

**GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN,
REINDUCCION CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN LA IPS HOSPITAL
SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE GUACARI (VALLE DEL CAUCA)**

**Dra. DIANA LORENA SANCHEZ
Fisioterapeuta**

**Dra. MARIA YAMILETH FIGUEROA
Contador Público**

**Ing. HERIBERTO ALEXIS DOMÍNGUEZ
Ingeniero Ambiental**

**Dr. RENÉ BALTAZAR ARANGO
Odontólogo Especialista en Estética Dental.**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
MANIZALES CALDAS
FEBRERO DE 2012**

**GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN,
REINDUCCION CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN LA IPS HOSPITAL
SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE GUACARI (VALLE DEL CAUCA)**

**Dra. DIANA LORENA SANCHEZ
Fisioterapeuta.**

**Dra. MARIA YAMILETH FIGUEROA
Contador Público.**

**Ing. HERIBERTO ALEXIS DOMÍNGUEZ
Ingeniero Ambiental.**

**Dr. RENÉ BALTAZAR ARANGO
Odontólogo Especialista en Estética Dental.**

**Asesora
MARTHA LUCIA CUJIÑO QUINTERO
Mgr. en Materno Infantil
Esp. En Administración en Salud y Docencia Universitaria**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
MANIZALES CALDAS
FEBRERO DE 2012**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	5
1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	6
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
3. JUSTIFICACION.....	8
4. OBJETIVOS.....	9
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
5. SUPUESTO.....	10
6. MARCO TEORICO.....	11
6.1 TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	11
6.1.1 Tipos de reclutamiento.....	11
6.1.2 Ventajas.....	13
6.1.3 Desventajas	13
6.1.4 Reclutamiento y sus fases.....	14
7. ELEMENTOS DE UN MODELO DE INDUCCION PARA EL HOSPITAL SAN ROQUE.....	23
8. ADHERENCIA Y APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE INDUCCION EN EL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO.....	24
9. ESTRATEGIAS PARA LA CALIFICACION DEL MODELO DE INDUCCION EN EL HOSPITAL SAN ROQUE.....	26
10. DISEÑO METODOLOGICO.....	28

10.1	Localización de estudio.....	28
10.2	Enfoque del estudio.....	28
10.3	Tamaño de Muestra.....	29
11.	MUESTREO.....	30
12.	INSTRUMENTOS TECNICOS.....	31
13.	ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	40
14.	PLAN DE ANALISIS.....	41
15.	RESULTADOS.....	45
16.	CONCLUSIONES.....	46
	RECOMENDACIONES.....	48
	BIBLIOGRAFIA.....	49
	ANEXOS.....	50

INTRODUCCIÒN

En el medio laboral, es común encontrarse con el ingreso de personas que llegan a distintas organizaciones y, por diversas causas, no reciben una adecuada capacitación básica que favorezca la integración rápida y efectiva de estas personas a las empresas.

La efectividad de las acciones de un equipo de trabajo, dependerá de la forma como cada miembro de su grupo realice el trabajo y lo integre con el resto del proceso productivo.

Esta condición está íntimamente relacionada con la forma como se lleven a cabo los programas de inducción y re inducción y adherencia al cliente interno. Elementos tan básicos como la presentación general de la organización y de sus políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral, capacitaciones y programas de desarrollo específicos para su oficio, y factores de riesgo entre otros, pueden presentarse como grandes obstáculos para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona; aún cuando es en estos momentos, al inicio de cualquier labor, que más se necesita del apoyo, seguridad y aceptación para lograr la adaptación e integración del personal, en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la empresa.

En este proyecto se pretende, además de dar a conocer algunas consideraciones básicas para la elaboración de procesos de inducción en las organizaciones, llamar la atención y hacer un gran énfasis en el compromiso que sobre éste tienen los directivos de las organizaciones favoreciendo o no la implementación de éstos.

1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo, proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición, aun cuando ya cuenten con experiencia en el puesto¹.

EL COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS DEL ESTADO DE MEXICO ha realizado estudios sobre la Organización coordinación y control de las actividades de inducción del personal de nuevo ingreso, tendientes a lograr su rápida y eficaz adaptación en el organismo.

La operación central en el sistema de Mil es la inducción, que descansa en el principio fundamental de la uniformidad de la naturaleza, que postula que lo ocurrido una vez volverá a ocurrir cuando las circunstancias sean suficientemente semejantes. Este principio es también empírico y se deriva de un proceso natural y primitivo de inducción, iniciado cuando observamos unas cuantas regularidades y predecimos que seguirán ocurriendo en el futuro².

En los momentos de crisis económica como los que se viven en la actualidad, las organizaciones deben volcar sus acciones a los activos más valiosos de la empresa, Es decir, los intangibles representados principalmente por las personas que la conforman; quienes articulan conocimientos, habilidades, valores y actitudes en el desempeño de su quehacer profesional para el beneficio de la organización. Desde la antigüedad, las organizaciones han dado indicio del uso, crecimiento, fortalecimiento y mantenimiento del conocimiento en actividades puntuales e integración de otras hacia resultados finales que de una u otra manera generen valor agregado en los puestos de trabajo.

El modelo de capital intelectual recoge los elementos de la empresa que articulados con los capitales humano, estructural y cliente fortalecen las fases de evolución de las organizaciones cambiantes, para así poder producirlos resultados organizacionales, que se necesitan e impactan en el sector, la ciudad, la región y el país. Por lo tanto es necesario para la gerencia de los recursos humanos, entender las bases motivacionales de las personas para su desempeño, así como las habilidades del liderazgo requeridas para motivar a los empleados, ya que la motivación tiene un significado relevante en la capacidad competitiva de la organización.

¹ ROXANA JOFRE, Programa de Inducción, ¿para que sirve? 2001-2010, www.sht.com.ar

² JOHN STUART MILL,
http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen3/ciencia3/161/html/sec_29.html

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El talento humano es uno de los recursos más importantes de la organización, por tal razón se requiere tratar juiciosamente todos los aspectos relacionados con la inducción, la re inducción, la capacitación y entrenamiento; esto favorece el desempeño confiable y efectivo de las personas, conservando la coherencia con los lineamientos y la filosofía institucional.

Se considera el deficiente proceso de inducción del recurso humano, como una problemática que afecta los diferentes procesos de las instituciones de salud en todas sus dimensiones. Un nuevo colaborador de la institución que empieza sus labores sin un rumbo ni unos objetivos específicos con conocimiento claro de sus funciones, trae como consecuencia el mal manejo de los procesos que se refleja en el aumento de costos para la entidad.³

El proceso de inducción es una herramienta vital para una rápida integración y adaptación del funcionario a la organización, haciéndolo partícipe de los principios y estrategias de la Institución.⁴

La inducción asegura al individuo un mayor éxito en su carrera administrativa, y por ende en la institución donde desempeña su labor, ya que al conocer y comprender sus funciones con mayor claridad permite un menor grado de error, redundando en un servicio calidad, de atención oportuna y esmerada al usuario y aumenta la productividad esperada.⁵

Los argumentos anteriores, permiten enfocar un estudio orientado por la siguiente pregunta: ¿Cómo se gestionan los procesos y procedimientos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación del talento humano en algunas instituciones prestadoras de servicios de salud?

