

**Diseño de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento (PIC) para IPS Crear  
Más Vida. Mejorando el desempeño y satisfacción del personal**

Andrés Diaz Morales

Ronal Mendoza Martínez

Oscar Andrés Hurtado Cuellar

Elizabeth Rodríguez Hernández

Martha Liliana Baracaldo Rodríguez

Asesor

Virgilio Adolfo Paba González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

2025

## **Dedicatoria**

Con todo nuestro corazón, queremos dedicar este logro a las personas que más nos importan: nuestras familias, que han sido nuestra roca y refugio en cada momento, impulsándonos a seguir adelante con su amor, apoyo y sacrificio; a nuestros amigos, que han sido nuestra segunda familia, brindándonos amistad, consejos y palabras de aliento para no rendirnos; y a nuestros mentores y tutores, que han sido nuestros guías, enseñándonos a crecer como profesionales y personas con su sabiduría, experiencia y dedicación. Este logro no es solo nuestro, es de todos los que han estado a nuestro lado y nos han apoyado en este camino. Gracias por ser parte de nuestra historia

## **Agradecimientos**

Primeramente, a nuestras familias como padres, esposos hijos que con su apoyo incondicional hemos podido iniciar y en poco tiempo culminar esta etapa universitaria, que con su cariño, comprensión y motivación nos ayudaron a perseverar en nuestras metas y nunca rendirse frente a las dificultades que se presentaron en nuestra carrera, ustedes han sido siempre nuestros motores para salir adelante. A nuestros tutores por transmitirnos sus conocimientos, gracias por la paciencia y por ser guía durante el aprendizaje como administradores de empresas. A nuestros compañeros de estudio con quienes compartimos incontables horas de aprendizaje, desafíos y alegrías. Gracias por el apoyo mutuo, las discusiones enriquecedoras y por haber hecho de este camino una experiencia inolvidable. Las amistades forjadas en esta etapa serán un tesoro para siempre

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un Programa de Inducción, Capacitación y Entrenamiento (PIC) para el personal de la IPS Crear Más Vida de Zipaquirá. La iniciativa surge como respuesta a diversas problemáticas identificadas dentro de la institución, donde se evidencian la ausencia de procesos de inducción efectivos, alto porcentaje de rotación de personal administrativo y asistencial, constante desmotivación en el talento humano, bajo desempeño en las funciones asignadas y deficiencias en la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Con una metodología cuyo enfoque es cualitativo-descriptivo, se realizó un diagnóstico organizacional inicial que permitió identificar las problemáticas estructurales y operativas que afectan la adaptación e integración del personal. A partir de estos hallazgos, se diseñó un PIC estructurado por fases: diseño, implementación y evaluación, adaptado a los diferentes perfiles del personal asistencial, médico y administrativo, e integrado a la cultura organizacional de la IPS Crear más Vida.

El programa contempla actividades teórico-prácticas orientadas a fortalecer competencias técnicas y blandas, fomentar la humanización del servicio, mejorar la calidad de la atención y cumplir con la normativa vigente (como la Resolución 3100 de 2019 y la Ley 100 de 1993). Igualmente, se desarrolló un Programa de Compensación e Incentivos (PCI) complementario, con diferentes estrategias, encaminadas a promover el compromiso, el reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo, la permanencia del personal y un clima organizacional positivo.

Los resultados esperados con la implementación del PIC y el PCI incluyen la reducción en la rotación del talento humano, el incremento en la satisfacción laboral y del usuario, y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Este trabajo busca aportar a la consolidación de una

gestión del talento humano más estratégica, coherente con los principios de calidad, eficiencia y humanización que rigen el sector salud.

***Palabras clave:*** Inducción, Capacitación, Personal, Calidad, Cultura.

## Abstract

The objective of this work is to design an Induction, Training and Coaching Program (PIC) for the personnel of the IPS Crear Más Vida in Zipaquirá. The initiative arises as a response to several problems identified within the institution, where the absence of effective induction processes, high turnover of administrative and assistance personnel, constant demotivation in human talent, low performance in the assigned functions and deficiencies in the quality of service provided to users were evidenced.

Using a qualitative-descriptive methodology, an initial organizational diagnosis was carried out to identify the structural and operational problems that affect the adaptation and integration of personnel. Based on these findings, a CIP was designed, structured by phases: design, implementation and evaluation, adapted to the different profiles of the assistance, medical and administrative personnel, and integrated into the organizational culture of the IPS Crear Más Vida. The program includes theoretical and practical activities aimed at strengthening technical and soft skills, promoting the humanization of the service, improving the quality of care and complying with current regulations (such as Resolution 3100 of 2019 and Law 100 of 1993). Likewise, a complementary Compensation and Incentives Program (PCI) was developed, with different strategies, aimed at promoting commitment, recognition of individual and collective effort, staff permanence and a positive organizational climate.

The results expected with the implementation of the PIC and the ICP include a reduction in human talent turnover, an increase in labor and user satisfaction, and the strengthening of the organizational culture. This work seeks to contribute to the consolidation of a more strategic human talent management, consistent with the principles of quality, efficiency and humanization that govern the health sector.

***Keywords:*** Induction, Training, Personnel, Quality, Culture.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Planteamiento del Problema .....	11
Justificación de la investigación .....	14
Objetivos .....	16
Objetivo General .....	16
Objetivos Específicos .....	16
Antecedentes del Problema .....	17
Marco Teórico .....	19
Gestion del Talento Humano en el Sector Salud .....	19
Inducción, Capacitación y Entrenamiento .....	20
Marco Legal .....	22
Resolución 3100 de 2019 – Ministerio de Salud y Protección Social .....	22
Resolución 3100 de 2019 – Sistema General de Seguridad Social en Salud .....	22
Ley 1438 de 2011 – Reforma del Sistema de Salud .....	23
Decreto 1011 de 2006 - Por el Cual se Reglamenta la Habilitación de los Servicios de Salud .....	23
Ley 1562 de 2012 - Por la Cual se Modifican y Adicionan Normas Sobre Riesgos Laborales .....	23
Resolución 1445 de 2014 - Por la Cual se Establecen las Condiciones de Habilitación y Funcionamiento para las IPS .....	24
Metodología .....	25
Población .....	26
Muestra .....	26
Resultados .....	27
Conclusiones .....	28
Recomendaciones .....	29
Bibliografía .....	30
Apéndices .....	32

