

**DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL  
TALENTO HUMANO DE LA CLINICA CENTRAL O.H.L. LTDA PARA EL AÑO  
2022**

**YULI PAOLA DE LA OSSA HERNADEZ**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
MONTERÍA, CÓRDOBA  
2021-II**

**DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL  
TALENTO HUMANO DE LA CLINICA CENTRAL O.H.L. LTDA PARA EL AÑO  
2022**

**YULY PAOLA DE LA OSSA HERNÁNDEZ**

**Trabajo de grado práctica empresarial presentado para optar el título de  
Administradora en Salud**

**Director(a): Ledis Burgos Rodríguez**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
MONTERÍA, CÓRDOBA  
2021-II**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Montería, 17 diciembre de 2021

## DEDICATORIA

*A mi hijo, mi fortaleza, quién me motivó a ser lo que soy, y nunca rendirme por más difícil que fuera el camino, te amo con todo mi corazón.*

*A mi madre, ejemplo de perseverancia y constancia, de lucha diaria, ella me mostró que no importa cuán oscuro o difícil sea el camino, solo perderás si te sientes derrotado.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi gratitud primero para Dios, por darme todas las bendiciones que un ser humano puede pedir.

A mi madre y mi hijo, por el apoyo y la fortaleza incondicional que me dieron.

A mis compañeros que se mantuvieron en la lucha y no decayeron.

A la universidad y al cuerpo de profesores, gracias por habernos guiado y otorgado las pautas necesarias para formarnos.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	14
1. OBJETIVOS .....	15
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	16
2.1 DATOS GENERALES.....	16
2.2 UBICACIÓN, MEDIOS DE CONTACTO Y PLATAFORMA ESTRATEGICA	17
2.2.1 Misión.....	17
2.2.2 Visión.....	18
2.2.3 Política De Sistemas Integrados .....	18
2.2.4 Objetivos De Sistemas Integrados .....	18
2.2.5 Valores corporativos y Principios.....	19
2.2.6 Organigrama.....	20
2.2.7 Mapa De Procesos.....	21

2.3	DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	23
2.4	FUNCIONES LLEVADAS A CABO EN EL ÁREA O DEPENDENCIA .....	24
3.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	25
3.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	26
3.2	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES .....	27
4.	MARCO REFERENCIAL.....	31
4.1	MARCO LEGAL.....	31
4.2	MARCO CONCEPTUAL.....	32
4.2.1	Inducción.....	32
4.2.2	Reinducción.....	32
4.2.3	Talento humano.....	33
5.	RESULTADOS O LOGROS .....	34
6.	CONCLUSIÓN.....	35
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
8.	ANEXOS.....	39

ANEXO 1. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO – MATRIZ DOFA.....39

ANEXO 2. Plan de acción con el formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033.....40

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. <i>Clínica Central OHL Ltda.</i> .....	16
Figura 2. <i>Logotipo Clínica Central OHL Ltda.</i> .....	17
Figura 3. <i>Organigrama - Clínica Central O.H.L. Ltda.</i> .....	20
Figura 4. <i>Organigrama Gestión Talento Humano, Clínica central O.H.L. Ltda.</i> .....	20
Figura 5. <i>Mapa de procesos de la Clínica Central O.H.L. Ltda.</i> .....	22
Figura 6. <i>Actividades desarrolladas</i> .....	27

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> <i>Cronograma de actividades</i> .....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Plan de acción.</i> .....	29
<b>Tabla 3.</b> <i>Marco Legal</i> .....	31

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1. Matriz DOFA.....	36
ANEXO 2. Plan de acción con el formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033.....	37

## 1. RESUMEN

El presente trabajo trata sobre la importancia de la actualización de un programa de inducción y reinducción dentro de la Clínica Central O.H.L Ltda.; Ahora bien, este busca facilitar la integración y adaptación del personal a la institución y a su cultura organizacional, generando una formación progresiva que garantice la satisfacción y desarrollo personal y laboral de sus colaboradores.

Los procesos de inducción generan espacios de interacción que facilitan la integración del empleado, de manera que identifique su rol dentro de la organización y desarrolle el sentido de pertenencia, comprendiendo una institución dinámica y en permanente evolución, donde su desempeño incide directamente en el logro del éxito institucional.

Entre tanto los programas de inducción y reinducción se imparten a todos los trabajadores y están dirigidos a actualizar todo lo relacionado con las políticas institucionales y a reorientar su integración a la cultura organizacional de la entidad. Son procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y fortalecer la integración de los empleados del sector salud.

**Palabras clave:** Inducción, reinducción, capacitación, autoevaluación, desarrollo organizacional.

## 2. ABSTRACT

This paper deals with the importance of updating an induction and re-induction program within the O.H.L Ltda Central Clinic.; However, it seeks to facilitate the integration and adaptation of staff to the institution and its organizational culture, generating a progressive formation that guarantees the personal and labor satisfaction and development of its employees.

Induction processes generate interaction spaces that facilitate employee integration, so that they identify their role within the organization and develop a sense of belonging, understanding a dynamic and evolving institution, where their performance directly affects the achievement of institutional success.

Meanwhile, induction and re-induction programs are provided to all workers and are aimed at updating everything related to institutional policies and reorienting their integration to the organizational culture of the entity. These are training and training processes aimed at facilitating and strengthening the integration of employees in the health sector.

**Keywords:** Induction, reinduction, training, self-assessment, organizational development.

## INTRODUCCIÓN

Los programas de capacitación y formación del talento humano son fundamentales para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, estos procesos tienen como finalidad, facilitar la adaptación de los empleados a la empresa y al cargo que desempeñaran dentro de la institución.