PREGUNTA DEL PROBLEMA:

Cuáles son las características de los modelos de inducción, re inducción, entrenamiento y capacitación del personal en el Hospital San Roque y su aplicación al cliente interno.

³Zaragoza S. N. C., Reclutamiento y selección - Proceso de contratación de personal. 06-2006.

⁴Davis, K; Werther, W. Administración de personal y recursos Humanos Editorial McGraw-Hill. Tercera edición.

⁵Chiavenato I., Administración de Recursos Humanos - editorial McGraw-Hill. Segunda edición.

3. JUSTIFICACION

La justificación de esta investigación se fundamenta en establecer los procedimientos y características para realizar un modelo de inducción y re inducción del personal, el cual realizaremos en el transcurso del segundo semestre del presente año.

El hospital San Roque nos proporciona la colaboración y suministro de información para realizar el estudio y el desarrollo del problema.

Las personas que realizan el proyecto de investigación están acompañados por el comité de calidad del hospital con la colaboración de la Gerencia y la Subgerencia.

UBICACIÓN

Este estudio se realizara en el departamento del valle del cauca, municipio de san Juan bautista de Guacarí en el hospital de nivel I ESE hospital San Roque de Guacarí, ubicado en la calle 5 # 9-64.

- **POR QUÉ?**

Por que se vio la necesidad del desarrollo y aplicación del tema, de inducción y re inducción a los empleados del hospital San Roque de Guacarí para mejorar los procesos para el manejo del cliente interno y externo de la institución también porque la norma de calidad lo exige.

- **PARA QUÉ?**

Para tener un mejor control del cliente interno y tener un mejoramiento continuo del recurso humano del Hospital. Además de poner en marcha los procesos adecuados para poder mejorar la calidad de la atención a los empleados del hospital y esto se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios en el hospital San Roque de Guacarí

- **QUÉ IMPACTOS SE BUSCAN?**

Un mayor rendimiento del personal en sus actividades desarrolladas y una satisfacción del cliente, así abra una mejor imagen de la organización
Con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de salud.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la gestión de los procesos y los procedimientos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación del talento humano, validar su aplicación y presentar estrategias de implementación y/o mejoramiento para algunas IPS.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar los procesos y procedimientos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación del personal de salud.
- Validar la aplicación de procesos y procedimientos con el cliente interno. Presentar propuestas de implementación y/o mejoramiento de los procesos y procedimientos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación en las IPS.

5. SUPUESTO

La definición de un modelo inducción, re inducción, capacitación y entrenamiento para el personal del hospital San Roque de Guacarí, optimiza la calidad de los servicios para el cliente externo.

6. MARCO TEORICO

6.1 TÉRMINOS DE REFERENCIA

Tipos de Reclutamiento, ventajas, desventajas y sus fases:

Todo proceso está conformado por un conjunto de pasos sistemáticos e interrelacionados, que tienen como finalidad obtener con mayor efectividad los objetivos propuestos.

El reclutamiento implica un proceso que varía según la organización.

El comienzo del proceso de reclutamiento depende de la decisión de la línea. En consecuencia, el órgano de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad de reclutamiento si el órgano que tiene la vacante no toma la decisión de llenarla. Dado que el reclutamiento es una función de staff, sus actos dependen de una decisión de la línea, que se oficializa mediante una especie de orden de servicios, generalmente denominada solicitud de personal. Este documento debe llenarlo y entregarlo la persona que quiere llenar una vacante en su departamento o sección. Cuando el órgano de reclutamiento recibe la solicitud de empleado, verifica en los archivos si está disponible algún candidato adecuado, sino debe reclutarlo a través de las técnicas de reclutamiento más indicado para el caso.

6.1.1 Tipos de reclutamiento

Es importante que una organización encuentre los medios apropiados para atraer a los candidatos con los atributos necesarios para ocupar una vacante. Por tanto es esencial tomar en cuenta tanto el ambiente interno como externo de la organización. Con base en esto se puede decir desde el punto de vista de su aplicación, que el reclutamiento puede ser interno, externo y mixto.

El reclutamiento interno se aplica a las personas que trabajan dentro de la organización, esto con la finalidad que se pueda cubrir las vacantes que se presenten con los candidatos más idóneos que ésta posea.

También constituye una estrategia empleada por las organizaciones para cubrir sus vacantes; una vez que detecta al candidato más apto entre sus filas de trabajadores, aplican políticas de promoción (ascenso, traslado y transferencias) para su reubicación en el puesto vacante presentado por la organización.

Ventajas y desventajas del reclutamiento interno:

6.1.2 Ventajas

- 1) Es más económico para la empresa, pues evita gastos de anuncios de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración del nuevo empleado, entre otros.
- 2) Es más rápido, evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo.
- 3) Presenta mayor índice de validez y seguridad, puesto que ya se conoce al candidato.
- 4) Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues estos vislumbran la posibilidad de progreso en la organización.
- 5) Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento de personal, que muchas veces sólo tiene su recompensa cuando el empleado pasa a ocupar cargos más elevados y complejos.
- 6) Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, teniendo presente que las oportunidades se ofrecen a quienes demuestran condiciones para merecerlas.

6.1.3 Desventajas

- 1) Exige que los empleados nuevos tengan potencial de desarrollo para ascender - por lo menos a ciertos niveles por encima del cargo que van a ocupar- y motivación suficiente para llegar allí.
- 2) Puede generar conflicto de intereses, ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización, tiende a crear una actitud negativa en los empleados que no demuestran condiciones o no logran esas oportunidades.
- 3) Cuando se administra de manera incorrecta, puede presentarse la situación que Laurence Peter denomina "principio de Peter": las empresas, al ascender incesantemente a sus empleados, los elevan siempre a la posición donde demuestran el máximo de su Incompetencia.
- 4) Cuando se efectúa continuamente, puede llevar a los empleados a limitar la política y las directrices de la organización, ya que éstos, al convivir sólo con los problemas y las situaciones de su organización, se adaptan a ellos y pierden la creatividad y la actitud de Innovación.
- 5) No puede hacerse en términos globales dentro de la organización. La idea de que cuando el presidente se retira, la organización puede admitir un aprendiz y ascender a todo el mundo, ya desapareció hace mucho tiempo

El reclutamiento externo según el autor Chiavenato (2000), es el proceso que: "Opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento".

Según Mondy y Noé (2000), conciben al reclutamiento externo como: El proceso donde una compañía mira más allá de sí misma para encontrar empleados, especialmente cuando está ampliando su fuerza de trabajo. Las siguientes necesidades exigen un reclutamiento externo:

- 1) Llenar vacantes en el nivel de ingreso;
- 2) Adquirir habilidades que no poseen los empleados actuales; y
- 3) Obtener empleados con diferentes antecedentes que puedan proporcionar nuevas ideas.

