

Inducción y entrenamiento del personal, con la finalidad de fortalecer, estructurar el servicio y la calidad de este, brindado por la empresa CEAD S.A.S en el departamento de Putumayo durante el año 2023

José Luis Domínguez Erazo

Brayan Stiven Garaviño García

Claudia Liliana Melo Sotelo

Maira Liced Castillo Oviedo

Esneider Sánchez

Asesora

Adriana Maribel Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración De Empresas

2023

Dedicatoria

Este trabajo de dirección, planificación y organización del talento humano está dedicado a todas

aquellas personas excepcionales que forman parte de este diplomado. Su compromiso, dedicación y habilidades, las cuales, son el motor que impulsa a obtener un éxito continuo.

Por último, pero no menos importante, dedicamos este trabajo a nuestras familias y seres queridos, cuyo apoyo inquebrantable nos ha permitido dedicarnos a este importante trabajo. Su paciencia y amor son nuestra fuente de fortaleza.

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por brindarnos el don de la vida cada día, como también, el permitirnos haber llegado hasta este punto, el cual, es muy significativo para nuestra formación profesional. Ya que nos permite descubrir, desarrollar y nutrir el potencial de cada uno de los miembros de este proyecto.

Extendemos nuestro agradecimiento a la Clínica CEAD SAS, por dejarnos enfocar este proyecto para mejorar y fortalecer la dirección de talento humano en los procesos de entrenamiento e inducción de los colaboradores. De igual manera, agradecemos a la tutora cuya orientación y sabiduría nos guiara en un camino de mejora continua, sus observaciones nos permiten lograr un excelente aprendizaje en la gestión de recursos humano.

Con gratitud y determinación.

Resumen

El Centro Especializado de Alta Tecnología en Imágenes Diagnósticas S.A.S. brinda servicios óptimos de gran calidad desde hace 13 años en el departamento de Putumayo, cuenta con una atención integral oportuna y accesible, que vela por la seguridad, el bienestar y la salud de los pacientes, ofreciendo calidad y acompañamiento en los procesos médicos que pudiesen necesitar, sin embargo, varios pacientes y clientes, han mostrado su descontento con la entidad, no por los servicios si no por la atención y el personal de trabajo.

Con esto en mente se hace necesario indagar sobre cuál es el problema que afecta el servicio y molesta a los interesados en adquirirlo, para tomar las acciones que hagan falta y así evitar que vuelva a suceder, con esto en mente y teniendo en cuenta que el problema se enfoca en el personal y su atención y no en algún ítem del portafolio de servicios, se plantea realizar un proyecto de investigación enfocado en identificar los problemas en la atención prestada, analizar las capacidades, forma de trabajar y comportamiento del personal, para con esto hacer los respectivos planes de capacitación, rotación de personal, análisis del área de RRHH y su capacidad para contratar personal adecuado, además de un plan de acción, posiblemente con incentivos, que pueda motivar a los trabajadores y permita así que desempeñen de mejor forma su labor.

Palabras clave: Capacitación, RRHH, Atención al cliente, Salud, Imágenes Diagnósticas.

Abstract

The Specialized Center for high technology in diagnostic images CEAD S.A.S., has been providing optimal services, high-quality for 13 years in the department of Putumayo, has timely and accessible comprehensive care , which ensures the safety, well-being and health of patients, offering quality and support in the medical processes they may need, however, several patients and clients have shown their dissatisfaction with the entity, not because of the services but because of the care and the work staff.

With this in mind, it is necessary to investigate the problem that affects the service and bothers those interested in acquiring it, to take the actions that are necessary and thus prevent it from happening again, with this in mind and taking into account that the problem focuses on the staff and their attention and not on any item in the service portfolio, it is proposed to carry out a project research focused on identifying problems in the care provided, analyzing the capabilities, way of working and behavior of the staff, in order to make the respective training plans, as well as an action plan, possibly with incentives, that can motivate workers and thus allow them to perform their work better.

Keyword: Training, HR, Customer Service, Health, Diagnostic Images.