Teniendo en cuenta lo anterior, la inducción y la reinducción de personal son procesos de gran importancia a la hora de realizar una adecuada gestión del talento humano, ya que busca aumentar el rendimiento de los trabajadores, disminuir las dudas de los nuevos clientes internos y facilitar el aprendizaje de las funciones a desempeñar (Carvajal et al., 2021).

Ahora bien, es importante resaltar que debido a la aparición de la pandemia por covid-19, uno de los sectores que se vieron obligados a integrar grandes actualizaciones en sus procedimientos, protocolos y normas, fue el de la salud, principalmente las clínicas, hospitales y otras entidades relacionadas.

Debido a esto, este trabajo de práctica empresarial se desarrolla en el contexto de los procesos de inducción y reinducción de la clínica central OHL Ltda. de la ciudad de Montería, está orientado principalmente a la revisión de los procesos mencionados, para determinar las necesidades de actualización de los mismos, para lo cual se contó con el apoyo del personal de talento humano, así como también con herramientas académicas provistas en el programa de administración en salud.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de acción, inducción y reinducción del Talento Humano de la Clínica Central OHL Ltda., para el año 2022.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico del proceso de inducción y reinducción del talento humano de la institución, a través de la matriz DOFA.
- Formular una propuesta del plan de acción a través del formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033
- Presentar el plan de acción de inducción y reinducción del talento humano de la clínica central OHL Ltda. Para el año 2022.

## 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 4.1 DATOS GENERALES

**Nombre de la Empresa:** Clínica Central OHL Ltda.

**Nit:** 900082202-7

**Tipo de Organización:** Sociedad Limitada

**Tipo de Sociedad:** Sociedad Comercial

**Figura 1.** *Clínica Central OHL Ltda.*



*Nota.* Fachada exterior de la Clínica Central OHL Ltda. [Fotografía]. Por Clinica Central OHL Ltda. (14 de enero de 2022) <http://www.clinicacentral.com.co/>.

**Figura 2.** Logotipo Clínica Central OHL Ltda.



*Nota.* De nuestra plataforma estratégica. Por Clínica Central OHL Ltda. (21 de enero de 2022) <http://www.clinicacentral.com.co/>.

**Slogan:** “Lo mejor para su salud”.

## **4.2 UBICACIÓN, MEDIOS DE CONTACTO Y PLATAFORMA ESTRATEGICA**

La clínica se encuentra ubicada en la ciudad de Montería perteneciente al departamento de Córdoba, cuya dirección es Cra. 6 N° 30-36 en el centro de la capital cordobesa. El teléfono de contacto disponible es 781 02 81, email: [info@clinicacentral.com.co](mailto:info@clinicacentral.com.co)

### **4.2.1 Misión**

Existimos para prestarle servicios de salud de manera segura, con un trato digno y respetuoso, soportados con la gestión de riesgos y un talento humano competente, buscando la mejora en los procesos y la estabilidad organizacional.

#### **4.2.2 Visión**

Ser reconocidos en el departamento de Córdoba y su área de influencia por una atención con las mejores prácticas clínicas, un trato humanizado y socialmente responsable, llegando a tener un servicio especializado e integral que nos identifique.

#### **4.2.3 Política De Sistemas Integrados**

Nos comprometemos a prestar un servicio de salud enfocado en minimizar los riesgos en la atención, respaldados por un talento humano competente, dispuesto a brindar un trato digno y respetuoso a todos los actores del sistema.

Buscaremos reducir la ocurrencia de riesgos que afecten a clientes externos, proveedores, visitantes, contratistas, al medio ambiente y a nuestro talento humano (en todos los centros de trabajo), promoviendo un ambiente laboral seguro.

Evaluaremos continuamente la satisfacción de los usuarios, así como el cumplimiento de los requisitos legales, los del cliente y los de la organización, mejorando nuestro sistema de gestión y asegurando la estabilidad de la organización en el mercado.

#### **4.2.4 Objetivos De Sistemas Integrados**

A continuación, se dan a conocer los objetivos de sistemas integrados en los cuales se enmarca la Clínica Central O.H.L. LTDA.

- Prestar un servicio de salud seguro orientado a la reducción de riesgos en la atención.
- Garantizar la satisfacción de los clientes de acuerdo a los servicios prestados y relaciones con la organización.

- Asegurar sostenibilidad administrativa y financiera de la organización en el mercado.
- Aumentar la competencia del talento humano de la organización.
- Ejecutar actividades de responsabilidad social y ambiental para mitigar el impacto por la prestación del servicio en salud.
- Asegurar el cumplimiento de actividades para la protección y promoción de la salud de clientes internos y externos.

