

**Diagnóstico de los procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la
IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño)**

Lida Esperanza Munares Casanova

Ana Rocio Ordoñez Galíndez

Sonya Pinta Yaqueno

Álvaro Fernando Bastidas Martínez

Luz Karine Calpa Pantoja

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Administración de Empresas

2021

**Diagnóstico de los procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la
IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño)**

Lida Esperanza Munares Casanova

Ana Rocio Ordoñez Galíndez

Sonya Pinta Yaqueno

Álvaro Fernando Bastidas Martínez

Luz Karine Calpa Pantoja

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Gloria Nancy Duitama Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Administración de Empresas

2021

Aceptación

Gloria Nancy Duitama Castro

Director Trabajo de Grado

Leidy Rocio Rodriguez
Jurado

Jurado

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos especialmente, a Dios, quien nos ha dado la sabiduría, la inteligencia, la destreza y los talentos para poder obtener las metas y éxitos alcanzados.

A nuestros padres, por estar siempre ahí, por su amor, por su trabajo y sacrificio durante todos estos años; ya que gracias a sus consejos y ejemplo hemos logrado ser los que hoy somos.

A nuestros hijos por ser el motivo principal por el cual hemos forjado nuestras carreras y a nuestros familiares más cercanos, por estar siempre presentes.

A todas las personas que nos han apoyado con gestos de solidaridad, para que este trabajo culmine con éxito y en especial a aquellos que de una u otra manera nos compartieron sus conocimientos.

Agradecimientos

Nuestro principal agradecimiento es para Dios, por regalarnos el don de la vida y por todas sus bendiciones, que se manifiestan en los momentos de alegría y también momentos de dificultad, brindándonos la fortaleza para afrontarlos.

Gracias a nuestros padres por su confianza y por ser los generadores de nuestros sueños, por todos sus consejos, valores y principios impartidos por medio de sus palabras y ejemplo.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad, por compartirnos sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación profesional, de manera especial a la tutora Gloria Nancy Duitama y a cada uno de los compañeros con los cuales compartimos y trabajamos juntos para que este proceso se lleve a cabo.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Diagnóstico de los procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), en la ciudad de Pasto. Se realizó con el objetivo principal de identificar las necesidades y falencias que presenta la empresa, con el fin de implementar un proceso de inducción que ayude a aumentar el rendimiento de los empleados como también de la organización.

En la investigación se hace referencia a elaborar un plan de inducción según las necesidades encontradas de acuerdo con las respuestas dadas por el personal encuestado. Se realizó el marco teórico de la investigación con conceptos más destacados para este estudio, lo cual ayuda a proporcionar la validación de los instrumentos y el cumplimiento al objetivo general del análisis, establecer los elementos que debe incluir un programa de inducción de los colaboradores de la IPS UROLAN para el cumplimiento de su responsabilidad en el puesto de trabajo. El estudio se desarrolló con el fin de fortalecer las capacidades del personal para el desarrollo de sus funciones al cargo asignado, y dentro de ellas los conocimientos y actitudes que debe tener, se logró integrar los elementos que debe implicar el plan de inducción para que las deficiencias y carencias que se detectaron en el estudio sean fortalecidas.

Lo cual favoreció obtener resultados en habilidades, conocimientos y actitudes, así como determinar debilidades y fortalezas de los colaboradores IPS UROLAN. Se aplicó el instrumento encuesta y la técnica de observación directa a todo el personal que labora en la empresa, los principales hallazgos encontrados en el proceso: Existe la carencia de estrategias, como procedimientos que se emplean en una empresa de servicios de salud para brindar conocimientos a los clientes en cuanto a servicios y productos y la falta de una inducción completa al 100% del personal. Llegando a concluir que, según las necesidades, es muy importante reforzar la actitud

en la prestación del servicio de los colaboradores y adquirir nuevos saberes para lograr un mejor desempeño en sus funciones. La recomendación de implementar un plan de inducción completo para la IPS se basa en los datos obtenidos. La técnica de investigación utilizada nos permitió recolectar lo requerido para poder elaborar la propuesta de un plan de inducción que incluya el conocimiento completo en cuanto a delegación del cargo asignado, en los servicios y productos de la IPS, este incluirá seguimiento al proceso de inducción y auditoría interna para obtener los mejores resultados y así fortalecer las necesidades que se presentan en la IPS. Esto ayudará a ofrecer un servicio de calidad tanto al cliente interno y externo, mejorar el trabajo en equipo del personal y conocimientos en estrategias que proporcionen la implementación de técnicas y métodos en la gestión humana de la empresa.

Palabras claves: Inducción, Conocimiento, Personal, Desarrollo, Estrategias

Abstract

The present research work entitled Diagnosis of induction processes and their relationship with the development of the staff of the IPS UROLAN (Urological Medical Unit of Nariño), in the city of Pasto. It was carried out with the main objective of identifying the needs and shortcomings that the company presents, in order to implement an induction process that helps to increase the performance of the employees as well as the organization.

The research refers to developing an induction plan according to the needs found in accordance with the answers given by the surveyed personnel. The theoretical framework of the research was carried out with the most outstanding concepts for this study, which helps to provide the validation of the instruments and the fulfillment of the general objective of the analysis, to establish the elements that an induction program of the collaborators of the IPS UROLAN for the fulfillment of its responsibility in the workplace. The study was developed in order to strengthen the capacities of the personnel for the development of their functions to the assigned position, and within them the knowledge and attitudes that they must have, it was possible to integrate the elements that the induction plan must involve so that the deficiencies and shortcomings that were detected in the study are strengthened.

This favored obtaining results in skills, knowledge and attitudes, as well as determining weaknesses and strengths of the IPS UROLAN collaborators. The survey instrument and the direct observation technique were applied to all the personnel working in the company, the main findings found in the process: There is a lack of strategies, such as procedures used in a health services company to provide knowledge customers in terms of services and products and the lack of a full induction of 100% of the staff. Coming to the conclusion that, according to the needs, it is very important to reinforce the attitude in the provision of the service of the collaborators and

acquire new knowledge to achieve a better performance in their functions. The recommendation to implement a full induction plan for IPS is based on the data obtained. The research technique used allowed us to collect what is required to be able to prepare the proposal of an induction plan that includes complete knowledge regarding the delegation of the assigned position, in the services and products of the IPS, this will include follow-up to the induction process and internal audit to obtain the best results and thus strengthen the needs presented in the IPS. This will help to offer a quality service to both the internal and external client, improve the teamwork of the personnel and knowledge in strategies that provide the implementation of techniques and methods in the human management of the company.