Ventajas y desventajas del reclutamiento externo

Según el autor Chiavenato (2000), el reclutamiento externo ofrece las siguientes ventajas:

- 1) Trae "sangre nueva" y nuevas experiencias en la organización, la entrada de recursos humanos ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización., la organización como sistema se mantiene actualizada con respecto al ambiente externo y a la paz de lo que ocurra en otras empresas.
- 2) Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización sobre todo cuando la política consiste en recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa.
- 3) Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos.

Desventajas del reclutamiento externo:

- 1) Generalmente tarda más que el reclutamiento interno.
- 2) Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos con anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios.
- 3) En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y provienen de orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud.
- 4) Puede monopolizar las vacantes y las oportunidades dentro de la empresa, y se podría frustrar al personal, ya que éste pasa a percibir barreras imprevistas que se oponen a su desarrollo profesional.
- 5) Por lo general, afecta la política salarial de la empresa al actuar sobre su régimen de salarios, principalmente cuando la oferta y la demanda de recursos humanos están en situación de desequilibrio.

Reclutamiento mixto

Una empresa no hace sólo reclutamiento interno ni sólo reclutamiento externo. Ambos deben complementarse siempre ya que, al utilizar reclutamiento interno, se debe contratar un reemplazo para cubrir el cargo que deja el individuo ascendido a la posición vacante. Si es reemplazado por otro empleado, este hecho produce otra vacante que debe llenarse. Cuando se realiza reclutamiento interno siempre existe una posición que debe llenarse mediante reclutamiento externo, a menos que ésta se suprima. Por otra parte, siempre que se hace reclutamiento externo, debe plantearse algún desafío, oportunidad u horizonte al nuevo empleado para que éste no busque desafíos y oportunidades en otra organización que le parezca mejor. Ante las ventajas y desventajas de los reclutamientos interno y externo, muchas empresas han preferido una solución ecléctica: el reclutamiento mixto, es decir, el que enfoca tanto fuentes internas como fuentes externas de recursos humanos.

6.1.4 Reclutamiento y sus fases:

Fase I (Necesidad de Personal): En esta etapa se harán los estudios previos necesarios para tratar de detectar hasta qué punto van a existir las necesidades de personal, donde se van a producir y qué factores se pueden citar: Vacantes, el índice de rotación del personal; el índice de ausentismo por vacaciones, permisos, estimaciones de reposo y las inasistencias, los planes de expansión previstos, las condiciones del mercado, los cuadros de promoción y adiestramiento, etc.

Fase II (Requisición de Personal): Es la reunión de requisitos del cargo; cada uno de los cuales tendrá la siguiente información: Título del cargo (nominación), a qué unidad estará adscrito, definición del puesto, descripción de las tareas del cargo, relaciones jerárquicas y verticales, relaciones horizontales, condiciones en las cuales se efectuará el trabajo (dentro o fuera de la empresa), remuneración asignada al cargo. Características personales: Edad, sexo, estado civil. Características físicas: Destreza manual, auditiva, olfativa, visual. Habilidades personales: Capacidad de análisis, síntesis, pensamiento abstracto, numérico, verbal. Condiciones personales: Iniciativa, responsabilidad, cooperativita, facilidad en el trato con todo tipo de público, etc.

• Proceso de selección

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos factores pueden resultar irritantes, tanto para los candidatos, que desean iniciar de inmediato, como para los gerentes de los departamentos con vacantes.

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

Contratación

En muchos departamentos de personal se integran las funciones de reclutamiento y selección en una sola función que puede recibir el nombre de contratación. En los departamentos de personal de grandes dimensiones se asigna la función de contratación a un gerente específico. En los más pequeños, el gerente del departamento desempeña esta labor.

La función de contratar se asocia con el departamento de personal, pero además el proceso de selección tiene importante radical en la administración de recursos humanos. Por lo tanto, la selección adecuada es esencial en la administración de personal e incluso para el éxito de la organización

Técnicas y Métodos de Selección:

La Selección debe basarse en técnicas, estos son medios con los cuales se busca información sobre el candidato y sus características personales que demandarían mucho tiempo para ser obtenidos mediante simple observación de su actividad cotidiana. Por otro lado, se debe recoger información acerca del cargo que se pretende suplir el cual puede hacerse a través de:

Análisis del Cargo: la cual dará información con respecto a los requisitos y a las características que debe poseer el aspirante al cargo.

Aplicación de la Técnica de los Incidentes Críticos: Consiste en anotar sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamientos de los ocupantes de cargo considerado, que han producido un mejor o peor desempeño en el trabajo. Esta técnica busca identificar las características deseables (que mejoran el desempeño) y las no deseables (que empeoran el desempeño) en los nuevos candidatos.

Análisis de la solicitud de empleado: Consiste en la verificación de los datos consignados en la solicitud a cargo del jefe inmediato, especificando los requisitos y características que el aspirante al cargo debe poseer.

Las técnicas de selección pueden ser clasificadas en:

- Entrevista de selección.
- Pruebas de conocimiento o capacidad.
- Test psicométrico.
- Técnicas de simulación.

- **Inducción:** La inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo empleado la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo. Es común que la inducción incluya: los valores de la organización, misión, visión y objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, calidad, servicio al cliente y trabajo en equipo, visita a instalaciones, programas especiales, servicio de medicina preventiva, entre otros puntos. Este proceso de adaptación se da tanto en el puesto de trabajo como en la organización.

Objetivos de la inducción de personal

- **1.-** Facilitar el ajuste del nuevo empleado a la organización: la inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización de una manera formal, pues la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible. Y de manera informal, Con el fin de reducir la ansiedad que experimentan los nuevos empleados, se deben hacer esfuerzos para integrar a la persona en la organización informal.
- **2.-** Proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño: se debe informar a los recién contratados acerca de las normas y las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.
- **3.-** Reforzar una impresión favorable: el proceso de inducción puede hacer mucho para calmar los temores que pudieran tener los empleados acerca de si habrán tomado una decisión de empleo correcta.
- De lo expresado anteriormente se puede señalar que la inducción de personal tiene como principal objetivo, a través de la utilización de técnicas, proporcionar al nuevo empleado la información necesaria a fin de que pueda trabajar con eficiencia en la organización y superar lo que significa la presión de enfrentarse a un nuevo trabajo, y adaptarse a un nuevo ambiente.

• **Proceso de inducción de personal**

- La inducción debe poseer una serie de pasos o esquema que establezca la secuencia de actividades y el contenido de la misma, que le permita cubrir con los aspectos más relevantes y de interés tanto para la organización como para el empleado de nuevo ingreso. En este sentido los autores Mondy y Noé (2000), plantea que existen tres etapas diferentes que son esenciales en un programa efectivo de inducción:

1.-Se proporciona información general acerca de la compañía. Los miembros del departamento de RH suelen presentar los asuntos que se relacionan con todos los empleados, tales como visión panorámica de la compañía, un repaso de políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos.

