

Modelo del programa procedimientos de inducción y entrenamiento de la empresa

SERVICIOS ETIWAN S.A.S

Anderson Reano Lubo

Francia Elena Arroyave Vidal

Graciela León Gómez

Jenny Carolina Tello

Silvio Rolando Barbosa

Grupo No. 101007_63

Presentado a:

Andrés Felipe Pérez

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Programa de Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Mayo de 2021

Tabla de Contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Título.....	11
Planteamiento del Problema	12
Sistematización del Problema.....	13
Antecedentes del Problema	14
Justificación del Problema.....	15
Marco Teórico	16
Programas de Inducción	18
Responsables de Brindar la Inducción	18
Ventajas de la Inducción.....	19
Comprobación de la Inducción	19
Inducción General	20
Inducción Específica	20
Evaluación	20
La Capacitación.....	21
Desarrollo de Habilidades.....	22
Desarrollo o Modificación de Actitudes.....	22
Desarrollo de Conceptos.....	22
Evaluación de Necesidades.....	22
Diseño.....	23
Entrenamiento	23
Marco Legal.....	24
Inducción	24
Entrenamiento	24
Capacitación.....	24

Evaluación de los Resultados..... 25

Metodología de la Investigación..... 27

Resultados de la Investigación 29

Recomendaciones 33

Conclusiones..... 34

Referencias Bibliográficas 35

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Información sociodemográfica de personas encuestadas	29
Gráfica 2. Duración del proceso de inducción e información recibida al momento de ingresar a la empresa	30
Gráfica 3. Acompañamiento de la empresa y espacios de capacitación creados por la empresa ..	31

Lista de Anexos

Anexo 1. Encuesta sistema de inducción y entrenamiento de personal 37

Resumen

A continuación, se presenta al lector el presente documento el cual desarrolla algunos principios del “onboarding” del personal. Teniendo en cuenta que las empresas necesitan adoptar procedimientos claros de inducción y entrenamiento que conduzcan al éxito de las mismas mediante los planes y programas adoptados para que entre cada uno de los nuevos trabajadores y la empresa exista una cohesión desde el mismo momento del ingreso, para esto se diseñan hojas de ruta que colocan al nuevo empleado en el contexto empresarial en donde se va a desempeñar algunas veces de manera presencial, otras por medio de cartillas y otras por medio de las tecnologías de la información con temas tales como la misionalidad de la empresa, la visión, los valores corporativos, el organigrama, aspectos como la seguridad y salud en el trabajo, las remuneraciones, los compañeros de trabajo, el ambiente laboral, los beneficios de trabajar en la misma, entre otros.

Gracias a este estudio se logró analizar la actual situación de SERVICIOS ETIWAN SAS y los resultados no fueron los mejores ya que se encontraron muchas falencias con respecto a la manera como la empresa desarrolla sus procesos de inducción, entrenamiento y espacios de capacitación, determinando que son deficientes y en algunos casos totalmente nulos, sin embargo se realizaron algunas recomendaciones que esperamos sean tenidas en cuenta por la empresa en aras de que se pueda elaborar un programa de inducción y entrenamiento adaptado a esta empresa de transporte y así sus nuevos trabajadores cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse y adaptarse al nuevo entorno de trabajo.

Palabras claves: Adaptación, formación, onboarding, colaboradores.

Abstract

Next, this document is presented to the reader, which develops some principles of staff “onboarding”. Taking into account that companies need to adopt clear induction and training procedures that lead to their success through the plans and programs adopted so that there is cohesion between each of the new workers and the company from the moment of entry, in order to This way, roadmaps are designed that place the new employee in the business context where they will work sometimes in person, sometimes through booklets and others through information technologies with topics such as missionality of the company, the vision, the corporate heats, the organization chart, aspects such as health and safety at work, remuneration, co-workers, the work environment, the benefits of working in it, among others.

Thanks to this develop, it was possible to analyze the current situation of SERVICIOS ETIWAN SAS and the results were not the best since many shortcomings were found with respect to the way the company develops its induction processes, training and training spaces, determining that they are deficient and in some cases totally null, however some recommendations were made that we hope will be taken into account by the company in order to develop an induction and training program adapted to this transport company and thus its new workers have the necessary skills necessary to perform and adapt to the new work environment.