#### **4.2.5 Valores corporativos y Principios**

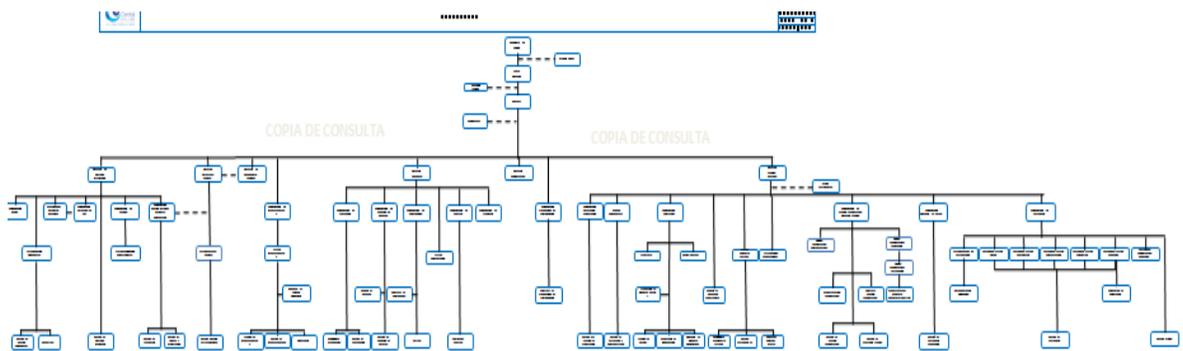
A continuación, se dan a conocer los valores corporativos y principios con los que cuentan los trabajadores y demás miembros de la Clínica Central O.H.L. LTDA.

- Humanismo.
- Seguridad.
- Honestidad.
- Trabajo en equipo.
- Responsabilidad.
- Confianza.
- Excelente servicio al cliente.
- Liderazgo y autonomía.
- Mejoramiento continuo.
- Seguridad del paciente.
- Trabajo en equipo.
- Calidad humana y científica.

#### 4.2.6 Organigrama

La Clínica Central O.H.L LTDA tiene un organigrama jerárquico, el cual lo encabeza la asamblea de socios quien es precedida por la junta directiva y está a su vez por el gerente quien es el encargo de la dirección y administración directa de la clínica y quien toma las decisiones en conjunto a los líderes de procesos, los cuales dependen del gerente. En el organigrama se puede visualizar que la Clínica tiene 6 directores quienes están a cargo de los procesos de; Sistemas Integrados, Talento Humano, desarrollo laboral, financiero, Administración y Técnico Científico; tal como se presenta en la figura 3:

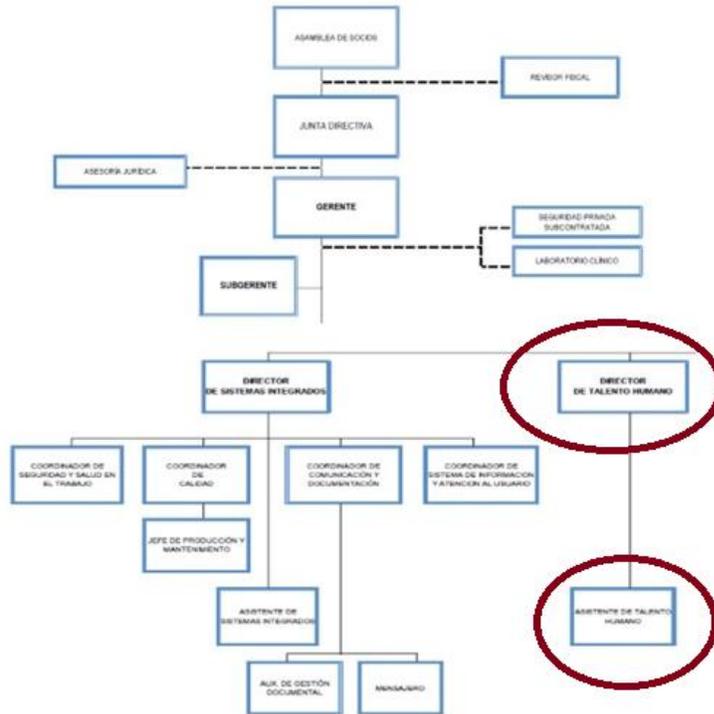
**Figura 3.** Organigrama - Clínica Central O.H.L. Ltda.



*Nota.* De nuestra plataforma estratégica. Por Clínica Central OHL Ltda. (14 de enero de 2022) <http://www.clinicacentral.com.co/>.

El área donde se realizaron las practicas empresariales se presenta en la figura 4.

**Figura 4.** Organigrama Gestión Talento Humano, Clínica central O.H.L. Ltda.



*Nota.* De nuestra plataforma estratégica. Por Clínica Central OHL Ltda. (14 de enero de 2022) <http://www.clinicacentral.com.co/>.

#### 4.2.7 Mapa De Procesos

Según Pico (2006) un mapa de procesos es una técnica o herramienta que se utiliza para “mapear” los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos (agregado o no); mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora un mapa con el valor agregado.

Mientras que la Universidad ESAN (2022) lo concibe el mapa de procesos como un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

A continuación, se puede observar en la figura 5, el mapa de procesos de la Clínica Central O.H.L.

**Figura 5.** Mapa de procesos de la Clínica Central O.H.L. Ltda.



*Nota.* Mapa de procesos de la Clínica Central OHL Ltda, tomado de Clínica Central OHL, 2022.

Cabe resaltar, que la Clínica Central O.H.L LTDA mediante su mapa de procesos señala como entradas a los usuarios, contratistas y particulares quienes son las partes interesadas y que se verán beneficiadas y harán parte de todos los procesos originados dentro de la institución, también señala unas salidas las cuales son producto de los procesos efectuados en la clínica, estas salidas son usuarios y entidades.

La clínica tiene estructurado sus procesos de la siguiente manera; en primer lugar, establece los procesos de planeación y liderazgo los cuales son imprescindibles para dirigir toda la operatividad de la clínica, estos procesos son gestión de sistemas

integrados, gestión del talento humano y gestión técnico científico. También tiene procesos de realización los cuales ayudan a cumplir con la misión y objetivos en el largo y corto plazo de la clínica, estos procesos son consulta externa, Hospitalización, Urgencias, UCI Adulto, UCI Neonatal, Cirugía, Imagenología, Soporte Terapéutico, Nutrición y Dietética.

