

**Análisis de los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS,
de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021**

Presentado por:

Jerly Paola Martínez

Sandra Milena Parra

Hadison Steven Puerta Torres

Paula Andrea Ramírez

Leidy Carolina Rueda

Grupo: 101007_18

Presentado a:

Clara Viviane Villalobos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Abril 2021

Resumen

Las empresas dedicadas a la atención en salud deben permanecer en constante mejoramiento de la calidad de sus servicios, por lo cual se evidencia la necesidad de diseñar, implementar y evaluar los planes de inducción y capacitación de los colaboradores, tanto en temas institucionales como en procedimientos específicos de la medicina. Para la ejecución de este plan es necesario definir el personal con el perfil idóneo para brindar la inducción o capacitación, teniendo en cuenta que no se debe afectar la prestación de los servicios en la IPS, así como las temáticas de acuerdo a las áreas, y la disponibilidad de tiempos para asistir completamente.

En el presente proyecto se presenta el estudio realizado a la IPS FORPRESALUD, en donde se evidencian las falencias en los procesos de inducción y capacitación, así como las necesidades del personal de la empresa; y se dan las recomendaciones para el rediseño de los planes, con el fin que contribuya a la mejora continua de la gestión humana.

Palabras Clave: Inducción y capacitación, Mejora Continua, Clima organizacional, Eficiencia, Comunicación, Adaptación.

Asbtract

Health care companies must constantly improve the quality of their services, so it is evident the need to design, implement and evaluate induction and training plans for employees, both on institutional matters and on procedures specific to medicine. For the execution of this plan, it is necessary to define the staff with the ideal profile to provide the induction or training, taking into account that the provision of services in the IPS should not be affected, as well as the topics according to the areas, and the availability of schedules to attend in full.

This project presents the study carried out to IPS FORPRESALUD, which shows the deficiencies in the induction and training processes, as well as the needs of the company's staff; and recommendations are given for the redesign of the plans, in order to contribute to the continuous improvement of human management.

Keywords: Induction and training, continuous improvement, organizational climate, efficiency, communication, adaptation.

Tabla de contenido

Resumen.....	ii
Objetivos.....	viii
Objetivo General	viii
Objetivos Específicos.....	viii
Planteamiento del problema.....	9
Antecedentes del problema.....	11
Justificación de la investigación	17
Marco Teórico.....	20
Marco Legal	22
Metodología	24
Resultados	26
Recomendaciones	28
Conclusiones.....	30
Bibliografía.....	32
Anexo	34

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Inducción y Capacitación.....	34
Ilustración 2 Satisfacción de la Inducción.	34
Ilustración 3 Tiempo proporcionado en la Inducción y Capacitación.	35
Ilustración 4 Conveniencia del Proceso de Inducción y Capacitación.	35
Ilustración 5 Funcionalidad y Requerimientos del Cargo.....	36
Ilustración 6 Idoneidad del Personal Capacitador.	36
Ilustración 7 Frecuencia de las Capacitaciones.	37

Introducción

La finalidad del presente proyecto para la empresa FORPRESALUD IPS, es la necesidad irrefutable de adaptación de los nuevos empleados a su rol dentro de la organización, sin importar el nivel del cargo que inicia a desempeñar.

La empresa FORPRESALUD IPS, cuenta con más de 20 años en el mercado, la cual se dedica a ofrecer servicios médicos de I, II y III nivel de atención integral, en las ciudades de: Bucaramanga, Barrancabermeja, Lebrija, Puerto Wilches y Popayán. Debido a los variados servicios la empresa requiere vincular empleados de diferentes especialidades esto lo desarrolla la organización con el fin satisfacer las necesidades de los clientes, por lo cual se hace necesario evaluar y rediseñar el proceso de inducción y entrenamiento que actualmente se realiza.

La inducción y entrenamiento son dos actividades diferentes que buscan aportar al proceso de adaptación del nuevo empleado, así como maximizar su productividad, teniendo en cuenta que mediante la inducción el funcionario conoce las políticas, estructura, organización y doctrina de la empresa, mientras que en el entrenamiento aprende o perfecciona las tareas y/o funciones propias de su cargo.

Inicialmente se evaluarán las estrategias implementadas por la empresa, con el fin de definir su impacto real sobre los nuevos empleados y de esta forma realizar la reestructuración del proceso con los planes de inducción y entrenamiento necesarios, de acuerdo con las necesidades de la organización.

Se estudiarán y analizarán los procesos de inducción y entrenamiento, con el objetivo de conocer la situación actual e identificar alternativas de solución a los problemas existentes, diseñando acciones e implementando prácticas que contribuyan con el mejoramiento y productividad de la Empresa, para mejorar el servicio prestado a la población, así como las

condiciones laborales de los colaboradores, puesto que si no se presta atención a las falencias expuestas por los usuarios se está afectando la prestación del servicio.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los procesos de Inducción y Entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las estrategias y los protocolos implementados actualmente en las inducciones y desarrollo de personal del área de talento humano de la empresa FORPRESALUD IPS de la ciudad de Bucaramanga.

Implementar prácticas que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas del área aprendizaje organizacional de la empresa a los nuevos empleados.

Diseñar un protocolo capacitación y desarrollo para el área del talento humano de la empresa FORPRESALUD IPS de la ciudad de Bucaramanga, para los nuevos empleados.

Diseñar acciones que contribuyan con el mejoramiento y productividad de la Empresa FORPRESALUD IPS de la ciudad de Bucaramanga teniendo en cuenta los procesos de inducción, entrenamiento, desarrollo y crecimiento del talento humano.