Keywords: Adaptation, training, onboarding, collaborators.

Introducción

La idea de realizar este trabajo de investigación surge de la necesidad de mejorar los procesos de la empresa SERVICIOS ETIWAN SAS. Esta es una empresa dedicada al transporte de carga por carreteras nacionales que se había visto golpeada por situaciones que ponían en riesgo la seguridad de los trabajadores de esta, debido a accidentes con las nuevas personas contratadas lo que estaba originado pérdidas que si bien no fueron de vidas si eran en la parte económica.

Teniendo en cuenta que la actualidad las empresas requieren estar actualizadas con respecto a todos sus procesos y los avances tecnológicos que permiten el desarrollo de las mismas mediante planes que inviten a sus colaboradores estar a la altura de las exigencias de los puestos de trabajo que necesitan de personal que responda a las exigencias efectivamente se decidió afrontar el reto de realizar un estudio que nos permitiera analizar cómo se encontraba SERVICIOS ETIWAN SAS con respecto a sus planes o programas de inducción entrenamiento y capacitación para los nuevos empleados.

Por lo anterior, seleccionamos la empresa SERVICIOS ETIWAN SAS con el objetivo de analizar los procesos que tienen que ver con la capacitación, inducción y entrenamiento de los nuevos colaboradores para ceñirse a los parámetros y exigencias de la empresa así como de su beneficios, cultura organizacional y actividad económica basado en el transporte de carga por carretera, lo que la convirtió en una empresa con alto riesgo en el Ministerio de Trabajo y ARL. Por tanto, es necesario incluir planes de formación y actividades de entrada, reingreso y formación continua del personal.

De esta forma, este análisis es de vital importancia ya que permitirá que este proceso se realice bajo estándares que permitan encajar al trabajador en su función sin traumatismos tanto

para la empresa como para el colaborador, de manera que la organización pueda maximizar el uso de los recursos humanos y financieros.

Objetivos

Objetivo General

Identificar desde el área de Recursos Humanos de la organización, los procedimientos más efectivos de reclutamiento, inducción, capacitación y entrenamiento continuo del personal con el objetivo de obtener el capital humano idóneo y capacitado en cada puesto de trabajo para tener una empresa productiva y eficiente en el mercado.

Objetivos Específicos

Analizar los procesos y procedimiento concernientes a la inducción, entrenamiento de los nuevos colaboradores de SERVICIOS ETIWAN S.A.S.

Determinar que necesidades tiene la empresa que permitan perfilar al nuevo colaborador en el cargo más adecuado.

Comprobar las deficiencias en la aplicación de los planes o programas de inducción, entrenamiento y capacitación que se tienen para el nuevo colaborador de la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S

Título

Modelo del programa procedimientos de inducción y entrenamiento de la empresa
SERVICIOS ETIWAN S.A.S.

Planteamiento del Problema

La evolución de los recursos humanos en los últimos tiempos se ha dado desde un concepto más tradicional donde la inducción para las labores manuales o de oficina fueron diseñadas para mantener suficientes trabajadores disponibles, pero no cercanos, a un concepto más enfocado en principios organizacionales de cercanía y de relaciones humanas.

Las personas de SERVICIOS ETIWAN S.A.S. reconocen la importancia del proceso de inducción y capacitación, porque estos procesos son una ventaja en la provisión de capital humano ideal para la ejecución y desarrollo de la empresa. Para la realización de esta investigación se utilizan como base los procesos antes mencionados, los cuales forman parte del campo del talento humano de la misma.

Se escogió esta problemática porque estamos seguros de que cualquier organización necesita de un buen sistema o programa de inducción y entrenamiento, pero muchas veces esto es olvidado y solo se toma como algo cotidiano que no presenta relevancia, debido tal vez a la falsa creencia de que cualquiera puede realizar el trabajo encomendado, es por eso que se decide aplicar este estudio a la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S, ya que si no se le da importancia que merece, esto podría derrumbar la empresa.