Cómo tercero tiene el de evaluación y desempeño que está conformado por auditoría concurrente, SIAU y vigilancia en salud.

Finalmente, la clínica cuenta con procesos de apoyo los cuales sin sus aportes fuera difícil lograr el óptimo desarrollo de los demás procesos, estos procesos de apoyo también ayudan a fortalecer las áreas de la empresa y ayudan a brindar una mejor experiencia a los trabajadores y usuarios, estos procesos son gestión financiera, gestión administrativa, desarrollo laboral, servicio farmacéutico, central de esterilización, unidad transfusional, producción y mantenimiento, infraestructura, gestión integral de limpieza hospitalaria, gestión documental, y tecnología de la información.

#### **4.3 DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.**

El área de Gestión Talento Humano es la encargada de establecer una relación entre los empleados y la institución, a través de esta se da la selección, permanencia y desarrollo del personal en la organización.

Su proceso es reclutar y seleccionar al personal nuevo que va a elaborar en la institución, fortaleciéndolo con el proceso de inducción para que este se familiarice y conozca el área de trabajo donde se va a desempeñar, también es el encargado de manejar la evaluación de desempeños de los trabajadores activos y la documentación de las historias laborales de los empleados activos e inactivos.

En cuanto a los recursos requeridos para el proceso, encontramos que cuenta con personal con las competencias requeridas para cumplir con el desarrollo de las actividades como lo son: directora de Gestión Talento Humano, Jefe de Gestión Talento Humano Y Auxiliar de Talento Humano.

La infraestructura cuenta con instalaciones físicas adecuadas, puestos de trabajos completos y equipados, estanterías para organización de archivos, sillas ergonómicas y aire acondicionado en buen mantenimiento.

Los recursos tecnológicos son de alta calidad, cuenta con computadores para cada integrante de área, herramientas de software para proteger información, una impresora y una fotocopiadora.

#### **4.4 FUNCIONES LLEVADAS A CABO EN EL ÁREA O DEPENDENCIA**

- Capacitación y entrenamiento para realizar el diseño del plan de acción del proceso de inducción y reinducción del talento humano en la clínica Central de la ciudad de Montería.
- Digitalización de documentos del personal activo.
- Brindar a poyo en las actividades del área de Gestión Talento Humano.
- Apoyo en el proceso de selección del personal.
- Organizar la propuesta del plan de acción en el formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033
- Socialización del formato del plan de propuesta al jefe inmediato de talento humano.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los planes institucionales de cada entidad deben incluir programas de Inducción y de reinducción del personal, ya que estos fortalecen la integración de nuevos empleados y a su vez se estimula el desarrollo de habilidades en los empleados antiguos en sus puestos de trabajo, lo cual contribuye a la optimización y mejoramiento de los procesos de la entidad, estos a su vez adquiere mayor importancia cuando se trata de actividades relacionadas con el sector salud.

La Clínica Central tiene como política realizar la inducción de personal nuevo y la reinducción de personal antiguo. En los dos últimos años, por motivos asociados a la pandemia por COVID-19, estos procesos no se desarrollaron de la forma adecuada, algunas veces llevándose a cabo de forma virtual, pero generalmente se prescindía de los mismos.

Cabe añadir, además, que los exámenes de admisión en los procesos de reclutamiento no son acordes ni con el manual de inducción ni con la nueva realidad de los procedimientos, protocolos y demás elementos atinentes a los procesos de los trabajadores del sector de la salud en el marco de la pandemia por covid-19.

Por otra parte, para los empleados antiguos se debían actualizar sus competencias en relación con la normatividad, estructura, procedimientos desde la llegada del virus a nuestro país, entre otras consideraciones que deben incluirse en los procesos de reinducción y hasta el momento no se ha hecho.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario analizar las condiciones conducentes al diseño de un plan de acción, inducción y reinducción del Talento Humano de la Clínica Central OHL Ltda., teniendo en cuenta lo anterior se emprende esta propuesta de práctica.

## 5.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 1.** *Cronograma de actividades*

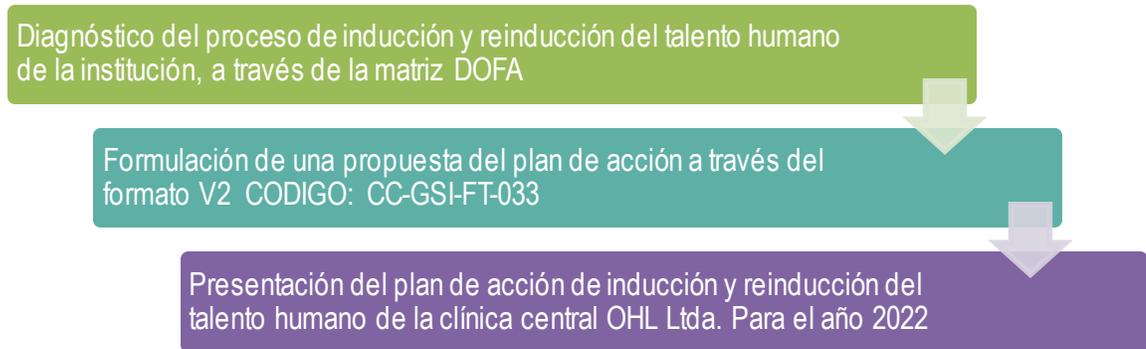
ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	RECURSOS DISPONIBLES	FECHAS
Reconocimiento del área de talento humano	Acta de bienvenida	Área de trabajo, computadores, entre otros	02/11/2022
Diseño de la matriz DOFA	Recursos humanos	Documentación recursos tecnológicos	17/01/2022 hasta 21/01/2022
Diseño del plan de acción	Referencias Bibliográficas, Bases de Datos Web, recursos tecnológicos	Recursos Tecnológicos y talento humano	24/01/2022 hasta 28/01/2022
Presentación de la propuesta del plan de acción	Jefe de talento humano	Computador, formato de presentación, proyector	31/01/2022
Devolución de la propuesta de plan de acción	Jefe de talento humano	Correo electrónico	01/02/2022
Reestructuración	Referencias Bibliográficas, Bases de Datos Web, recursos tecnológicos y manual de protocolos de la empresa	Recursos Tecnológicos y talento humano	03/02/2022 hasta el 10/02/2022
Entrega final	Jefe de talento humano	Computador, formato de presentación, proyector	11/02/2022
Aprobación de la propuesta de acción	Jefe de talento humano	correo electrónico	12/02/2022