Keywords: Induction, Knowledge, Personal, Development, Strategies

Contenido

Lista de Figuras.....	12
Lista de Anexos.....	13
Introducción	14
Problema	15
Descripción del Problema.....	16
Planteamiento del Problema	17
Sistematización del Problema.....	17
Antecedentes.....	18
Justificación	21
Objetivos.....	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos	23
Marco Teórico.....	24
Marco Legal	28
Metodología	30
Tipo de estudio.....	30
Fuentes de Información.....	30
Fuentes de información primaria	30
Fuentes de información secundarias	30
Población.....	30
Muestra	31
Instrumento	31

Técnica.....	31
Diagnóstico de la IPS UROLAN	31
Propuesta plan de inducción	33
Inducción general.....	34
Inducción específica del puesto	34
Proceso de reinducción	35
Ayudas Técnicas	35
Importancia del proceso de inducción	36
Resultados.....	37
Recomendaciones	45
Conclusiones	46
Bibliografía	48
Anexos	52

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Sexo Encuestados IPS UROLAN</i>	37
Figura 2 <i>Edad Encuestados IPS UROLAN</i>	37
Figura 3 <i>Tiempo que Laboran los Encuestados de la IPS UROLAN</i>	38
Figura 4 <i>Área a la que Pertenecen los Encuestado de la IPS UROLAN</i>	38
Figura 5 <i>Personal que Recibió Inducción Completa al Ingresar a la IPS UROLAN</i>	39
Figura 6 <i>Personal que Recibió Inducción de Servicios y Productos que Ofrece la IPS UROLAN</i>	39
Figura 7 <i>Opinion de los Encuestados de la relación que Existe entre el Proceso de Inducción y el Desarrollo de Personal de la IPS</i>	40
Figura 8 <i>Personal que Conoce las Políticas y Procesos para cada Área de la Organización</i>	40
Figura 9 <i>Personal que Considera Importante el Proceso de Inducción para el Desarrollo de las Funciones en la IPS UROLAN</i>	41
Figura 10 <i>Seguimiento al Desempeño Laboral del Personal de la IPS UROLAN</i>	41
Figura 11 <i>Personal que Considera Necesario Reforzar la inducción en Temas de Servicios y Productos de la IPS UROLAN</i>	42
Figura 12 <i>Importancia para Aumentar la Productividad de la IPS y la Eficiencia del Trabajador</i>	42
Figura 13 <i>La Inducción Recibida Permite Desarrollar las Funciones de Manera Eficiente</i>	43
Figura 14 <i>Opciones Fundamentales para el Mejoramiento de los Procesos de Inducción</i>	43
Figura 15 <i>Objetivos de la IPS UROLAN</i>	44

Lista de Anexos

Anexo A Encuesta	52
-------------------------------	----

Introducción

El proyecto de investigación se desarrollará teniendo en cuenta la empresa elegida en la fase 1 IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), está enfocado en resaltar la importancia de la inducción como una actividad estratégica dentro del macroproceso de la gestión del talento humano, es un elemento clave en el momento de la incorporación para continuar el proceso de desarrollo del personal, se realiza porque se identificó la falta de un plan de inducción dentro de la organización.

Tiene como fin estudiar y analizar la relación que existe entre los procesos de inducción y el desarrollo del personal de la IPS UROLAN, para establecer la implementación de un programa de inducción en el desarrollo de la gestión del talento humano de la empresa IPS UROLAN, con el propósito que el personal que ingresa a trabajar cuente con un buen proceso de inducción que le permita tener el conocimiento suficiente para laborar en la empresa y desarrollar sus funciones, dando un seguimiento y si es preciso fortalecer con la reinducción , esto con el fin de contribuir a la eficacia y mejora de los procesos establecidos por la IPS UROLAN; se pretende crear un plan de inducción completo al cual se le hará un seguimiento y auditoría interna con el propósito de tener el 100% del personal debidamente capacitado y formado para desempeñar su función y alcanzar el buen desarrollo de la organización y cumplimiento de objetivos.

Para desarrollar esta investigación se recibe la colaboración de la empresa IPS UROLAN, por medio de observación directa y la página web suministrada, dónde se recolectará la información por medio de una encuesta a los trabajadores, se hará análisis de resultados y finalizará con el informe de diagnóstico, la propuesta al plan de inducción y las recomendaciones.

Problema

Acosta y Fisher. (2013). Señalan que en la era actual del conocimiento y la innovación las organizaciones cumplen un papel fundamental, pero más aún las personas que las integran, pues son éstas quienes al interior de las empresas dinamizan los procesos de aprendizaje, la generación de conocimiento y los cambios. En un mundo donde los mercados, productos, tecnología, competidores cambian de manera vertiginosa, la gestión del talento humano en las empresas se convierte en un elemento clave de su éxito. Por tanto, los procesos mediante los cuales se crea y se gestiona el conocimiento y por ende el talento humano, constituyen la fuente de capacidades dinámicas y de ventaja competitiva sostenible. No obstante, hay que tener en cuenta que la gestión del talento humano se materializa en aspectos cuyo gobierno facilita que el talento humano se convierta en una fuente de capacidad dinámica para la organización y afirma en la capacidad de responder al dinamismo del entorno.

En este sentido uno de los factores que inciden en la dinámica de las organizaciones son las personas. Es por eso, que la gestión del talento humano se ha convertido en un pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Una de las fases claves de la gestión del talento humano, es la dirección del conocimiento. Bierly y Chakrabarti. (1996). Afirman que la capacidad de obtener conocimiento puede ser considerada la única ventaja competitiva sostenible de la empresa. Dicha ventaja deriva de la adquisición, desarrollo, transferencia y obtención de nuevos conocimientos en la organización, que deben ser materializados en la generación de innovaciones, como resultados superiores que permitan a la empresa mejorar su posición competitiva. Dentro de este proceso, las capacidades dinámicas y el talento humano juegan un papel muy importante, porque permiten explotar las oportunidades que ofrece el entorno, mediante la creación de productos nuevos o mejorados.

De tal manera que es imprescindible que al personal nuevo de las empresas puedan recibir una adecuada inducción, ya que mediante esta el trabajador se familiariza con los objetivos de la empresa, su cultura organizacional y crea un vínculo entre empresa-trabajador, permitiendo de este modo la fidelización del empleado hacia la organización, sin embargo, es importante recalcar que no todas las empresas funcionan de la misma manera, debido a que esto depende del sector en el que desempeñe. Es el caso de las organizaciones del sector privado de la salud.

Descripción del Problema

La inducción es un proceso de gran importancia en las organizaciones, sin embargo, no se suele dar el valor que requiere, esto se debe principalmente al esfuerzo operativo que se necesita para dar cumplimiento, asimismo, no se puede ver reflejado a corto plazo una ganancia monetaria de estos procesos, de tal manera que en los planes de acción u estrategias de las empresas el proceso de inducción no ocupa un ítem importante a desarrollar. Es fundamental para la empresa IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño) contar con programas actualizados e innovadores en el proceso de inducción, ya que en sus objetivos es primordial un excelente servicio al cliente, asimismo deben minimizar el margen de error en cada uno de los procesos ya que de esto depende la productividad de la compañía y el margen de ganancia de este.

En la inducción se familiariza al nuevo trabajador con la empresa, su cultura organizacional, objetivos, historia, políticas y en específico las funciones a realizar. Una vez realizada la inducción el empleado no debe quedar ahí porque esto puede generar menor desempeño individual, se requiere continuar con la capacitación y desarrollo del personal para que la empresa no se estanque y sea competitiva de acuerdo con la demanda de mercado, que

logre la innovación, los resultados deseados, el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

A la vez esto permitirá que los colaboradores estén preparados de manera adecuada y que puedan adaptarse a los nuevos cambios que exige el entorno laboral.