Tabla de contenido

Introducción	10
Planteamiento del Problema	11
Justificación de la Investigación	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Antecedentes del Problema	14
Marco Teórico	15
Marco Legal	17
Metodología de Investigación	20
Resultados	22
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias Bibliográficas	31
Apéndices	33

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Datos utilizados para la metodología</i>	21
------------------------------------------------------------------	----

Lista de figuras

Figura 1	<i>Obtención de reconocimiento por cada meta obtenida.....</i>	22
Figura 2	<i>Obtención de si recomendaría trabajar en la empresa.....</i>	23
Figura 3	<i>Obtención de estar a gusto con las horas de trabajo.....</i>	23
Figura 4	<i>Obtención de si el personal cuenta con oportunidades de progreso y desarrollo</i>	24
Figura 5	<i>Obtención de su relación con su supervisor y/o jefe inmediato.....</i>	24
Figura 6	<i>Obtención de relación con el personal en otras áreas de la empresa</i>	25
Figura 7	<i>Obtención de si comunican las decisiones y otros asuntos que lo involucran.....</i>	26
Figura 8	<i>Obtención de cómo se siente con el cargo que ocupa en la empresa</i>	26
Figura 9	<i>Obtención de cómo se siente con el nivel de exigencia por parte de su superior</i>	27
Figura 10	<i>Obtención si considera que en la empresa se trabaja en equipo</i>	27
Figura 11	<i>Obtención de si cuenta con acceso a programas de capacitación.....</i>	28

Lista de apéndices

Apéndice A *Encuesta de Clima Organizacional* 33

Introducción

La evaluación del proceso de capacitación, entrenamiento y plan de inducción son esenciales para garantizar que una organización esté proporcionando a sus empleados la experiencia y conocimientos requeridos para ejercer de manera efectiva los roles que le asignen. Esta evaluación permite a la empresa medir el éxito de sus esfuerzos de desarrollo de talento y realizar los ajustes necesarios para mejorar la efectividad del programa.

La importancia de estos procesos de evaluación, destacando cómo la capacitación y el progreso de los colaboradores son elementos claves para el éxito organizacional en un mundo empresarial que cambia continuamente. Además, la evaluación de estos programas puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora y optimización.

La dirección de recursos humano, trabaja en conjunto con el enfoque en la selección, contratación y vinculación del personal. En la empresa en la cual estamos desarrollando el trabajo, buscamos fortalecer los procesos para que se realice una inducción y un entrenamiento mejor. Todo esto, con el fin de brindar una excelente calidad, en la realización e intervención de los procesos a los pacientes. Para de esta forma, lograr la satisfacción de cada uno de ellos por los servicios prestados en procedimientos de ayudas diagnósticas. Partiendo de esto, es que se pretende realizar un buen reclutamiento de personal y selección del mismo, para contar con el mejor equipo profesional y capacitado en dichos aspectos.

Planteamiento del Problema

La empresa se ha destacado por su excelente servicio y por su equipo de profesionales, lo cual le ha permitido mantener su trayectoria; pero, es importante reconocer que la Clínica Centro Especializado de Alta Tecnología en Imágenes Diagnosticas S.A.S. debe de reforzar y mejorar en el tema de inducción y entrenamiento a la hora del ingreso de nuevo personal, de tal forma que esto a su vez permita mantener su nivel y también tener una mejora en cada uno de los procesos que se brindan. Esto, con el fin de siempre obtener comentarios positivos de parte de sus pacientes. Debido a que se han presentado quejas y reclamos, por brindar información errónea en los procesos, que deben realizar los pacientes previamente a los exámenes de ayudas diagnósticas.

Justificación de la Investigación

La compañía se ha destacado por brindar un excelente servicio a sus pacientes, por contar con un muy buen equipo de trabajo, son comprometidos con sus pacientes y empleados, han generado crecimiento a través del tiempo, pero se conoce un déficit el cual está ocasionando inconvenientes por falta de capacitar y realizar una buena inducción a los nuevos empleados, por tanto se han evidenciado ciertos disgustos por parte de algunos de los pacientes que ingresan al establecimiento, de tal manera que se busca generar que la persona encargada en hacer el reclutamiento y el proceso en general también brinde la capacitación y el acompañamiento para que así los empleados brinden el mejor servicio de manera eficaz.

Las organizaciones dependen en gran medida del personal para alcanzar los objetivos y tener éxito. Un proceso de inducción y entrenamiento efectivo es crucial para asegurar que los colaboradores obtengan las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar sus labores de manera competente. La mejora de estos procesos es vital para maximizar el rendimiento de los colaboradores y en última instancia, el éxito de la empresa. Ya que, los procesos de inducción y entrenamiento deficientes pueden llevar a una alta rotación de personal, debido a que los empleados pueden sentirse desmotivados o incapaces de cumplir con sus responsabilidades.

Por lo tanto, la mejora de estos procesos puede ayudar a retener a los empleados talentosos, y a su vez no se tendrán costos adicionales para la empresa en términos de contratación y formación de nuevos empleados. Al mejorar estos procesos, se pueden reducir costos y optimizar la inversión en recursos humanos.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un programa de capacitación, que permita mejorar la adaptación, desempeño, desarrollo de nuevas habilidades y destrezas de los empleados de CEAD S.A.S.