2.-El supervisor inmediato del empleado suele ser responsable de la segunda etapa de la inducción. Los tópicos y actividades que se cubren son una perspectiva global del departamento, los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados.

3.-Implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato.

Responsables de la inducción de personal

- Para la ejecución de cualquier tipo de actividad, se asigna personas con ciertas habilidades para que se encarguen o responsabilicen de éstas. En el ámbito organizacional las asignaciones muchas veces están relacionadas con las funciones inherentes a los cargos que se ejecutan

a) El Departamento de Personal: el primer punto de contacto que tiene el personal nuevo con la organización es con las secciones de personal y es allí donde se reciben las primeras impresiones.

b) Gerentes y Supervisores: de cualquier nivel tienen una de las funciones más importantes en la inducción de personal nuevo. Es necesario que cuando se está preparando Supervisores y Gerentes se les estimule en actividades positivas hacia el entrenamiento de nuevos empleados.

c) Personal de Capacitación: son los que facilitan la función de inducción, diseñando y realizando cursos y programas de inducción.

- La inducción de personal es de suma importancia pues toda organización tiene la necesidad de familiarizar a los nuevos empleados con todo lo que en ella se realiza, así como motivarlos para que participen en la visión institucional, de manera que se garantice su compromiso y lograr generar un sentido de pertenencia e instruir al empleado sobre todo los asuntos relacionados con sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos e iniciar el acercamiento a los compañeros con miras a que se integren a los grupos de trabajo.

- La inducción de personal constituye una fase necesaria en toda organización pública y privada que desee desarrollarse y mantenerse en el tiempo, porque ayuda a los nuevos empleados a sentirse en su propia casa, los capacita para obtener con más prontitud los beneficios de su puesto en el trabajo, también proporciona información precisa y útil respecto a la organización.
- **Talento humano:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

En servicios de salud, lo que se tiene que generar son instituciones de carácter más integrador, tanto de sus propios Recursos Humanos, como con los otros componentes del sector Salud. Se trata de una mejor integración de la organización con el entorno en el cual se desarrollan, así como con el entorno del cual reciben o se proveen de sus recursos. Solamente cuando se logra la integración se definen la capacidad y su legitimación de prestaciones, y se tendrá respuesta a las situaciones actuales de adaptación.

- **Servicio:** Hace referencia a las empresas que prestan servicios o a una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente como es el caso en la elaboración de una declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos.
- **Producto:** Son todos los elementos tangibles por los que se paga.

RE INDUCCION

La re inducción está dirigida a actualizar a los servidores de las empresas relación con las políticas económica, social y ambiental de cada nueva administración y a reorientar su integración a la cultura organizacional.

- El artículo 64 de la Ley 190 de 1995 establece que todas las entidades públicas tendrán, además del programa de inducción para el personal que ingrese a la entidad, uno de actualización cada dos años.

- Así mismo, el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998 establece que los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente, además de programas de inducción, programas de re inducción, los cuales deberán hacerse por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan los cambios.
- En consecuencia los programas de re inducción deberán impartirse para todos los empleados, estar dirigidos a actualizar a los servidores en relación con las políticas económica, social y ambiental de cada nueva administración y a reorientar su integración a la cultura organizacional.
- Objetivos de un Programa de Re inducción.-

La re inducción, en concreto, busca crear un espacio para que los servidores:

- Se enteren de las reformas en la organización del Estado y de sus funciones;
- Actualicen sus conocimientos respecto de los énfasis de cada administración en su política económica, social y ambiental;
- Se actualicen respecto de las normas y decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, y se informen de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos;
- Se renueven frente a los cambios estructurales y culturales de las entidades y sus dependencias;
- Reflexionen sobre los valores y principios propios de la cultura
- Guía para implementar los programas de organizacional, tanto los éticos como los propiamente organizacionales, y renueven su compromiso con la práctica de los mismos;
- Se informen sobre las nuevas disposiciones en materia de administración del talento humano.
- Fortalezcan el sentido de pertenencia e identidad con la entidad;
- Tomen conciencia de los logros alcanzados por la entidad, en los que el los mismos han participado, y proyecten las acciones, planes y programas que hagan posible la implementación de las políticas gubernamentales.

La re inducción está dirigida a actualizar a los servidores de las empresas relación con las políticas económica, social y ambiental de cada nueva administración y a reorientar su integración a la cultura organizacional.

- **Cualificación laboral:** Las cualificaciones no son nombres de puestos de trabajo. Son conjuntos de competencias que pueden servir como referente para el desempeño de los puestos de trabajo en la organización y también para la conformación de programas de formación.

- **Motivación**

Dentro del área de la gerencia de los Recursos Humanos, la motivación ha sido un concepto especialmente estudiado por los diferentes científicos sociales,, quienes han brindado al tema un aporte de incalculable valor, haciendo que en las ultimas décadas se hayan aceptado cada vez más ideas fundamentales de motivación, pues el estudio de esta es una búsqueda de inquietantes respuestas a la naturaleza humana

Motivación y comportamiento

Para predecir el comportamiento, los gerentes deben saber qué motivos o necesidades llevan a las personas a que se produzca una determinada acción en un momento particular. El comportamiento es motivado generalmente por un deseo de lograr cierta meta. Las metas son externas al individuo, las cuales se pueden asemejar a blancos a los que se dirigen los motivos. A estas metas se les llama incentivos y desde luego los gerentes que logran motivar con éxito proporcionan incentivos adecuados, para satisfacer sus necesidades.

Los incentivos pueden ser intangibles o tangibles. Los intangibles se pueden considerar como el logro, la aprobación y el sentido de la realización, mientras que los tangibles se ubican en la remuneración, los beneficios y un medio ambiente adecuado.

El conocimiento básico de las necesidades de Maslow es de importancia para el gerente de salud ya que lo orienta, a conocer las necesidades de sus empleados para poder abordar el tema de la motivación.

- Es la energía dirigida al logro de un objetivo, que cuando es alcanzado habrá de satisfacer una necesidad insatisfecha.
- Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estímulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo.

- Es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.
- Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.
- Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.
- Causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada.

Por lo tanto, la motivación haría las veces de combustible que permitiría impulsar al hombre en su accionar. Si el combustible es de calidad adecuada seguramente nos permitirá llegar al objetivo.

Los líderes, por lo general, no hacen las cosas por si mismos sino que las hacen a través de la gente. Por eso, entender las motivaciones de la gente que trabaja con ellos es una competencia clave para ser un líder efectivo. Si comprendemos los factores de motivación resulta más fácil generar un ambiente de trabajo donde florezca la auto-motivación. No hay una receta única de cómo lograr este ambiente sino que se logra apalancando los distintos factores de motivación de los individuos. Si no comprendemos esto podemos realizar acciones que sean neutras o contraproducentes.

Los empleados que participan en equipos se motivan por la experiencia de trabajar con sus compañeros en la búsqueda de maneras de mejorar sistemas y procesos de la empresa y resolver problemas. Si el equipo logra alcanzar sus metas, la experiencia suele ser muy satisfactoria, y genera una fuerte identificación con el equipo y orgullo por sus logros.