## Lista de Anexos

<b>Apéndice A</b> <i>Fachada Instalaciones IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	32
<b>Apéndice B</b> <i>Instalaciones Primer Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	33
<b>Apéndice C</b> <i>Instalaciones Segundo Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	34
<b>Apéndice D</b> <i>Instalaciones Tercer Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	35
<b>Apéndice E</b> <i>Instalaciones Área Administrativa IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	36
<b>Apéndice F</b> <i>Instalaciones Área Médica Asistencial IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	37
<b>Apéndice G</b> <i>Instalaciones Área Enfermería Asistencial IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	38
<b>Apéndice H</b> <i>Instalaciones Área Odontológica IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	39
<b>Apéndice I</b> <i>Actividad Entrevistas y Recolección de Datos IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase</i> .....	40
<b>Apéndice J</b> <i>Revisión Documental y Legal Fase I</i> .....	41

## Introducción

En el sector salud, es parte fundamental la gestión efectiva del talento humano puesto que través de los años se ha convertido en parte importante para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. La IPS Crear Más Vida, a fin de dar cumplimiento a su misión de brindar atención médica integral, reconoce ampliamente que el desempeño y la satisfacción de su personal son elementos esenciales para el buen funcionamiento y cumplimiento de sus objetivos como empresa y organización que presta diariamente un buen servicio a sus usuarios. Sin embargo, hay aspectos que necesariamente se deben reforzar tales como: la falta de procesos estructurados de inducción, capacitación y entrenamiento, lo cual se ha evidenciado de diferentes formas en el desarrollo de competencias laborales, generando afectaciones tanto en el desempeño individual como el grupal.

Partiendo de estas dificultades, surge la necesidad de diseñar un Programa de Inducción, Capacitación y Entrenamiento, que cuente con estrategias y actividades que permitan el fortalecimiento de las habilidades, contribuir con cooperatividad. Con este proyecto se busca implementar estrategias asertivas, que permitan la mejora de las dificultades que se presentan en IPS Crear Más Vida, tomando como base un diagnóstico desarrollado de forma minuciosa frente a las necesidades formativas de la empresa, así como las mejores prácticas en gestión del talento humano. La implementación de este PIC busca no solo mejorar el desempeño laboral, sino también incrementar los niveles de compromiso, motivación y satisfacción de los colaboradores, lo cual es importante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales plasmados.

## Planteamiento del Problema

La necesidad de las empresas de crear una cultura de mejoramiento continuo en sus procesos internos, en miras de adquirir una ventaja competitiva en el mercado, partiendo desde la gestión del talento humano es uno de los objetivos principales hoy en día. El conocer las capacidades de los colaboradores les permite a las organizaciones realizar procesos de inducción y entrenamiento efectivos, especialmente en las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), donde se requieren servicios y atención al cliente de calidad, lo cual depende directamente del conocimiento y las habilidades de los colaboradores.

Ips Crear más vida es una empresa creada en el municipio de Zipaquirá en diciembre de 1999 por un grupo de profesionales encabezado por el Señor Carlos García, con el ánimo de prestar un servicio adecuado de Consulta externa de Medicina General, Especialidades, Odontología, y Laboratorio clínico de los usuarios afiliados a Cafam. El contrato inicial con Cafam fue un tipo de contrato de marca y de capitación integral, que abarca primer y segundo nivel de atención: consulta externa de medicina general, consulta de pediatría, medicina interna, ginecología, psicología, nutrición, consulta de odontología general, cirugía oral y maxilo-facial, odontopediatría y laboratorio clínico.

En el año 2003 hubo una modificación en el contrato de capitación incluyendo además tercer nivel de atención y procedimientos quirúrgicos.

En el año 2004 se establece un cambio en el contrato de capitación incluyendo exámenes de consulta externa de cuarto nivel de complejidad, cáncer y enfermedad renal.

En el año 2005 se establece una unión temporal con Cafam para prestar los servicios a la empresa promotora de salud Famisanar.

Como respuesta a los cambios en la normatividad, en el año 2011 las Ips son habilitadas por Cafam y Crear más vida funcionan desde entonces como operador logístico, en la actualidad Crear más vida cuenta con dos sedes ubicadas en la Cra 11 No. 6-51 Barrio Algarra I y el la Carrera 6 N 15-36 Barrio Algarra II.

En el análisis desarrollado dentro de la institución, se observa que carece de un programa de inducción y entrenamiento estructurado y efectivo, lo cual afecta directamente la calidad del servicio brindado a los pacientes y que además genera problemas de adaptación en los nuevos colaboradores, desmotivación, un nivel de eficiencia bajo y un alto índice de rotación de personal; al ser una entidad que tiene un alto compromiso con el bienestar y la salud es imperativo que todo el personal asistencial y administrativo cuenten con las capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes adecuadas para prestar un servicio con altos niveles de calidad. En este contexto el presente proyecto se enfoca en el mejoramiento del plan interno de Inducción, Entrenamiento y Capacitación para todo el personal con el fin de integrar efectivamente a los nuevos colaboradores, y de ser necesario realizar reinducción al personal que ya se encuentra dentro de la compañía.

Este programa debe ser personalizado y abarcar valores y principios fundamentales para la organización. enfocado no solo en los conocimientos de los procesos transversales si no también en la humanización en los servicios de la salud, implementando diferentes estrategias con el fin de lograr los objetivos de los estándares de calidad, concientizando a los colaboradores en la misión y la visión de la organización.

Es evidente que los proceso de preparación e inducción al momento de ingreso no se encuentran estandarizados por la organización, es así que el planteamiento del problema se soporta en la ausencia de documentos tipo guía como producto de usos o de tipo modelo que

encarrile aspectos como relevancia, importancia, necesidad y oportunidad de la capacitación, no siendo un planteamiento final perfecto, puesto que debe estar susceptible a modificaciones por los aportes que se generen una vez este sea puesto en marcha.

En razón de la problemática relacionada es necesario que se estructure la forma del proceso que se tiene como fin de esta investigación o trabajo en el marco de los objetivos específicos que afiancen la consolidación del objetivo general dando lógica y coherencia a nuestra propuesta.

### **Justificación de la investigación**

El diseñar e implementar un Programa de Inducción, Capacitación y Entrenamiento (PIC) dentro de la IPS Crear Más Vida no solo ayudara a la calidad del servicio si no también mejorara el bienestar de los colaboradores, impactando así de forma directa la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los estándares de calidad como lo es la normativa colombiana (Resolución 3100 de 2019) que exige a las IPS contar con planes de capacitación continua para garantizar servicios seguros y humanizados.

