



**Diseño de un programa integral de inducción y capacitación para fortalecer la calidad del servicio  
en la Clínica Porvenir**

**Autor:**

**Alejandra Camila Castro Cabrera**

**Facultad de ingenierías**

**Programa de ingeniería industrial**

**Barranquilla- Atlántico**

**2025**



**Diseño de un programa integral de inducción y capacitación para fortalecer la calidad del servicio en la Clínica Porvenir**

**Investigación presentada como requisito para optar por el título de Tecnólogo en Logística Empresarial**

**Alejandra Camila Castro Cabrera**

**Director:**

**Pedro Jessid Pacheco Torres**

**Facultad de ingenierías**

**Programa de ingeniería industrial**

**Barranquilla- Atlántico**

**2025**

## INDICE

INDICE .....	3
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCION .....	8
LINEA DE BASE ORGANIZACIONAL CLINICA PORVENIR.....	11
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA .....	12
MISION .....	13
VISION .....	14
ORGANIGRAMA .....	15
VALORES.....	16
PRINCIPIOS.....	17
FUNCIONES DESEMPEÑADAS COMO APRENDIZ DE GESTION HUMANA EN LA CLINICA PORVENIR.....	18
RESEÑA HISTORICA.....	19
LIMITACIONES ORGANIZACIONALES.....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	21
JUSTIFICACION .....	24
OBJETIVO GENERAL.....	27
OBJETIVO ESPECIFICOS.....	27
MARCO TEORICO.....	28
MARCO LEGAL.....	33
ESTADO DEL ARTE .....	35
METOLOGIA.....	39

RESULTADO .....	43
CONCLUSION.....	47
RECOMENDACIÓN .....	49
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....	52

## **LISTADO DE FIGURA**

FIGURA 1 .....	12
FIGURA 2 .....	13
FIGURA 3 .....	14
FIGURA 4 .....	15
FIGURA 5 .....	16

## **LISTADO DE TABLA**

TABLA 1 .....	33
TABLA 2 .....	51

## **RESUMEN**

El proyecto el diseño de un programa integral de inducción y capacitación para fortalecer la calidad del servicio en la Clínica Porvenir tiene como objetivo optimizar la integración y el rendimiento del personal a través de la elaboración de un plan ordenado de formación y asesoramiento. En la actualidad, la institución muestra deficiencias en la difusión de información sobre protocolos, valores y normas de bioseguridad, lo que provoca equivocaciones y baja efectividad en la atención. La iniciativa planteada tiene como objetivo subsanar estas limitaciones mediante tácticas de aprendizaje constante, monitoreo y retroalimentación, promoviendo el sentido de comunidad y el respeto de los estándares de calidad en la atención al paciente.

Palabras clave: Inducción, capacitación, calidad del servicio, talento humano, Clínica Porvenir, bioseguridad, cultura organizacional, integración del personal, estándares de calidad.

## **ABSTRACT**

The project, designed to design a comprehensive induction and training program to strengthen the quality of service at the Porvenir Clinic, aims to optimize staff integration and performance through the development of an organized training and mentoring plan. Currently, the institution has deficiencies in the dissemination of information on biosafety protocols, values, and standards, which leads to errors and ineffective care. The proposed initiative aims to address these limitations through constant learning, monitoring, and feedback tactics, promoting a sense of community and respect for quality standards in patient care.

Keywords: induction, training, service quality, human talent, clinica porvenir, biosafety, organizational, culture, staff integration, quality standards.

## INTRODUCCION

La calidad en la entrega de servicios es clave para asegurar el contento del usuario, la protección del paciente y la sostenibilidad de las instituciones en el actual contexto del ámbito salud la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud han destacado a nivel global que la formación continua y el liderazgo del personal son aspectos esenciales para conseguir altos niveles de excelencia en la atención médica. Estas organizaciones han promovido la idea de que la educación continua del equipo en el ámbito sanitario no solo mejora las habilidades técnicas, sino que también refuerza la ética profesional, la cultura de la organización y la humanización del servicio, todos estos elementos son vitales en la atención sanitaria contemporánea. Los programas de formación y orientación en naciones avanzadas, son considerados herramientas cruciales de gestión que ayudan a alinear al personal con la misión institucional, mejoran la comunicación interna y disminuyen los errores en el servicio, asegurando así un funcionamiento más eficiente y alineado con los objetivos de la organización.

El sistema de salud en Colombia enfrenta muchos retos, como la alta tasa de rotación del personal, la ausencia de procesos de inducción estandarizados y la escasa inversión en capacitación continua. Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2024) cerca del 47% de los profesionales y auxiliares en entidades privadas empiezan a laborar sin haber realizado un proceso formal de inducción, lo que afecta de manera significativa la calidad del servicio y la percepción de los pacientes. Esta situación es especialmente evidente que, en clínicas y hospitales de tamaño mediano, donde la carga de trabajo y la presión de atención y la falta de tiempo para capacitar al nuevo personal complican la implementación adecuada de protocolos y normativas.

La situación en el área del Atlántico es similar. Las oficinas de salud en los niveles local y regional han realizado varios análisis que muestran que la ausencia de una formación adecuada para el personal médico contribuye a la inadecuada adherencia a las reglas internas y a los errores en la atención segura de los pacientes. Por lo que, la educación y la integración de los trabajadores son fundamentales para mejorar la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la eficacia de la institución.

La Clínica Porvenir, situada en el municipio de Soledad/Atlántico, es una entidad dedicada a ofrecer atención médica humanizada, segura y de alta calidad a pesar de su empeño en alcanzar la excelencia, la clínica enfrenta retos en la capacitación y la cohesión de su personal en las áreas tanto asistenciales como administrativas. Actualmente, se observan muchas deficiencias en la comunicación de los principios institucionales los procesos operativos y los protocolos de bioseguridad. Estas carencias se manifiestan en errores al realizar tareas, confusión sobre las regulaciones internas, problemas de comunicación entre distintas áreas, un débil sentido de pertenencia y un escaso compromiso por parte de algunos empleados. La falta de un plan formal de inducción y capacitación hace que cada nuevo empleado se ajuste empíricamente siguiendo fundamentalmente la observación o la experiencia de sus compañeros, lo que conduce a una falta de uniformidad en la aplicación de los procedimientos institucionales.

Con este propósito, el proyecto tiene como objetivo crear un programa integral de inducción y capacitación que esté enfocado en mejorar la integración del personal y la calidad del servicio en la Clínica Porvenir, de manera que se logren los estándares de atención requeridos por las autoridades sanitarias. Esta propuesta no solo se justifica porque es importante mejorar la administración del talento humano, sino también en virtud de la intención institucional de

asegurar un cuidado seguro, eficaz y humanizado que esté enfocado en el bienestar del paciente y en el perfeccionamiento constante.

## **LINEA DE BASE ORGANIZACIONAL CLINICA PORVENIR**

**Nombre de la empresa:** Clínica Porvenir LTDA

**NIT:** 802019573-1

**Dirección:** Calle 18 # 34 - 18 Soledad, Atlántico

**Teléfono:** (605) 3758989

**Correo electrónico:** [comunicación@clnicaporvenir.com](mailto:comunicación@clnicaporvenir.com)

## **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA**

### Prestación de servicio

La Clínica Porvenir se concentra en ofrecer servicios de salud que son integrales y que están orientados a promover, prevenir, diagnosticar, curar y rehabilitar la salud humana. Estos servicios se fundamentan en principios de calidad, seguridad y humanización del servicio.