Objetivos Específicos

Analizar falencias en los procesos de recursos humano y en cada uno de los procesos y procedimientos existentes.

Establecer un programa de capacitación a cada uno de los procesos, para poder suplir las necesidades de los clientes externos e internos por medio de los colaboradores.

Fortificar la capacidad individual y colectiva, aportando habilidades, actitudes y conocimientos, para mejorar el desempeño laboral y lograr los objetivos corporativos.

Antecedentes del Problema

La compañía se ha destacado por brindar un excelente servicio a sus pacientes desde la creación de la misma, de igual forma, por contar con un muy buen equipo de trabajo eficiente y capaz. Por otra parte, también son muy comprometidos con sus pacientes y colaboradores, por lo cual, se ha venido generando crecimiento continuo y positivo a través del tiempo, pero se conoce y se tiene un déficit muy marcado, el cual está ocasionando unos inconvenientes por falta de capacitación, entrenamiento e inducción a los nuevos colaboradores.

Por lo tanto, se han evidenciado ciertos disgustos por parte de algunos de los pacientes que ingresan y toman los servicios del centro de diagnóstico. Por todas y cada una de estas razones, es que se busca que la persona encargada en hacer el reclutamiento, entrenamiento e inducción, capacite y brinde un acompañamiento constante, para que los colaboradores brinden el mejor servicio y den un valor agregado, buscando ser competitivos frente a otras compañías mediante la calidad del servicio y un excelente manejo del talento humano.

Marco Teórico

La inducción y entrenamiento que se realiza a los colaboradores es esencial, debido a que le permite conocer la información más relevante de la organización y pueda estar seguro de la manera en que se debe realizar las actividades, permitiéndole generar también una buena productividad en la organización.

Según Dessler & Varela Juárez (2011) “La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía” (p.137).

Hay teorías en las que nos hemos fundamentado para proponer algunas mejoras a los errores evidenciados en el enteramiento e inducción de la Clínica CEAD S.A.S.

Teoría de las Relaciones Humanas

Diseñada por Elton Mayo, influenciado por los Hawthorne Studies, haciendo énfasis en cuán importante es la parte humana en una organización. La teoría sostiene que las personas son motivadas por factores sociales y emocionales, además de los incentivos financieros. Se enfoca en la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de los empleados para mejorar su rendimiento y su compromiso. Es allí donde se conoció que la productividad de los colaboradores solamente no tiene que ver con sus habilidades físicas, ya que también, tiene una influencia considerable las relaciones sociales con los superiores y compañeros. Por ende, es esencial para la empresa esta teoría en el proceso de inducción porque se busca que los empleados se adapten y se integren de forma ligera y eficaz en su campo laboral.

Teoría de la Cultura Organizacional

A partir de la teoría de Edgar Shein, basado en las reglas de juego, valores, ambiente, comportamientos, filosofía, normas y valores, que en cierto momento se ejecutaron al procurar disminuir la ansiedad, cuando el empleado afrontaba situaciones o problemas que lo perturbaban. Lo que permitió que fueran identificar y validar estas acciones para solucionar situaciones complicadas y por ende siguieron compartiéndolas al personal nuevo que ingresaba a la organización, para saber cómo se deberían defender ante las dificultades que se presentaban. Motivo por el que, dicha teoría se tomó en cuenta en los procesos de inducción de personal, con el fin de ver la importancia del aprendizaje positivo, la fácil adaptación del empleado y dar a conocer toda información acerca de la organización, en la cual comenzara a prestar sus servicios y así disminuir la ansiedad al encontrarse en situaciones difíciles o inesperadas al momento de estar ejecutando sus actividades diarias.

Teoría de la Estructura Organizacional

Esta teoría es elaborada por Henry Fayol, al interior de la teoría clásica de administración. La cual, consistía determinar y analizar cuáles serían los cargos o funciones necesarios en una empresa, para ser eficientes y lograr los objetivos. Por tal motivo, es fundamental esta teoría en el diseño del proceso de entrenamiento e inducción, ya que es importante conocer y analizar la estructuración organizacional de la compañía, que cargos existen, las líneas de mando y el orden jerárquico. con el fin de que el empleado nuevo identifique y conozca cómo es la estructuración de la organización, el cargo entra a ejercer o ascenso, el departamento o área que pertenece y quien serían sus superiores o jefe inmediato.

Marco Legal

Norma ISO 9001:2015

Busca brindar un certificado de calidad en la organización, al analizar sus procesos, sistemas de producción, uso de recursos y demás aspectos de interés, con el fin de mejorar la eficacia, la gestión, la estructura, el rendimiento y con esto poder retroalimentar a la empresa; para conseguirlo se hace uso de auditorías y análisis internos de cada área, que permitan encontrar las fuentes de los problemas, los cuales al ser arreglados, le permiten a la empresa obtener la certificación mencionada y así demostrar a los clientes que los procesos, los sistemas, el producto, la atención y el servicio son de buena calidad.