Planteamiento del problema

Actualmente en la IPS FORPRESALUD se presentan una serie de quejas de los clientes por falta de una eficaz respuesta, atención y servicio, por falta de conocimiento de los empleados, así mismo esto ha generado unos recargos económicos teniendo en cuenta la desorganización interna por parte de algunos empleados, que realizan una labor de servicio sin tener la seguridad en la información.

La IPS FORPRESALUD ha evidenciado que el problema radica en los procesos de inducción y entrenamiento del personal nuevo, lo que hace necesario identificar alternativas de solución para mejorar el servicio prestado a la población.

Teniendo en cuenta lo anterior se requiere generar una cultura del mejoramiento continuo que permita optimizar el clima organizacional, mediante un plan de mejora en el programa de capacitación al personal y de esta forma se pueda brindar una información clara y eficaz a los usuarios.

Las empresas han ido evolucionando, poniendo como prioridad el capital humano y para ello la inducción y el entrenamiento forma parte primordial en los procesos de selección, es de gran importancia porque permite orientar al nuevo trabajador sobre las funciones que realizara en su cargo, haciendo que su rendimiento sea mejor, se disminuyen las dudas de los nuevos colaboradores y se facilita el aprendizaje y la adaptación en la empresa.

La IPS FORPRESALUD tiene implementado un plan el cual se debe evaluar y rediseñar, teniendo en cuenta que la empresa ha venido creciendo y así mismo ha venido reclutando nuevos empleados, los cuales deben tener su proceso de inducción y entrenamiento que les permita a estos nuevos empleados conocer la estructura de la empresa, tener claro cuáles son sus funciones

y así poder realizar sus labores con el conocimiento y profesionalismo que caracteriza a la IPS en su prestación de servicios.

La gestión del talento humano “se ha convertido en un elemento estratégico de enorme importancia para las compañías ya que, a partir del adecuado diseño de sus metas, funciones, responsabilidades, alcances, procedimientos e indicadores, es que se logran alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la organización y cumplir con la esencia de atraer, desarrollar y fidelizar al talento humano más competente" (Parra, 2014)

La función principal del proceso de desarrollo de y formación laboral dentro de una organización, cuenta con la necesidad de fomentar y potenciar las actitudes y aptitudes de los trabajadores dentro de la empresa, con el fin de mejorar el desempeño laboral, el principal beneficio es mejorar la efectividad de la empresa, para lograr alinear los objetivos misionales de la empresa con los objetivos laborales y personales de cada trabajador, esto busca alcanzar una adaptabilidad rápida y útil a sus actitudes en beneficio personal y la empresa, puesto que puede garantizar un incremento en su productividad y competitividad, obteniendo un valor agregado, es por esta razón que se considera pertinente y acertado adelantar un plan de capacitación y desarrollo laboral con incentivos y compensación que contribuya al mejoramiento de los rendimientos del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

De acuerdo con lo anterior se define el siguiente planteamiento del problema: ¿Cuáles son los procesos de inducción y entrenamiento que están impidiendo actualmente un clima organizacional óptimo y que procesos debemos analizar y rediseñar y/o implementar para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021?

Antecedentes del problema

En esta investigación se agrupan factores importantes para el desarrollo de un plan de inducción y entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021, los cuales son fundamentales para la ejecución y entendimiento de esta hacia la empresa la cual es objeto de estudio. La selección de personal es uno de los factores más importantes dentro de una compañía, esto debido a que de allí se eligen los grandes talentos y posibles talentos para mejorar la productividad en todos los ámbitos dentro de la organización.

Ante el proceso de globalización, y coyuntura económica en América Latina, donde los procesos de apertura y liberación económica han sentado grandes barreras de inserción para las economías y los empresarios, estos a su vez han tenido la responsabilidad de asumir grandes retos para ingresar en aquellos mercados, Partiendo de la premisa que las organizaciones tuvieron la necesidad de hacer cambios substanciales en los productos, procesos y servicios que ofrecían, con el propósito de llegar a ser competitivos y suplir las necesidades del complejo mercado, por lo anterior para poder sobrevivir en el mercado se vieron en la necesidad de hacer cambios desde la perspectiva administrativa u organizacional, partiendo desde los procesos de producción e incluyendo avances en las Tecnologías de la información y comunicaciones TIC's, sin dejar a un lado el recurso humano como un pilar clave y fundamental para la productividad de las empresas, de esta manera llegar a incursionar con estrategias y procesos de cambio desde lo interno hacia lo externo y descentralizando los procesos y logrando el objetivo de las compañías.

Actualmente el entorno empresarial se mueve y evoluciona de manera exponencial por esto es importante mejorar e implementar programas para mejorar el desempeño y estrategias en

el personal de trabajo. Según Lopez, (2010) las empresas no quieren equivocarse a la hora de gestionar su personal y adoptan la gestión humana por competencias, que busca desarrollar en los trabajadores un alto desempeño que garantice la realización de sus tareas con eficiencia.

Por otro lado , según (Lopez, 2010) en su investigación menciona y afirma un listado de competencias el cual hacen parte y se toman como referencia en las empresa con el fin de seleccionar el personal idóneo para el cargo; clasifica las competencias en dos, la primera Competencias de carácter específico o genéricas de un determinado puesto de trabajo o función laboral la cual está conformada por capacidad para aprender, adaptación al cambio, creatividad e innovación, trabajo en equipo y visión del futuro. La segunda competencia es de carácter más amplios y transversales que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos adquiridos y también valores. Estos se clasifican en Instrumentales, personales y sistemática; en las competencias instrumentales con la capacidad de análisis, síntesis, organización, planificación, manejo de otros idiomas, toma de decisiones entre otros.