Teniendo en cuenta lo anterior, la inducción y capacitación adecuadas son muy importantes para que los nuevos integrantes de la empresa se adapten rápidamente al entorno organizacional, mejorando su adaptabilidad, desempeño y reduciendo los índices de rotación de personal. Torres Flórez, Espejo Cortés y Pérez Paredes, en su artículo “Inducción y capacitación como factor de desarrollo de las de Villavicencio, meta – Colombia (2019)” destacan que, la falta de programas efectivos de inducción y capacitación afecta negativamente el desarrollo organizacional, porque interfiere con los procesos internos transversales. Igualmente señalan que al estructurar estos programas se logra una mayor integración del personal, mejora del clima laboral y favorece el cumplimiento de metas institucionales.

En otras instituciones se ha evidenciado que el tener un Programa de Inducción con una estructura organizada que incluya la transmisión de los valores y principios fundamentales de la organización y que a su vez se alineen con la misión y visión de la organización, tiene grandes beneficios, facilitando la adaptación de los nuevos colaboradores y promoviendo un servicio al cliente humanizado, como es el caso documentado por Martínez (2024) en el Centro de Altos Estudios Inmobiliarios de IPS Sanitas, quienes tras implementar un programa integral de formación para sus colaboradores, lograron incrementar el 30% en la satisfacción de los

usuarios. Con este ejemplo se puede dar certeza de la mejora en el entorno interno y la de la percepción de los usuarios, además de generar un ambiente motivador y de ventaja competitiva ya que las instituciones con talento humano capacitado destacan en eficiencia y reputación.

En el caso específico de la Ips Crear más Vida teniendo en cuenta el compromiso de la institución con el bienestar y la salud, es necesario que todo el personal asistencial y administrativo cuente con las capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes adecuadas para prestar un servicio con altos estándares de calidad, de lo cual se espera que reduzca tiempos de adaptación, errores administrativos, y reducción de costos a largo plazo, teniendo en cuenta rotación de personal implica gastos recurrentes en reclutamiento y formación (Cabezas & Rodríguez, 2021). Bajo esta premisa la implementación del PIC debe enfocarse no solo en los conocimientos de los procesos transversales, sino también en la humanización de los servicios de salud, implementando diferentes estrategias para cumplir con los estándares de calidad y fomentar el compromiso de los colaboradores con la misión y visión institucional, impactando la salud pública con “colaboradores bien entrenados mejoran la experiencia del paciente y previenen negligencias” (Oltra Comorera, 2013) y fomentando habilidades técnicas y blandas, alineadas con los valores de humanización en salud.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar e implementar en un plazo de seis meses un programa estructurado y personalizado de inducción, entrenamiento y capacitación (PIC) en la IPS Crear Más Vida, logrando que al menos el 90% del personal lo complete satisfactoriamente y mejorando en un 20% los indicadores de satisfacción de colaboradores y pacientes.

### **Objetivos Específicos**

Diseñar un Programa de Inducción y Capacitación (PIC) personalizado según las necesidades de la IPS Crear Más Vida, definiendo módulos teórico-prácticos adaptados a los diferentes roles del personal (médico, administrativo, asistencial) en un plazo de 2 meses.

Desarrollar estrategias para fomentar la participación y el compromiso del personal, esto se puede realizar por medio de talleres de integración que maneje temas como la comunicación efectiva, reconocimiento por labores realizadas por medio de incentivos, monitoreos y evaluación en periodos cortos de la participación del personal.

Desarrollar un programa de evaluación y seguimiento con la satisfacción de nuestros clientes por medio de encuestas, análisis de datos y tendencias que puedan medir periódicamente el agrado por la entidad y nuestros servicios y permitir realizar ajustes y mejoras continuas al programa.

## **Antecedentes del Problema**

Partiendo de la trayectoria de la IPS Crear Más Vida, que es una institución con una trayectoria con más de dos años en el sector salud de Zipaquirá, esta ha presentado un crecimiento sostenido en la cobertura y complejidad en cada uno de sus servicios médicos. Pero estos avances no han sido suficientes para contribuir con la mejora de los servicios que presta en cuanto al talento humano, los cuales no han evolucionado al mismo ritmo. Estas deficiencias son notorias originando deficiencias en los procesos de inducción y capacitación de nuevos colaboradores, así como en la actualización de los trabajadores actuales.

A través de los años la IPS ha prestado sus servicios sin un programa de inducción, lo cual se ha evidenciado en situaciones pocos favorables en la rotación de personal, bajo desempeño en el ejercicio de las funciones asignadas, falta de motivación laboral y fallas al momento de la prestación de servicios al usuario, en diferentes espacios se ha evidenciado, los reportes realizados por lo empleados y usuarios que necesitan de los servicios que presta la entidad, quienes a través de quejas manifiestan sus inconformidades.

En las investigaciones realizadas a nivel Nacional se ha evidenciado lo importante de tener dentro de una empresa programas de inducción y entrenamiento acordes a la institución, en este caso adecuadas al sector salud y así, evitar riesgos tanto administrativos como clínicos, se evidenció que las instituciones que no implementan procesos formales de integración para su talento humano sufren mayores niveles de rotación, dificultades de comunicación interna y menor cumplimiento de metas institucionales.

Realizando un trabajo de investigación exhaustivo en cuanto a diseño e implementación de programas de Inducción, Capacitación y Entrenamiento (PIC) en Instituciones dedicadas a la prestación de servicios en Colombia, se logra evidenciar la importancia que esta tiene frente a la

mejora de servicios tanto a administrativos como médicos. Aunque no hay estudios específicos realizados anteriormente sobre la IPS "Crear Más Vida", si se pueden tomar como referencia, investigaciones en otros servicios de salud a nivel Nacional, a continuación, se toma como referencia ejemplos claros frente a los resultados que se pueden obtener, al implementar estrategias en pro de prestar un buen servicio.

Una investigación realizada en instituciones como IPS Sanitas, nos dan un punto clave demostrando resultados positivos al implementar programas integrales de inducción y formación, donde se evidencia notoriamente la prestación de servicio a los usuarios, la atención al cliente y se puede decir que en un alto porcentaje mejora la reputación institucional, el desempeño laboral y lo más importante la satisfacción del cliente al recibir una atención diferente y eficaz.

Por otra parte, se debe tener claridad y dar cumplimiento a cabalidad lo estipulado en la normativa colombiana (Resolución 3100 de 2019) la cual exige a las IPS contar con planes de capacitación continua para garantizar servicios humanizados y seguros, lo cual es muy importante porque se garantiza servicios seguros y de calidad, se fomenta una atención humanizada, donde se debe garantizar comunicación efectiva con pacientes y familias, trato digno y empático, mejora del desempeño del talento humano, y es evidente que la IPS Crear Más Vida, no cumple a cabalidad los lineamientos obligatorios establecidos para la habilitación de servicios de salud, lo cual incide directamente en los usuarios y en los estándares de calidad de la institución.