Ley 23 de 1981

Artículo 51

El texto del Certificado Médico será claro, preciso, ceñido estrictamente a la verdad y deberá indicar los fines para los cuales está destinado (ley 23 de 1981)

Aunque no se maneje expresamente el certificado, se entiende que la ley promueve la verdad y transparencia en el momento de entregar resultados médicos, pues estos son de gran importancia para el paciente.

Ley 1480 de 2011

Artículo 1°. Principios generales.

Tiene el objetivo de amparar y proteger los intereses, la dignidad y el libre ejercicio del cliente al momento de ejercer su papel como consumidor.

Ley 1636 de 2013

Artículo 41.

La capacitación para la inserción laboral es el proceso de aprendizaje que se organiza y ejecuta con el fin de preparar, desarrollar y complementar las capacidades de las personas para el desempeño de funciones específicas. El aprendizaje se basa en la práctica y habilita al aprendiz para el desempeño de una ocupación, su diseño es modular y basado en competencias laborales”.

Decreto 1072 de 2015

Artículo 2.2.6.2.4.4

Capacitación laboral: Proceso por medio del cual se adquieren conocimientos, destrezas o habilidades y actitudes para el desempeño en una determinada actividad empresarial. Comprende el conjunto de actividades funcionales e integrales cuyo propósito es satisfacer adecuada y oportunamente las necesidades específicas de desarrollo, complementación y perfeccionamiento de las competencias laborales que requieren los trabajadores.

Todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa debe tener una inducción al SG-SST (artículo 2.2.4.6.11)

Participar en las actividades de capacitación en una responsabilidad de todos los trabajadores (artículo 2.2.4.10)

Ley 734 de 2002

Artículo 33. Derechos.

3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

Artículo 34. Deberes

40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función

Decreto 1567 de 1998

Artículo 7. Programas de Inducción y reinducción.

Cada entidad debe contar con planes de inducción y reinducción que faciliten la integración de nuevos empleados a la organización.

Artículo 11. Obligaciones de las entidades.

Las empresas deben identificar las necesidades de capacitación de cada área por medio de instrumentos técnicos que puedan encontrar deficiencias, contar con el presupuesto y la planeación necesarias para llevar a cabo la capacitación, además de incorporarlas al reglamento interno, programarlas en un periodo de tiempo ideal para los trabajadores, asegurar su participación y contar con la participación de órganos del estado o en su defecto informarle del proceso a la Escuela Superior de Administración Pública y al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 12. Obligaciones de los empleados con respecto a la capacitación.

Los empleados también tienen obligaciones en un proceso de capacitación, las principales son participar y asistir en las capacitaciones, programas de inducción o reinducción y utilizar los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, también identificar las necesidades que existan en su cargo, para así plantear y estructurar nuevas capacitaciones.

Metodología de Investigación

Hace referencia a como el investigador va a realizar de forma metódica un estudio, buscando certificar unos resultados viables y confiables, que ayuden alcanzar todas las metas y objetivos que se trazan mediante esta exploración que se ejecutara.

La metodología de investigación es la técnica más utilizada para solucionar un problema de investigación. Debido que esta, reúne y recopila datos, utilizando distintas técnicas. Por lo tanto, facilita la lectura de todos los antecedentes y es fácil de concluir sus resultados de investigación.

El tipo de investigación es descriptiva porque se busca especificar las características y propiedades que permitan obtener información necesaria para identificar la causa del problema. El método de la investigación es cuantitativo pues podemos obtener información concreta y confiable, posteriormente la fuente y/o técnica de recolección de información que se ejecuta es la encuesta ya que nos permite tener un mayor acercamiento al problema, es importante indagar y conocer a cada empleado, analizando su conducta, conocimientos, capacidades, habilidades, forma de trabajar y comportamiento del personal.

Cabe destacar que en la investigación participaran los empleados de la empresa CEAD SAS, en donde interviene personal administrativo y asistencial. Para llevar a cabo esto, es necesario calcular la muestra mediante la siguiente formula.

Total, de empleados: 47

Tabla 1*Datos utilizados para la metodología*

N	47
Z	1,96
e	5%
P	0,9
q	0,1
n	35

Nota: Esta tabla muestra las variables para determinar el número de encuestados.

$$n = \frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{47 * (1,96)^2 * 0,9 * 0,1}{(0,05)^2(47 - 1) + (1,96)^2 * 0,9 * 0,1}$$

$$n = \frac{47 * 3,84 * 0,9 * 0,1}{0,0025 * 46 + 3,84 * 0,9 * 0,1}$$

$$n = \frac{16,24}{0,4606}$$

$$n = 35$$

El total de empleados al que se le aplica la encuesta es a **35**.