*Nota.* Tabla de cronograma de actividades y recursos, elaboración propia

## 5.2 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades fueron desarrolladas a partir de los objetivos planteados, como se ilustra en la figura 6:

**Figura 6.** *Actividades desarrolladas*



1. Para la realización del diagnóstico del proceso de inducción y reinducción del talento humano de la institución, inicialmente se hizo un reconocimiento del área de talento humano y posteriormente se elaboró una matriz DOFA del área asignada, con la finalidad de identificar los factores internos y externos que intervienen en el desempeño de la institución (Ver anexo 1), encontrándose al respecto, que el manual de inducción y re-inducción laboral, debe ser actualizado.
2. Para la formulación de la propuesta de plan de acción se utilizó el formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033, el cual corresponde a una herramienta del área de servicios integrados de la clínica para la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se tiene en cuenta que el principal hallazgo tiene que ver con la necesidad de desarrollar el esquema de inducción y re-inducción a todo el personal de la Clínica Central OHL Ltda., lo anterior tomando en consideración el tiempo transcurrido en aislamiento por ocasión

de la pandemia covid19, a continuación, se presenta el plan de acción desarrollado:

**Tabla 2. Plan de acción.**

¿QUÉ HACER?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Capacitar y entrenar a la persona que desarrollará el esquema de inducción -reinducción.	Para que cuente con los conocimientos y destrezas necesarias a fin de desarrollar el proceso de inducción -reinducción conforme los protocolos existentes.	A través de lectura de protocolos de inducción -re-inducción por parte del proceso de GTH.	Integrantes del proceso GTH.	Instalaciones Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Programar la reunión con los líderes de los diferentes procesos por parte de la aprendiz del área de GTH.	Para organizar los temas a tratar en el proceso de inducción- re-inducción, fecha y hora en el que se llevará a cabo el proceso ante el personal de la institución.	Enviar a cada uno de los líderes a través de correo electrónico, la citación indicando fecha, hora y motivo por el cual fueron citados.	Integrantes del proceso GTH.	Instalaciones Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Organizar la información dada por los líderes de los diferentes procesos.	Para que sea llevada a cabo en el proceso de inducción- re-inducción, ante el personal nuevo y antiguo de la institución.	A través de capacitaciones programada por el personal de GTH.	Líderes de los diferentes procesos y demás integrantes del proceso GTH.	Auditorio de la Clínica Central OHLLTDA.
Desarrollar el proceso de inducción -re-inducción.	para tener actualizado al personal de la institución, en cuanto a normas políticas y procedimientos de la institución	Capacitación a través de conferencias virtuales y presenciales programadas por grupos en diferentes horarios.	Líderes de los diferentes procesos y demás integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Dirigir el proceso de inducción -reinducción, al personal de la institución.	Para que este proceso se llevado de una forma eficiente.	Tomar registro de asistencia a través de formatos.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Verificar mediante cuestionarios que tanto se afianzó la de inducción -reinducción, en el personal de la institución.	Adaptación y mejoramiento en el desempeño en las actividades de la institución.	Adaptación y mejoramiento en el desempeño en las actividades de la institución.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Supervisar que la información de proceso de inducción- reinducción, se ha llevada de forma correcta por el personal de la institución.	Determinar si se está dando de forma satisfactoria el proceso de inducción- reinducción.	Manteniendo una comunicación constante con los líderes de los diferentes procesos y demás personal de la institución.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Implementar acciones de mejoramiento junto con los líderes de los diferentes procesos.	Implementar acciones de mejoramiento junto con los líderes de los diferentes procesos.	Incentivando al personal de la institución para que tomen conocimiento de lo establecido en el proceso de inducción- reinducción.	Integrantes del proceso GTH. Y Líderes de los diferentes procesos.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Hacer una retroalimentación acerca del procedimiento que se llevado a cabo.	Tener respuestas de los objetivos alcanzados en el proceso de inducción- re-inducción, a través del personal involucrado en el proceso.	llevando a cabo el proceso de manera presencial y personal, haciendo énfasis en lo que se puede cambiar o mejorar.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.

*Nota.* Plan de acción formulado en el formato V2 Código: CC-GSI-FT-033, elaboración propia.