Para lograr motivar a un equipo es necesario entender que:

Reto del trabajo

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Condiciones favorables de trabajo

Además de que el trabajador, perciba su salario como un pago equitativo con respecto a la prestación de sus servicios y sentirse satisfecho con él, esto no es suficiente para que exista una completa satisfacción laboral. Un punto fundamental, es que éste encuentre óptimas condiciones de trabajo, ya que así la productividad del trabajador mejora, al estar en un ambiente favorable y en el cual se sienta a gusto.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les genera mayor satisfacción

Clima organizacional y motivación

Es necesario el conocimiento del clima organizacional dentro de la organización, ya que este influye en el comportamiento, motivación y actitudes del individuo.

En relación con la motivación, se puede definir el clima organizacional como "la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento... se refiere al ambiente existente entre, los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organización

7. ELEMENTOS DE UN MODELO DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL SAN ROQUE

Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo, proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición, aun cuando ya cuenten con experiencia en el puesto.

El modelo actual de inducción adoptado en el Hospital San Roque es el básico al igual que el proceso de selección por ello es necesario ahondar un poco más en el tema en la búsqueda de un modelo que establezca una pauta un poco más acertada y de concordancia con el tema de salud ocupacional y seguridad industrial, ya que muchas actividades de las realizadas dentro de los procesos enmarcados en las instituciones de salud colocan en riesgo la salud tanto del paciente como del empleado mismo, es por ello que una buena inducción sobre las labores y los procedimientos claramente identificados y documentados hacen que el proceso de inducción sea realmente exitoso y minimicen la ocurrencia de accidentes e incidentes.

Una opción razonable para el manejo del talento humano es mediante el uso de intermediarios como cooperativa de trabajo asociado o mediante temporales que cuentan con psicólogos y profesionales con la competencia tanto para convocatoria, reclutamiento y selección de personal, como el inicio e inducción corporativa en las empresas con las que tienen convenio.

8. ADHERENCIA Y APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE INDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO

Un proceso de inducción claramente definido dentro de la empresa impacta directamente sobre el personal que ingresa nuevo a la institución ya que definen un norte a seguir y en ese sentido el personal adopta la actitud propia de la empresa ya que de primera mano se le debe dar a conocer la misión con la cual fue concebida la empresa y el porqué de dicha institución de salud, la visión como una forma de proyectar hacia donde se quiere llegar y la importancia del personal ingresado para llegar hasta ese lugar, los deberes y derechos a que se tiene con el objeto de que el personal nuevo internalice todo lo que los gerentes y propietarios quieren para su negocio, las labores propias del cargo requieren de la elaboración de un manual de descripción de actividades donde se le defina a la persona hasta donde es su responsabilidad para no reñir o entrar en discrepancias con el personal que desarrolla actividades similares pero posteriores o anteriores al trabajo que desarrolla dicho personal.

El personal que ha pasado por un proceso de inducción asertivo por lo general alcanza las metas fijadas en tiempo más corto que aquel que tiene falencias en el conocimiento de sus deberes y obligaciones.

Por definición la socialización laboral es “un proceso mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables, los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar como miembro en las actividades de una organización”.

A través de este proceso el empleado comprende y acepta los valores y las normas que se postulan en una organización. Tiene que haber una coincidencia de los valores de la compañía y del individuo.

La persona busca aceptación, intenta adoptar las pautas de conducta que rigen en la empresa y trata de tener actitudes favorables hacia las políticas y los niveles de relación entre los jefes y sus equipos de trabajo.

Hablemos de los beneficios que obtenemos al implementar un proceso de inducción:

- Cuanta más información previa tengan los nuevos colaboradores en relación con la organización, tanto más fácil será el proceso de socialización.
- Cuanto más se involucre a los nuevos colaboradores en las actividades que van a realizar en la organización, más fácil será su integración y mayores serán su compromiso y su rendimiento.

- Construir un sentimiento de pertenencia y permanencia en la organización. Reforzar el contrato psicológico permitiendo que el empleado forme y tenga parte tanto de la tarea como del logro de resultados.
- Reducir la rotación.
- Ahorrar tiempo a los jefes y compañeros.
- Mejorar el compromiso del colaborador.
- Costos más bajos de reclutamiento y capacitación.
- Facilitar el aprendizaje.
- Reducir el estrés y la ansiedad en los nuevos empleados.
- Reducir los costos de la puesta en marcha.

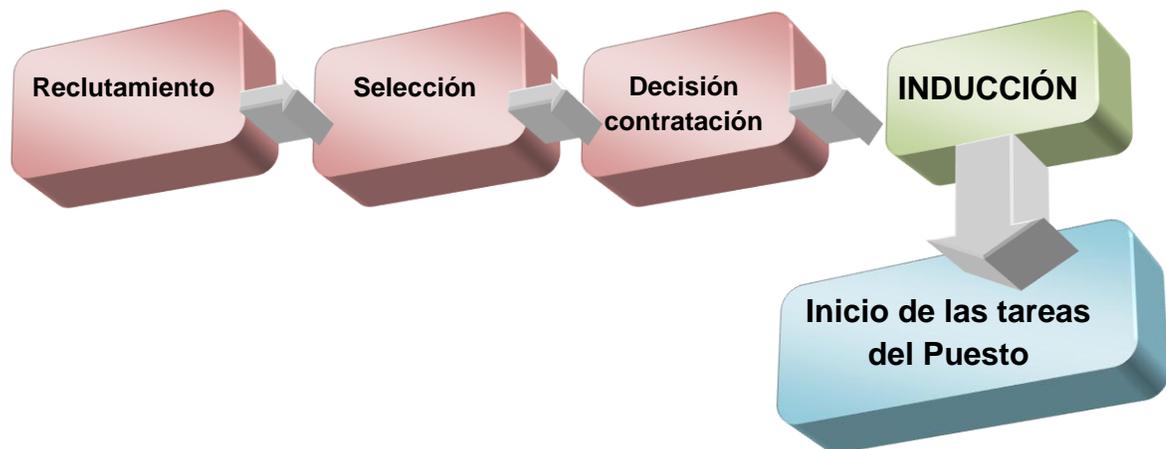
9. ESTRATEGIAS PARA LA CUALIFICACION DEL MODELO DE INDUCCION DEL HOSPITAL SAN ROQUE DE GUACARI

La estrategia para implementar el modelo de inducción del hospital San Roque se subdivide en fases, las cuales pasamos a describir.

Las fases del diseño del programa de inducción son: objetivo, contenidos referidos a la organización, evaluación y seguimiento. Es necesario hacer énfasis en el seguimiento ya que de esta manera nos garantizamos de recibir una retroalimentación por parte del nuevo empleado y se hacen las mejoras o ajustes pertinentes del programa.

Es importante también que el supervisor o jefe inmediato tenga una entrevista con el nuevo empleado (a), verificando la comprensión de la inducción y aclarando los puntos que quedaron poco claros, a pesar de ser una persona competente cada empresa cuenta con estilo de trabajo y nos procesos estandarizados que no siempre son los mismos en todas las clínicas odontológicas. Esta instancia facilita la descripción de tareas, los objetivos del puesto y del área, la relación con otros puestos, la presentación a compañeros o equipo de trabajo, y el sistema de evaluación de desempeño.