Resultados

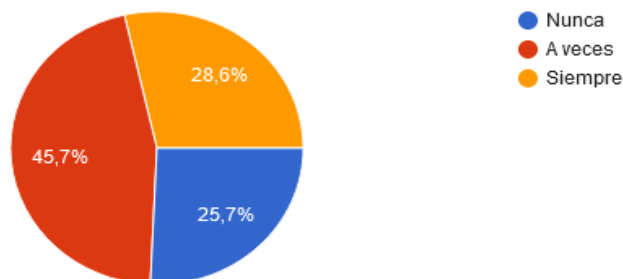
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que en la empresa CEAD S.A.S. debe de mejorar y fortalecer el trabajo en equipo, las capacitaciones, el reconocimiento a los empleados por sus funciones destacadas, la relación entre supervisor y empleados; con el fin de que al corregir cada uno de estos aspectos tendremos una empresa mejor organizada y con excelentes resultados, mejorando los procesos, procedimientos e información para brindar a los clientes, a fin de lograr las metas que tiene la compañía.

Figura 1

Obtención de reconocimiento por cada meta obtenida

1. ¿Tienes reconocimientos por cada meta obtenida?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

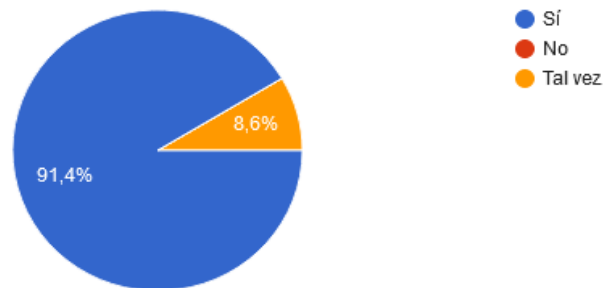
Se puede apreciar un 45.7% de empleados que sienten a veces ser reconocidos por cumplir con los requerimientos mensuales, un 28.6% mencionan que siempre obtienen reconocimiento por lograr la meta y un 25.7% dicen que nunca les han hecho un reconocimiento por la meta obtenida.

Figura 2

Obtención de si recomendaría trabajar en la empresa

2. ¿Le recomendaría trabajar en la empresa a un amigo?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

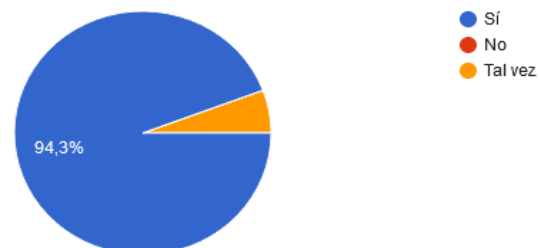
El 91.4% de los encuestados recomendarían trabajar en la Clínica CEAD SAS, pero también se puede apreciar que hay un 8.6% que tal vez recomendarían trabajar en la empresa.

Figura 3

Obtención de estar a gusto con las horas de trabajo

3. ¿Estás a gusto con las horas de trabajo?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

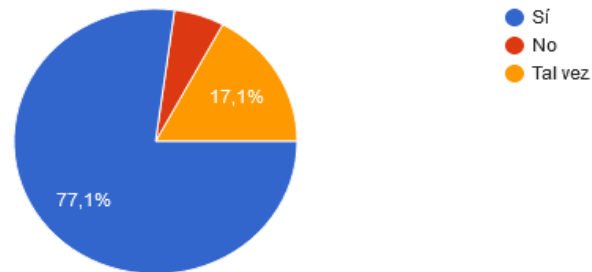
Hay un porcentaje alto de empleados que sienten estar a gusto con las horas que trabaja, ya que la opción si tiene un 94.3% y solo el 5.7% de empleados no se sienten conformes con las horas que labora.

Figura 4

Obtención de si el personal cuenta con oportunidades de progreso y desarrollo

4. ¿Cuenta con oportunidades de progreso y desarrollo?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

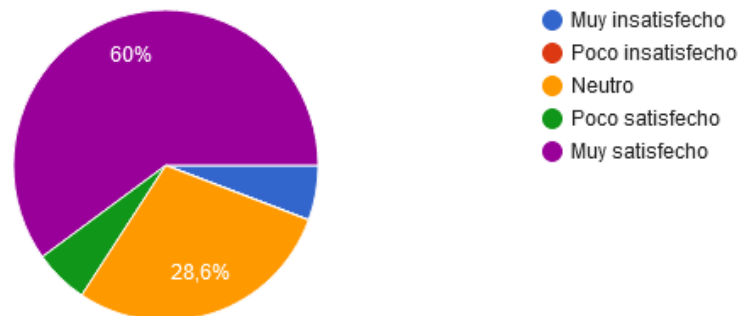
El 77.1% respondieron que, si cuentan con oportunidades de progreso y desarrollo, un 17.1% que tal vez y un 5.8% dijeron que no.