Sistematización del Problema

¿Son realmente eficientes los procesos de inducción y entrenamiento de personal de la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S. al momento de obtener el capital humano adecuado para cada cargo?

Antecedentes del Problema

La inducción es el proceso de una organización que busca nuevos miembros para adaptarse rápidamente a la cultura, el comportamiento y el proceso de la organización. Gómez, Balkin y Cardy (2003) creen que “la inducción está diseñada para brindar a los empleados la información que necesitan para realizar su trabajo correctamente”.

A diferencia de esto el entrenamiento es un proceso distinto a la inducción de personal ya que este es a que es a corto plazo.

Carmona (2004) define la capacitación como “la generalidad de los esfuerzos que realiza una organización para impulsar el aprendizaje de sus trabajadores a corto plazo”. Entonces tenemos que la capacitación es el proceso a través del cual la empresa presenta a los nuevos colaboradores las herramientas adecuadas para el mejoramiento de sus destrezas, habilidades y conocimientos.

Justificación del Problema

Si bien el proceso de selección del talento humano es un eslabón básico que aporta al buen desempeño de los trabajadores, no es suficiente, ni puede garantizar que el personal se adapte a sus puestos y alcance sus metas en un plazo determinado. Es así como este documento recomienda el desarrollo de diferentes principios sobre el proceso de formación, con el objetivo de que los nuevos empleados comprendan y determinen que la organización es un sistema en el que el buen desarrollo y desempeño ayudan a alcanzar las metas y objetivos planteados. organización.

Para que este crecimiento sea efectivo, es importante considerar las siguientes etapas: inducción general, que trasmite información de la organización, como estrategias generales, inducción específica, que brinda información directa sobre las condiciones laborales. Si la formación inicial se lleva a cabo de la forma correcta, garantizará que los trabajadores estén preparados para trabajar, contribuyendo así a incrementar la productividad y competitividad de la organización.

Marco Teórico

El propósito de este trabajo de investigación es brindar las pautas a considerar al momento de empezar el proceso formativo de la inducción del personal nuevo, proponiendo la metodología con la cual se inicia el proceso de formación del personal que labora en la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S, coordinando y estableciendo derroteros y necesidades de formación para cada puesto vacante, esto con el ánimo de proporcionar una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñara este nuevo integrante. Realizando así una reorientación con respecto a los cambios que se generaron en los procesos del laboratorio.

El plan de personal, sus metas y los medios para lograrlas representan la base de las funciones de gestión humana. Por lo tanto, se consideran herramientas de planificación que proporciona el Departamento de Personal a la sección de orientación para liderar el grupo de trabajo.

“La inexistencia del programa de personal puede convertir a la gestión de personal en una serie de actividades caóticas e incoherentes, y por tanto generadoras de discriminaciones y conflictos. (Castillo Aponte, 2012, pág. 41).”

Según Camejo & cejas (2004) “Sin los RH es imposible que una organización logre sus objetivos, por tanto, la gerencia de RH es un factor clave en la toma de decisiones y en la relación que se tenga con los empleados de una organización”.

Por su parte Grados Espinosa (2013) manifiesta “Toda Empresa de producción es la que recibe materias primas y las transforma en producto terminado” por eso la importancia de mantener a un equipo de trabajo o recurso humano bien formado y con unas bases en la inducción y formación del personal.

Hoy en día las empresas conocen de la importancia de los recursos humanos, para lograr objetivos y metas. Es por ello que luego del reclutamiento y selección del nuevo trabajador, ésta está en la obligación de proporcionarle la orientación suficiente en lo que respecta a la cultura organizacional de la misma como por ejemplo, la misión, la visión, los valores corporativos, objetivos entre otras, con el ánimo de que estos se empoderen con la razón de ser y estructura de la organización o empresa, siempre en la búsqueda del beneficio mutuo, manteniendo siempre presente que al nuevo colaborador se le deberá garantizar su proceso de inducción y entrenamiento que asegure su compromiso en el desarrollo y logros de la organización.