3. Una vez construida la matriz DOFA y elaborado el plan de acción de inducción y reinducción del talento humano de la entidad para el año 2022 a través del formato V2 Código: CC-GSI-FT-033, este se presentó al Dr. Christian Mendoza Jefe de talento humano de la Clínica Central OHL Ltda, el día 31 de enero del año en curso, posteriormente se realizaron algunos ajustes. El funcionario a su vez remitió el documento (formato V2 Código: CC-GSI-FT-033) al área de sistemas integrados, desde donde fue aprobado para su posterior ejecución por parte del personal de talento humano en el año en curso.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 MARCO LEGAL

Las presentes normas están relacionadas al tema de inducción y reinducción laboral presentado en la tabla 3.

**Tabla 3. Marco Legal**

NORMA	MARCO GENERAL	ARTICULO
Decreto 1567 de 1998 de la Presidencia de la Republica	Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.	<b>ARTÍCULO 7°. Programas de Inducción y reinducción.</b> Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo (Presidencia de la Republica, 1998) <sup>a</sup>
NTCGP 1000:2009	Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.	6.2 Talento Humano. Garantizar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas cuentan con las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) necesarias para realizar los trabajos que afectan la calidad del producto o servicio (Departamento de Geston Publica, 2009) <sup>b</sup> .

Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de salud

Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Estándar talento humano. Los prestadores demostrarán haber desarrollado acciones de formación continua del talento humano en salud, en los procesos prioritarios asistenciales ofertados (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2019)<sup>c</sup>.

---

*Nota.* Marco legal asociado al tema de inducción y reinducción laboral en Colombia, construido a partir de normas expedidas por <sup>a</sup> Presidencia de la República (1998), <sup>b</sup> Departamento de Gestión Pública (2009) y <sup>c</sup> Ministerio de Salud y de la Protección Social (2019).

## **6.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **6.2.1 Inducción.**

De forma general, la inducción “*consiste en diseñar e implementar el proceso de integrar al personal de nuevo ingreso a la empresa*” (Werther & Keith, 2000). Por otra parte, Chiavenato (2009) manifiesta que la inducción de los nuevos empleados de toda empresa se constituye como el primer paso para ubicarlos de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, ya que se trata de posicionarlos en sus labores y darles a conocer cuál será su rol dentro de ésta.

### **6.2.2 Reinducción.**

Según Santander (2008) “Está dirigido a reorientar la integración del funcionario a la cultura organizacional en virtud de los cambios institucionales producidos, o al logro de una integración organizacional alrededor de un propósito misional. Las jornadas de reinducción se impartirán a todos los servidores públicos por lo menos cada dos años”.

### **6.2.3 Talento humano.**

El talento humano es según Pyme (2019) “El concepto de talento humano hace referencia a la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.” Otro concepto acerca de Talento Humano es “La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo.” Tomado de (Partners, 2013)

## 7. RESULTADOS O LOGROS

Primeramente, se logró hacer el diagnóstico de inducción y reinducción del talento humano de la clínica, a través de la herramienta ya mencionada como es la matriz DOFA (Ver anexo 1) con la información obtenida y las bases dadas se logró diseñar la propuesta del plan de acción. Posteriormente, esta propuesta es aprobada por el jefe de talento humano de la institución; cuya dependencia es la encargada de atraer e incorporar nuevos integrantes y retener a los colaboradores dentro de la organización (Partners, 2013).

Luego, se realiza el diseño definitivo del plan de acción en el formato V2 Código: CC-GSI-FT-033 (Ver anexo 2) de la institución. Posteriormente se presentó este plan de acción de inducción y reinducción del talento humano de la Clínica Central O.H.L LTDA, el cual se debe aplicar en todas las áreas de la entidad, teniendo en cuenta la importancia de estos procesos en la correcta ubicación de los empleados en su ingreso y la reorientación de los trabajadores antiguos en virtud de los cambios a nivel institucional (Chiavenato, 2009; Santander, 2008), en este caso los generados en el marco de la pandemia por covid-19.

## 8. CONCLUSIÓN

Como se pudo indagar a través de los fundamentos teóricos, tanto la inducción como la reinducción del personal de una entidad son procesos de gran importancia, ya que permiten familiarizar a los nuevos empleados con la cultura organizacional, la filosofía y los valores institucionales, así como también proveer las condiciones para familiarizar a los empleados antiguos con las nuevas condiciones institucionales, las cuales innegablemente se causaron a raíz de la pandemia por covid-19.

Ahora bien, realizar un plan de inducción y entrenamiento que se adapte a las necesidades de los empleados y del empleador es un desafío. Para la realización de esta propuesta se realizó un diagnóstico de inducción y entrenamiento de todos los empleados, mediante el empleo de una herramienta para tal fin como es la matriz DOFA, esto con ayuda del jefe de talento humano de la clínica, con el fin de conocer la situación actual del proceso manejado por la Clínica Central OHL.

Luego, se presentó esta propuesta de diseño de un plan de acción de inducción y reinducción a las áreas pertinentes, con el fin de recibir una retroalimentación y por último, se realizó la socialización del plan de acción de inducción y reinducción del talento humano de la clínica.

Se puede afirmar que las acciones desarrolladas en el periodo de práctica fueron satisfactorias, ya que se llevó a cabo el diseño del plan de acción, para el mejoramiento de los procesos de inducción y reinducción del Talento Humano de la Clínica Central OHL Ltda; las acciones de ejecución de dicho plan de quedan bajo la responsabilidad del área de talento humano de la entidad.