## **Marco Teórico**

### **Gestion del Talento Humano en el Sector Salud**

El talento humano se define como uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente y ético de las organizaciones del sector salud. En este tema cabe resaltar que existe una diferencia en relación con otros sectores, donde la producción puede depender de maquinaria o procesos automatizados, en la parte de salud, el factor humano es el eje central del servicio, ya que se trata del bienestar y la vida de los pacientes, a cuál tiene que ver directamente con la calidad de la atención brindada por médicos, enfermeros, personal administrativo y de apoyo.

La gestión del talento humano se ha transformado en un elemento estratégico para las organizaciones, especialmente en el sector salud, donde el recurso humano tiene una relación directa con la calidad del servicio prestado. Según Chiavenato (2020), el talento humano es el motor que impulsa los logros institucionales cuando se gestiona adecuadamente desde una perspectiva de desarrollo integral. Para lograrlo, resulta fundamental estructurar programas de inducción, capacitación y entrenamiento que fortalezcan tanto las habilidades técnicas como las competencias blandas.

En este contexto, el talento humano no solo está relacionado con la contratación de personal idóneo, sino que juega un papel importante las estrategias integrales que garanticen una oportuna atención y su formación continua, bienestar laboral, motivación y alineación con los valores institucionales. Tal como lo señala Oltra Comorera (2013), “el desarrollo del capital humano no solo mejora la eficiencia del servicio, sino que también previene errores clínicos y fortalece la seguridad del paciente”.

En las empresas prestadoras de salud el talento humano es uno de los aspectos mas importantes y relevantes en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), y es en estas donde se debe garantizar que la atención debe ser oportuna, profesional y humanizada. Una adecuada planificación del recurso humano permite responder a las exigencias de un entorno altamente regulado, donde el cumplimiento de estándares de calidad, como los establecidos por la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud, es obligatorio para la habilitación y operación de servicios de salud en Colombia.

Adicional, se resalta que, si el talento humano está bien gestionado, y se dirige con estrategias adecuadas, se observan mejoras en indicadores como la satisfacción del paciente, la eficiencia administrativa, la disminución de la rotación de personal y el fortalecimiento de aspectos importantes en cuanto a clima organizacional. Según Cabezas y Rodríguez (2021), un programa de gestión de talento humano bien estructurado contribuye al logro de los objetivos institucionales, fomenta la innovación y promueve una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y la mejora permanente.

### **Inducción, Capacitación y Entrenamiento**

Leal Afanador (2023) señala que el trabajo inteligente y productivo implica contar con equipos humanos capacitados, comprometidos y bien adaptados al entorno laboral. Este tipo de trabajo no solo busca la eficiencia, sino también el bienestar del trabajador y su alineación con los valores de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento constituyen pilares fundamentales e importantes para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. Resaltamos cada uno de los puntos principales como lo es la inducción ya que permite la integración efectiva del nuevo colaborador, donde se le brinda la información clave

sobre la cultura organizacional, las funciones a desempeñar y las normas internas. Por su parte, la capacitación se orienta al fortalecimiento del conocimiento técnico y conceptual, mientras que el entrenamiento se enfoca en el desarrollo de habilidades prácticas necesarias para el cargo (Cabezas & Rodríguez, 2021).

Un programa integral que articule estos tres elementos favorece el compromiso del trabajador, mejora el desempeño y reduce los niveles de rotación, permitiendo una mayor estabilidad y eficiencia en los equipos de trabajo.

En el contexto de la IPS Crear Más Vida, esto implica fortalecer desde la base la integración de nuevos empleados a través de un proceso estructurado de bienvenida, formación técnica y sensibilización institucional. Una gestión moderna del talento no puede desligarse del desarrollo organizacional, pues este se construye desde el conocimiento compartido, el liderazgo participativo y la mejora continua. En ese sentido, los programas de PIC deben responder a estrategias formales e intencionadas que fortalezcan la identidad organizacional, reduzcan la rotación y potencien el aprendizaje organizacional. El conocimiento debe gestionarse como un recurso estratégico, por lo cual las instituciones deben construir una cultura de aprendizaje constante. Finalmente, desde la perspectiva de Pérez y Rodríguez (2021), es fundamental aplicar teorías de la gestión del talento humano que permitan evaluar continuamente el impacto de estos programas sobre el clima organizacional y el logro de los objetivos institucionales.

## **Marco Legal**

El marco legal que sustenta esta investigación está basado en diversas normativas nacionales e institucionales que establecen las obligaciones y lineamientos que deben seguir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia respecto a la gestión del talento humano. Con estas disposiciones normativas se busca garantizar la calidad, seguridad y humanización de los servicios prestados, en concordancia con los principios de eficiencia, equidad y pertinencia del sistema de salud colombiano.

### **Resolución 3100 de 2019 – Ministerio de Salud y Protección Social**

En esta resolución se estipulan una serie de procedimientos y condiciones que se deben tener en cuenta en los servicios de salud en Colombia. Como parte fundamental en uno de sus apartados obliga a las IPS a contar con planes documentados de inducción, capacitación y entrenamiento del personal, donde se garantice que el talento humano conozca y apropie correctamente los protocolos institucionales, normas técnicas y políticas de seguridad del paciente, y así cumplir con las normativas y garantizar un buen servicio. (Resolución 3100 de 2019)

### **Resolución 3100 de 2019 – Sistema General de Seguridad Social en Salud**

Esta ley crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia y establece como principio rector la calidad en la atención, lo que implica que el personal de salud debe estar adecuadamente preparado, capacitado y actualizado para prestar servicios seguros y efectivos a los usuarios del sistema. (Resolución 3100 de 2019)

Uno de los aspectos más importantes de esta ley es el valor y su enfoque en los principios de universalidad, equidad y calidad. Estos valores aportan a los profesionales en formación o en

ejercicio, a comprender la importancia que él tiene el servicio de salud el cual no debe ser un privilegio de unos pocos, sino un derecho esencial de todos. En especial, la universalidad busca que ninguna persona quede por fuera del sistema, sin importar su situación económica, lo cual refleja un compromiso social muy fuerte del Estado.

### **Ley 1438 de 2011 – Reforma del Sistema de Salud**

La Ley 1438 establece un modelo de atención centrado en la atención primaria en salud y la humanización de los servicios, reforzando el papel del talento humano como eje fundamental del sistema. Esta ley hace énfasis en la necesidad de fortalecer los procesos de formación continua y actualización del personal de las IPS.