Figura 5

Obtención de su relación con su supervisor y/o jefe inmediato

5. ¿Relación con su supervisor y/o jefe inmediato?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

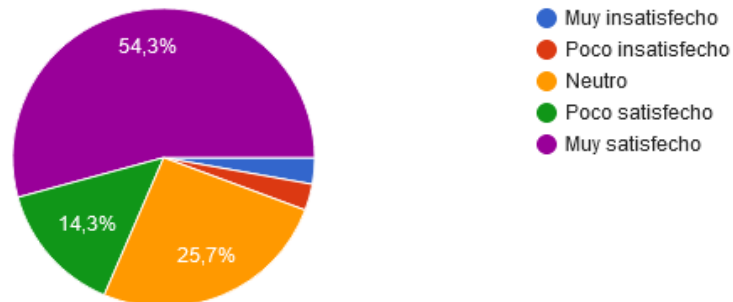
El 60% de los empleados de CEAD SAS, manifiesta tener una relación con el supervisor o jefe inmediato de manera muy satisfecho, el 28,6% respondió Neutro, el 5.7% dice que es poco satisfecho más, sin embargo, el otro 5.7% indica que es muy satisfecho.

Figura 6

Obtención de relación con el personal en otras áreas de la empresa

6. ¿Relación con el personal en otras áreas de la empresa?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

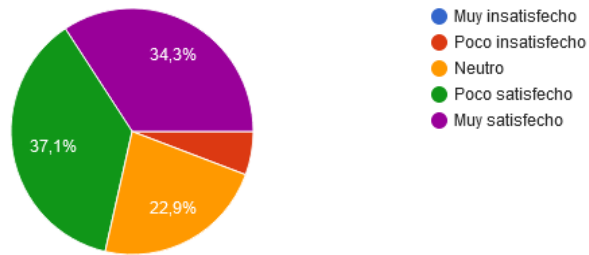
Se evidencia que el 54.3% se siente muy satisfecho con la relación del personal de otras áreas, el 25.7% manifiesta que es neutro, el 14.3% dice que es poco satisfecho, el 2.9% poco insatisfecho y finalmente el 2.8% muy insatisfecho.

Figura 7

Obtención de si comunican las decisiones y otros asuntos que lo involucran

7. ¿Comunicación de las decisiones y otros asuntos que lo involucran?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

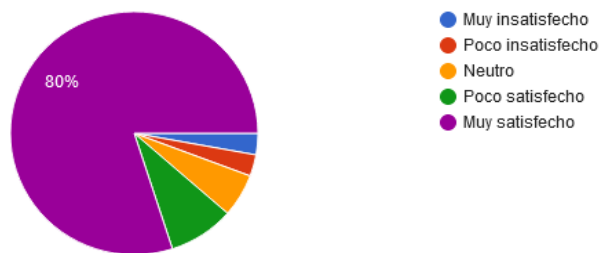
El 37.1% señala que es poco satisfecho la comunicación de las decisiones y otros asuntos que lo involucran, aunque un 34.3% dice que es muy satisfecho, no obstante, el 22.9% respondió neutro y el 5.7% exponen que es poco insatisfecho.

Figura 8

Obtención de cómo se siente con el cargo que ocupa en la empresa

8. ¿Cómo se siente con el cargo que ocupa en la empresa?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

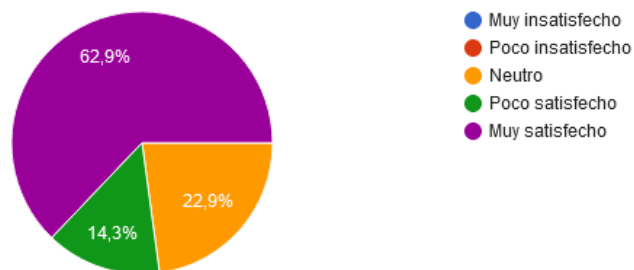
Podemos estimar que el 80% de los empleados se sienten muy satisfechos con el cargo que ocupan en la empresa, aunque el 8.6% dice que es poco satisfecho, el 5.7% dice neutro, 2.9% poco insatisfecho y el 2.9% muy insatisfecho.