Por último, recordemos que este proceso de orientación facilita la adaptación al equipo de trabajo, y el colaborador siente satisfacción de trabajar en la organización y ganas de continuar trabajando en la misma.



Por Roxana Jofre

El empleado se le debe de informar los siguientes datos:

Información sobre la empresa/ organismo:

- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- Filosofía – Objetivos.
- Organigrama General

Disciplina Interior:

- Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- Derechos y Deberes.
- Premios y sanciones. Disciplina.
- Ascensos.

Comunicaciones/ personal:

- Fuerza laboral (obreros – empleados).
- Cuadros directivos.
- Representantes del personal.
- Subordinados.
- Compañeros.
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio- onómicos) que brinda.

En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:

- Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.
- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.
- Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.

10. DISEÑO METODOLOGICO

10.1 Localización de Estudio

HOSPITAL SAN ROQUE, GUACARI

AREAS DE ESTUDIO

El municipio de San Juan Bautista de Guacarí, está situado en la región occidental de Colombia, en el centro del departamento del Valle del Cauca, rodeado por el verde de sus cañaduzales; tiene una población de 39.554 de habitantes aproximadamente.

San Juan Bautista de Guacarí limita al norte con el municipio de Guadalajara de Bugà, al este con Ginebra, al sur con el Municipio de El Cerrito, y al oeste con Yotocò y Vijes.

El municipio de Guacarí cuenta con una red de servicios de salud en la cual se incluye el HOSPITAL SAN ROQUE, ubicado en la calle 5 # 9-64 el cual está clasificado como nivel de atención I, cuenta con Trabajadores.

Este hospital presta servicios tales como:

URGENCIAS

CONSULTA EXTERNA

LABORATORIO CLINICO

ODONTOLOGIA

APOYO TERAPEUTICO (fisioterapia, terapia respiratoria, psicología)

PROMOCION Y PREVENCION

HOSPITALIZACION

AREA ADMINISTRATIVA

SUJETO DE ESTUDIO: JEFE TALENTO H. PERSONAL DEL HPTAL

10.2 Enfoque del Estudio

Para el tipo de estudio que se va a realizar le daremos un enfoque mixto, ya que tendremos datos cualitativos y cuantitativos, pero es un estudio de tipo **DESCRIPTIVOS PROSPECTIVO** que son el estudio de casos anteriores que se han aplicado en este campo

SUJETO DEL ESTUDIO: Jefe Talento Humano, personal que labora actualmente en el hospital.

10.3 Tamaño de Muestra

TRABAJADORES QUE LLEVE MAS DE 19 MESES EN LA INSTITUCION,
PERIODO CONTINUO, PERSONAL DE SALUD DE PLANTA, CONTRATRO
ININTERRUMPIDO, CONTINUIDAD EN EL PROCESO DE CONTRATACION
80 ENTREVISTAS

TAMAÑO MUESTRAL 42

11.MUESTREO

[Ver Anexo](#)

12. INSTRUMENTOS TECNICOS

Para iniciar el estudio de investigación, se procede a la preparación de los Instrumentos Técnicos necesarios para la Recopilación de la Información, de tal manera que en forma práctica y rápida permitieran obtener los datos necesarios, para que una vez sistematizados se llegue al objetivo del Diagnóstico.

Al realizar la investigación se diseñan cuestionarios y formularios que poco a poco se van perfeccionados a través de aportes y de acuerdo al contenido de las interrogantes planteadas. Estos Instrumentos, han permiten recolectar la información primaria y la información secundaria.

INFORMACIÓN PRIMARIA

Estructurada de forma tal que recoja, dentro de los establecimientos de Salud de la Muestra y dependencias de Gestión administrativa y Talento humano, los datos relacionados con el modelo de inducción de personal en el hospital San Roque de guacarí e identificación de la adherencia y aplicación del cliente interno. Se prepararon los siguientes tipos de Instrumentos.

- **CUESTIONARIOS**

Orientados a la evaluación de la inducción del personal de dicho hospital y por lo tanto dirigidos a los funcionarios responsables de las dependencias involucradas.

**GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN,
REINDUCCION CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN LA IPS HOSPITAL
SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE GUACARI (VALLE DEL CAUCA).**

**ENCUESTA PARA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN Y/O
COORDINACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ENTIDAD DE SALUD**

Fecha:

Institución:

Profesión:

Cargo que desempeña:

Las preguntas que encuentra a continuación están relacionadas con los procesos y procedimientos para la inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación del talento humano. La información de esta encuesta es totalmente confidencial y sus resultados serán de gran utilidad para las instituciones Le agradecemos responder todas los ítems.

1. Las políticas institucionales incluyen los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación para el personal de la institución?

SI _____ NO _____

2. Existe un presupuesto definido para todos los procesos y procedimientos de inducción, entrenamiento, capacitación y re inducción del talento humano?

SI _____ NO _____

3. La institución realiza los siguientes procesos para sus empleados (señale los que corresponda)

- a. Proceso de inducción
- b. Proceso de entrenamiento
- c. Proceso de re inducción
- d. Proceso de capacitación
- e. No desarrolla ninguno

4. Existe un proceso de inducción para el personal nuevo que ingresa a la entidad? SI _____ NO _____

5. Está especificado en el área de recurso humano, la persona encargada de liderar la inducción al personal nuevo? SI_____ NO_____
6. Considera que la inducción del personal nuevo es:
- Muy importante para el desempeño
 - Medianamente importante para el desempeño
 - No es importante para el desempeño
7. Considera que la inducción realizada en su institución es:
- Muy integral
 - Medianamente integral
 - Poco integral
 - No integral
8. Existen documentos o materiales de apoyo para el proceso de inducción en la institución?
SI_____ NO_____
- Cuales?_____
9. Señale la o las etapas que se contemplan en el proceso de inducción:
- Presentación institucional
 - Presentación en servicio o área específica
 - Presentación e inducción en el cargo
 - Periodo de adaptación o de empalme
10. Existen métodos para evaluar la adherencia del personal al proceso de inducción? SI_____ NO_____
- Cuales?_____
11. Existen indicadores para evaluar los resultados de la inducción realizada al personal nuevo? SI_____ NO_____
- Cuales?_____

12. Considera que el personal de la institución tiene conocimiento sobre, (señale los ítems que considere pertinentes)
- a. Misión, visión, objetivos y principios institucionales
 - b. Procesos y procedimientos del área de trabajo
 - c. Funciones y actividades inherentes al cargo que desempeña
 - d. Servicios que se prestan en la institución y orientación al usuario
 - e. Manejo de situaciones a través de conductos regulares
 - f. Manual de funciones
 - g. Manual de convivencia

13. Posterior a la inducción, se realiza entrenamiento para el desempeño en el cargo? SI_____ NO_____

14. Que duración (en días) tiene el entrenamiento: _____

15. Durante el tiempo de vinculación con la institución, los empleados reciben re inducción: SI_____ NO_____

16. Durante el tiempo de vinculación con la institución, los empleados reciben capacitación para el desempeño en su cargo: SI_____ NO_____

17. La capacitación recibida corresponde con las necesidades de formación de competencias y desarrollo humano de cada empleado, según el cargo que desempeña?