Su actividad económica comienza desde la atención médica en general y especializada, así como también brindan servicios de quirófano, urgencias, imagenología, laboratorio clínico, consultas externas y hospitalarias.

La clínica cuenta con un grupo interdisciplinario de especialistas en tecnología avanzada y salud, que nos garantizan una atención más precisa y efectiva. Además, desarrolla programas de salud y educación sanitaria, así como también ayuda a los pacientes y sus parientes todo esto contribuye para la mejora de la calidad de vida y a fortalecer el sistema sanitario.

FIGURA 1

# MISIÓN



Impactar de manera positiva y humanizada en la salud de la comunidad, generando empleo y desarrollando su talento humano para ofrecer mejores servicios de salud. Con vocación de docencia y compromiso con la investigación Clínica.

**MISION:** la misión de la clínica porvenir es poder tener un impacto positivo y humano sobre la salud de las personas, teniendo servicios integrales que puedan garantizar la seguridad, el bienestar y la confianza.

FIGURA 2

# VISIÓN



Ser una empresa referente en el sector salud con un portafolio de servicios que garantice la continuidad de la atención de sus usuarios, reconocida por su infraestructura, su contribución para una mejor sociedad y su compromiso con el desarrollo de su talento humano.

**VISION:** La entidad tiene como propósito tener una excelencia en la prestación de servicio y un compromiso con la atención integral y continua de los pacientes.



FIGURA 4



**VALORES:** Estos valores son fundamental para la cultura de la empresa así fomentando actitudes responsables, coherentes y dedicadas al bienestar de los pacientes, la comunidad y el personal.

FIGURA 5



**PRINCIPIOS:** Principios institucionales de la Clínica Porvenir, que expresan su compromiso con ofrecer un servicio ético, resguardar la privacidad y la igualdad, así como también brindar un entorno laboral apropiado y honrar la dignidad del usuario.

## **FUNCIONES DESEMPEÑADAS COMO APRENDIZ DE GESTION HUMANA EN LA CLINICA PORVENIR**

Fecha de inicio y finalización de la práctica.

Fecha inicio: 22 de septiembre 2025

Fecha de finalización: 21 de marzo 2026

Se realizarán distintas actividades para respaldar los procedimientos de bienestar y administrativos del personal durante la práctica en el área de Gestión Humana de la Clínica Porvenir. Estas son algunas funciones principales que realizo

Gestión de afiliaciones a la ARL, asegurando que los colaboradores estén registrados con puntualidad y adecuadamente ante la administradora de riesgos laborales, conforme a las leyes actuales.

Realización de un seguimiento a los vencimientos de cursos del personal asistencial para comprobar que las capacitaciones y actualizaciones necesarias se cumplan con el fin de conservar la idoneidad profesional del equipo médico.

Actualizar los datos del personal, manteniendo la información laboral y de contacto actualizada en las bases de datos de la institución para garantizar una administración precisa del recurso humano.

Apoyo en la coordinación de capacitaciones internas, colaborando en la planificación, convocatoria y registro de asistencia de los colaboradores, fortaleciendo así sus competencias laborales.

Participación en procesos de selección de personal, realizando el filtro y la citación de candidatos a entrevistas según las necesidades y requerimientos establecidos por el jefe del área.

Organización y apoyo logístico en actividades institucionales, como la Semana de la Salud, fomentando la participación del personal y promoviendo el bienestar integral dentro de la clínica.

## **RESEÑA HISTORICA**

Se estableció la Clínica Porvenir con el objetivo de ofrecer a la comunidad servicios médicos humanizados, de calidad y asequibles. Su origen se remonta a la necesidad de tener una entidad médica que brindara atención especializada e integral, en respuesta al aumento de la población y las exigencias del sistema sanitario en el área.

En sus primeros años de funcionamiento, la clínica comenzó con un grupo pequeño de profesionales y una infraestructura básica enfocada sobre todo en la asistencia médica general y los servicios ambulatorios. La institución fue ampliando su cobertura y robusteciendo sus áreas de especialización a lo largo del tiempo, gracias al compromiso de su personal y la confianza de los pacientes.

A lo largo de los próximos diez años, la Clínica Porvenir implementó programas para fomentar y prevenir problemas de salud, actualizó sus instalaciones e introdujo nuevas tecnologías.

## LIMITACIONES ORGANIZACIONALES

La Clínica Porvenir tiene una diversidad de limitaciones organizacionales que impactan su desempeño y la calidad de los servicios que ofrece. Una de las principales complicaciones está relacionada con el manejo del talento humano, ya que la incesante rotación de personal médico y asistencial dificulta la estabilidad de los equipos laborales y la continuidad de los procesos. Asimismo, la demanda de atención a veces supera la capacidad operativa disponible, lo cual causa un exceso de trabajo y afecta negativamente a la eficacia del cuidado que se les brinda a los pacientes.

Asimismo, la clínica se ve limitada en su capacidad de inversión en tecnología médica, infraestructura y programas de capacitación debido a que depende de convenios con entidades aseguradoras y a la inestabilidad en el flujo de recursos del sistema de salud. En cuanto a la infraestructura física, algunos servicios tienen limitaciones en términos de espacio o capacidad instalada, lo que provoca largas esperas y reduce las oportunidades de atención en determinadas especialidades.

Los procedimientos administrativos, por su parte, son complejos y generan retrasos en trámites internos como la facturación, las autorizaciones y el manejo de historias clínicas. Esto tiene un impacto negativo en la eficiencia de la organización. Por último, la dependencia de la tecnología supone otro reto, porque para mantener y actualizar los sistemas y equipos se necesita invertir de manera continua. Si no se hace a tiempo, esto puede afectar tanto la calidad como la continuidad de los servicios sanitarios.

En general, estas restricciones muestran que es necesario reforzar la estructura organizativa, mejorar los recursos y consolidar estrategias de mejora continua para que la Clínica Porvenir pueda asegurar una atención eficiente, segura y humanizada para todos sus usuarios.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, la Clínica Porvenir se enfrenta a importantes retos en la inducción y capacitación de su equipo, lo que impacta de manera directa en la calidad del servicio y la operativa. Durante este tiempo en las prácticas realizadas en el área de gestión humana observe que muchos empleados no conocen las políticas de la institución, las reglas de bioseguridad, los principios corporativos y los medios de comunicación interna. Esta situación provoca fallas en la coordinación de las actividades, escasa adherencia a los protocolos establecidos, errores en la atención y una cultura organizacional frágil. La falta de un programa bien definido para la inducción y capacitación ocasiona que la integración de un nuevo personal sea intuitiva y caótica lo que resulta el bajo sentido de pertenencia y una reducción del compromiso con la institución.