Planteamiento del Problema

Es significativo para la empresa IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño) hacer un diagnóstico de los procesos de inducción y como estos se relacionan con el desarrollo de los empleados, por lo tanto, la presente investigación se basa en el cuestionamiento de ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de inducción y el desarrollo del personal de la empresa IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño)?

Sistematización del Problema

Se recopilará la información mediante una encuesta, al personal de la empresa IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño). Y con la ayuda de la estudiante Sonia Pinta Yaqueno colaboradora de la IPS, quién cuenta con la información interna, experiencia y datos que nos pueden permitir obtener la indagación correcta.

Se tomará información de los diferentes manuales de procesos utilizados para la inducción por la empresa IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Se hará uso de la bibliografía y aportes científicos que puedan aportar a la presente investigación.

Antecedentes

Dovane, Duran y Ramos. (2019). Declara la relevancia de los procesos de inducción, ya que este es “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 sea de productividad, identificación, rendimiento y confianza” con la finalidad de ser guiados en este proceso. Los nuevos funcionarios pueden contribuir con nuevos conocimientos que pueden aportar al buen progreso de la empresa, si se lleva a cabo una buena inducción.

Actualmente la inducción en las empresas es potencia, ya que facilita el aprendizaje de las funciones a desempeñar y disminuye las dudas de los nuevos empleados, lo que permite tener éxito en el entorno laboral. Según Lopez. (2010). Las empresas no quieren fracasar a la hora de contratar nuevos colaboradores y optan la gestión humana por competencias, que busca fomentar en los colaboradores un alto rendimiento que garantice la ejecución de sus funciones con eficacia.

Diaz & Pardo. (2014). Afirman que, en la inducción del personal se ponen en práctica las habilidades que tiene el nuevo empleado para la organización destacando su rendimiento y su adaptación a la empresa. Los jefes de talento humano experimentan un bajo impacto ocasionado por los cambios, ya que con la implementación de planes de inducción y capacitación ayudan a mejorar la armonía en el clima organizacional por efecto de los cambios en la organización, mejorando la colaboración de los miembros de la empresa como favorecedor del cambio.

Definición de conceptos aplicados en la investigación: Para Chiavenato. (2009). La inducción es lo más importante a la hora de contratar a un nuevo integrante de una empresa ya que se trata de ubicarlas en sus respectivos puestos dentro de la compañía y, de esa manera, dejar claro sus funciones y los objetivos institucionales. Mercado. (2010). Refiere que, el proceso de

selección del personal es una de las herramientas más importantes para apoyar al éxito en el cargo de un colaborador de una organización, aunque no es suficiente para asegurar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo.

De esta manera la inducción se establece en un paso obligatorio para extender las capacidades que el nuevo colaborador, puede desarrollar. Esta fase está encaminada a permitir la integración entre el empleado y la empresa, con el objetivo de proporcionar información general, extensa y admisible que permita la ubicación del colaborador y de su papel dentro de la misma, para fortalecer su vínculo con la empresa y la convicción para realizar su trabajo de manera autónoma.

El programa de inducción tiene como finalidad familiarizar al empleado antiguo y nuevo de la organización, con las políticas institucionales.

El proceso de inducción es el conjunto de acciones que se lleva a cabo dentro de una organización, con el fin de dar a conocer la entidad a los nuevos miembros, cuyo propósito es el de socializar a los nuevos trabajadores el ingreso con los valores, misión, visión, objetivos, fines, reseña histórica, políticas, normas, servicios que presta, estructura jerárquica y organizativa, procedimientos, beneficios, entre otros, que permiten alcanzar el mayor grado de caracterización y pertenencia del nuevo integrante de la organización.

La inducción, es uno de los pasos precisos de la relacionar al nuevo colaborador con la compañía, la cual pretende una eficaz aclimatación del nuevo integrante no solo al espacio físico en el cual se desempeñara, sino para que se acomode de la mejor forma a la parte mística y filosófica de la organización empresarial, a efecto de alcanzar un mejor engranaje en ambas áreas y lograr, con esto, una buena caracterización y sentido de pertenencia, lo que incurrirá directamente en el desempeño del trabajador recién ingresado.

Teniendo en cuenta cada uno de estos estudios realizados entendemos la importancia del proceso de inducción dentro de la organización, ya que de esta depende directamente el desempeño que tendrá el colaborador dentro de la organización, porque aunque llegue con un gran deseo de trabajar y realizar sus funciones con diligencia y entrega poniendo cada una de sus habilidades, experiencia y aptitudes a la orden de la empresa, si ésta, tiene una correcta gestión en talento humano y procesos de inducción debidamente elaborados, evitará errores, facilitará el aprendizaje, adaptación y eficiencia en los trabajadores, permitirá su desarrollo y proveerá la información adecuada para los nuevos miembros del equipo de trabajo. De lo contrario impedirá el correcto desarrollo de la organización y sus colaboradores. Afectará su productividad, no habrá competitividad, tendrá menos opciones para alcanzar el éxito de la organización porque no podrá cumplir con los objetivos trazados y afectará los resultados deseados y planificados por la dirección.

Justificación

Se ha detectado dentro de IPS UNIDAD MEDICA UROLOGICA DE NARIÑO (UROLAN), que existen necesidades manifiestas, se requiere que tanto el personal administrativo como asistencial además de conocer la filosofía de la IPS, desarrolle determinadas actitudes y habilidades para desempeñar su puesto de trabajo o funciones de una mejor manera.

Aunque no se da el caso de la rotación de personal constante; En la IPS UROLAN se observa la necesidad de implementar y documentar todos los procesos de cada puesto de trabajo, esto facilitará la integración a los procesos productivos de la empresa y su entorno. Esta condición está íntimamente ligada con la forma como se llevan a cabo los programas de inducción y entrenamiento, los cuales deben estar orientados a la mejora.

Actualmente, no se cuenta con un documento de inducción por puesto de trabajo, reinducción o entrenamiento en IPS UROLAN, lo que hace que sea un proceso más largo de adaptación y que el colaborador no perciba las oportunidades para el desarrollo personal continuo tanto en el cargo actual como en otras funciones en las cuales puede ser considerado.

Esta investigación se realiza porque la IPS UROLAN no cuenta actualmente con procesos de inducción definidos para cada cargo, se ejecutará por medio de una investigación de tipo cualitativo, donde se recopilará información por medio de una encuesta individual a un colaborador de cada área o departamento que conforme la estructura organizacional de la IPS UROLAN, dónde se tendrá en cuenta los elementos de bioseguridad y protocolos de la IPS. Una vez obtengamos los resultados de la encuesta se elaborará la propuesta de mejora en los procesos de inducción para la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Lo que se pretende alcanzar con esta investigación es que la IPS UROLAN cuente con un plan de inducción instituido, para contribuir a una correcta adaptación del empleado, ya que la

inducción es el primer paso para ubicar al colaborador de manera apropiada, asignar su cargo, delegar sus funciones, darle a conocer las políticas, normas de la empresa y su cultura. Esto permitirá reducir la tasa de rotación de personal y proporciona una base para una buena relación a largo plazo entre el individuo y la organización.