Uno de los aspectos que se resalta es que esta ley promueve un modelo de atención centrado en la persona y en la familia, y no solo en la enfermedad. Sino en la importancia de preparar al talento humano en salud no solo con conocimientos técnicos, sino también con un profundo sentido de empatía, responsabilidad social y sensibilidad frente a las realidades de los usuarios. (Ley 1438 de 2011)

### **Decreto 1011 de 2006 - Por el Cual se Reglamenta la Habilitación de los Servicios de Salud**

Este decreto establece las condiciones de habilitación para las IPS, en las que se incluyen los requisitos mínimos que deben cumplir las instituciones para ofrecer servicios de salud con calidad. Uno de los aspectos clave en este reglamento es la necesidad de personal capacitado y entrenado, lo cual es fundamental para asegurar que el personal esté calificado y pueda brindar servicios de acuerdo con los estándares establecidos. (Decreto 1011 de 2006)

### **Ley 1562 de 2012 - Por la Cual se Modifican y Adicionan Normas Sobre Riesgos Laborales**

La Ley 1562 de 2012 regula el sistema de riesgos laborales en Colombia y establece la obligación de las empresas de garantizar la seguridad y bienestar de sus empleados. Además de

la formación técnica y de servicios, también es esencial que el personal de las IPS reciba capacitación sobre salud y seguridad en el trabajo, para prevenir accidentes laborales y garantizar su bienestar físico y mental. Esta ley también establece la responsabilidad de las instituciones de salud en la promoción de la salud laboral. (Ley 1562 de 2012)

### **Resolución 1445 de 2014 - Por la Cual se Establecen las Condiciones de Habilitación y Funcionamiento para las IPS**

Esta resolución establece los requisitos específicos para la habilitación y el funcionamiento de las IPS, haciendo énfasis en la capacitación continua del personal. Es importante que las IPS implementen programas de formación permanente para su personal asistencial y administrativo, especialmente en áreas relacionadas con la atención al cliente, calidad de servicio y manejo de situaciones de emergencia.

Estas normas respaldan la necesidad de implementar un programa de PIC dentro de la IPS Crear Más Vida, no solo como un requisito legal, sino como un compromiso ético hacia la mejora continua y el bienestar tanto de los trabajadores como de los usuarios. (Resolución 1445 de 2014)

## Metodología

La metodología adoptada para esta propuesta de investigación es de tipo cualitativo-descriptiva, con enfoque aplicado. Se basa en un análisis diagnóstico de la situación actual de la IPS Crear Más Vida en relación con la gestión de talento humano, especialmente en los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento.

Por consiguiente, observamos la implícita ejecución de una pre-fase que se gestiona en concordancia de la correcta recolección de información por parte de los investigadores determinados para la consecución de esta etapa que sirve como un génesis de toda la metodología de la investigación, es así que se enmarcan diferentes actividades tendientes a producir información como son las entrevistas, entrevistas estructuradas, recolección en bases de datos selectivas, el estudio de artículos relacionados modernos con base en la justificación de atención en servicios de salud tanto finalmente la relación de lecciones aprendidas para la mejora continua del tema principal de esta investigación, lo que permitió identificar falencias estructurales y operativas que afectan la adaptación y el desempeño del personal. (Ver Anexos del 1 al 9)

Posterior a la pre-fase, la propuesta del PIC se desarrollará en tres fases: diseño, implementación y evaluación.

Abordando inicialmente en la metodología una Fase 1 Revisión documental y legal; en este caso se analiza todo el archivo existente la IPS, como informes de revisión de atención y recomendaciones externas e internas a la misma, dentro del marco de la normatividad vigente, se inspecciona en norma las exigencias descritas ceñido a las necesidades de problemáticas anteriores, gracias a el acceso otorgado por parte de la empresa fue posible realizar esta revisión por medio de Google Drive. (ver anexo 10 y 11)

Posterior se comprende el concepto de Fase 2 Necesidades y capacitación; allí se estandarizan entrevistas estructuradas y semiestructuradas en todos los campos de acción de la IPS, esto dirigido a conocer la satisfacción del cliente interno, su conocimiento y destrezas profesionales. También se observa oportuno medir por la matriz DOFA las cualidades y competencias del talento humano como su atención.

Además de conocer dentro de una tercera fase de la metodología Fase 3 La Definición de Objetivos y Alcance; aplicar mesas de trabajo de tipo ejecutivo con el planteamiento de objetivos, planes de desarrollo del proyecto, determinando funciones claras sobre las actividades a realizar durante la investigación.

### **Población**

El personal de la IPS Crear Más Vida, tanto administrativo como asistencial (médicos, enfermeras, personal de apoyo, etc.).

### **Muestra**

Debido a la naturaleza cualitativa de la investigación, no se requerirá una muestra representativa estadística, sino una selección intencional de participantes que puedan ofrecer una visión rica y variada sobre los procesos de inducción y capacitación.

## Resultados

Podemos establecer pautas sobre los probables resultados obtenidos de carácter directo, como son que dentro del programa de inducción, capacitación y entrenamiento se fomenta la implementación de módulos teórico prácticos dentro de los medios médico, administrativo y asistencial mas alineados a la cultura institucional.

La compensación de incentivos como carácter complementario reconociendo el compromiso del grupo y el esfuerzo de quien se destaque, además que materiales y herramientas se creen como parte de presentaciones, talleres y seguimiento al plan aplicado por parte del personal que será capacitado como fase de ejecución en un 90%, dejando como fin del resultado directo la evaluación del proceso de forma posterior.

Por consiguiente, es oportuno abordar los resultados de carácter capital humano en cuanto a que se reduzcan las dinámicas de rotación de los cargos, que se amplifique la motivación en el personal por esa misma razón al brindar estabilidad dentro del mismo, concluyendo que se evidencia la mejora de ambiente de grupo por el contexto individual.

Es donde la adaptación del personal y el nuevo capital humano termina siendo beneficiado por la procura al momento de capacitar correctamente a quienes condicionan la evaluación del servicio prestado, siendo probable que mejore el sentido y cultura de la empresa de los colaboradores.

Siendo pilar característico de los resultados la agenda humanista para todos los intervinientes en la atención de la IPS, conllevando la condición de organización.

## Conclusiones

Es oportuno indicar que el fortalecimiento de este tipo de procesos de capacitación son relevantes a mediano y largo plazo, toda vez que surgen documentos específicos donde se condiciona y funciona como guía el deber ser de las metodologías prácticas al momento de abordar la llegada de nuevo capital humano al grupo de trabajo, siendo más específico del personal nuevo, aquel que cumple con funciones distintas a las que venía desempeñando anteriormente o por consiguiente como toda institución, empresa o ente jerarquizado las nuevas condiciones de versatilidad que debe tener aquella persona al ocupar nuevos cargos de mayor responsabilidad dentro de la organización.