La situación actual en el ámbito de Recursos Humanos revela que las inducciones se realizan de manera desorganizada, sin un enfoque estandarizado ni herramientas educativas que faciliten la comprensión del material. No hay un calendario definido ni un manual que guíe a los empleados nuevos sobre los principios, valores y protocolos de la clínica. Esta deficiencia en la planificación y el seguimiento genera falta de información, inconsistencias en la atención al paciente y problemas en la colaboración entre el equipo. Además, la alta rotación de personal en ciertas áreas agrava el problema, ya que los nuevos integrantes requieren una capacitación, pero la falta de un sistema organizado convierte este procedimiento en algo improvisado, lo que perjudica negativamente a la producción y la satisfacción del cliente.

Estas deficiencias subrayan una necesidad urgente de desarrollar un programa integral que estandarice los procesos de inducción y capacitación, con la finalidad de mejorar la comunicación dentro de la entidad, facilitar la integración del personal y elevar la calidad del servicio. La investigación es

fundamental al evidenciar que una capacitación adecuada no solo influye en el rendimiento de cada individuo, sino que también afecta la efectividad del grupo, el ambiente laboral y la percepción positiva de los pacientes hacia la clínica. Además, implementar un programa bien estructurado permitiría alinear las competencias del personal con los objetivos estratégicos de la clínica, garantizando una atención más coherente y segura.

La realización de estos estudios ofrecerá varios beneficios. Primero, auxiliará en elevar los estándares de atención al poder perfeccionar las habilidades del personal. Segundo, fomentará una cultura organizacional sólida basada en una comunicación efectiva, la ética y el compromiso. También contribuirá a disminuir los errores en las operaciones, mejorará la satisfacción laboral y facilitará el cumplimiento de las exigencias del Ministerio de Salud y las normas de calidad del sector. Desde un enfoque académico esta propuesta enriquece la administración del talento humano en organizaciones de salud, estableciendo un modelo que puede ser replicado en otras instituciones con desafíos análogos. Desde un aspecto profesional proporciona herramientas que refuerzan la planificación, la evaluación y la ejecución de programas educativos enfocados en la mejora continua del servicio.

Este estudio se lleva a cabo en el año 2025 en el departamento de Gestión Humana de la Clínica Porvenir, ubicada en el municipio de Soledad/Atlántico, con el propósito de elaborar unas estrategias completas de inducción y formación que puedan favorecer a una mejor integración del personal y aumente los niveles de atención al usuario. Esta necesidad surge de que deficiencias encontradas en los procesos de orientación, la falta de métodos de seguimiento y la ausencia de una cultura de aprendizaje constante que impulse la excelencia institucional.

Pregunta problema

¿Cómo podría ayudar el programa integral de inducción y capacitación poder potenciar la integración del personal y mejorar la calidad del servicio en la Clínica Porvenir?

## JUSTIFICACION

La investigación presentada es muy importante, ya que trata un problema real y frecuente en las organizaciones del ámbito sanitario, la falta de un sistema bien organizado para la inducción y capacitación que favorezca la integración del personal y garantice la calidad del servicio brindado. En la Clínica Porvenir, al igual que en muchas otras entidades de la salud, se ha constatado que la ausencia de los protocolos formales para la formación inicial y continua genera desorganización en los equipos, falta de conocimiento de los principios institucionales, deficiencias en la aplicación de protocolos y una notable reducción en la efectividad operativa. Si estos problemas no se resuelven a tiempo ya que afectan directamente la experiencia del usuario, la seguridad del paciente y la imagen de la institución. Por lo que es urgente desarrollar un programa integral de inducción y capacitación para asegurar la excelencia en la atención de los servicios de salud.

Desde un punto de vista organizativo, esta investigación se justifica porque contribuirá a fortalecer el área de talento humano de la Clínica Porvenir, ofreciendo herramientas y orientaciones para mejorar la acogida y el crecimiento del personal. La creación de un programa de inducción permite que los nuevos trabajadores puedan comprender desde su primer día los objetivos de la institución, las normas internas, los valores de la empresa y las responsabilidades que deberán asumir en el proceso de atención de este mismo modo, los programas de formación continua posibilitan la actualización de conocimientos y habilidades, resultando en una notable mejora en el desempeño laboral y en la construcción de una cultura organizacional sólida, que esté en consonancia con los principios de calidad, seguridad y la humanización en el servicio.

Este proyecto es relevante porque aborda las exigencias actuales del sistema de salud en Colombia, que necesita personal altamente calificado y consciente de la importancia de su papel en el cuidado de los

pacientes. Las entidades reguladoras, como el Ministerio de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud destacan la necesidad de garantizar que el personal sea competente, lo cual es un criterio fundamental para asegurar la calidad de los servicios brindados. En este marco, la investigación no solo intenta resolver un desafío interno de la Clínica Porvenir, sino que también contribuye al cumplimiento de las normativas nacionales que fomentan la formación continua como un requisito fundamental en las entidades que proporcionan atención sanitaria.

Desde la perspectiva académica este estudio se vuelve relevante porque facilita la aplicación de los saberes adquiridos durante la formación técnica y profesional en el campo de la logística empresarial y el talento humano, en un ambiente real de prestaciones de servicios. Además, propone un enfoque práctico que puede ser replicado en otras instituciones que enfrenten desafíos parecidos, sirviendo como recurso valioso para los estudiantes, docentes y profesionales interesados en el desarrollo constante y una gestión eficaz de los recursos humanos. Desde el enfoque investigativo, el proyecto estimula las habilidades de análisis, diagnóstico y diseño de soluciones basadas en evidencias favoreciendo el desarrollo del pensamiento crítico y el fortalecimiento de las competencias en investigación.

Por otro lado, la base social de este estudio se centra en el impacto positivo en la comunidad. Al mejorar la calidad del servicio a través de la capacitación del distinto personal, se garantiza una atención más cercana, segura y efectiva para los pacientes y sus familiares. Asimismo, se refuerzan lo que son los valores éticos, la colaboración y la comunicación entre el personal, factores que influyen de manera directa para el bienestar de la organización y en la satisfacción tanto de los pacientes como el equipo de trabajo de la clínica.

Por lo tanto, implementar el programa integral para la inducción y capacitación no solo mejora la efectividad de esta institución, sino que también promueve la cultura de aprendizaje constante enfocada en el servicio y el progreso humano.

El objetivo de este estudio es proporcionar una solución práctica sostenible y adaptable a las exigencias de la Clínica Porvenir, alineada a las metas estratégicas y su dedicación a la calidad. La organización del programa sugerido facilitará el desarrollo de procesos educativos que sean estrictos, permitirán medir resultados, fomentarán la unidad entre los empleados y establecerán un ambiente laboral que aprecie la excelencia, el respeto y la responsabilidad. En resumen, este proyecto es importante porque convierte la debilidad organizacional en una oportunidad para el crecimiento institucional, contribuyendo tanto al desarrollo profesional del capital humano como a la mejora de los servicios de salud en beneficio de toda la comunidad.

## **OBJETIVO GENERAL**

- diseñar un programa de inducción y capacitación integral en la Clínica Porvenir que asegure una correcta integración de los nuevos trabajadores, fortaleciendo el entendimiento de las normas de bioseguridad, valores institucionales y protocolos, para optimizar el acatamiento de los estándares de calidad en el servicio.