SI_____ NO_____

18. Cómo son identificadas las necesidades de capacitación del personal? (señales la o las que apliquen en la institución)

- a. Mediante la evaluación de competencias
- b. De acuerdo con el desempeño observado
- c. De acuerdo con solicitudes de jefes inmediatos
- d. De acuerdo con solicitudes directas de la persona
- e. De acuerdo con la oferta de capacitación de la institución
- f. Otro(s)_____ Cual(es)_____

19. Los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación han contribuido al desempeño de los empleados:

- a. Totalmente
- b. Medianamente
- c. No han contribuido a su desempeño

20. Los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación son criterios incluidos dentro de los planes para el mejoramiento de la calidad:
SI _____ NO _____

21. Los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación han contribuido al mejoramiento de la calidad de los servicios de la institución:
SI _____ NO _____

22. Existen indicadores para evaluar los resultados de los procesos de entrenamiento, re inducción y capacitación realizada al personal de la institución? SI _____ NO _____

Cuales? _____

23. Considera que los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación han contribuido a la satisfacción personal – profesional y estabilidad del talento humano en la institución: SI _____ NO _____

GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN, REINDUCCION CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN LA IPS HOSPITAL SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE GUACARI (VALLE DEL CAUCA).

ENCUESTA PARA EL TALENTO HUMANO DE LA ENTIDAD DE SALUD

Fecha:

Institución:

Profesión:

Cargo que desempeña:

Tiempo de trabajo en la institución:

Las preguntas que encuentra a continuación están relacionadas con los procesos y procedimientos para la inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación del talento humano. La información de esta encuesta es totalmente confidencial y sus resultados serán de gran utilidad para las instituciones. Le agradecemos responder todos los ítems.

No ORDEN	ITEM	SI	NO	MEDIANAMENTE	NO SABE/ NO RESPO NDE	NO APLICA
1	Existe en su institución una oficina que atiende el talento humano					
3	Cuando llego a la institución asistió a un proceso de inducción					
4	Considera que la inducción del personal nuevo es importante para la institución					
5	Considera que la inducción realizada en su institución					

	contribuye a su desarrollo personal y profesional para apoyar su desempeño					
6	Recibió documentos de apoyo durante el proceso de inducción en la institución					
7	El proceso de inducción presenta todos los aspectos relacionados con la institución (misión, visión, principios, políticas)					
8	El proceso de inducción presenta todos los aspectos relacionados con el cargo (competencias, funciones)					
9	La institución tiene un manual de convivencia					
10	La inducción deja claros los procesos y procedimientos del área de trabajo					
11	Posterior a la inducción, recibió entrenamiento para el desempeño en su cargo					
12	El entrenamiento tuvo una duración entre una y dos semanas					
13	El entrenamiento fue suficiente para el desarrollo y potencialización de competencias para su desempeño					
14	Usted recibió un manual de funciones para el desempeño en su cargo					

15	Los procesos de inducción y entrenamiento han contribuido a su desempeño					
16	Durante el tiempo de vinculación con la institución, ha recibido re inducción					
17	Usted ha recibido entre 1 y 3 re inducciones durante su vinculación					
18	La re inducción le ha permitido apoyar los procesos institucionales					
19	Durante el tiempo de vinculación con la institución, ha recibido capacitación para el desempeño en su cargo					
20	La capacitación recibida corresponde con las necesidades de formación y desarrollo personal					
21	La capacitación apporto al desarrollo y potencialización de competencias para su desempeño					
22	Los procesos de inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación han contribuido a su satisfacción personal – profesional y a su estabilidad en la institución					
23	La institución tiene indicadores para medir los resultados de la inducción, entrenamiento, re inducción y capacitación de su personal.					

Que observaciones tiene para la institución, respecto a los siguientes procesos:

INDUCCION: _____

ENTRENAMIENTO:

REINDUCCION: _____

CAPACITACION: _____

13. ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, con documento de identidad número _____ de _____, acepto participar voluntariamente en el estudio **GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN, REINDUCCION CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN LA IPS HOSPITAL SAN ROQUE DEL MUNICIPIO DE GUACARI (VALLE DEL CAUCA).**

La cual será realizada por estudiantes de tercer semestre de la especialización en administración en salud de la universidad católica de Manizales, en el periodo de Enero y Febrero de 2012.

Atentamente,

C.C. No.

14. PLAN DE ANALISIS

La Recolección

Preparamos la recolección de datos de la inducción y re inducción de recurso humano en el hospital San Roque para esto se realizaron a unos formatos de procesos y subprocesos de la empresa del estado.

La Organización

La organización que se le da a los formatos para su análisis está clasificada para una mayor comprensión en su apreciación, el formato de proceso tiene su objetivo y su responsable.

HOSPITAL SAN ROQUE Empresa Social del Estado		
Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Subproceso: TALENTO HUMANO Formato: Relación De Información Y Documentos Proporcionados En Proceso De Inducción Y Re- Inducción	Código: GATH-F-001	 HOSPITAL SAN ROQUE GUACARI
	Versión: 001	
NTCGP 1000:2009	Documento Controlado	Página: 41 de 1

o	NOMBRE	AREA	DOCUMENTOS	FIRMA
1.	LUZ AMPARO QUINTERO ALARCON	GERENCIA	PRESENTACIÓN: ENTREGA: folleto informativo del proceso.	
2.	MANUEL ANTONIO ALVARADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	PRESENTACIÓN: Reseña Histórica, Nombres y funciones de los directivos y Jefes de Área, Servicios que Presta la Institución, explica las normas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial. El responsable de Talento Humano realiza la visita guiada por todas las instalaciones del hospital y haciendo la presentación del personal al nuevo funcionario. ENTREGA: folleto informativo del proceso.	
3.	FREDDY HERNAN PAYAN GONZALEZ	COORDINADOR MEDICO PGIRS CONSULTA EXTERNA	PRESENTACIÓN: ENTREGA: folleto informativo del proceso.	
4.	JESUS MARIA DAZA CRUZ	CONTROL INTERNO	PRESENTACIÓN: El Asesor de Control Interno, hace la presentación del Reglamento interno de trabajo, los Valores y el Código de Ética, Planes y Programas Institucionales. ENTREGA: folleto informativo del proceso. Después de la explicación se le hace entrega del material el cual contiene todos los temas anteriormente explicados.	