Es importante citar que la función de recursos humanos está compuesta fundamentalmente por áreas como reclutamiento, selección, contratación, capacitación, inducción, desarrollo, evaluación de desempeño y bienestar laboral entre otras, que se definen como prácticas de excelencia que son “métodos, procesos, políticas y estrategias que las organizaciones de alto desempeño utilizan para su gestión de recursos humanos, los cuales han contribuido decididamente ha sus resultados”. Dichas prácticas son desarrolladas por la organización con el fin de sustentar trabajadores satisfechos, que responden a las necesidades e interés del cliente interno o externo, ofreciendo un servicio de buena calidad, midiendo el éxito no por su desarrollo laboral si no por los resultados obtenidos, este valor agregado se genera a

partir de una inversión al personal, que se genera en la capacitación, que contribuye al logro de los objetivos, mejora de la productividad, el desarrollo de habilidades, actitudes, aptitudes positivas y de crecimiento, a partir de ello los empleados contribuyen con un nivel de lealtad y lo retribuyen a la organización generando más oportunidades y valor agregado competitivo que va en aumento cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos y generar por si mismos un aumento de la producción.

FORPRESALUD IPS S.A.S, es una empresa surgida del querer entrar a brindar con responsabilidad y solidez los servicios de salud atendiendo la vigencia y cubrimiento que brinda la Ley 100 de 1993 Fue así como en el 2002 se hizo la creación legal, registrada en Bucaramanga y el registro ante la Cámara de Comercio. En ese entonces se dio inicio al desarrollo del fin de la entidad, brindándole el servicio a 300 usuarios en Lebrija y a 400 usuarios de Puerto Wilches de la EPS Solsalud.

Posteriormente, en el año 2006 y teniendo siempre la misión de la satisfacción en salud de los usuarios se decidió ampliar la razón social por lo que se incluyó la distribución de medicamentos, en las localidades antes mencionadas. Para el año la empresa se expandió a nivel nacional prestando el servicio a Salud Vida, entregando los medicamentos en los departamentos Tolima, Cesar, Magdalena, Arauca, Cundinamarca y Cauca.

Debido a la expansión de la empresa y a siendo reconocidos nacionalmente por la responsabilidad, seriedad y cumplimiento, FORPRESALUD IPS, fue escogida por la Nueva E.P. S. en el año 2010, como su compañera de fórmula, inicialmente en la ciudad de Barrancabermeja, atendiendo en la actualidad a cerca de 50 mil usuarios. Hoy en día se continúa atendiendo a los usuarios de dicha EPS en todo el departamento de Santander, con cerca de 400 mil usuarios.

El portafolio de servicios presenta la oferta institucional como prestadores de servicios asistenciales, dispensación de medicamentos y dispensación de oxígeno medicinal, con experiencia y perfil como proveedor para el sector público y privado.

En referencia al personal que labora en la empresa, se puede decir que paso de iniciar con 36 empleados en el 2002 a tener en la actualidad una nómina de más de 150 empleados en todos los niveles.

Debido a estos cambios y expansión de la empresa, el Área de Talento Humano ha sido uno de los que más ha avanzado y de los que más ha tenido cambios a través del tiempo.

En el año 2012, se inician una serie de mejoramientos en la empresa, incluyendo el Departamento de Calidad, el cual define una serie de procedimientos dentro de los cuales se encuentra el Procedimiento de Gestión del Talento Humano.

A través de estos años, el procedimiento ha sufrido cambios referentes a su mejoramiento. De acuerdo con el trabajo “Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la Productividad”, elaborado en SURATEP por (Ramírez, 2004), se desarrollan programas de inducción y posterior entrenamiento, con el fin de buscar efectividad en la organización como primera medida de la salud ocupacional donde es responsabilidad del personal dirigente. Adicional los funcionarios tienen la responsabilidad con nivel de dirección y coordinación ofrecer adecuadas condiciones de trabajo controlar y velar por que el personal a su cargo tenga la debida información sobre los riesgos a los que está expuesto y asistan a los planes de capacitación y entrenamiento orientados a mejorar sus habilidades para la solución de problemas y la adopción de hábitos seguros.

Posteriormente la seguridad donde es una condición inherente a la ocupación. Quiere decir que a los procedimientos de operación se deben integrar paso a paso los estándares de

seguridad. Lo anterior se hace efectivo cuando se establezca claramente que la dirección atribuye tanta importancia a la seguridad como a la producción, a la calidad y al control de los costos y cuando se logre convencer al trabajador de que él es responsable de la seguridad de su trabajo.

Según, Contreras, M. y Ruiz, L (2015) en su “Propuesta de implementación y fortalecimiento al procedimiento de alistamiento en la coordinación de gestión humana de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Medellín”, las organizaciones independientemente de su razón social están llamadas a potenciar desde su interior, un sinnúmero de acciones conducentes a cualificar y optimizar todos los procesos intrínsecos y que se relacionan con su filosofía institucional o las metas postuladas con vigencias tanto presentes como futuras. Dentro de esos procesos y que igualmente son necesarios para la organización, surgen los que se relacionan con la captación de personal humano calificado.