## **OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Identificar las carencias presentes en el proceso de capacitación e inducción de la Clínica Porvenir.
- Crear un plan de inducción bien estructurado que incluya protocolos asistenciales, principios organizacionales y reglamentos de bioseguridad.
- Sugerir métodos de seguimiento y de retroalimentación que garantice la orientación y también la sostenibilidad del programa de inducción y capacitación.

## MARCO TEORICO

En el panorama actual del sector de la salud, las organizaciones se ven enfrentadas a la constante necesidad de proveer servicios de calidad superior, enfocándose en la seguridad del paciente y en la eficacia de los procesos de atención. Uno de los elementos clave para lograr estos estándares es una gestión adecuada del talento humano, que comprende la orientación, formación y aprendizaje continuo del personal. La evidencia científica indica que las instituciones que establecen programas formales de formación e integración alcanzan mayores niveles de satisfacción laboral, disminución de errores, mejora en la comunicación interna y, por lo tanto, una atención más efectiva y empática (Chiavenato, 2017; Robbins & Judge, 2019).

La inducción representa el primer contacto oficial entre el nuevo empleado y la organización. Según Dessler (2020), el propósito de este proceso es guiar al colaborador en relación con las políticas, valores, cultura, normas y procedimientos del lugar, lo que facilita su adaptación al entorno laboral y acorta el tiempo de aprendizaje inicial. En el contexto hospitalario, la inducción cobra especial importancia, ya que el personal debe asimilar rápidamente los protocolos de bioseguridad, la atención enfocada en el paciente y las rutas de atención establecidas. Investigadores como Bohlander y Snell (2018) afirman que una inducción bien diseñada tiene un efecto directo sobre el rendimiento, la motivación y la retención del talento humano. En el caso de la Clínica Porvenir, disponer de un proceso formal y organizado de inducción permitiría alinear las habilidades del personal con los objetivos de la institución y con los principios de humanización del servicio.

Por otro lado, la capacitación se entiende como un conjunto de acciones educativas organizadas que buscan mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados en función de las necesidades de la organización. Chiavenato (2017) describe la capacitación como "una inversión"

La formación continua permite que los individuos realicen sus tareas de manera efectiva y se adapten a los cambios dentro de la organización. En el ámbito de la salud, la formación es un elemento crucial del sistema de calidad, puesto que asegura que los empleados tengan las habilidades necesarias para llevar a cabo correctamente los procedimientos clínicos, técnicos y administrativos. Estudios realizados por Suárez y Varela (2021) indican que la instrucción continua en centros de salud mejora la adherencia a los protocolos, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario.

La gestión del talento humano en el sector salud abarca la planificación, selección, capacitación, evaluación y desarrollo de los empleados para asegurar un rendimiento eficiente y ético. Según Rodríguez y García (2020), las organizaciones que valoran a su personal como su recurso más valioso logran ventajas competitivas sostenibles, sobre todo cuando sus procesos de desarrollo están alineados con los objetivos de la organización. En este sentido, el establecimiento de un programa integral de inducción y formación en la Clínica Porvenir se presenta como una estrategia clave para fortalecer la cultura organizacional, disminuir la rotación de personal y garantizar la calidad del servicio.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se basa en varios modelos y teorías que explican el aprendizaje, la motivación y el rendimiento laboral. La teoría del aprendizaje social propuesta por Albert Bandura (1986) sostiene que los individuos aprenden a través de la observación de modelos, la imitación y el feedback. En el entorno hospitalario, esta teoría se manifiesta en la práctica clínica, donde los empleados novatos observan a profesionales competentes y adquieren tanto habilidades técnicas como conductas éticas. La implementación de esta teoría en los procesos de inducción y capacitación permite desarrollar estrategias fundamentadas en la observación guiada, el acompañamiento y la supervisión activa.

Otra teoría clave es la del aprendizaje organizacional, formulada por Argyris y Schön (1996), que establece que las organizaciones aprenden cuando sus miembros adquieren conocimiento y lo utilizan para optimizar los procesos internos. Esta teoría apoya la noción de que la capacitación no debe verse como un evento aislado, sino como un proceso continuo enfocado en la mejora y la innovación. En la Clínica Porvenir, adoptar este enfoque significaría crear espacios de reflexión, evaluación y actualización constante del personal, fomentando así una cultura de aprendizaje y mejora continua.

La teoría del capital humano, propuesta por Becker (1993), sostiene que invertir en educación y formación aumenta la productividad y la eficiencia de los empleados, lo que se traduce en ventajas económicas y sociales para la organización. Desde esta óptica, la capacitación y la inducción dejan de ser un costo y se transforman en una inversión estratégica para el desarrollo institucional. En el contexto de la Clínica Porvenir, la elaboración de un programa integral ayudaría no solo a elevar el rendimiento individual, sino también a potenciar la competitividad de la clínica dentro del sistema de salud regional.

Asimismo, el modelo de calidad en los servicios de salud de Avedis Donabedian (1990) plantea que la calidad se puede evaluar a partir de tres componentes: estructura, proceso y resultado. La estructura incluye los recursos humanos, tecnológicos y físicos; el proceso, las actividades mediante las cuales se presta la atención; y los resultados, los efectos sobre la salud y la satisfacción del paciente. En este marco, la inducción y la capacitación hacen parte del componente “proceso”, dado que influyen directamente en cómo se desarrolla la atención y, por ende, en los resultados de calidad y seguridad. Implementar programas formativos sólidos asegura que la estructura humana esté preparada y que los procesos se ejecuten bajo los estándares adecuados.

Por otro lado, la teoría de la socialización organizacional de Van Maanen y Schein (1979) explica cómo los individuos interiorizan los valores, normas y comportamientos de la organización a la que se integran. Este proceso de socialización ocurre principalmente durante la inducción, cuando el nuevo

colaborador aprende las expectativas institucionales y se adapta a la cultura organizacional. En la Clínica Porvenir, fortalecer la socialización desde el ingreso del personal puede mejorar la cohesión, la comunicación y el compromiso institucional, aspectos directamente vinculados con la calidad del servicio.

La andragogía, o teoría del aprendizaje de adultos propuesta por Malcolm Knowles (1980), también es fundamental para el diseño de programas de capacitación en salud. Según esta teoría, los adultos aprenden mejor cuando el aprendizaje es significativo, relevante, participativo y centrado en la experiencia. Esto significa que las formaciones tienen que ser prácticas, enfocadas en la resolución de problemas reales y adaptadas al entorno laboral. En la capacitación del personal sanitario, este enfoque favorece que los empleados combinen la teoría con la práctica y mantengan su motivación hacia el aprendizaje constante. Asimismo, la teoría de la motivación y el refuerzo de B. F. Skinner (1953) proporciona bases relevantes para el diseño de programas de formación. Skinner sostiene que el comportamiento humano se fortalece o debilita según las consecuencias que lo sigan, es decir, por medio del refuerzo positivo o negativo. Aplicado a la formación, esto indica que reconocer los logros y ofrecer incentivos fomenta la participación y la apropiación del conocimiento. En la Clínica Porvenir, implementar mecanismos de reconocimiento para el personal involucrado activamente en procesos de capacitación podría aumentar la motivación y el compromiso.

