67670

[33] E. D. Cabezas Mejía, D. S. Andrade Naranjo y J. B. Torres Santamaría, *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Rumiñahui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2018.

[34] G. M. E. Baena Paz, *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria, 2014

[35] D. George y P. Mallery, *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 14th ed. New York, NY, USA: Routledge, 2016, doi: 10.4324/9781315545899

[36] J. Carifio y R. J. Perla, "Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about Likert scales and Likert response formats and their antidotes," *Journal of Social Sciences*, vol. 3, no. 3, pp. 106–116, 2007, doi: 10.3844/jssp.2007.106.116

[37] G. Norman, "Likert scales, levels of measurement and the 'laws' of statistics," *Advances in Health Sciences Education*, vol. 15, no. 5, pp. 625–632, 2010, doi: 10.1007/

s10459-010-9222-y.

[38] H. Ñaupas Paitán, M. R. Valdivia Dueñas, J. J. Palacios Vilela y H. E. Romero Delgado, *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, 5ª ed. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U, 2018

[39] Ministerio de Salud y Protección Social, "El Sistema de Emergencias Médicas – SEM," s. f. [En línea]. Disponible: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/sistema-de-emergencias-medicas.aspx> Accedido: 21-sep-2025

[40] Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 3100 de 2019. "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud..." 25-nov-2019. [En línea]. Disponible: <https://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Resolucion/30039964>

[41] Organización Panamericana de la Salud, *Fortalecer la atención de emergencias traumatológicas en la Región de las Américas*, 2023. [En línea]. DOI:10.37774/9789275327166. Disponible: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57458>

[42] Organización Panamericana de la Salud, *Fortalecer la atención de emergencias traumatológicas en la Región de las Américas*, 2023. [En línea]. DOI:10.37774/9789275327166. Disponible: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57458>

[43] A. A. McLaughlin Acevedo, "Manejo del trauma pediátrico en el ámbito prehospitalario en Colombia: una revisión sistemática de la literatura," Trabajo de grado, Univ. CES, 2018. [En línea]. Disponible: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/3774>