Uno de los mayores beneficios que obtendrá la IPS UROLAN, el nuevo trabajador correctamente inducido, un buen principio representa un mínimo de tiempo invertido y un gran beneficio a futuro. Un buen principio aumenta la productividad, la eficiencia y reduce el cambio de personal.

Objetivos

Objetivo general

Realizar un diagnóstico del proceso de inducción establecido en la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), con el fin de identificar la influencia de estos en el desarrollo del personal y contribuir al mejoramiento de los procesos de inducción.

Objetivos específicos

Analizar los procesos de inducción que la IPS realiza, los faltantes y falencias que pueden tener para proponer un plan de mejoramiento.

Diseñar un plan de inducción general para la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), con el fin de fortalecer los conocimientos de los colaboradores.

Plantear recomendaciones a la IPS UROLAN.

Marco Teórico

Este trabajo se fundamenta en el análisis de la implementación del programa de inducción y capacitación para IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), se basa en conocer las teorías más sobresalientes para el desarrollo de este programa y en cómo los diferentes autores de Gestión Humana definen estos procesos. Algunas de estas son las siguientes: Primero, la inducción del personal, pues esta es la parte más importante del programa debido a que es el momento en donde el empleado tiene su primer contacto con la organización y se deben evitar posibles sesgos, así como garantizar una correcta adaptación al puesto de trabajo.

La inducción general según Snell & Bohlander (2013), es el “proceso formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus puestos y sus unidades de trabajo” (pág. 323). Segundo, la capacitación, la cual es importante para la formación del personal que ingresa y se encuentra dentro de una organización, 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”

Es de gran importancia la primera etapa del entrenamiento, según Chiavenato (1999) corresponde a ejecutar una compilación de necesidades de preparación, con el propósito de dar solución a las debilidades de la empresa, por lo cual es preciso estudiar el sistema organizacional, de entrenamiento y de adquisición de habilidades.

Para llevar a cabo esta compilación de necesidades Chiavenato (1999) plantea diversos medios de los cuales podemos destacar: evaluación de desempeño, observación, cuestionario,

entrevistas, exámenes, informes periódicos y análisis de cargos. Los estudios de estas herramientas permitirán a la compañía establecer las necesidades más relevantes de entrenamiento, así como las menos demandadas, con el propósito de dar prioridad a aquellas que generen mayor impacto sobre la eficiencia de la organización.

Como lo menciona Mondy (2010). En su libro, que el programa de inducción les permite a las compañías iniciar bien una relación laboral con sus trabajadores, ya que una inducción de calidad reduce la traslación de los colaboradores y como objetivo se tiene: la situación del empleo, políticas y reglas de la compañía, remuneraciones, cultura corporativa, trabajo en equipo, desarrollo del empleado y socialización. Además, señala que, aunque la inducción es responsabilidad de los capacitadores, los compañeros son excelentes agentes de información.

Tello (1993), en su Tesis denominado Manual Técnico para la Selección de Personal. Manifiesta toda la importancia que tiene una buena inducción al nuevo personal, ya que esta hace que la adaptación de este a su nuevo cargo sea más rápida y fácil; así su incorporación y participación será más activa. Tello sugiere que el Programa de Inducción debe de realizarse en etapas, en las que se deberá de indicar la información necesaria sobre el puesto de trabajo y quien será la persona responsable de llevarla a cabo.

El ejecutar este Programa de Inducción satisfactoriamente depende del interés y dedicación que le coloquen los actores, tanto del personal nuevo como de las personas involucradas en el proceso de dar la inducción y entrenamiento. Este este proceso de Inducción debe de ser aplicado tanto en traslados como en ascensos de personal. Indicando que tanto el tiempo como las características de la Inducción variaran de acuerdo con el tipo de trabajo que desarrollaran los nuevos empleados. Enumera unos beneficios que se obtendrían en su implementación entre los que se encuentran: Quejas, reducción de la inconformidad y

ausentismo. Cuando los trabajadores reciben un adiestramiento continuo y adecuado, esto aumenta el valor para la organización.

Werther (2009), afirma el objetivo principal es el de promover y mantener el talento humano competente requerido por cada uno de los procesos administrativos, operativos y financieros para el logro de los objetivos institucionales y el desarrollo humano del equipo de trabajadores.

Los objetivos específicos del proceso inductivo son; el proporcionar a la institución la fuerza laboral eficiente para alcanzar los fines de cada área de trabajo, a través de un proceso de elección efectivo; consolidar, mantener y desarrollar un equipo de personas eficientes con competencias, compromiso y satisfacción suficientes para alcanzar las metas organizacionales mediante procesos de inducción, capacitación y desarrollo claramente definidos; realizar una planeación eficiente de las necesidades de los colaboradores para garantizar la ubicación oportuna y consecuente del talento humano, en virtud de sus competencias, capacidades y habilidades; evaluar el desempeño con el fin de mejorar la calidad para lograr una mayor eficacia en todos los niveles de la organización y generará mantener condiciones organizacionales que garanticen la satisfacción de los clientes y de los trabajadores, así como el logro de sus fines personales por medio de los procesos de remuneración, compensación y bienestar social que satisfagan sus necesidades particulares.

Una vez conocidas las diferentes teorías anteriormente mencionadas se determina utilizar la teoría de Werther (2009). Con el fin de proporcionar una visión más abierta a la IPS UROLAN, entendiendo que, al crear y aplicar un buen proceso de inducción, no solamente se contará con el personal idóneo para realizar funciones de acuerdo con las necesidades de cada área de la organización, sino también se logrará promover y mantener el talento humano (valor

de la empresa), y como consecuencia se obtendrá el cumplimiento de objetivos de la organización y el desarrollo humano del equipo de trabajadores.

Marco Legal

Se tiene en cuenta como normas para el acatamiento de los deberes, derechos y obligaciones un orden de reglas, por las cuales, cada integrante de la organización está regido, con la intención de que el proceso de inducción y capacitación se lleve a cabo acorde con unas medidas estrictas y legales.

Según la “constitución política de Colombia 1991” artículo 53, es indispensable garantizar al empleado una capacitación como principio primordial, para la IPS UROLAN es preciso aplicar la inducción y capacitación en la cual se socialicen aspectos generales y específicos de las labores que se llevaran a cabo, la visión, misión, objetivos y según el decreto nacional 1443 de 2014 en su artículo 11, complementariamente se debe incluir lo relacionado a “control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales”, esto debe proporcionarse por personal competente y apropiado con los conocimientos respectivos.

De igual forma la inducción debe ser previa al comienzo de sus labores y se debe aplicar a todos los trabajadores sin tener en cuenta su tipo de contratación, así mismo esto contribuye al fortalecimiento de la adaptación y discernimiento de todo lo que hace parte de la empresa para el óptimo funcionamiento y desempeño de la organización, igualmente la inducción hace parte del proceso de aprendizaje que está encaminado a proveer y a mejorar la integralidad del nuevo empleado en la IPS, en otro orden, encontramos el decreto 1083 de 2015 en su artículo 2.2.6.24 hace referencia al periodo de prueba, que es un tiempo que se establece en el momento que inicia la inducción en el puesto de trabajo, esto es una parte fundamental del aprendizaje de los nuevos empleados, generando seguridad y confianza en el desempeño de su labor, con lo cual se dará a conocer sus habilidades, capacidades y adaptación en el cargo al que fue contratado.