Por último, el modelo de transferencia del aprendizaje propuesto por Baldwin y Ford (1988) sostiene que el éxito de un programa de capacitación depende de la capacidad del individuo para aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo. Este modelo destaca tres elementos fundamentales: las características del aprendiz, el diseño del programa y el entorno de apoyo laboral. En las instituciones de salud, el entorno organizacional, así como el liderazgo, la supervisión y el clima laboral, afectan directamente la efectividad de la capacitación.

Por lo tanto, el programa integral propuesto para la Clínica Porvenir debe incluir mecanismos de seguimiento, evaluación y acompañamiento que garanticen la implementación del aprendizaje.

En conjunto, estas teorías evidencian que la inducción y la capacitación son procesos interrelacionados que refuerzan la cultura organizacional, optimizan la eficiencia operativa y aseguran la calidad del servicio. Un programa bien estructurado no solo facilita la adaptación del nuevo personal, sino que también fomenta la actualización continua y la excelencia institucional. De esta manera, la Clínica Porvenir podrá afianzar su compromiso con la humanización del cuidado, la seguridad del paciente y la mejora continua, alineándose con los estándares de calidad en salud, tanto nacionales como internacionales.

## MARCO LEGAL

NORMA/DECRETO	DESCRIPCION
<b>Ley 1164 de 2007</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud”. Esta norma establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de salud.
<b>Ley 1751 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”. Esta ley estatutaria señala que el servicio de salud debe accederse de forma oportuna, eficaz, con calidad y que el personal de salud debe ser competente, con educación continua.
<b>Ley 909 de 2004</b>	(De empleo público, carrera administrativa y gerencia pública). En su artículo 36 reconoce la capacitación y formación del servidor público como parte del desarrollo de sus destrezas, valores y competencias para el mejor desempeño organizacional.
<b>Decreto 1072 de 2015</b>	(Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo). En su articulado incluye obligaciones para entidades e instituciones en materia de capacitación y formación, aunque más orientado al ámbito laboral general, también resulta aplicable a instituciones de salud que emplean personal, para efectos de inducción y capacitación.
<b>Decreto-ley 1567 de 1998</b>	(Capacitación del Estado). Define la capacitación y señala que las entidades públicas deben promover procesos organizados de educación no formal e informal para mejorar su capacidad institucional, lo cual se vincula al área de gestión del talento humano.
<b>Resolución 3100 de 2019</b>	(del Ministerio de Salud y Protección Social). Establece requisitos para los prestadores de servicios de salud en materia de seguridad del paciente, formación continua del talento humano, protocolos y guías clínico-asistenciales; por tanto, involucra capacitación del personal.
<b>Resolución 4927 de 2016</b>	(Curso de 50 horas del SG-SST). Regula los parámetros de capacitación virtual para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el

	Trabajo, lo que impacta indirectamente al personal de salud en su formación e inducción.
<b>Decreto 1443 de 2014</b>	relacionado con el SG-SST). En el Decreto 1072 de 2015 se hace referencia a este decreto en obligaciones de capacitación en seguridad laboral.
<b>Constitución Política de Colombia (Artículo 54)</b>	En el plan institucional de capacitación figura que el artículo 54 dispone que es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran.
<b>Ley 115 de 1994</b>	Define educación formal, educación para el trabajo y desarrollo humano; aunque no es específica de salud, es pertinente para capacitación e inducción del personal

**Tabla 1:** La aplicación de esta normativa implica que el programa de inducción y capacitación debe diseñarse con criterios de formación continua, actualización del talento humano, cumplimiento de protocolos asistenciales y bioseguridad, así como seguimiento y evaluación del desempeño.

## ESTADO DEL ARTE

La literatura internacional ha mantenido un interés constante por analizar la eficacia de los programas de inducción (onboarding) y su efecto en el conocimiento, rendimiento y seguridad del personal médico durante los últimos años. La implementación de programas estructurados de inducción ha mostrado mejoras notables en las puntuaciones de conocimiento y en ciertos indicadores de rendimiento, según estudios multicéntricos cuantitativos y evaluaciones pre-post. Esto demuestra que la inducción formal eleva el nivel de preparación del personal recién incorporado y disminuye la curva inicial de aprendizaje. Un ejemplo reciente evidenció un aumento medio de la puntuación antes y después en los exámenes de conocimiento, después de una inducción hospitalaria estructurada (una mejora que es estadísticamente significativa).

En lo que respecta a los residentes y al personal de enfermería en particular, las revisiones y los estudios primarios han indagado en elementos efectivos de las orientaciones iniciales: la existencia de contenidos enfocados en competencias laborales, el análisis mediante observación directa, el seguimiento a corto plazo (30-90 días) y la guía por parte de mentores. Los programas de competencias enfocados en las tareas han demostrado ser útiles para fortalecer las capacidades técnicas y disminuir los errores en la práctica cotidiana, sobre todo durante el cambio a la clínica de enfermeras recién incorporadas. Estas estrategias han sido validadas mediante revisiones sistemáticas recientes y estudios controlados.

Al mismo tiempo, investigaciones recientes analizan la duración, los elementos y las consecuencias de los programas de inducción de enfermería. Los resultados indican que los programas más eficaces son aquellos que mezclan sesiones teóricas con prácticas estandarizadas, emplean listas de verificación, valoran capacidades y cuentan con mecanismos de retroalimentación constante; además, es fundamental contar con un ambiente organizacional que brinde apoyo (supervisión, recursos y clima laboral) para poder trasladar el aprendizaje al trabajo. Un scoping review acerca de programas de orientación para

enfermeras recién graduadas resumió qué elementos (seguimiento estructurado, evaluación por competencias, mentoría) están relacionados con resultados más positivos.

El progreso tecnológico y la experiencia adquirida en la pandemia han propiciado el surgimiento de formas híbridas o virtuales de inducción, las cuales tienen como objetivo aliviar la saturación informativa del primer día y ayudar a conservar lo aprendido por medio de materiales previos al ingreso (como videos y módulos de e-learning) y encuentros presenciales posteriores para evaluación y práctica. Según investigaciones que contrastaron la inducción tradicional con modelos mixtos, cuando el diseño pedagógico se alinea con principios de aprendizaje para adultos (andragogía) y con actividades prácticas de aplicación, las ganancias en términos de conocimiento son semejantes y la experiencia del usuario es superior.

Una línea crítica del Estado del Arte relaciona la retención de personal con los programas de onboarding: investigaciones empíricas actuales y revisiones sistemáticas evidencian que un onboarding bien organizado disminuye el deseo de rotación y favorece la identificación organizacional y el bienestar en el trabajo, elementos que son mediadores entre la inducción laboral y la permanencia del empleado. En resumen, la inducción no solo afecta el conocimiento técnico, sino también los resultados psicosociales que tienen un impacto directo en la retención y, por lo tanto, en la estabilidad de los equipos clínicos.

En cuanto a la eficacia de la capacitación continua (más allá de la incorporación inicial), los datos muestran que las intervenciones que incluyen evaluaciones de habilidades, aprendizaje a partir de experiencias y seguimiento del rendimiento ofrecen resultados superiores en términos de cumplimiento de protocolos y disminución de errores en comparación con las capacitaciones puntuales o solo expositivas. Además, las revisiones acerca de la retención de personal sanitario enfatizan que la

capacitación es un elemento dentro de un conjunto de intervenciones (que incluye el liderazgo, las condiciones laborales y el reconocimiento) que en su totalidad contribuyen a la permanencia.