La inducción es el procedimiento mediante el cual la empresa se presenta ante los nuevos colaboradores para darle las herramientas necesarias para integrarse al medio de trabajo. En otras palabras, es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo empleado la información básica que le permita acoplarse rápidamente a su puesto de trabajo. Generalmente este proceso incluye la reseña histórica de la empresa, misión, visión, objetivos, políticas, valores corporativos, horarios laborales, descanso, pagos, prestaciones, servicios de salud, calidad, trabajo de equipo, recorridos por la empresa, etc. En esta parte del proceso de empalme consiste en orientar a los nuevos colaboradores en el contexto en el cual se va a desenvolver buscando que este se acople a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros a sus obligaciones, con el fin de lograr que el nuevo colaborador visualice la empresa como un engranaje dinámico de relaciones tanto internas como externas cambiantes y en desarrollo.

Un proceso de inducción y entrenamiento es efectivo si: permite direccionar el potencial de los nuevos integrantes en la misma dirección de los objetivos de la empresa.

Programas de Inducción

Influyen en la adaptación a la empresa, generan un ambiente de disminución de la tensión y el nerviosismo inherente al nuevo empleado, ya que este experimenta sentimientos de soledad e inseguridad en estas etapas de inicio.

Estos planes son variados dependiendo del tipo de empresa u organización, el volumen de información y la cantidad de personas que ingresan haciendo que el nuevo trabajador se habitúe a la empresa y sus nuevos compañeros, en esta parte se realizan un back up de la organización con lo esencial que debe conocer como es el caos de las normas internas, reseña histórica, entre otros algunas realizan esto mediante un manual de inducción que se le entrega al nuevo colaborador para que lo tenga mientras dure su permanencia en la empresa, esto con la intención de que lo interiorice y comprenda los alcances del mismo mientras se le brinda un recorrido por las instalaciones y puestos de trabajo. Otras empresas han optado por el uso de las tecnologías de la información desarrollando simuladores que ponen al nuevo trabajador en el contexto empresarial en donde se va a desenvolver logrando en algunas veces mejores resultados.

Responsables de Brindar la Inducción

Esta responsabilidad es compartida entre el área de talento humano y el supervisor, generalmente se encuentra orientada acerca de los intereses y los beneficios que ofrecen las organizaciones, en cabeza de los supervisores se encuentra la parte de las capacitaciones y la adecuación al nuevo grupo de trabajo.

Ventajas de la Inducción

En la mayoría de ocasiones el nuevo colaborador será objeto de críticas, asedios y presiones, en este orden de ideas, en la medida de que el nuevo empleado tenga un buen proceso de inducción y entrenamiento, este tipo de situaciones les serán fácil de manejar, encontrándose en los estándares apropiados, logrando así trabajadores mejor orientados y por ende esperanzas realistas del empleo, esto redundará en la confianza de los nuevos colaboradores lo cuales no se sentirán observados todo el tiempo ni desvirtuados, alcanzando así un mejor y mayor rendimiento.

Cuanta más información previa tengan los nuevos empleados de la organización más fácil será el proceso de socialización.

Estos planes permiten a las personas comprender los aspectos sociales, técnicos y culturales del lugar de trabajo. El proceso de adaptación de las personas a la organización se denomina socialización, es una etapa clave para la aceptación de los demás miembros, cuando se aceptan nuevos miembros los empleados pasan a formar parte del grupo social. Cuantos más empleados nuevos participen en las actividades que desarrolla la organización más fácil será su integración y con mayor su compromiso y desempeño estableciendo así un sentido de pertenencia y persistencia en la organización, reduciendo el estrés y la ansiedad de los nuevos empleados.

Comprobación de la Inducción

Esta parte del proceso incluye un procedimiento de chekin, que es importante ya que algunas veces los nuevos colaboradores, se reusan a admitir que no recuerdan algunas cosas de las que se les hablo en la inducción y orientación inicial, este procedimiento aclara sus dudas.

El seguimiento puede ser una reunión programada o una simple lista de verificación que requiere que los empleados expresen las debilidades del plan de incorporación. La lista de verificación sirve como retroalimentación del área de empleados para que puedan identificar lo bueno o lo malo del plan de incorporación. A través de retroalimentación, se puede vislumbrar el bajo desempeño en la tarea de supervisión.