Es determinante que se tengan acervos de lecciones aprendidas como medio documental por parte de las experiencias vividas por personal que cuenta con un tiempo mayor a 6 meses en la organización y que converge efectivamente con el capital humano del grupo de trabajo, por la referencia específica de el hacer, saber hacer y el ser como postulados relevantes para los miembros antiguos y nuevos hacia donde se enfoca relativamente esta mejora del proceso de inducción.

Por consiguiente y basados en el trabajo desarrollado hasta el momento 3 como fase intermedia de evaluación de nuestro producto entregable, es imperativo consultar las expectativas del cliente interno, la aprobación positiva del externo y la consolidación de eventos que hoy en día confluyen en la relación de buen servicio con módulos de entrenamiento y capacitación efectiva.

## Recomendaciones

Es importante que la atención se edifique en los lineamientos de humanización, dentro del marco posible y que sea activa en referencia a las necesidades del cliente externo, ya que por experiencia en las diferentes entidades del servicio de salud tipo IPS en salud a nivel país este tipo de servicio se termina por enajenarse de las propias condiciones humanas.

Por lo tanto, en consideración a las diferentes acciones encaminadas a mejorar aspectos del proceso es necesario que a corto, mediano y largo plazo se estandaricen procesos de evaluación en relación a las lecciones aprendidas durante el mismo.

Es así que las contribuciones admitidas por los intervinientes en el proceso se deben mantener bajo un archivo de consolidación de resultados, en razón de no ser la única medida para los procesos, ya que se pueden tener diversas formas de complementar esta recomendación como lo son los acervos de prueba, archivo, experiencias vividas, lecciones aprendidas y proyección de resultado.

Apoyados en las teorías de cadenas de resultados, supuestos y factores contextuales o mecanismos de cambio para el factor de cambio, es implícito reconocer que en el futuro nuevas ideas de medición y evaluación se pueden integrar a los mecanismos de consolidación de resultados, siendo necesario realizar un análisis introspectivo del resultado en contexto con variables que puedan influir sustancialmente los resultados.

Finalmente, las recomendaciones de acuerdo a los antecedentes propios de la presente investigación complementan el análisis de los resultados, toda vez que se sustraen idea y conocimientos modernos aplicados a la presente investigación en correlación al estándar innovador del mercado actual del nicho de interés.

## Bibliografía

- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.148, 23 de diciembre de 1993.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011 por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 47.957, 19 de enero de 2011.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41355>
- Ley 1562 de 2012 - Gestor Normativo. (2011, julio).  
 Gov.co.<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365>
- Martínez, L. (2024, abril 28). Qué significan los logros de una IPS en Colombia. Centro de Altos Estudios Inmobiliarios.  
[https://centrodealtosestudiosinmobiliarios.com/que-significan-los-logros-de-una-ips-en-colombia/?expand\\_article=1](https://centrodealtosestudiosinmobiliarios.com/que-significan-los-logros-de-una-ips-en-colombia/?expand_article=1)
- Ministerio de salud y de protección social. Decreto número 1011 de 2006. (03 de abril de 2006).  
 Gov.co.[https://www.minsalud.gov.co/normatividad\\_nuevo/decreto%201011%20de%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/decreto%201011%20de%202006.pdf)
- Ministerio de salud y Protección Social (25 de noviembre de 2019). Resolución 3100 de 2019  
 Gov.co.[https://www.minsalud.gov.co/normatividad\\_nuevo/resoluci%C3%B3n%20no.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/resoluci%C3%B3n%20no.%203100%20de%202019.pdf)

Ministerio de salud y protección social. Resolución número 1445 de 2006. (mayo 08 de 2006).

Gov.co.[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf)

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). Principales teorías de la Gestión del Talento Humano.

[Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>

Torres Flórez, D., Espejo Cortes, K., & Pérez Paredes, A. (2019, 11 julio). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencio,

Meta – Colombia. Dialnet.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7008904>