Dovane, Duran y Ramos (2019) en su “Propuesta de inducción al personal que ingresa a laborar en la constructora CONFUTURO LTDA, en la ciudad de Montería”, quien manifiesta la importancia del proceso de inducción, que por ser “el primer acercamiento del empleado con la empresa, es necesario que el programa de inducción se apoye con la alta dirección y sea conducido con una actitud de respeto y cordialidad, de manera que su productividad, identificación, rendimiento y confianza” con el fin de ser influidos por este contacto original. Los empleados de nuevo ingreso pueden aportar nuevas capacidades, talentos y oportunidades a la organización, pero gran parte de ese entusiasmo, creatividad y compromiso iniciales pueden perderse ante una mala inducción

Según Herrera Mejia, D. y Viloría Garcia, L. en su Propuesta de mejoramiento a los procesos de talento humano en la empresa constructora de córdoba LTDA, ubicándonos en un marco empresarial moderno, es fácil determinar que lo más saludable para una entidad

corresponde a la efectividad en la administración del talento humano, dado que la tecnología, la estructura y la estrategia general de la compañía son elementos necesarios para el buen desempeño de la misma, no dependen de variables complejas que involucran las diversas conductas de los seres humanos y se da por descontando su utilidad de manera directa e importante para la organización

Justificación de la Investigación

En la IPS FORPRESALUD se ha venido evidenciado durante el último año una serie de novedades en la atención de los clientes por parte de los empleados, lo que ha generado un malestar a las directivas, pues son constantes las quejas e inconformidades de los pacientes, debido a las demoras en la atención, la falta de información, errores en los procedimientos administrativos, poca agilidad en los trámites, reprogramación de citas y desconocimiento de los protocolos de la IPS.

Al verificar esta situación con el Departamento de Desarrollo Humano de la IPS, se pone en evidencia que durante la última vigencia se ha incorporado hasta un 20% de personal nuevo a la empresa, y debido a la cantidad de trabajo no ha sido posible llevar a cabo la totalidad de las actividades que comprende el plan de inducción y entrenamiento de la empresa. Motivo por el cual la mayoría de los empleados no cuentan con datos importantes de la IPS y se dificulta la comunicación entre departamentos, para brindar una oportuna atención al usuario.

De acuerdo con Mondy, R (2010), el programa de inducción le permite a la empresa iniciar una relación laboral buena con sus colaboradores, puesto que mediante este proceso se da a conocer las políticas, remuneraciones, trabajo en equipo, reglamentos y cultura empresarial. Lo anterior le permite al nuevo integrante actuar con mayor seguridad, teniendo en cuenta que conoce de primera mano los objetivos y políticas de la organización.

Uno de los riesgos que puede enfrentar la empresa, con el descuido o falta de control en los procesos de inducción y entrenamiento, está enfocado en generar constantes reprocesos en los procedimientos realizados por el nuevo empleado, ocasionando retrasos para el cumplimiento de las metas, y por ende una baja en la eficiencia de la IPS, lo cual se traduciría en la insatisfacción de los clientes y una posible afectación económica.

Los procedimientos médicos son de alta incidencia en la vida de las personas, puesto que de estos puede depender su vida, por tanto, la responsabilidad moral y legal de la IPS es muy alta; motivo por el cual es de vital importancia que todos sus empleados estén sintonizados siguiendo los mismos protocolos para la correcta atención de los pacientes, con el fin de mejorar su calidad de vida, y así cumplir su misión institucional.

Durante los últimos años las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC's han desarrollado diversas herramientas tecnológicas para el uso empresarial, las cuales deben ser evaluadas para su implementación en los procesos de inducción y entrenamiento del personal; con el fin de facilitar y motivar a los nuevos empleados a conocer e integrarse con la empresa, no solo de forma magistral, sino también con el uso de las redes sociales, blogs, foros y/o videoconferencias.

Es importante este estudio, para poder enfocarnos en las falencias de los procesos de inducción y entrenamiento con el fin de conseguir un óptimo desempeño de cada uno de los empleados en cada uno de sus cargos, sin excepcionar ninguno. Por esto se tendrá un análisis detallado durante el primer semestre del año 2021, realizando el diagnóstico, evaluación, y rediseño de las acciones y protocolos necesarios para la inducción y entrenamiento de los nuevos empleados y así lograr el cumplimiento de los objetivos y logrando la satisfacción de los clientes y empleados.

Según Chiavenato (1999), es de vital importancia realizar un inventario de necesidades de entrenamiento, con el fin de establecer exactamente las debilidades o falencias de los colaboradores frente al desempeño y/o conocimiento de la organización.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto beneficiará de forma directa al clima organizacional de la IPS, mejorando los procesos administrativos, la comunicación y las relaciones laborales entre

los empleados, así como también tiene un impacto económico y social, pues con el mejoramiento del servicio aumentan los usuarios para la IPS, y los pacientes reciben la atención médica requerida mejorando su calidad de vida.

Marco Teórico

La inducción y el entrenamiento es de gran importancia, para que se pueda asegurar de cierta manera el éxito y desempeño que las personas deben tener para cumplir los objetivos en la organización, para el autor Werther, W. (1995) PP. 71 la inducción no solo se debe realizar a los nuevos empleados que ingresan a la compañía, sino también para los colaboradores más antiguos que llegan a cargos mediante una promoción, donde se les orienta sobre sus nuevas responsabilidades.

Uno de los autores más reconocidos en Latinoamérica en el área de recursos humanos, habla sobre el entrenamiento antes del ingreso al trabajo: la inducción. Para Chiavenato (1999), el entrenamiento es: “un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades” (Chiavenato, 1999).

Es fundamental la primera etapa del entrenamiento, según Chiavenato (1999), la cual corresponde a realizar un inventario de necesidades de entrenamiento, con el fin de realmente atender las debilidades de la organización, motivo por el cual es necesario analizar el sistema organizacional, el sistema de entrenamiento y el sistema de adquisición de habilidades.

Para realizar este inventario de necesidades Chiavenato (1999) propone varios medios entre los cuales podemos resaltar: evaluación de desempeño, observación, cuestionario, entrevistas, exámenes, informes periódicos y análisis de cargos. Los análisis de estos instrumentos permitirán a la organización determinar las necesidades más relevantes de

entrenamiento, así como las menos requeridas, con el objetivo de dar prioridad a aquellas que generen mayor impacto sobre la eficiencia de la empresa.