Tomando en consideración que la organización 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 servicios de Salud justifiquen haber llevado a cabo acciones de formación continua del talento humano en salud, por lo cual la organización debe ejecutar las capacitaciones requeridas y así fomentar las competencias del personal conforme con las necesidades identificadas en la empresa.

La importancia de conocer y aplicar estas normas es que contribuye a tener un direccionamiento claro y contundente a la hora de desarrollar el proyecto, de tal forma que empezamos a encaminar el plan del proceso de inducción y capacitación a través de una forma práctica, eficaz y segura tanto legal como organizacional, para que el cliente, el empleado y las directivas de la empresa no se vean afectados en ningún aspecto.

Metodología

Tipo de investigación

El estudio que se va a seguir en la investigación es de tipo descriptiva cualitativa. Según Méndez Álvarez. (1995). Los Estudios descriptivos se ocupan de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación, establece las características demográficas, identifica forma de conducta y actitudes de las personas.

Fuentes de Información

Fuentes de información primaria

Mediante una encuesta se recopilará la información sobre los procesos de inducción recibidos por cada uno de los empleados y los aportes que este ha generado en el desarrollo de su labor en la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Fuentes de información secundarias

Las fuentes de información secundarias que se utilizarán en este proyecto son:

Fuentes de información secundarias internas

Se hará uso de la información tomada de los manuales establecidos para el proceso de inducción a los empleados de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Fuentes de información secundarias externas

Referencias bibliográficas, revistas y aportes científicos que puedan contribuir en la presente investigación.

Población

Empleados de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Muestra

10 encuestados, correspondiente al total de los empleados de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño).

Instrumento

Encuesta

Técnica

Observación directa y encuesta con preguntas cerradas, porque se obtiene una información clara y precisa.

Diagnóstico de la IPS UROLAN

El análisis general que se desarrolló mediante observación directa a los empleados de IPS UROLAN arrojó que no se cuenta con un plan de inducción implementado, lo que demuestra que hay falta de planificación del talento humano por parte de la dirección o gerencia de la IPS, al no contar un responsable en el área de gestión humana.

Se evidencia que existe un alto porcentaje entre los empleados que manifiestan que necesitan reforzar la inducción y temas de servicios y productos que ofrece la IPS.

Los empleados mostraron inconformidad por falta de seguimiento al desempeño de sus labores.

El total de los empleados considera importante el proceso de inducción para el desarrollo de sus funciones de manera eficiente.

Un porcentaje alto de empleados considera fundamental para el mejoramiento de los procesos, un plan de inducción que incluya métodos de reinducción, seguimiento y capacitaciones constantes para el desarrollo del personal.

Teniendo en cuenta que el número de empleados encuestados representa el 100 % que corresponde al total de los colaboradores de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), se puede determinar que, esta organización en términos generales ha cumplido con los requerimientos básicos de los procesos de inducción, sin embargo, se debe tener en cuenta el porcentaje de encuestados que tuvo una inducción incompleta, esto impide una correcta formación que puede causar inconvenientes en el desarrollo de sus actividades y resultados finales. Por esta razón en un gran porcentaje de encuestados consideran que es necesario reforzar la inducción y la capacitación en servicios y productos que ofrece la IPS debido a que todos los empleados de la organización deben tener un conocimiento completo de los productos y servicios que esta ofrece, otro porcentaje considera que se debe dar seguimiento a su desempeño, un porcentaje considerable piensa que capacitarse ayudará en la productividad de la IPS y en la eficiencia de sus labores. Así mismo la IPS debe garantizar que el 100% de sus empleados reciban una inducción formal orientada en una estructura que contenga todas las áreas de la organización.

Para los empleados de la organización se determina que existe relación entre los procesos de inducción y el desarrollo del personal de la empresa, para realizar sus funciones con eficiencia, asimismo se identifica el interés de los empleados por reforzar el conocimiento aprendido, teniendo en cuenta que la gran mayoría lleva con la organización más de un año, por lo tanto es importante para la IPS UROLAN, crear planes de inducción donde se incluyan capacitaciones constantes, garantizando un aprendizaje continuo entre sus empleados, en los cuales se haga un seguimiento y si es necesario se elabore un plan de reinducción, también incluir en sus estrategias del desarrollo del talento humano, espacios que le permitan al empleado ser formado laboral y profesionalmente, y beneficios que contribuyan a su desarrollo personal,

por lo tanto se tiene como resultado que a pesar de que para los empleados es importante el relacionamiento entre los procesos de inducción y el desarrollo de estos mismos en la organización, a largo plazo no se logra evidenciar el impacto y las constancia de estos procesos.

Este diagnóstico no solo permite dar respuesta a la pregunta planteada, también sirve como apoyo a la organización para identificar algunas equivocaciones o interrogantes que puedan encontrarse en el área de gerencia y las que están relacionadas, tal como:

1. El cumplimiento de la realización de la encuesta, ya que fue enviada por mail a todos los empleados, y no hubo respuesta del área responsable (gestión humana). Es necesario asignar el cargo de jefe para que sea encargado de la gestión del talento humano.
2. La creación de un plan de inducción completo, al cual se le dé la importancia que requiere, acompañado de un seguimiento y auditoría interna que permita tener el 100% de personal debidamente capacitado o formado, para desarrollar sus funciones con eficiencia y resultados.

Propuesta plan de inducción

El plan de inducción es la integración de un sistema que permite orientar a los nuevos colaboradores, con el fin de conocer los valores, normas y comportamientos requeridos por la organización, de igual manera los objetivos y medios que se utiliza en el proceso para poder cumplir con las diferentes responsabilidades del respectivo cargo.

El área de gestión humana, solidariamente con el área administrativa, personal que sea designado por el Gerente y el responsable del proceso donde este ubicado el nuevo colaborador, deben ser los encargados de realizar el proceso de inducción.

Todo el personal que ingrese a la IPS debe respetar y cumplir el proceso implantado, con el fin de proporcionar la información que permita lograr conocer la organización; de tal manera

que su incorporación cubra todos los aspectos necesarios en su puesto de trabajo. El programa de inducción se realizará en dos etapas:

Inducción general

Se realizará sobre el proceso productivo y las políticas generales de la organización.

En esta inducción se da a conocer la información relativa a la organización como sistema, en ella se presentan los aspectos que se relacionan a continuación:

- El organigrama, la visión, la misión y las normas de la organización.
- Políticas, normas de seguridad en el trabajo, seguridad social.
- Los aspectos relativos a la relación laboral y/o prestación de servicios.
- Los programas de formación, desarrollo y proyección del personal.
- Los sistemas de remuneración, reglamentos, deberes y prohibiciones.

Es importante resaltar que, la profundidad de esta formación se hará dependiendo del perfil y la responsabilidad que asuma el colaborador.

Inducción específica del puesto

Será realizada por el jefe inmediato o persona encargada realizando actividades necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos. Aspectos importantes de la tarea o labor a desempeñar entre los cuales están:

- Información breve sobre cómo será instruido en sus funciones, la persona que lo hará y el propósito del plan.
- Obligaciones y derechos del empleador y del trabajador.
- Riesgos que puede tener en el puesto de trabajo determinado.
- Normas de seguridad por función, procedimientos seguros que debe realizar en su puesto de trabajo.