En el contexto de Colombia y América Latina, los informes técnicos y las experiencias de las instituciones demuestran un empeño cada vez mayor en formalizar los procesos de inducción e institucionalizar los Planes Institucionales de Capacitación (PIC). Han promovido el desarrollo de guías y planes (2020-2022) para dirigir la capacitación y la administración del conocimiento en el sector salud, destacando la importancia de PIC que estén alineados con la política nacional y con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Además, los manuales y proyectos de desarrollo local detallan experiencias de creación de manuales personalizados de inducción y programas de reinducción con el objetivo de homogeneizar criterios y disminuir la variabilidad en la orientación del personal. Estas iniciativas subrayan la pertinencia de adaptar los modelos internacionales al contexto normativo y operativo colombiano.

Las revisiones y estudios analizados también indican que hay brechas y limitaciones: (1) diversidad metodológica entre los estudios (diferentes indicadores observados, períodos de seguimiento y diseños); (2) escaso seguimiento longitudinal más allá de seis meses para evaluar el impacto en los indicadores de calidad asistencial; (3) evidencia limitada sobre la relación costo-efectividad o análisis costo-beneficio de los programas de inducción en centros medianos; y (4) necesidad de adaptar las intervenciones a contextos locales pequeños o medianos donde la rotación y la carga operativa requieren soluciones sostenibles y prácticas. La literatura propone que, en contextos semejantes al de la Clínica Porvenir, los programas deben contar con materiales reutilizables (e-learning), protocolos de mentoría precisos y ser escalables para optimizar resultados a partir de recursos escasos.

Para finalizar, la conclusión del Estado del Arte indica que hay pruebas suficientes para sostener que los programas integrales de inducción y capacitación, siempre que sean bien diseñados (enfocados en

competencias, con una evaluación práctica, seguimiento y conexión con la organización), incrementan el saber, favorecen la transferencia al puesto de trabajo e influyen indirectamente en resultados favorables de la organización como la retención y la calidad del servicio. Sin embargo, para clínicas medianas de Colombia, se aconseja desarrollar e implementar evaluaciones locales que midan los impactos en indicadores institucionales (satisfacción del usuario, errores clínicos, tiempos de adaptación y rotación). Esto permitirá adecuar el programa a la realidad normativa y operativa del país.

## **METODOLOGIA**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico de carácter cuantitativo con elementos descriptivos y propositivos, orientado a analizar la situación actual de los procesos de inducción y capacitación del personal en la Clínica Porvenir, con el fin de diseñar una propuesta integral que permita fortalecer la calidad del servicio. La metodología se estructuró de acuerdo con las etapas del proceso investigativo, abarcando la recolección de información, el diagnóstico institucional, la formulación del programa y la validación de la propuesta.

### **1.1 DISEÑO METODOLOGICO**

El enfoque metodológico elegido es no experimental y de tipo transversal, dado que la investigación se lleva a cabo sin la manipulación de variables, observando la realidad tal como se presenta en el ámbito institucional. La información se obtuvo directamente de la Clínica Porvenir, a través de la revisión de documentos, la observación participativa y entrevistas semiestructuradas con el personal del área de Gestión Humana y con los colaboradores asistenciales. Este enfoque permitió identificar las debilidades en los procesos de inducción y capacitación, así como las oportunidades de mejora para desarrollar una propuesta que aborde las necesidades reales del entorno laboral. La estructura del diseño se hizo en tres etapas diagnóstico, análisis y propuesta. En el diagnóstico se exploró la situación actual de los procesos de formación del talento humano; en el análisis se interpretaron los resultados y se contrastaron con teorías y modelos de capacitación; y finalmente, en la propuesta, se diseñó el programa integral de inducción y capacitación ajustado a las condiciones de la institución.

### **1.2 TIPO DE INVESTIGACION**

El análisis está dentro de un estudio que es descriptivo como propositivo. Es descriptiva porque identifica, caracteriza y detalla las condiciones actuales del proceso de inducción y capacitación en la

Clínica Porvenir, señalando todas las falencias y aspectos a mejorar. Asimismo, es propositiva porque al partir del diagnóstico, se plantea una solución concreta mediante el diseño de un programa integral que contribuya al fortalecimiento del talento humano y la calidad del servicio este tipo de investigación busca generar un cambio institucional sustentado en la evidencia y en las necesidades detectadas, sin modificar experimentalmente las variables, pero proponiendo mejoras sostenibles y aplicables.

### **1.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACION**

El objetivo de esta investigación es tanto descriptivo como aplicable, ya que facilita una comprensión detallada de cómo se llevan a cabo actualmente los procesos de inducción y formación, al tiempo que identifica las razones que influyen en la integración del personal y en la calidad del servicio. Además, tiene un alcance propositivo y práctico, pues su resultado final consiste en el diseño de un programa integral adaptable al contexto de la Clínica Porvenir.

La población objeto de estudio la conforman los colaboradores de la Clínica Porvenir, especialmente el personal asistencial y administrativo, así como los funcionarios del área de Gestión Humana, quienes intervienen directamente en los procesos de ingreso, formación y seguimiento del talento humano. La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, seleccionada con base en la disponibilidad del personal y la relevancia de su participación en el proceso de formación institucional.

El estudio se desarrolló durante el año 2025 en la sede principal de la Clínica Porvenir, ubicada en el municipio de Soledad, Atlántico, abarcando un periodo de seis meses. Este periodo posibilitó hacer observaciones, revisar documentos y compilar información suficiente para establecer una propuesta adecuada y coherente con la misión institucional.

## **FASE DE LA INVESTIGACION**

La investigación se hizo en cuatro fases principales:

### **1. Fase diagnóstica:**

En esta fase se observó la recopilación de datos acerca de cómo se encuentran en este momento los procesos de capacitación e inducción en la Clínica Porvenir. También se utilizaron métodos como la evaluación de documentos, las entrevistas semiestructuradas y la observación directa. El propósito fue detectar las deficiencias en la socialización de protocolos, normas institucionales, valores y procesos de capacitación del personal.

### **2. Fase analítica:**

Después de conseguir los datos, se llevó a cabo el análisis e interpretación de la información recopilada. Esta fase permitió contrastar la situación actual con referentes teóricos y modelos del talento humano, identificando los factores que limitan la efectividad de la inducción y la capacitación. Se definieron las razones más importantes que son deficiencias encontradas y se establecieron los elementos prioritarios que deben mejorarse.

### **3. Fase propositiva o de diseño:**

El programa integral de inducción y capacitación fue diseñado en los hallazgos del diagnóstico y el análisis. El diseño de este proyecto comprende los objetivos, las partes que lo componen, las tácticas metodológicas, los encargados, el cronograma y los procedimientos de evaluación. El objetivo de la propuesta es fomentar el desarrollo continuo del personal consolidar la cultura organizacional y asegurar que el servicio sea de calidad.