Como lo menciona Mondy, R (2010) PP. 211 en su libro, que el programa de inducción le permite a las compañías u organizaciones iniciar bien una relación laboral con sus colaboradores, una buena inducción reduce mucho la rotación de los empleados y como propósito se tiene: la situación del empleo, políticas y reglas de la compañía, remuneraciones, cultura corporativa, trabajo en equipo, desarrollo del empleado y socialización. También señala que, aunque la inducción es responsabilidad de los capacitadores, los compañeros son excelentes agentes de información.

“Un programa de capacitación perfectamente concebido fracasará si la administración no logra convencer a los participantes de sus méritos. Los participantes deben creer que el programa tiene valor y que los ayudará a lograr sus metas personales y profesionales...”, señala Mondoy, R (2010) PP 213.

Cabe señalar que un nuevo empleado tendrá un sentimiento de inseguridad, desorientación o tensión en sus inicios laborales, lo que puede causar algo de frustración lo cual puede ser negativo para la organización. También en la adaptación a sus nuevos compañeros puede causar incertidumbre y en algunas ocasiones sentir rechazo por el temor a perder sus puestos o a que se destruyan los grupos de trabajos inclusive a que este nuevo integrante tenga un mando superior al de ellos, por eso es tan efectiva la inducción para evitar este rechazo.

Marco Legal

En el marco legal tenemos en cuenta como normatividad para el cumplimiento de los deberes, derechos y obligaciones una serie de normas, por el cual, cada miembro de la empresa está regido, con el fin de que el proceso de inducción y entrenamiento se realice de acuerdo con unos parámetros estrictos y legales.

Como primera medida es necesario garantizar al colaborador una capacitación, esto es reglamentado en la “constitución política de Colombia 1991” en el artículo 53 como principio fundamental, de igual forma para la empresa FORPRESALUD IPS es indispensable la generación de la inducción y capacitación donde se dan a conocer los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, la visión, misión, objetivos y adicionalmente se debe incluir todo lo relacionado a “control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales”, entre otros, esto debe darse por personal apto e idóneo con los conocimientos respectivos, esto regido según el decreto nacional 1443 de 2014 en su artículo 11.

Así mismo la inducción debe ser previa al inicio de sus actividades y se debe realizar a todos los empleados sin importar su tipo de vinculación o contratación, esto también ayuda al aseguramiento de la adaptación y conocimiento de todo lo que compone la empresa para el buen funcionamiento y desempeño organizacional, de igual forma la inducción hace parte del proceso de formación que está dirigido a facilitar y a fortalecer la integralidad del colaborador en la empresa, por otra parte encontramos el decreto 1083 de 2015 donde en el artículo 2.2.6.24 nos menciona lo referente al periodo de prueba, por el cual este se iniciara con la inducción en el puesto de trabajo, esto hace parte importante del aprendizaje de los colaboradores, dándoles

confianza en la generación de su labor, con este propósito se dará a conocer sus habilidades, capacidades y adaptación en el cargo al que fue contratado.

Teniendo en cuenta que la empresa está dedicada a los servicios de Salud se exige mediante la “resolución 2003 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social” que los prestadores de servicio de Salud demuestren haber desarrollado acciones de formación continua del talento humano en salud, por esto la empresa debe realizar las capacitaciones requeridas y así también promover las competencias del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en la organización.

La importancia de tener en cuenta estas normas nos ayuda a tener un direccionamiento claro y específico de desarrollo del proyecto, para así empezar a encaminar el plan del proceso de inducción y entrenamiento a través de un modo práctico y seguro tanto legal como organizacional, para que tanto cliente, empleado y directivas de la organización no se vean afectados en ningún aspecto.

Metodología

La metodología se va a utilizar será mixta en la que inicialmente se realizará investigación cualitativa, teniendo en cuenta el tipo de investigación a través de los procesos van enfocados a generar, o hallar la respuesta a la pregunta ¿Cuáles son los procesos de inducción y entrenamiento que están impidiendo actualmente un clima organizacional óptimo y que procesos debemos analizar y rediseñar y/o implementar para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021?.

Para la empresa IPS FORPRESALUD, se partirá inicialmente de la técnica de recolección de información, la encuesta, esto nos permite tener un mejor acercamiento con el problema, es esencial conocer y entender a cada empleado, analizando su conducta y verificando sus capacidades, habilidades y conocimientos, así mismo se realizará sondeos de opinión organizacional para abordar los temas más prioritarios y significativos. De igual manera, con esta metodología cualitativa se obtendrán datos a partir de textos, imágenes y piezas audiovisuales (cartas de renuncias, videos del comportamiento laboral, entre otros.).

De esta manera se utilizará la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Con los resultados de esta metodología, se inicia una metodología de investigación cuantitativa, a través de un cuestionario, orientado a medir la variable inducción y entrenamiento y su afectación en el clima organizacional, para lo cual se utilizó una encuesta Tipo Likert.

De esta manera se permitirá representar los datos en forma de números y ser analizados de manera estadística.

Su lugar de estudio es el contexto natural del fenómeno a estudiar, es decir en las instalaciones de la empresa en Bucaramanga.

La población que se intervendrá serán empleados de nivel bajo y medio de la empresa FORPRESALUD. Interviene personal auxiliar administrativo, operarios de mantenimiento, auxiliares en salud, auxiliares de servicios generales, personal de la salud (enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de odontología, auxiliares de laboratorio, regentes de farmacia, auxiliares de farmacia, etc.), Coordinadores de departamentos (Administración, Contabilidad, Financiero, Calidad, Sistemas, Médico, Enfermería, Medicamentos, Salud Ocupacional)

Cabe resaltar que se tomará una muestra de este personal, de tal manera que se incluya un porcentaje representativo de cada área.