- Equipos de protección personal solicitados para el cumplimiento de sus funciones.
- Procedimientos a seguir en caso de accidentes de trabajo.
- Información relativa al área en la que trabajará: Organigrama, personas con las que debe relacionarse y compañeros de trabajo.

Al terminar el programa de inducción el empleado diligenciará el formato suministrado por el proceso de Gestión humana, para llevar un control del proceso realizado.

Proceso de reinducción

Cuando se realizara el proceso de capacitación y reentrenamiento al trabajador:

- Si se observan falencias en el desempeño de sus funciones y servicios dentro de la organización.
- En caso de ausentismo, por incapacidad, licencia, vacaciones o en otras situaciones.
- Si se cambian los procesos o se implementan nuevas tecnologías.
- Si no cumple con las normas de seguridad.
- Por accidentes graves o leves pero iterativos.

Se efectuará cada vez que ocurran cambios o de acuerdo con la necesidad detectada y preferiblemente se hará por grupos con el fin de facilitar un entorno comunicativo.

El área de gestión humana coordinará con las dependencias responsables de los cambios organizacionales y realizará la convocatoria con anticipación.

También será la encargada de dar un seguimiento a este proceso de acuerdo con el formato diligenciado en el momento de la incorporación.

Ayudas Técnicas

Están conformadas por las herramientas que apoyan un buen proceso de inducción o introducción a la empresa, que pueden ser:

La Inducción Formal: Que consiste en utilizar medios de comunicaciones oficiales con los que cuenta la IPS UROLAN y su personal asignado para tal fin. Se propone utilizar:

- Documentación Escrita: Comunicados, circulares, folletos, instructivos, manuales, volantes, normas, políticas, procedimientos, reglas o restricciones.
- Ayudas audiovisuales: Como video y proyecciones.
- Directa: Por el personal competente o especializado.

Importancia del proceso de inducción

El primer contacto que tiene el empleado con la empresa, se ve necesario que el plan de inducción sea apoyado por el área de Gerencia para así ser conducido con una actitud de respeto y cordialidad, obteniendo su productividad y rendimiento.

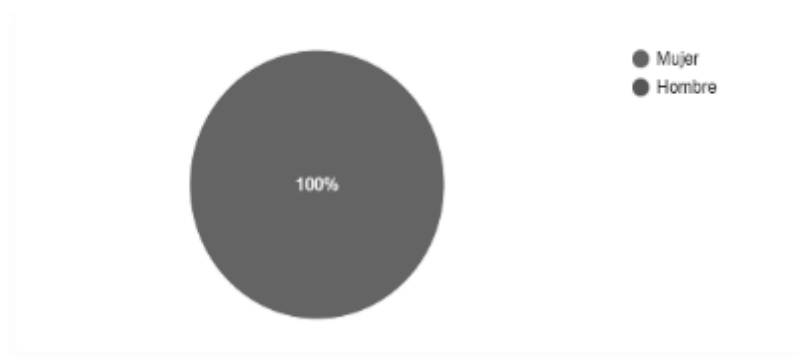
Una buena inducción hace que las capacidades y talentos de los nuevos empleados sean una oportunidad de mejora para la empresa. Es esencial que este proceso se desarrolle en un ambiente laboral adecuado, con buena comunicación y participación, para que se puedan conseguir y cumplir los objetivos y metas trazadas.

Resultados

Luego de haber aplicado el instrumento de recolección de la información a 10 de los 12 colaboradores de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño), se realizó un análisis de estos, los cuales se ven reflejados a continuación en las siguientes gráficas:

Figura 1.

Sexo de los Encuestados de la IPS UROLAN.

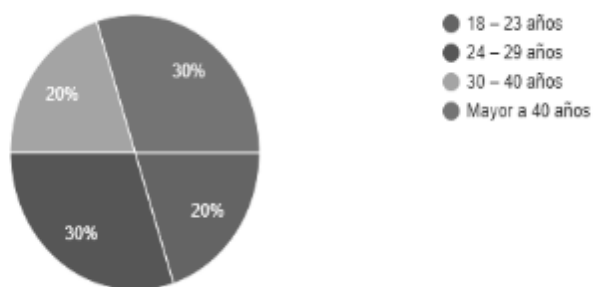


Fuente: Autoría propia

Nota. De los empleados encuestados el 100 % son personas de sexo femenino.

Figura 2.

Edad de los encuestados de la IPS UROLAN.

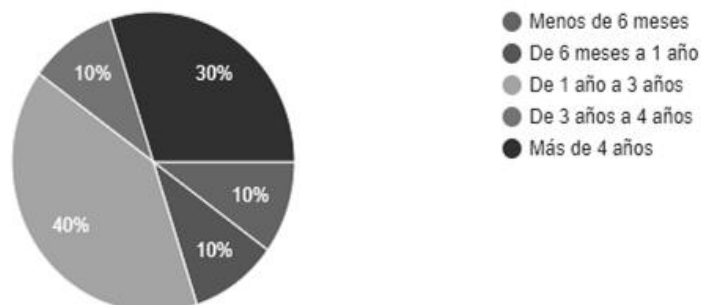


Fuente: Autoría Propia

Nota. De los empleados encuestados el mayor porcentaje (60%) corresponde a personas entre los 24 a 29 años y mayores de 40 años.

Figura 3.

Tiempo que laboran los empleados encuestados de la IPS UROLAN.

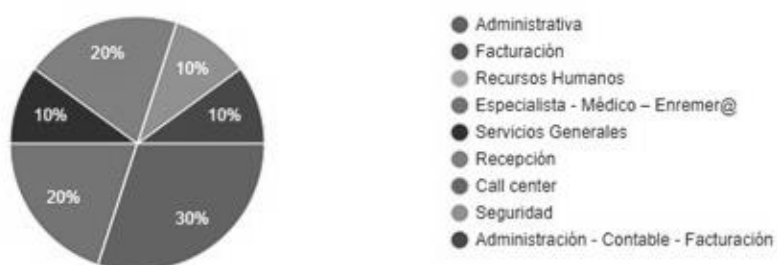


Fuente: Autoría propia

Nota. De los empleados encuestados el 40% lleva de 1 a 3 años de antigüedad y el 30% más de 4 años, el 10% de 3 a 4 años, el 10% de 6 meses a 1 año y un 10% menos de 6 meses. Lo que implica que la IPS tiene un flujo de rotación estable y hay permanencia para los empleados.

Figura 4.

Área a la que pertenecen los encuestados de la IPS UROLAN.

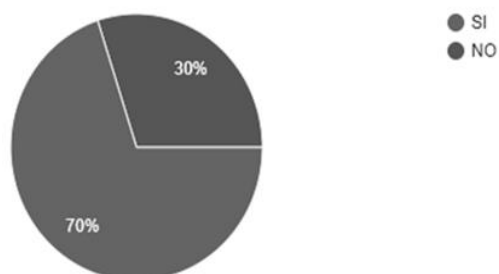


Fuente: Autoría propia

Nota. El porcentaje del 30% de empleados encuestados pertenecen al área administrativa, les sigue con un porcentaje menor del 20% el área de Especialista, Médico y Enfermería, y un porcentaje mínimo del 10% el área de servicios generales, facturación y seguridad.