Figura 9

Obtención de cómo se siente con el nivel de exigencia por parte de su superior

9. ¿Cómo se siente con el nivel de exigencia por parte de su superior?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

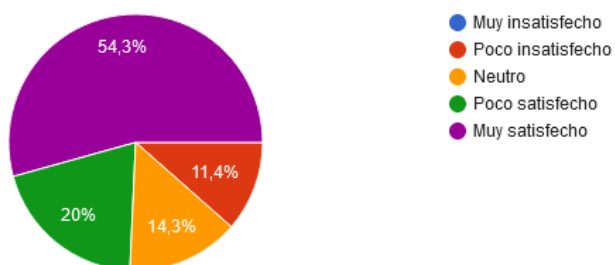
El 62.9% indica que es muy satisfecho el nivel de exigencia por parte del supervisor, por otra parte, el 22.9% señaló que es neutro y el 14.3% siente que es poco satisfecho.

Figura 10

Obtención si considera que en la empresa se trabaja en equipo

10. ¿Considera que en la empresa se trabaja en equipo?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

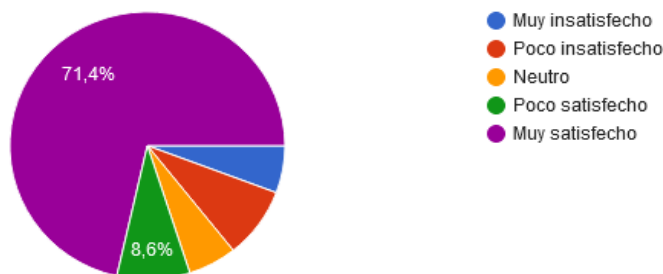
Se observa que el 54.3% está muy satisfecho que en la empresa se trabaja en equipo, en cambio el 20% expresa que es poco satisfecho, el 14.3% es neutro y el 11.4% asegura que es poco insatisfecho.

Figura 11

Obtención de si cuenta con acceso a programas de capacitación

11. ¿Cuenta con acceso a programas de capacitación?

35 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Se observa que el 71.4% está muy satisfecho con las capacitaciones que brinda la compañía, y el 8.6% está poco satisfecho, el 6% esta neutro, el 7% está poco satisfecho y el otro 7% está muy insatisfecho.

Podemos concluir con que esta encuesta de clima organizacional nos arrojó, unos resultados muy positivos, debido a que, en gran parte de las preguntas consultadas, se obtuvo que los colaboradores se encuentran a gusto con sus lugares de trabajo, relación jefa / colaborador, crecimiento personal y profesional dentro de la misma, pueden cumplir con las tareas asignadas a cabalidad y demás preguntas que hicieron parte de esta investigación. Por lo tanto, tener conocimiento de cómo se sienten los colaboradores dentro de la compañía es de gran importancia, debido a que, mediante esto, se busca aumentar la productividad de la empresa, ser más eficientes y eficaces en los procesos, y tener un mejor sentido de pertenencia por la organización en general, lo que mejorara notoriamente muchos aspectos y fortalecerá más la empresa.

Conclusiones

La evaluación del proceso de capacitación, el plan de inducción y entrenamiento son fundamental para cualquier organización que busque optimizar su rendimiento y mantenerse competitiva en un entorno empresarial en constante cambio. Por tal motivo, no solo es un ejercicio necesario para medir el progreso y el impacto de los esfuerzos de desarrollo de una organización, sino que también es un motor de mejora continua y un medio para mantener a los empleados comprometidos y competitivos. Al tomar en serio la evaluación y utilizarla para tomar decisiones informadas, las organizaciones pueden construir una fuerza laboral altamente capacitada y adaptable que les permita alcanzar el éxito empresarial.

Un plan de inducción y capacitación efectiva puede aumentar la satisfacción y el compromiso del personal. De igual manera, puede contribuir a una mayor retención de talento. Los empleados que se sienten apoyados y capacitados tienen más probabilidades de permanecer en la organización

La evaluación permite a la organización identificar tanto las áreas en las que sus programas de inducción y capacitación tienen éxito como aquellas en las que pueden mejorar. Esto proporciona información valiosa para el desarrollo futuro de los empleados.

Recomendaciones

Mejora en implementación de insumos y herramientas para seguir brindando uno de los mejores servicios en el municipio y atención a cada uno de los usuarios.

Capacitar a los empleados para que también tengan conocimiento de los demás procesos con el fin de brindar información general a los pacientes.

Mantener un buen clima laboral para que la organización tenga una buena convivencia y dialogo entre jefes, supervisores y empleados, con el fin de generar un buen ambiente, para el desarrollo de las funciones dentro de la compañía.

Determinar las personas para que brinden la información suministrada de los procesos que se deben de realizar o la dietas de ser el caso antes de ir a realizarse los exámenes para que los pacientes no pierdan el tiempo.