#### **4. Fase de validación:**

Por último, se expuso el programa a la coordinación de Gestión Humana y a los representantes del personal asistencial para que lo revisen y validen. Se tomaron observaciones y recomendaciones para adaptar la propuesta a las circunstancias reales de la clínica. Esta etapa posibilitó asegurar la viabilidad y relevancia del programa en el entorno institucional.

En resumen, el método empleado posibilitó que se conociera a fondo la situación presente de los procesos de inducción y capacitación en la Clínica Porvenir, así como que se determinaran las áreas a mejorar. Asimismo, permitió generar una propuesta técnica y académica enfocada en perfeccionar la calidad del servicio mediante el fortalecimiento del talento humano.

## RESULTADO

Se hizo un diagnóstico en la Clínica Porvenir y se encontraron varios hallazgos importantes vinculados con los procesos de inducción, capacitación e integración del talento humano. Los hallazgos muestran que, aunque la institución tiene una estructura organizativa bien definida y una misión enfocada en la humanización y calidad del servicio, hay deficiencias en cuanto a la socialización de sus valores institucionales, a la implementación de protocolos de bioseguridad y a la actualización de las capacidades del personal. Estas falencias repercuten directamente en la eficiencia operativa y en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención.

Durante la fase de observación y entrevistas con el personal del área de Gestión Humana, se evidenció que no existe un programa formal de inducción institucional; el proceso de integración de nuevos colaboradores se realiza de manera empírica y depende, en gran medida, de la disposición de los jefes inmediatos o del personal con mayor antigüedad. Este escenario coincide con lo expuesto por Chiavenato (2017), quien señala que la ausencia de un plan de inducción estructurado ocasiona desorientación, baja productividad inicial y falta de compromiso organizacional. En la Clínica Porvenir, este problema se manifiesta en falta de conocimiento de las normas internas, dificultades para comunicarse entre áreas y errores al atender a los pacientes.

El hecho de que no se haga un seguimiento y una evaluación en los procesos de capacitación fue otro hallazgo importante. Aunque se llevan a cabo cursos de actualización o talleres ocasionales debido a requerimientos externos (como el cumplimiento de las normativas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST), no están integrados en un plan institucional para la capacitación continua. Los trabajadores mostraron interés en recibir formaciones más regulares y ajustadas a sus funciones, lo que ratifica la relevancia de implementar una estrategia sistemática de actualización profesional. Según Robbins y Judge (2019),

La formación periódica no solamente optimiza el rendimiento, sino que además robustece la motivación en el trabajo y el sentimiento de pertenencia.

Los hallazgos también indican que la comunicación interna tiene flaquezas, sobre todo en lo que respecta a la transmisión de información entre los niveles administrativo, asistencial y directivo. La comunicación ineficaz restringe la retroalimentación y complica la divulgación de las políticas institucionales. Esto es distinto a lo que Donabedian (1990) propuso, al afirmar que la calidad de los servicios sanitarios está determinada por la estructura y los recursos, así como por los procesos de gestión y comunicación que aseguran la coordinación entre las áreas.

Respecto al conocimiento de los procedimientos y protocolos institucionales, se detectó que una porción significativa del personal no conoce o no aplica adecuadamente las políticas de humanización del servicio, los caminos de atención al paciente y las normas de bioseguridad. Esta conclusión está vinculada directamente con la ausencia de inducción formal y capacitación constante. De acuerdo con la Ley 1164 de 2007, el personal sanitario debe recibir educación continua para asegurar un servicio ético, seguro y de alta calidad; es una obligación de la institución fortalecer este principio a través de un programa estructurado y obligatorio para todos los trabajadores.

Del análisis documental se desprende que la clínica no cuenta con un manual de inducción actualizado, ni con registros detallados de las capacitaciones realizadas. Esto dificulta el control de la asistencia, los contenidos y el cumplimiento de las metas formativas. La capacidad de auditoría interna y la verificación del cumplimiento normativo ante los estándares del Ministerio de Salud y Protección Social también se ven restringidas por la falta de evidencia documental. El hecho de que se carezca de administración demuestra que es necesario poner en práctica registros sistematizados o herramientas digitales para optimizar la gestión y el monitoreo del proceso formativo.

Se creó un programa de inducción y capacitación integral con el objetivo de perfeccionar constantemente la calidad del servicio, basándose en los resultados conseguidos. La propuesta tiene tres elementos esenciales: capacitación técnica, inducción institucional y formación en valores y cultura de la organización.

La inducción institucional se presenta como un proceso formal que todos los nuevos ingresos deben cumplir, con una duración específica, materiales de soporte y evaluaciones iniciales. La formación técnica estará enfocada en robustecer las habilidades laborales del personal que trabaja con los pacientes y el administrativo, dando prioridad a asuntos de atención humanizada, bioseguridad, gestión documental y seguridad del paciente. Por último, la capacitación en valores tiene como objetivo fortalecer los principios éticos, la identidad organizacional y el trabajo colaborativo.

El diseño sugerido responde de manera directa a las carencias detectadas en el diagnóstico y se basa en teorías actuales, como la teoría del aprendizaje social de Bandura (1986), que enfatiza el aprendizaje por medio de la observación e imitación de modelos la andragogía de Knowles (1980) que guía el aprendizaje adulto hacia una práctica con significado y participación y el modelo de calidad de Donabedian (1990), que establece una relación entre los procesos formativos y los resultados en la atención al usuario. Estos marcos conceptuales apoyan la idea de implementar un sistema de aprendizaje permanente que incluya no solo la transmisión de saberes, sino también la asimilación de valores institucionales.

El análisis de los resultados permite deducir que la ausencia de un programa oficial de inducción y formación restringe el crecimiento del talento humano y perjudica la calidad del servicio en la Clínica Porvenir. Cuando se compara lo encontrado con estudios recientes (Patel et al., 2023 Ernawaty et al., 2024), se aprecia una concordancia en la relevancia de la formación estructurada para asegurar

un desempeño eficaz de los trabajadores de la salud. Estos estudios indican que la inducción sistematizada optimiza la adaptación, disminuye los errores y aumenta el grado de satisfacción del personal. Estos resultados concuerdan con las circunstancias diagnosticadas en la institución.

Por lo tanto, la ejecución del programa integral de inducción y capacitación en la Clínica Porvenir no solo abordará las deficiencias encontradas, sino que además ayudará a satisfacer las regulaciones existentes (Ley 1164 de 2007, Resolución 3100 de 2019) y a fortalecer una cultura organizacional fundamentada en el servicio humanizado y la excelencia. Por lo tanto, este proyecto se transforma en un instrumento estratégico para la administración del talento humano y en una contribución importante para mejorar la calidad de los servicios de salud.

## CONCLUSION

El análisis y diagnóstico de la situación actual de los procesos de inducción y capacitación en la Clínica Porvenir fue posible gracias a este estudio, el cual demostró que la falta de un programa bien estructurado tiene un impacto directo sobre la calidad del servicio y el rendimiento del personal. Se verificó que los procesos de acogida, capacitación y actualización del personal se llevan a cabo empíricamente, sin un sistema institucional formal que asegure la integración apropiada de los nuevos empleados ni la renovación continua del personal en activo.