Figura 5.

Personal encuestado que recibió inducción completa de las funciones que debía desempeñar de acuerdo con el cargo asignado en el momento del ingreso a la IPS UROLAN.



Fuente: Autoría propia

Nota. El 70% de encuestados recibió inducción completa, y el 30% manifestó no haber recibido la inducción completa; esto puede ocasionar un mal servicio o desempeño en las funciones al cargo asignado.

Figura 6.

Personal encuestado que recibió inducción de los productos y servicios que ofrece la IPS UROLAN, en el momento de su contratación.



Fuente: Autoría propia

Nota. El personal contratado por la IPS recibió inducción de los productos y servicios que esta ofrece.

Figura 7.

Relación entre el proceso de inducción y el desarrollo del personal de la IPS UROLAN, de acuerdo con los encuestados.

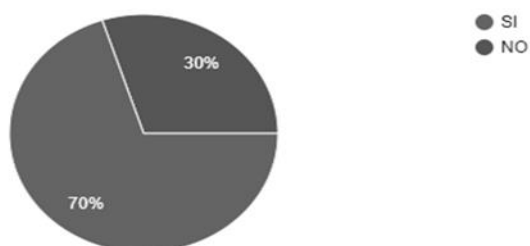


Fuente: Autoría propia.

Nota. Todo el personal de la IPS UROLAN considera que si existe una relación entre el proceso de inducción y el desarrollo del personal de la IPS UROLAN.

Figura 8.

Personal que conoce las políticas y procesos para cada área de la organización.

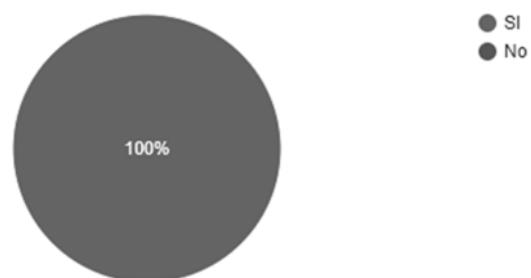


Fuente: Autoría propia.

Nota. De los empleados encuestados el 70% conocen las políticas y procesos de la IPS UROLAN y el 30 % las desconoce.

Figura 9.

Personal que considera importante el proceso de inducción para el desarrollo de las funciones de la Organización.

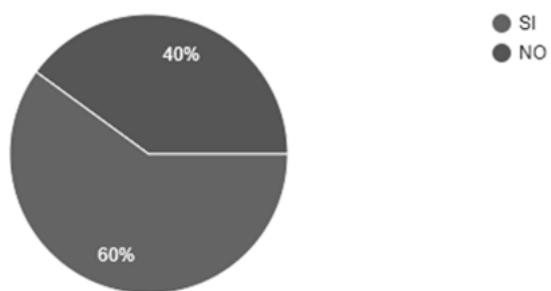


Fuente: Autoría propia

Nota. El total de los encuestados reconocen que el proceso de inducción es importante para de desarrollo de sus funciones en la IPS UROLAN.

Figura 10.

Seguimiento al desempeño laboral del personal de la IPS UROLAN.

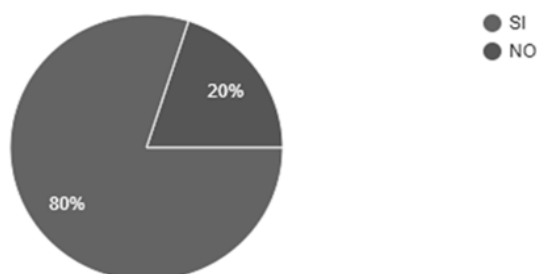


Fuente: autoría propia.

Nota. Al 60% de los empleados encuestados se le ha dado seguimiento a su desempeño, pero al 40% no, es necesario que este seguimiento se realice para todo el personal de la organización, ya que debe existir igualdad de condiciones y oportunidades.

Figura 11.

Personal que considera necesario reforzar la inducción que la IPS UROLAN realiza en temas de productos y servicios.



Fuente: Autoría propia

Nota. El 80 % de encuestados cree que es conveniente fortalecer la capacitación en cuanto a productos y servicios que ofrece la IPS UROLAN.

Figura 12.

Para aumentar la productividad de la empresa y la eficiencia de su labor, ¿qué es importante?

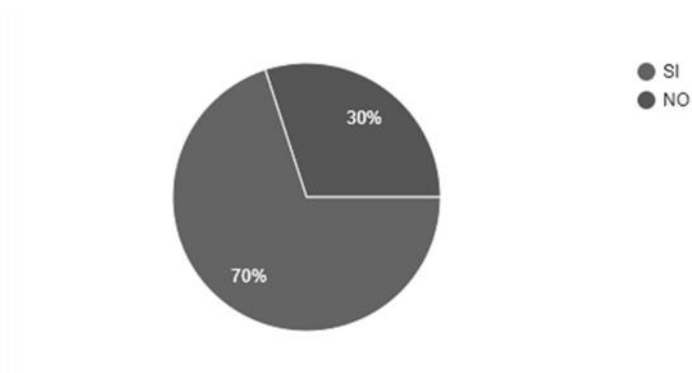


Fuente. Autoría propia.

Nota. El 70 % de empleados encuestados considera que, es importante tener posibilidades de desarrollo profesional en el interior de la empresa y el 30% considera que es importante también, otorgar espacios y beneficios que contribuyan al desarrollo personal.

Figura 13.

La inducción recibida en el momento de la contratación permite desarrollar las funciones de manera eficiente.



Fuente: Autoría propia.

Nota. El 70% de encuestados cree que la inducción impartida por la IPS UROLAN en el momento de la contratación permite desarrollar sus funciones de manera eficiente, pero el 30% observa la necesidad de implementar y documentar procesos de inducción.

Figura 14.

Opciones que se consideran fundamentales para el mejoramiento de los procesos de inducción.



Fuente. Autoría propia.

Nota. El 90 % de los empleados encuestados considera fundamental tener un plan de formación en el cual se incluya capacitaciones constantes y procesos de reinducción y seguimiento para la IPS UROLAN.

Figura 15.*Objetivos de la IPS UROLAN*

Fuente: Autoría propia

Nota. El 50% de empleados encuestados conoce el objetivo de la IPS donde debe ayudar a la organización alcanzar sus objetivos y realizar su misión enmarcada a la salud, el 30% coincide en otro objetivo que es fortalecer el clima organizacional para que permita el desarrollo de las personas vinculadas a la organización.

Recomendaciones

Se sugiere la implementación de un programa de inducción y reinducción para la IPS UROLAN, al cual se le debe dar un seguimiento y supervisión con el fin de evaluar el desempeño de cada uno de sus colaboradores y el cumplimiento de sus funciones.

Se propone la creación de un nuevo cargo, jefe de recursos humanos, con el objetivo de mejorar la gestión humana dentro de la organización. Para poder instituir el plan de inducción de una manera eficiente, permitir el desarrollo del personal y realizar una mejor administración de todo el personal contratado.