Las técnicas de recolección y organización de la información serán las entrevistas abiertas que se realizarán en la empresa IPS FORPRESALUD de la ciudad de Bucaramanga y se generará al azar teniendo en cuenta área y cargo, con el fin de obtener la información necesaria y completa de todas las áreas y poder generar un plan completo en el proceso de inducción y entrenamiento.

Los tipos de elementos que se usarán para la realización de la entrevista, se tendrá una oficina exclusiva para tal fin, se usarán hojas de entrevista, bolígrafo, computador, hoja de cálculo.

Una vez se recolecte la información, se realizará un informe de los resultados encontrados y se mantendrá bajo la reserva las respuestas de cada individuo entrevistado y encuestado.

El informe final se dará a conocer al área de talento humano para sus respectivas implementaciones en la mejora de los procesos de inducción y entrenamiento que están impidiendo actualmente un clima organizacional óptimo.

Resultados

El instrumento de recolección de información utilizado fue la encuesta, la cual se aplicó a 12 de los colaboradores de la empresa de niveles bajo y medio, con el fin de obtener el análisis de oportunidades de mejora y así implementar prácticas que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas del área aprendizaje organizacional de la empresa a los nuevos colaboradores, además de diseñar un protocolo capacitación y desarrollo para el área del talento humano y diseñar acciones que contribuyan con el mejoramiento y productividad de la Empresa FORPRESALUD IPS de la ciudad de Bucaramanga teniendo en cuenta los procesos de inducción, entrenamiento, desarrollo y crecimiento del talento humano.

Debido a la contingencia actual y por cumplir con los protocolos de bioseguridad impuestos en el País por Salud Público la recolección de información se realizó de forma virtual, con la ayuda del departamento de Talento humano.

Por otro lado, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa, puesto que la empresa cuenta en su organigrama con la coordinación de Talento Humano y con los procesos normativos para la contratación de personal, incluyendo los de inducción y capacitación, donde se encontró que el 83.3% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la inducción recibida al ingresar a la empresa y de igual manera fueron bien capacitados en los aspectos generales y específicos de la empresa como visión, misión, objetivos, así como las funcionalidades, necesidades y requerimientos de su cargo

En cuanto a la satisfacción de la inducción y capacitación brindada por la empresa, un gran número de los colaboradores encuestados (75%) indicaron que están en desacuerdo en este aspecto, tal vez debido al corto tiempo brindado para estos procesos

Los resultados obtenidos presentan que un 91.7% están en desacuerdo en cuanto a que el proceso de inducción y capacitación brindado no cumple para que el empleado adquiriera el conocimiento necesario para cumplir con las funciones de su cargo. Dichos conocimientos van siendo adquiridos en el terreno, es decir, cuando el colaborador ya está desempeñando su labor.

Aunque la gran mayoría, manifiesta que la empresa cuenta con personal idóneo para brindar la inducción y capacitación a los nuevos colaboradores, también manifiestan su desacuerdo en cuanto a las temáticas abordadas en los procesos

La institución cuenta con una dirección ampliamente actualizada en todos sus aspectos organizacionales más sin embargo se pudo evidenciar que la empresa no ha realizado ninguna evaluación referente a lo que acontece con el clima organizacional y liderazgo de su institución.

Recomendaciones

Las falencias en los procesos de inducción del personal de la organización pueden ocasionar y generar riesgos en la ejecución de las tareas diarias, así como crear un ambiente laboral tenso, debido a la desinformación de los colaboradores frente a las políticas, estrategias y objetivos institucionales, por lo que se hace importante la evaluación constante de este proceso con el fin de identificar las desviaciones de este, y tomar las acciones preventivas y/o correctivas a que haya lugar.

Es importante inicialmente rediseñar el proceso de inducción y capacitación, donde se garantice la inclusión de todo el personal de la organización, así mismo se genere una completa y eficaz explicación de todo lo correspondiente a datos generales y específicos como visión, misión, objetivos de la empresa, así como las funcionalidades, necesidades y requerimientos de cada cargo.

Es necesario adicionar intensidad horaria a la inducción de los nuevos colaboradores, así como garantizar la disponibilidad para asistir a la totalidad de la misma, con el fin de evitar vacíos de información, que van a tener efectos adversos a corto y largo plazo, en el cumplimiento eficaz de la misión de la empresa y la insatisfacción de los clientes.

El proceso de Inducción y capacitación debe contener una metodología donde se asegure la integridad de la información que se le entrega a cada empleado, de igual forma se debe garantizar que la transmisión de la información es la mas adecuada, manteniendo ambientes sanos y de comunicación asertiva. Es importante para cada uno de los empleados realizar una inducción y capacitación con temáticas que cubran todo lo relacionado a información general dirigida a cumplir con los objetivos de la empresa, así como a las metas y funciones establecidas en el cargo a realizar.

Dentro de la planeación de la inducción y capacitación, se debe contemplar el perfil del personal para brindar esta información a los nuevos colaboradores, pues adicional de tener los conocimientos, es clave que pueda transmitir motivación y expectativas por los cargos a desempeñar dentro de la organización, de tal forma que cada uno pueda identificarse como pieza fundamental del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es necesario implementar una cultura de cambio dentro de los colaboradores de la organización, esto con el fin de crear principios de competitividad para generar innovación en el sector y en los servicios prestados por la compañía, al idear un plan de acción para optimizar procesos, es fundamental complementarlo con el capital humano, que es el principal productor de ideas, liderazgo e innovación dentro de una compañía.