Los hallazgos obtenidos mostraron que es necesario de manera apremiante poner en marcha un programa de capacitación e inducción integral que ofrezca instrumentos metodológicos, formativos y de seguimiento. Su objetivo es robustecer las capacidades del personal, fomentar la cultura organizativa y asegurar una atención al usuario segura y con enfoque humano. El programa mencionado tiene que fundamentarse en los principios de la gestión del conocimiento, la educación continua y el progreso constante, de manera coherente con la misión y visión de la institución.

Además, el estudio demostró que la capacitación y la inducción apropiadas no solamente ayudan a que los trabajadores se fortalezcan en términos técnicos, sino que además producen efectos favorables en su motivación, sentido de pertenencia y permanencia. Como lo sostienen las teorías de la andragogía moderna y del aprendizaje organizacional, estos elementos son esenciales para establecer equipos de trabajo dedicados a la eficacia y a la excelencia del servicio.

Desde el punto de vista legal, se concluye que la aplicación del programa sugerido facilitará la observancia de las regulaciones actuales en cuanto a talento humano en salud, particularmente lo estipulado por la Ley 1164 de 2007, la Ley 1751 de 2015 y la Resolución 3100 de 2019. Estas tres leyes demandan que los empleados sean formados continuamente y que cuenten con competencias para garantizar una atención óptima. Por lo tanto, el diseño de este programa posee no solo un valor estratégico y normativo, sino también uno operativo dentro de la institución.

En conclusión, este estudio representa una contribución importante para la Clínica Porvenir y para el sector salud, pues propone un modelo que puede ser reproducido en otras entidades proveedoras de servicios sanitarios. El programa integral elaborado fomenta la mejora constante de los procedimientos institucionales, el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad del paciente, así como el fortalecimiento del talento humano.

## RECOMENDACIÓN

- Poner en marcha oficialmente el programa completo de capacitación e inducción, garantizando que esté incluido tanto en la administración del talento humano de la Clínica Porvenir como en el plan estratégico institucional.
- Uniformizar los procesos de admisión y reintroducción, para que todos los trabajadores, sin importar su puesto o área, obtengan la misma información acerca de protocolos, responsabilidades, políticas y valores institucionales.
- Crear recursos didácticos actualizados (manuales, videos, módulos digitales y guías) para que el proceso de aprendizaje sea más sencillo y la información esté disponible para todo el personal. Incorporar métodos de formación activos, que se fundamenten en la participación del colaborador y en el aprendizaje significativo, fomentando la práctica, la simulación y el acompañamiento por parte de tutores o mentores.
- Definir procesos de evaluación y seguimiento que hagan posible medir la eficacia del programa, el grado de conocimiento alcanzado y cómo afecta a los indicadores de calidad del servicio.
- Potenciar la cultura organizacional y la comunicación interna, promoviendo el liderazgo participativo, la colaboración entre departamentos y el feedback continuo.

- Fomentar la formación continua después del proceso de capacitación inicial, sumando programas anuales para actualizarse en asuntos administrativos, técnicos y de atención humanizada.
- Designar responsables concretos en el área de Gestión Humana para que supervisen y coordinen el desarrollo del programa, asegurando su permanencia a lo largo del tiempo.

Utilizar instrumentos tecnológicos para la digitalización de la evaluación del rendimiento, los registros de capacitación y el control de asistencia, lo que hace más fácil rastrear y monitorear la formación del personal.

- Analizar regularmente el efecto del programa a través de indicadores como la satisfacción laboral, la disminución de fallos, la reducción de la rotación de personal y el aumento en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

**TABLA 2**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Inducción institucional para nuevos colaboradores	Mensual	Talento Humano
Inducción específica por área	Inmediata al ingreso	Jefes de Área
Reinducción general	Anual	Dirección Administrativa
Capacitaciones técnicas y transversales	Trimestral	Coordinadores de área
Evaluaciones de desempeño post-capacitación	Semestral	Talento humano

Recomendación para inducciones y capacitaciones en la clínica porvenir.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/72894>

<https://repository.ces.edu.co/items/b1b1ba1a-0582-4351-ab28-557fad1dc8cf>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Capacitaci%C3%B3n+y+desempe%C3%B1o+laboral+en+instituciones+de+salud+colombianas>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Estrategias+de+inducci%C3%B3n+y+reinducci%C3%B3n+en+hospitales+p%C3%BAblicos+de+Colombia>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Impacto+de+los+programas+de+inducci%C3%B3n+en+la+calidad+del+servicio+hospitalario>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Gu%C3%ADa+para+la+inducci%C3%B3n+y+capacitaci%C3%B3n+del+talento+humano+en+salud+Colombia>

<https://www.irmhs.com/index.php/irmhs/article/download/57/54>

[https://www.researchgate.net/publication/326341072\\_Nursing\\_induction\\_training\\_programme\\_upon\\_knowledge\\_on\\_selected\\_nursing\\_interventions\\_among\\_newly\\_joined\\_nurses](https://www.researchgate.net/publication/326341072_Nursing_induction_training_programme_upon_knowledge_on_selected_nursing_interventions_among_newly_joined_nurses)

<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-025-02970-9>

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10887481/>

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8105551/>

[https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2025/06060/evaluation\\_of\\_the\\_effectiveness\\_of\\_standardized.12.aspx](https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2025/06060/evaluation_of_the_effectiveness_of_standardized.12.aspx)

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jan.16840>

<https://www.jrfhha.com/abstractArticleContentBrowse/JRFHHA/27/8/1/33709/abstractArticle/Article>

<https://www.jetir.org/papers/JETIR2304A67.pdf>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Modelos+de+inducci%C3%B3n+laboral+en+cl%C3%ADnicas+privadas+colombianas>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Evaluaci%C3%B3n+del+proceso+de+inducci%C3%B3n+en+instituciones+prestadoras+de+salud>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Formaci%C3%B3n+continua+y+calidad+en+los+servicios+de+enfermer%C3%ADa>

<https://scholar.google.com/scholar?q=El+proceso+de+inducci%C3%B3n+como+herramienta+de+integraci%C3%B3n+del+personal+hospitalario>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Dise%C3%B1o+de+programas+de+inducci%C3%B3n+en+instituciones+de+salud+del+sector+p%C3%ABlico>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Capacitaci%C3%B3n+y+desarrollo+de+competencias+en+personal+de+enfermer%C3%ADa>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Lineamientos+para+programas+de+inducci%C3%B3n+y+reinducci%C3%B3n+en+el+sector+salud>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Gesti%C3%B3n+del+talento+humano+en+hospitales+de+nivel+I+y+III+en+Colombia><https://scholar.google.com/scholar?q=Efectividad+de+la+inducci%C3%B3n+en+la+adherencia+a+normas+de+bioseguridad>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Programas+de+formaci%C3%B3n+y+calidad+asistencial+en+instituciones+de+salud>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Capacitaci%C3%B3n+continua+en+el+personal+sanitario+colombiano>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Gesti%C3%B3n+del+conocimiento+en+hospitales+inducci%C3%B3n+y+aprendizaje+organizacional>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Reinducci%C3%B3n+y+actualizaci%C3%B3n+del+talento+humano+en+salud+en+tiempos+de+pandemia>

<https://scholar.google.com/scholar?q=Capacitaci%C3%B3n+en+bioseguridad+en+instituciones+hospitalarias+colombianas>