Finalmente se recomienda a la Clínica Central OHL Ltda, que continúe actualizando los procesos de inducción y re-inducción periódicamente y cuando sea necesario

por circunstancias atípicas, como en el caso de eventos como la pandemia por covid-19.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carvajal, M., Ávila, H., Bravo, Y., & Salcedo, J. (2021). *Diseño del plan de inducción y entrenamiento del personal de la entidad hospital Nelson*. Obtenido de repository.unad:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43762/haavilaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Reclutamiento, Selección e Integración del Recurso Humano*. 5ª edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Clinica Central OHL. (2022). *Imagen Corporativa Clinica Central OHL*. Obtenido de clinicacentral.com.co/: <http://www.clinicacentral.com.co/>
- Departamento de Gestion Publica. (2009). *NTCGP 1000:2009*. Obtenido de <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>
- Google Maps. (2021). *Fachada exterior de la Clínica Central OHL Ltda*. Obtenido de Clínica Central OHL Ltda.
- Ministerio de Salud y de la Proteccion Social . (2019). *Resolucion 3100 de 2019*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf)
- Partners, C. G. (2013). *coreglobalpartners.com*. Obtenido de coreglobalpartners.com: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12(2), 291-309.

- Presidencia de la Republica. (1998). *Decreto 1567 de 1998*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=1246](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=1246)
- Pyme, L. (19 de 02 de 2019). *www.latinpymes.com*. Obtenido de [www.latinpymes.com: https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/#:~:text=El%20concepto%20de%20talento%20humano,y%20a%20su%20experiencia%20de%20trabajo.&text=Mientras%20m%C3%A1s%20compentrados%20est%C3%A9n%20los,empresa%2C%20mejor%20ser%C3%A1%2](https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/#:~:text=El%20concepto%20de%20talento%20humano,y%20a%20su%20experiencia%20de%20trabajo.&text=Mientras%20m%C3%A1s%20compentrados%20est%C3%A9n%20los,empresa%2C%20mejor%20ser%C3%A1%2)
- Santander, U. I. (03 de Marzo de 2008). *www.uis.edu.co*. Obtenido de [www.uis.edu.co](https://www.uis.edu.co): <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/talento%20humano/ASUNTOS%20PERSONAL%20DOCENTE/Guias/GTH.02.pdf>
- Universidad ESAN. (2016 de octubre de 2022). *¿Qué es el mapa de procesos de la organización?* Obtenido de Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion#:~:text=Un%20mapa%20de%20procesos%20es,una%20organizaci%C3%B3n%20en%20forma%20interrelacionada.&text=El%20mapa%20de%20procesos%20recoge,hacer%20un%20mapa%20de%20procesos>.
- Werther, J., & Keith, D. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.

## 10. ANEXOS

### ANEXO 1. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO – MATRIZ DOFA.

Institución: Clínica Central O.H.L Ltda.

Unidad funcional: Talento humano

VARIABLES INTERNAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
VARIABLES EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Clínica cuenta con manuales de capacitación, inducción/reinducción que contribuyen al entrenamiento del personal. Compromiso del personal del área de Gestión Talento Humano.</li> <li>- Infraestructura (sala de capacitación) para llevar a cabo las actividades requeridas de los procesos.</li> <li>- Se tiene definido un encargado y unos documentos (planillas de asistencia y planilla de actividades), que sirven como evidencia de la realización del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca participación o inclusión del personal en los procesos de capacitación de la Clínica</li> <li>- Aunque la institución cuente con la infraestructura y los planes de capacitaciones, algunas veces no se está utilizando y ello se está dejando brechas en el proceso.</li> <li>- Para algunos empleados las capacitaciones no les proporcionan las competencias suficientes que requiere su cargo</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (F-O)	ESTRATEGIAS (D-O)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación que contribuyen a las necesidades de la institución.</li> <li>- Convenios de prácticas con entidades educativas que pueden brindar apoyo a estos procesos.</li> <li>- Implementación de un modelo por competencias, el cual certifique al empleado de las habilidades que tiene</li> </ul>	Hacer seguimiento del aprovechamiento de los recursos de la Clínica Central OHL para fortalecer el área de Gestión Talento Humano en cuanto a los procesos de inducción y reinducción.	Los temas de los manuales de inducción y reinducción deben contener información actualizada y competente para cada cargo.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (F-A)	ESTRATEGIAS (D-A)
Candidatos sin algunas competencias adecuadas para ocupar cargos.	Organizar secuencialmente los pasos desde que entre el personal nuevo, se tomen sus datos completos y se registre en el listado del personal se le haga la inducción del cargo y finalmente inicie sus labores.	Modificación en el análisis de necesidades de cada cargo, teniendo en cuenta aspectos como el sistema organizacional, el sistema de inducción y reinducción y el sistema de adquisición de competencias. Sin descuidar la información general de la institución.