Se recomienda a la empresa continuar con la implementación de las fases tanto de evaluación y certificación como seguimiento, análisis y mejora para permitir el desarrollo de las competencias de los colaboradores y de esta manera hacer una organización más competitiva, es vital asignar un rubro presupuestal para darle continuidad al modelo de gestión por competencias en la empresa.

Finalmente, cabe resaltar que no basta un buen proceso de inducción, es de suma relevancia evaluarlo de tal forma que permita conocer si han sido alcanzados los objetivos planteados dentro del plan, y es lo que espera la Dirección de la empresa; así como la identificación de necesidades periódicamente, para la capacitación del personal, de tal forma que se sientan con las capacidades requeridas y actualizadas para cumplir con las funciones de su cargo de la forma más eficiente posible.

Conclusiones

El área de talento humano en las empresas de nuestra región tiene un alto potencial de desarrollo ya que en la gran mayoría de las empresas son procesos que aun requieren de fortalecimiento, esto debido a que los empresarios no ven como prioritario invertir directamente en el talento humano pues esperan tener resultados inmediatos. Y los departamentos de desarrollo del talento humano van viabilizando resultados, pero a mediano y largo plazo.

Los procesos de inducción y entrenamiento son la base para lograr que el personal que seleccionado, logre adaptarse óptimamente y se haga parte del engranaje adecuadamente, permitiendo que los procesos propios de la empresa no se debiliten y por el contrario se fortalezcan, redundando en el adecuado ambiente laboral.

Es importante tener claro el problema que presenta la empresa, con el fin de poder definir los objetivos y lo que se quiere llegar a plantear.

Luego de realizar el análisis correspondiente a la IPS FORPRESALUD, se pudo establecer o describir el planteamiento del problema que es la base fundamental para la investigación, teniendo en cuenta que partiendo de esta información se buscara dar la respuesta al mismo.

La verificación de otros documentos referentes a la problemática planteada permite dar mayor claridad a la forma en que se puede enfrentar las dificultades encontradas en el proceso de inducción y entrenamiento del personal de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021.

Una vez encontrado el problema, se propone una posible solución para que el personal desempeñe sus labores, logre alcanzar sus metas y de esta manera se reduzcan las quejas y reclamos tanto de usuarios como de los empleados, porque a pesar de que FORPRESALUD IPS

realiza sus capacitaciones e inducciones, se ha demostrado que no se están realizando adecuadamente.

Bibliografía

- Álzate, P. A. (2018). Los procesos de inducción sí son importantes en las empresas.
- Contreras García, M. L. y Ruiz Henao, L. M. (2015). Propuesta de implementación y fortalecimiento al procedimiento de alistamiento en la coordinación de gestión humana de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Medellín (Tesis de pregrado)
<http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/3744>.
- Cuesta, A. y R. Martínez (1995): Aplicación de un modelo de gestión de recursos humanos (GRH). Acción de la ergonomía participativa y diseño de actividades claves de GRH. La Habana, Ponencia al Forum de Ciencia y Técnica del ISPJAE.
- Chiavenato. (1999) Administración de recursos humanos Quinta edición. Recuperado de:
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20%20CHIAVENATO.pdf)
- Dovan, E., Durán, J. y Ramos L. (2019). Propuesta de inducción al personal que ingresa a laborar en la constructora CONFUTURO LTDA, en la ciudad de Montería. Universidad Cooperativa de Colombia (Tesis de pregrado). Montería.
- Herrera Mejía, D. y Viloría García, Liliana. (2016). Propuesta de mejoramiento a los procesos de talento humano en la empresa constructora de córdoba LTDA (Documento de trabajo) Universidad Cooperativa de Colombia, Montería, Colombia
- Malvezzi, S. (2002). Las competencias en la organización. Módulo de la Especialización en Procesos Psicosociales para la Efectividad Organizacional. Instituto de Psicología, Universidad del Valle, Cali.
- Mondoy, R (2010). Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición.

Ramírez, G. (2004) Procesos de Inducción y Entrenamiento. Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad. SURATEP.

Universidad Cooperativa de Colombia (2014). El entrenamiento de personal facilita la adaptación de los nuevos empleados.

Quintana Carreño, C. (2019). PROGRAMA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL UNAD.

https://thumano.unad.edu.co/sitio/images/induccion/PROGRAMA_INDUCCION_Y_REINDUCCION_2019.pdf

Secretaria General de la alcaldía mayor de Bogotá (2017), VIGÉSIMO LINEAMIENTO INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/lineamiento_20_-_induccion_y_reinduccion.pdf

Werther, William. (1995) Administración de personal y recursos humanos 4ª. Ed.

Mc. Graw Hill. México.

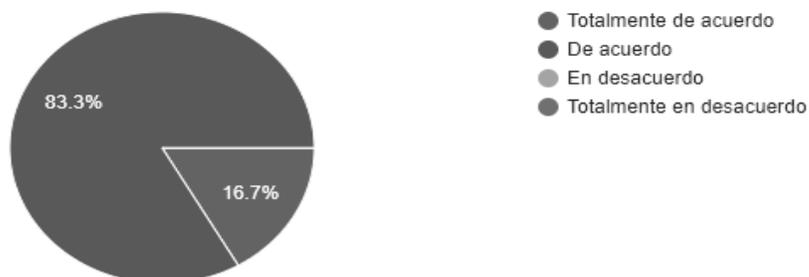
Parra, L. I. C. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. Revista En-contexto/ISSN: 2346-3279, (2), 129-146.

Anexo

Ilustración 1 Inducción y Capacitación.