Es necesario tener en cuenta que las fallas en los procesos de inducción de personal pueden causar conflictos y dificultades para el desarrollo de sus labores debido a la falta de información de los empleados y que esto puede influir en los malos resultados, por lo cual se insta a la IPS, darle la importancia que merece al proceso de inducción del nuevo empleado.

Es preciso fortalecer la capacitación a todo el personal en cuanto a información completa de procesos, servicios y productos que ofrece la IPS para dar más confianza y seguridad a cada uno de sus colaboradores.

Las diferentes áreas de la administración de la IPS deben implementar mecanismos tanto físicos como virtuales que hagan posible la ejecución de los programas establecidos para tal fin, es indispensable la participación de todos los colaboradores que la conforman.

Finalmente, una vez se ha realizado el proceso de inducción, es necesario contar con un seguimiento y supervisión por parte del área de gestión humana y los jefes encargados o inmediatos, brindando a los empleados la confianza que requieren para desarrollar sus funciones de una manera eficiente y responsable.

Conclusiones

Dentro del macroproceso de la gestión del talento humano en el desarrollo del personal antecede una etapa importante, la inducción, es un elemento que apoya al nuevo integrante en su proceso de incorporación y permite que conozca el ser de la empresa, es un brochazo hacia la capacitación y entrenamiento, encamina la expectativa de oportunidad y permite descubrir habilidades que encaminan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La inducción facilitará la adaptación de la persona nueva, pues los desatinos en la integración a los procesos productivos de la empresa se reducen, si hay un proceso establecido de inducción a corto plazo con el que el empleado pueda identificar claramente el objetivo para el cuál fue contratado y al cargo que fue asignado.

La gestión del talento humano es muy importante dentro de una organización porque no solamente permite contar con el recurso idóneo y capacitado, sino que también es la encargada de generar el ambiente laboral adecuado promoviendo la productividad a través del compromiso y la motivación. Identifica las necesidades de las personas para orientar las metas y los objetivos de la organización. Y cuando se realiza correctamente genera la baja rotación de personal, la reducción de costos de contratación tendrá personal motivado, capacitado y con sentido de pertenencia por la estabilidad y permanencia que crea.

Para la IPS UROLAN la inducción y capacitación son una gran herramienta competitiva a través de lo cual se ofrece un servicio de calidad a todos sus clientes y a la vez ayuda a fortalecer las capacidades de sus empleados, por lo cual mediante estos programas busca apoyar la mejora continua y fortalecer las competencias integrales de los jefes, de tal forma que se mejore la comunicación y liderazgo de estos para con los demás colaboradores, enfocados

principalmente en fortalecer las competencias de servicio al cliente, todo esto con el fin de contar con un personal altamente capacitado

Bibliografía

- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.176-204) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/66638>
- Bahamón Bahamón, C., Cortés Pardo, V., Piñeros Díaz, D. P., & Rojas Díaz, O. L. (2014). Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la ética, los valores intrínsecos del líder del área, su rol con los grupos de interés y su impacto estratégico en la cultura organizacional, en empresas de los diferentes sectores de Bogotá. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/944>
- Cabezas J. (2021). OVI. Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.309-341) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69130>
- Dessler, G. (2015).). (pp.180-210). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3504&pg=1>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGraw- Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>
- Full Text Finder | EBSCO. (s. f.). EBSCO Information Services, Inc. | www.ebsco.com/es.
Recuperado 15 de septiembre de 2021, de <https://www.ebsco.com/es/productos/full-text-finder>

- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.299-316). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp.235-264). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Héctor López Paredes. (s. f.). Recuperado 4 de octubre de 2021, de <https://scholar.google.es/citations?user=ajDmPCEAAAAJ&hl=es>
- Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marín y Herrero Blasco, A. (2018). (pp.166-177). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166>
- Introducción a la gestión del talento. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/introduccion-a-la-gestion-del-talento.html>
- López, H. J. A. (2018). Inducción y desempeño laboral. 78.
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

- (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.69-115). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.123-130). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Perdomo P., S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado. UNAD. Florencia [OVI]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

Unidad Médica Urológica de Nariño | Unidad Médica Urológica de Nariño. (s. f.). Recuperado 15 de septiembre de 2021, de <https://urolan.com/>

Anexos

Anexo A

Encuesta

Encuesta IPS UROLAN

Diagnóstico procesos de inducción y su relación con el desarrollo del personal de la IPS UROLAN (Unidad Médica Urológica de Nariño)

Mediante el presente formulario se busca conocer sobre la opinión del personal de la IPS frente a los procesos de inducción, donde de manera anónima y objetiva, se dará respuesta a las preguntas presentadas a continuación, permitiendo encontrar oportunidades de mejora.

1. Sexo

- Mujer
- Hombre

2. Edad

- 18 – 23 años
- 24 – 29 años
- 30 – 40 años
- Mayor a 40 años

3. ¿Cuánto tiempo labora dentro de la organización?

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 3 años
- De 3 años a 4 años
- Más de 4 años

4. ¿Según la labor que desempeña, de las siguientes opciones ¿a qué área pertenece?

- Administrativa
- Facturación
- Recursos Humanos
- Especialista - Médico – Enremer@
- Servicios Generales
- Recepción
- Call center
- Seguridad

5. ¿En el momento de la contratación, recibió una inducción completa de las funciones que debía realizar de acuerdo con el cargo asignado?

- SI
- NO

6. ¿En el momento de su contratación, recibió una inducción de los productos y servicios que ofrece la IPS UROLAN?

- SI
- NO

7. ¿Usted considera que existe relación entre el proceso de inducción y el desarrollo del personal de la IPS UROLAN?

- SI
- NO

8. ¿Usted conoce acerca de las políticas y procesos para cada área de la organización?

- SI
- NO

9. ¿Considera importante el proceso de inducción para la realización de las funciones dentro de la organización?

- SI
- No

10. ¿Actualmente se realiza seguimiento al desempeño de su labor?

- SI
- NO

11. ¿Considera necesario reforzar la capacitación en temas relacionados a los productos y servicios que ofrece la IPS UROLAN?

- SI
- NO

12. Para aumentar la productividad de la empresa y mejorar la eficiencia en su labor, cree que es importante:

- Capacitarse constantemente
- Tener posibilidades de desarrollo profesional en el interior de la empresa
- Otorgar espacios y beneficios que contribuyan al desarrollo personal.
- Estructurar nuevamente los procesos, ya que en ocasiones presentan falencias.

13. La inducción recibida en el momento de su contratación, ¿permitió desarrollar sus funciones de manera eficiente?

- SI
- NO

14. De las siguientes opciones, ¿cuál considera fundamental para el mejoramiento de los procesos de inducción?

- Realizar un plan de formación el cuál incluya capacitaciones constantes
- Dar seguimiento a los procesos de capacitación y formación de la empresa
- Realizar evaluaciones de desempeño
- Desarrollar procesos de reinducción y seguimiento

15. Indique cual de las siguientes opciones hacen parte de los objetivos de la IPS UROLAN:

- Ayudar a la Empresa a alcanzar sus objetivos y realizar su mision enmarcada a la salud.
- Fortalecer cada vez mas el clima organizacional que permita el desarrollo de las personas vinculadas a la Institución.
- Suministrar a la Organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealizacion y la satisfaccion de los empleados en el trabajo.

Enviar

Borrar formulario