## Apéndices

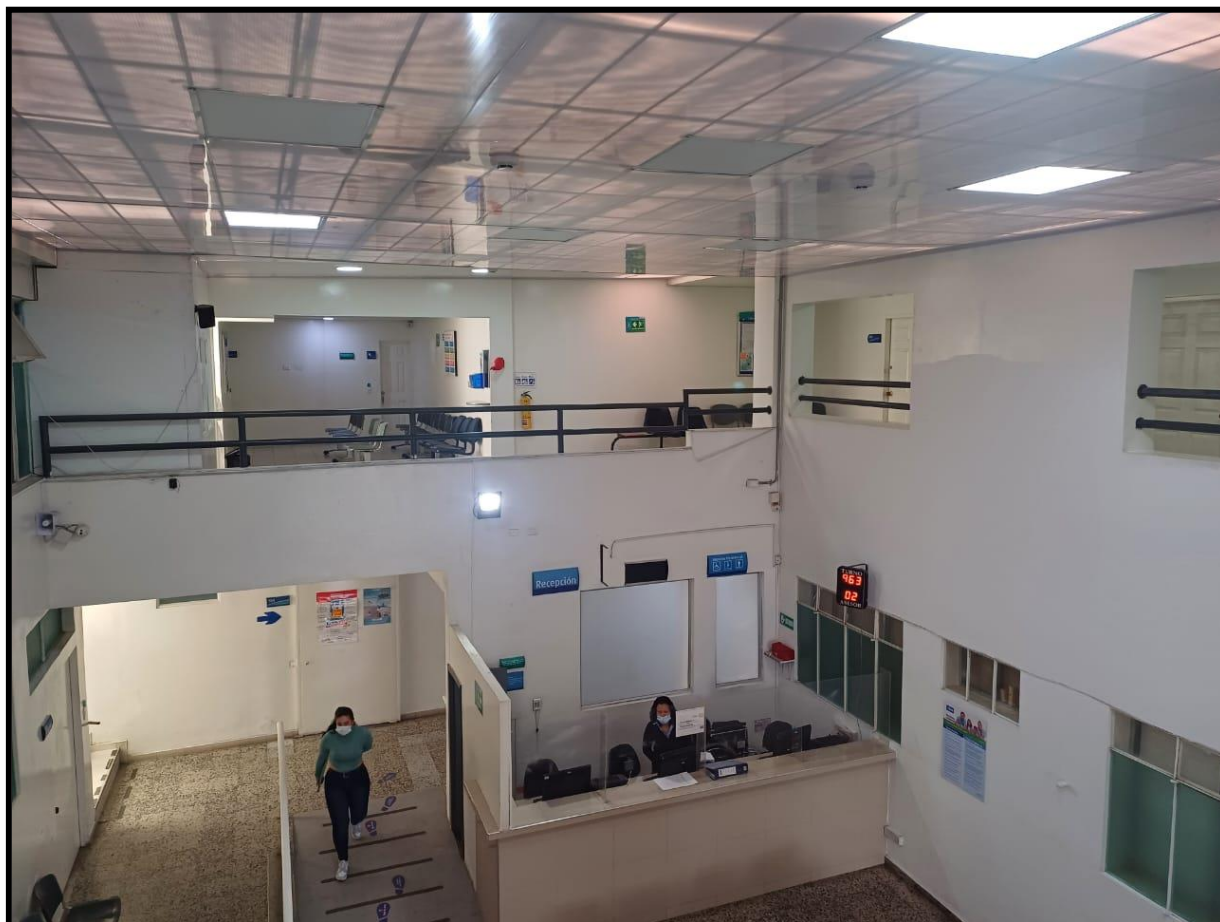
### Apéndice A

*Fachada Instalaciones IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



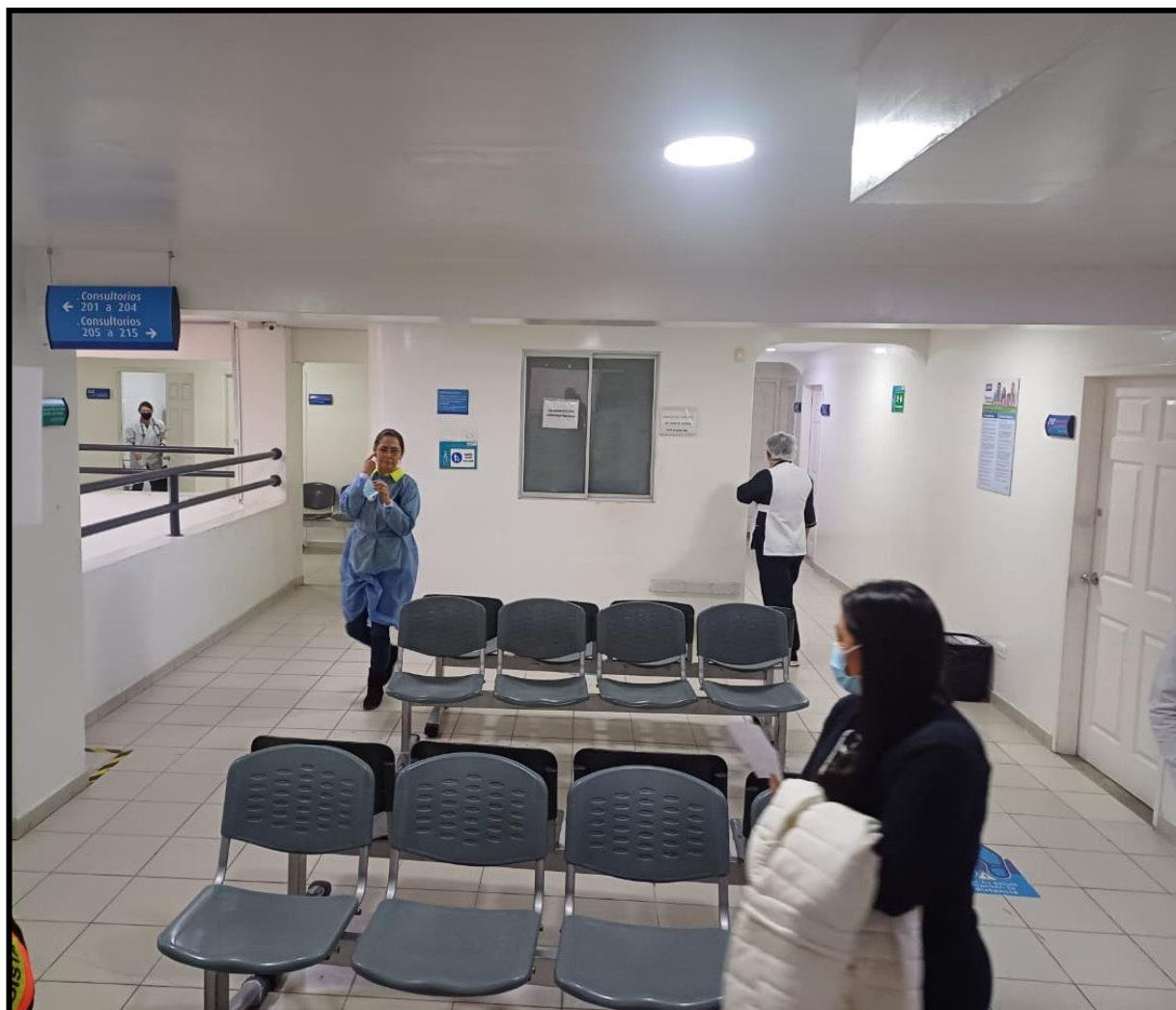
## Apéndice B

*Instalaciones Primer Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



## Apéndice C

*Instalaciones Segundo Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



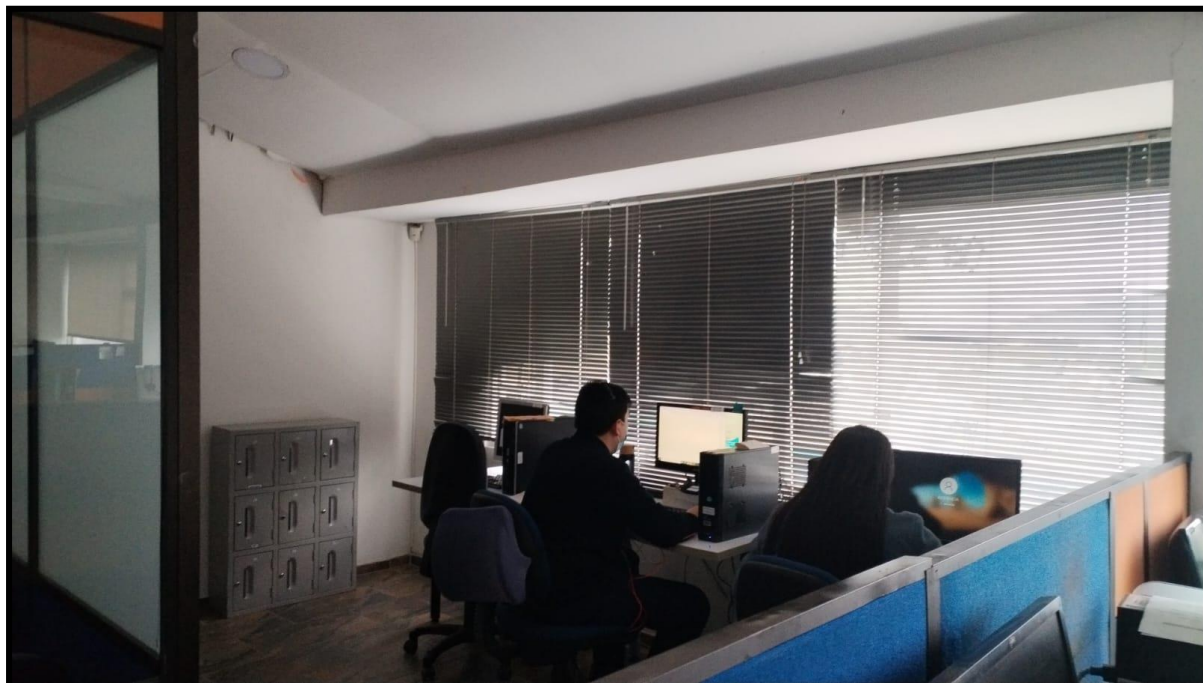
## Apéndice D

*Instalaciones Tercer Piso IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



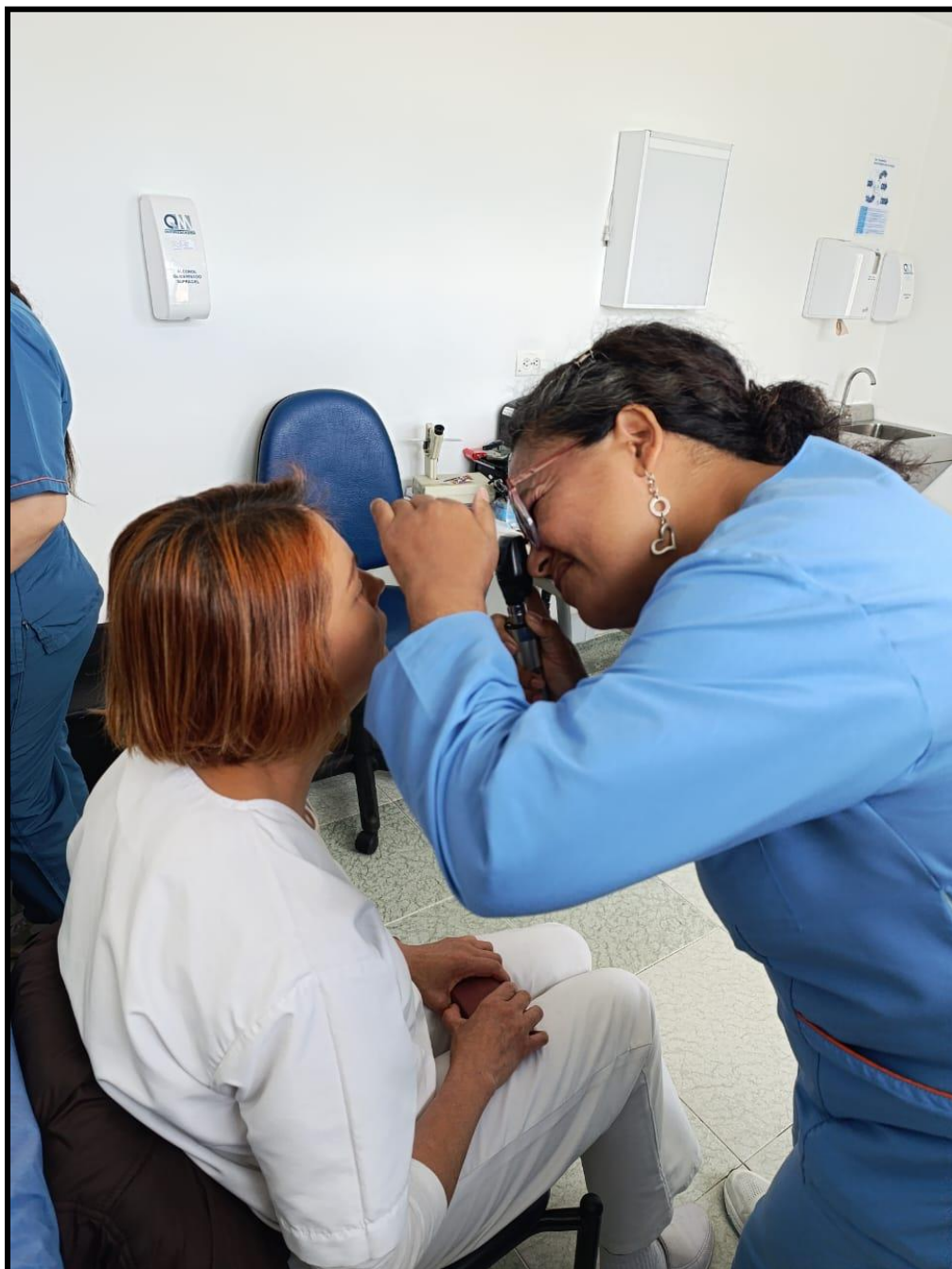
## Apéndice E

*Instalaciones Área Administrativa IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



**Apéndice F**

*Instalaciones Área Médica Asistencial IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



## Apéndice G

*Instalaciones Área Enfermería Asistencial IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



## Apéndice H

*Instalaciones Área Odontológica IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



























## Apéndice I

*Actividad Entrevistas y Recolección de Datos IPS Crear más Vida Zipaquirá Centro. Etapa de Pre-Fase*



## Apéndice J

### Revisión Documental y Legal Fase 1

Nombre	Propietario	Última ...	↓	Tamaño de a	⋮
 1. GESTIÓN DE PROCESOS	 Soporte It	4 jun 2025	—	—	⋮
 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	 Soporte It	6 dic 2024	—	—	⋮
 4. GESTION DOCUMENTAL	 Soporte It	12 sept 2024	—	—	⋮
 2. GESTION PUBLICA	 Soporte It	6 jun 2024	—	—	⋮
Nombre	Propietario	Última ...	↓	Tamaño de a	⋮
 1.1.3.10 Organigrama	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.9 Listado de Personal	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.8 Programa de Bienestar	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.6 Evaluacion de Clima Organizacional	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.4 Induccion al cargo	 yo	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.3 Procedimientos	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.2 Procesos	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮
 1.1.3.1 Formatos	 Soporte It	13 sept 2021	—	—	⋮