5.	<p>DIANA MARCELA POTES GIL</p> <p>CLAUDIA MILENA OYOLA</p>	CALIDAD	<p>PRESENTACIÓN: El Coordinador de Calidad hace la presentación de los aspectos más representativos del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se incluyen la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión, Visión, Mapa de Procesos, Manual de Calidad, la Estructura Organizacional y el Portafolio de Servicios.</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso. Esta información será explicada y entregada en un folleto al nuevo funcionario.</p>	
6.	CLAUDIA SANCHEZ BENAVIDEZ	APOYO TERAPEUTICO	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
7.	ZULLY BERNAL MORENO	ODONTOLOGIA	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
8.	ANA MILENA AYALA DE ARIAS	URGENCIAS HOSPITALIZACION	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
9.	JERSON JOHANNY PRADO MARQUEZ	ALMACEN	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
10	YESID JIMENEZ	CONTABLE Y PRESUPUESTAL	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
11	ZORAIDA COY ARANA	FACTURACION	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
12	DIANA JULIETA BRAN VASQUEZ	PROMOCION Y PREVENCIÓN	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
13	FREDDY HERNANDEZ ALEGRIA	ESTADISTICA	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	
14	SOCORRO EDID VACCA ESCOBAR	LABORATORIO	<p>PRESENTACIÓN:</p> <p>ENTREGA: folleto informativo del proceso.</p>	

15	JONNY ARLEY VERA	MANTENIMIENTO	PRESENTACIÓN: ENTREGA: folleto informativo del proceso.	
16	GLADYS RODRIGUEZ VELEZ	ATENCIÓN AL USUARIO TRABAJO SOCIAL	PRESENTACIÓN: ENTREGA: folleto informativo del proceso.	

1. **OBJETIVO:** Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones de la misma.
2. **RESPONSABLE:** Área de Talento Humano y demás Coordinadores de Área.

OBSERVACIÓN: Señor empleado favor solicitar las presentaciones y documentos que se citan a continuación y hacer firmar el formato en la medida en que esto se cumpla. Cada coordinador de área deberá profundizar en temas como Horario de Trabajo, Apariencia Personal y Permisos.

ANEXO 2: GATHF 0031

ANEXO 3: GATHP 004 MANUAL DE FUNCIONES

15. RESULTADOS

Como resultado de este compromiso queremos lograr reconocimientos en el Distrito como uno de los Hospitales que cumplen con el proceso de inducción y re inducción del personal que un colaborador tenga un distintivo en su puesto por que se dio una inducción correcta como:

- Aplicación y conocimiento del Manual de Selección para la Vinculación de Personal.
 - Recorrido por las instalaciones de la Entidad.
 - Presentación ante los demás funcionarios por dependencia.
 - Inducción sobre la página WEB de la Entidad.
- Estudio y conocimiento de las normas internas del hospital y El Plan de Gestión, del presente Manual, El manual de Calidad, El Manual de Procedimientos, Del Sistema de Control Interno, La Estructura Organizacional, la Planta de Cargos, el Programa de Bienestar Social, el Plan de Capacitación, el Programa de Estímulos e Incentivos y del Manual de Contratación de la Entidad.

16. CONCLUSIONES

Se dio una caracterización a los modelos de inducción, re inducción, capacitación y entrenamiento en las instituciones prestadoras de servicios de salud y así validar su aplicación con el cliente interno.

Interpretando los gráficos que arrojó la encuesta es posible esbozar varias conclusiones, las cuales nos demuestran que el proceso de Gestión del Talento Humano frente a los procedimientos de inducción, re inducción y entrenamiento no está claramente definido para los funcionarios de la institución Hospital San Roque del municipio de Guacarí Valle.

Se puede concluir en primera instancia que el proceso de gestión del talento humano no está claramente definido para la totalidad de los funcionarios del Hospital, ya que en una gran mayoría desconoce de la existencia y mas de las funciones específicas que este desempeña, si bien un poco mas del 50% de los encuestados manifestó que al ingresar a laborar a la institución recibió algún tipo de inducción un alto porcentaje manifestó que no, dejando claro que este no es procedimiento estandarizado para el total de los empleados.

Es claro que para el personal del hospital los procesos de inducción son considerados como un procedimiento importante para el desempeño de sus funciones, un gran porcentaje menciona que estos aportan al desarrollo personal y profesional para lograr un óptimo desempeño, un alto porcentaje de los funcionarios que recibieron inducción no recibieron material de apoyo para la revisión permanente de la información suministrada, es claro que existe una gran falencia en el proceso de Gestión del Talento Humano, con respecto a los contenidos relacionados al direccionamiento estratégico y el rol a desenvolver dentro de la organización.

Se evidencia además que los funcionarios en un gran porcentaje carecen del conocimiento referente al manual de funciones y responsabilidades para desempeñar su cargo lo que puede generar traumatismos dentro de los procesos a desarrollar dentro de la institución, ya que la falta de capacitación puede acarrear en errores que en muchas ocasiones pueden ser fatales o pueden generar pérdidas económicas.

Este tipo de procesos se ven obstaculizados por el manejo político que se le da a la ESE ya que el cambio continuo de personal sumado a no tener parámetros de inducción y re inducción establecidos dificulta la continuidad de todos los procesos del hospital tanto administrativo como asistencial.

RECOMENDACIONES

Dentro del direccionamiento estratégico es necesario estructurar un proceso de apoyo y mejora a la gestión que dinamicé los procesos y procedimientos relacionados con la gestión del talento humano, ya que de esta manera se mejora tanto la selección y reclutamiento del personal a contratar y se canaliza a través del proceso de inducción, el cual debe abordar todos los temas relevantes dentro de la organización que deben conocer desde el gerente general hasta los porteros y los conductores; se requiere que todos los procesos y procedimientos sean estandarizados, debidamente documentados y permanentemente actualizados para realizar un seguimiento a la gestión.

Se deben elaborar indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, la eficacia y efectividad de los procedimientos implementados inherentes a la gestión del talento humano con relación a los procesos de inducción, re inducción, entrenamiento y capacitación.

Es necesario que en los procesos de inducción y capacitación se dejen evidencias escritas que permitan hacer el seguimiento del personal que carece de algún tipo de formación de los anteriormente suscritos.

Se debe evaluar el proceso de inducción y capacitación a cada uno de los capacitados con el fin de conocer la capacidad de captación referente a los temas que se hayan citado.

Disminuir el cambio continuo de personal para así poder tener unos mejores indicadores de resultado en la puesta en marcha del proceso.

BIBLIOGRAFIA

- BALSELLS, Edgar. Experiencias exitosas de entrenamiento y capacitación en empresas dinámicas en Guatemala. Internet
- Fundamentos de salud pública. CIB ANTIOQUIA
- Monografias.com S.A
- Motivación del Equipo Básico de Atención Integral en Salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral.
- Revista Vía salud. FONDO DE GESTION HOSPITALARIA

ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD

- REVISTA OBLIGATORIA. Néstor Orozco y Eduardo Schiel.
- Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social
- Rev. cienc. adm. financ. segur. soc v.9 n.1 San José jun. 2001

ANEXOS

[Anexo 1](#), Tabulación encuesta

[Anexo 2](#), GATHF 0031

[Anexo 3](#), GATHP 004 MANUAL DE FUNCIONES

[Anexo 4](#), Publicación