**ANEXO 2. Plan de acción con el formato V2 CODIGO: CC-GSI-FT-033**

<b>Consecutivo N.º</b> <small>(asignado por Sistemas Integrados)</small>		<b>ESTADO LEVANTAMIENTO ACCIÓN</b>			
		DILIGENCIAMIENTO COMPLETO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN					
<b>TIPO DE HALLAZGO</b>	CONFORMIDAD	<b>ORIGEN DEL HALLAZGO REGISTRADO</b>	AUTOCONTROL		
<b>SISTEMA AL QUE PERTENECE EL HALLAZGO EVIDENCIADO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<b>IDENTIFICADO POR</b>	DIANA DORIA ALTAMIRANDA		
		<b>FECHA DE IDENTIFICACIÓN</b>	24/01/2022		
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN IDENTIFICADA					
<b>ANOTE EL HALLAZGO</b>	NECESIDAD DE DESARROLLAR EL ESQUEMA DE INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN A TODO EL PERSONAL DE LA CLÍNICA CENTRAL OHL LTDA., EN CONSIDERACIÓN AL TIEMPO TRNSCURRIDO EN AISLAMIENTO POR OCASIÓN DE LA PANDEMIA COVID19.				
<b>REQUISITO QUE INCUMPLE O INCUMPLIRÍA</b> <small>(Nombre del procedimiento y numeral, normatividad o GTC que se incumple o incumpliría No aplica para descripción de</small>	No Aplica	<b>OBSERVACIONES/ ANOTACIONES RELEVANTES</b>	DADAS LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE EL PERSONAL DE PLANTA DE LA CLÍNICA CENTRAL OHL LTDA., SE MANTUVO POR UN TIEMPO CONSIDERABLE POR FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN Y HABIDA CUENTA DEL NÚMERO DE INGRESOS O VINCULACIONES LABORALES EN EL AÑO 2020, ES INDISPENSABLE PROPENDER POR DESARROLLAR UN ESQUEMA DE INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN ESPECIAL.		
RESPONSABLE POR LA ACCIÓN					
<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	<b>NOMBRE Y CARGO DEL LÍDER RESPONSABLE</b>	DIANA DORIA ALTAMIRANDA - DIRECTORA DE TALENTO HUMANO		
<b>SI HAY TERCEROS PROCESOS INVOLUCRADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN, POR FAVOR ENÚNCIELOS A CONTINUACIÓN</b>					
GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS, GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SIAU, GESTIÓN DOCUMENTAL, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, SERVICIO FARMACÉUTICO, AUDITORÍA DE CUENTAS, FACTURACIÓN, GILH.					
CORRECCIÓN					
En caso de haberse realizado una corrección, enúnciela a continuación - las correcciones se permiten también para hallazgos de auditorías externas					
NINGUNA					
<b>SELECCIONE EL TIPO DE ACCIÓN A REALIZAR</b>	ACCIÓN DE MEJORA	<b>ESTADO ANÁLISIS</b>	DILIGENCIAMIENTO INCOMPLETO		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS - METODOLOGÍA TRES POR QUÉ(No aplica para tipo de acción de mejora)					
<b>Planteamiento de causales que originaron u originarían el incumplimiento</b>	<b>1er por qué</b>	<b>2do por qué</b>	<b>3er por qué</b>	<b>Clasificación</b> (Método, Mano de Obra, Maquinaria, Medio Ambiente, Materiales, Moneda)	<b>Posible Solución al 3er por qué</b>

¿QUÉ HACER?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Capacitar y entrenar a la persona que desarrollará el esquema de inducción -reinducción.	Para que cuente con los conocimientos y destrezas necesarias a fin de desarrollar el proceso de inducción -reinducción conforme los protocolos existentes.	A través de lectura de protocolos de inducción -re-inducción por parte del proceso de GTH.	Integrantes del proceso GTH.	Instalaciones Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Programar la reunión con los líderes de los diferentes procesos por parte de la aprendiz del área de GTH.	Para organizar los temas a tratar en el proceso de inducción- re-inducción, fecha y hora en el que se llevará a cabo el proceso ante el personal de la institución.	Enviar a cada uno de los líderes a través de correo electrónico, la citación indicando fecha, hora y motivo por el cual fueron citados.	Integrantes del proceso GTH.	Instalaciones Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Organizar la información dada por los líderes de los diferentes procesos.	Para que sea llevada a cabo en el proceso de inducción- re-inducción, ante el personal nuevo y antiguo de la institución.	A través de capacitaciones programada por el personal de GTH.	Líderes de los diferentes procesos y demás integrantes del proceso GTH.	Auditorio de la Clínica Central OHLLTDA.
Desarrollar el proceso de inducción -re-inducción.	para tener actualizado al personal de la institución, en cuanto a normas políticas y procedimientos de la institución	Capacitación a través de conferencias virtuales y presenciales programadas por grupos en diferentes horarios.	Líderes de los diferentes procesos y demás integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Dirigir el proceso de inducción -reinducción, al personal de la institución.	Para que este proceso se llevado de una forma eficiente.	Tomar registro de asistencia a través de formatos.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Verificar mediante cuestionarios que tanto se afianzó la de inducción -reinducción, en el personal de la institución.	Adaptación y mejoramiento en el desempeño en las actividades de la institución.	Adaptación y mejoramiento en el desempeño en las actividades de la institución.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Supervisar que la información de proceso de inducción- reinducción, se ha llevada de forma correcta por el personal de la institución.	Determinar si se está dando de forma satisfactoria el proceso de inducción- reinducción.	Manteniendo una comunicación constante con los líderes de los diferentes procesos y demás personal de la institución.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Implementar acciones de mejoramiento junto con los líderes de los diferentes procesos.	Implementar acciones de mejoramiento junto con los líderes de los diferentes procesos.	Incentivando al personal de la institución para que tomen conocimiento de lo establecido en el proceso de inducción- reinducción.	Integrantes del proceso GTH. Y Líderes de los diferentes procesos.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.
Hacer una retroalimentación acerca del procedimiento que se llevado a cabo.	Tener respuestas de los objetivos alcanzados en el proceso de inducción- re-inducción, a través del personal involucrado en el proceso.	Llevando a cabo el proceso de manera presencial y personal, haciendo énfasis en lo que se puede cambiar o mejorar.	Integrantes del proceso GTH.	Clínica Central OHLLTDA., oficina de GTH.