¿Le proporcionaron una inducción y capacitación sobre aspectos generales y específicos de la empresa como visión, misión, objetivos, así como las funcionalidades, necesidades y requerimientos de su cargo?

12 respuestas

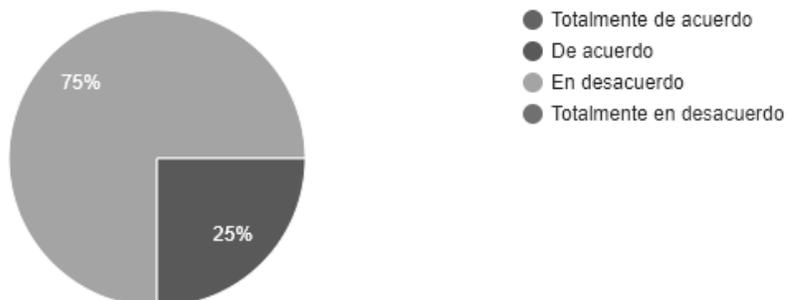


Fuente: Propia

Ilustración 2 Satisfacción de la Inducción.

¿Está satisfecho con la inducción y capacitación brindada por la empresa para iniciar con las labores de su cargo?

12 respuestas

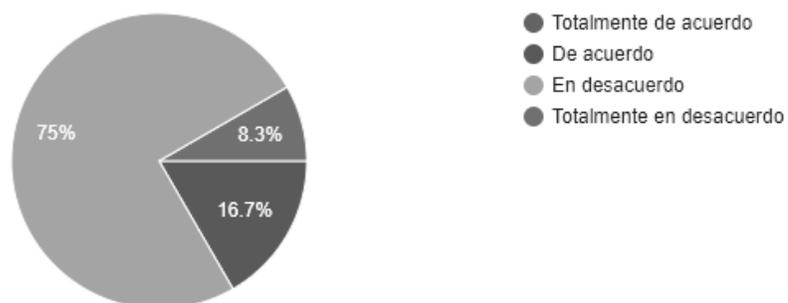


Fuente: Propia

Ilustración 3 Tiempo proporcionado en la Inducción y Capacitación.

¿El tiempo proporcionado en la inducción y capacitación dada, fue el necesario para comprender los aspectos generales de la empresa?

12 respuestas

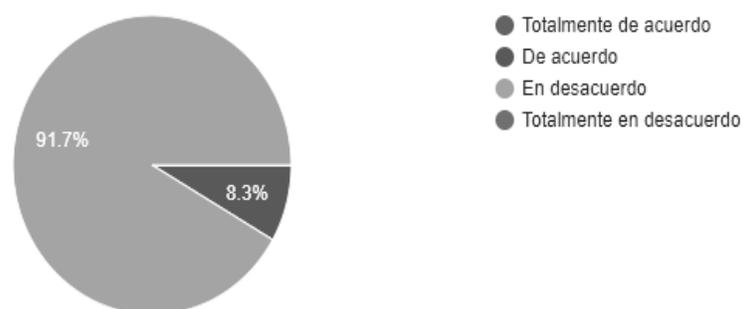


Fuente: Propia

Ilustración 4 Conveniencia del Proceso de Inducción y Capacitación.

¿Considera que el proceso de inducción capacitación en la empresa es el adecuado para obtener el conocimiento necesario para cumplir con las funciones de su cargo?

12 respuestas

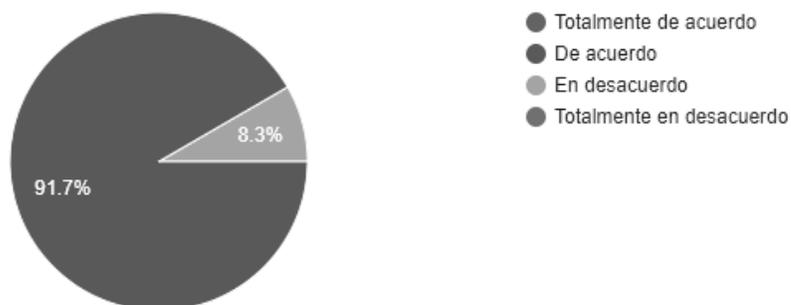


Fuente: Propia

Ilustración 5 Funcionalidad y Requerimientos del Cargo

¿Las temáticas planteadas en la capacitación estuvieron de acuerdo con la funcionalidad y requerimientos de su cargo?

12 respuestas

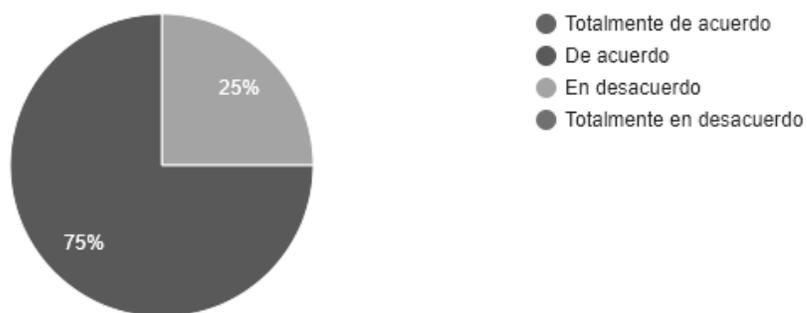


Fuente: Propia

Ilustración 6 Idoneidad del Personal Capacitador.

¿Considera que las personas que le brindaron la inducción y capacitación son las idóneas?

12 respuestas



Fuente: Propia

Ilustración 7 Frecuencia de las Capacitaciones.

¿Ha realizado en el último año alguna evaluación de clima organizacional y liderazgo?

12 respuestas



Fuente: Propia