Implementar programas de reconocimiento para destacar los logros y contribuciones de los empleados, y poder tener al personal motivado.

Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo para que los empleados puedan mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras, estableciendo planes de desarrollo personalizado para cada empleado.

Se debe involucrar a los empleados en la toma de decisiones que afecten su trabajo, para fomentar un sentido de responsabilidad y empoderamiento.

Celebrar los logros y cumplimientos de metas, ya sean pequeñas o grandes. Esto importante ya que permite motivar a los empleados a cada vez prestar un mejor servicio.

Organizar eventos sociales y actividades para fortalecer el sentido de comunidad, que permita integrarse con personal de otras áreas, con el fin de mejorar las relaciones que conlleven a trabajar en equipo.

Referencias Bibliográficas

Cancillería, (1981), *Ley 23*.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0023_1981.htm

CEAD S.A.S, S.F, *sobre nosotros*, <https://www.cead.com.co>

Dessler, G., & Varela, J. (2011). *Administración de recursos humanos*:

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

Doza, B. (2014). *El trámite establecido para la recusación en el proceso verbal de la ley 734 de 2002, desconoce el artículo 29 de la Constitución Política*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12441/TRABAJO%20DEFINITIVO%20DE%20GRADO%20-%20RECUSACION%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fayol, H. (1979). *Principios De La Administración Científica*. [https://fundacion-rama.com/wp-](https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/02/1210.-Principios-de-la-administracion-cientifica-y-Administracion-%E2%80%A6-Taylor-y-Fayol.pdf)

[content/uploads/2022/02/1210.-Principios-de-la-administracion-cientifica-y-Administracion-%E2%80%A6-Taylor-y-Fayol.pdf](https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/02/1210.-Principios-de-la-administracion-cientifica-y-Administracion-%E2%80%A6-Taylor-y-Fayol.pdf)

Función pública, (1998), *Decreto Ley 1567, Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Función pública, *Concepto 268401 de 2021, 27 de julio de 2021*,

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=170456>

Hernández, A. L. (2017). *Implementación del Decreto 1072 de 2015 título 4 capítulo VI partiendo de la NTC OHSAS 18001 en versión 2007 en las empresas de vigilancia*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15915>

IONOS, (2023), ISO 9001: *certificación de calidad*,

<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/iso-9001/>

Mayo, E. (2017). *Teorías de las relaciones humanas*.

<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>

Régimen legal de Bogotá, (2021), *decreto 154 de 2021*,

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=107969>

Sayas, C., López, M., Martelo, A. (2016). *La protección del consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la resolución 39/248 de la ONU*. Editorial Universitaria. Universidad de Cartagena.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/6122>

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*.

https://mi.umsa.edu.ar/miumsa/downloads/materiales/mangani.3510/El_liderazgo_y_la_cultura_organizacional_-_Edgar_H._Schein.pdf

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de Clima Organizacional

Nombre completo:

Fecha de nacimiento:

Sexo:

Cargo:

1. ¿Tienes reconocimientos por cada meta obtenida?

- Nunca
- A veces
- Siempre

2. ¿Le recomendaría trabajar en la empresa a un amigo?

- Si
- No
- Tal vez

3. ¿Estás a gusto con las horas de trabajo?

- Si
- No
- Tal vez

4. ¿Cuenta con oportunidades de progreso y desarrollo?

- Si
- No
- Tal vez

5. ¿Relación con su supervisor y/o jefe inmediato?

- Muy insatisfecho
- Poco insatisfecho
- Neutro
- Poco satisfecho
- Muy satisfecho

6. ¿Relación con el personal en otras áreas de la empresa?

- Muy insatisfecho
- Poco insatisfecho
- Neutro
- Poco satisfecho
- Muy satisfecho

7. ¿Comunicación de las decisiones y otros asuntos que lo involucran?

- Muy insatisfecho
- Poco insatisfecho
- Neutro

Poco satisfecho

Muy satisfecho

8. ¿Cómo se siente con el cargo que ocupa en la empresa?

Muy insatisfecho

Poco insatisfecho

Neutro

Poco satisfecho

Muy satisfecho

9. ¿Cómo se siente con el nivel de exigencia por parte de su superior?

Muy insatisfecho

Poco insatisfecho

Neutro

Poco satisfecho

Muy satisfecho

10. ¿Considera que en la empresa se trabaja en equipo?

Muy insatisfecho

Poco insatisfecho

Neutro

Poco satisfecho

Muy satisfecho

11. ¿Cuenta con acceso a programas de capacitación?

Muy insatisfecho

Poco insatisfecho

Neutro

Poco satisfecho

Muy satisfecho