Inducción General

En esta parte la empresa proporciona la información general de la misma que resulte relevante para el apropiamiento y adecuado desarrollo del puesto o cargo de trabajo, sin embargo, es importante tener en cuenta a todo el personal de la empresa, lo cual es de vital importancia para direccionarlos hacia el logro de una misma imagen corporativa.

Inducción Específica

El objetivo de esa parte es dar a conocer toda la información específica de acuerdo con el trabajo a realizar dentro de la empresa, haciendo especial hincapié en los aspectos relevantes del cargo, siendo importante recordar que los nuevos trabajadores necesitan ser instruidos de manera clara, completa y sencilla además de que tengan claridad de la forma en cómo van a ser evaluados individual y colectivamente por parte de quien dirige el cargo y quien hará la presentación al jefe inmediato de la presencia de los nuevos colaboradores de la empresa.

Evaluación

Después del proceso de incorporación, antes del final del período de prueba o antes del final del período de prueba, el personal relevante del puesto debe realizar una evaluación para determinar qué puntos clave de entrada no son lo suficientemente claros para el empleado. Esto

es para fortalecerlos o tomar acciones concretas contra ellos. La incorporación y la capacitación son complementarias a las habilidades de los nuevos empleados, porque el resultado esperado es un equilibrio entre lo que el empleado puede hacer y los requisitos del trabajo.

Sin embargo, aunque estos trabajos toman tiempo y en algunos casos son costosos, lo que ayuda a reducir la rotación y aumentar la productividad de los nuevos trabajadores, para el propósito de este proceso, creemos que se debe utilizar un modelo para que los funcionarios puedan dejar una buena impresión. sobre la organización el primer día y las herramientas para que la organización funcione bien.

La Capacitación

(Chiavenato 2008) propone “la educación profesional es necesaria para la adaptación de la persona para un puesto o función, sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él. Para aplicar una adecuada capacitación por medio de la cual se cumplan todos los objetivos planteados por las compañías, se requieren cuatro contenidos importantes: Transmisión de la información: Entre jefes o personas encargadas de la capacitación y los empleados que la reciben. Es un contenido muy importante ya que se entrega toda la información general de la empresa, los productos o servicios, la organización, políticas y reglamentos adicionalmente puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos”.

Desarrollo de Habilidades

Es procedimiento orientado a las actividades operacionales específicas que se realizaran y por medio del cual se facilita el desarrollo de destrezas y competencias directamente relacionados con el desempeño del puesto.

Desarrollo o Modificación de Actitudes

Estas se adentran y buscan el cambio de actitudes negativas de los nuevos colaboradores, con el fin de que se conviertan en positivas que generen motivación y reacciones positivas en su desempeño.

Desarrollo de Conceptos

Está dirigida a concebir ideas y filosofías que faciliten la aplicación de los conceptos en la práctica de la administración.

Existe un sistema de formación, en el cual se estudia cada una de las necesidades de la empresa, que permite determinar en qué áreas se hace más necesaria o qué tipo de formación se requiere, además cómo y dónde aplicarla, tanto para los empleados nuevos, como para los antiguos. Deben estar en constante proceso de evolución para que los objetivos generales de las compañías siempre sean cumplidos en su cabalidad. (Bohlander & Snell, 2008).

Evaluación de Necesidades

Análisis de la organización, análisis de las tareas, análisis de las personas.

Diseño

Objetivos de la instrucción, disponibilidad de los capacitadores, principio de aprendizaje.

Implementación: métodos en el puesto, métodos fuera del puesto, desarrollo gerencial.

Evaluación: reacciones, aprendizaje, comportamiento, transferencia.

En teoría, los tres objetivos principales de la formación se aplican a todas las empresas: preparar al personal para realizar diferentes tareas; brindar oportunidades para el desarrollo continuo de todos los roles de los empleados, crear un entorno organizacional satisfactorio y permitir que las actitudes de los empleados mejoren las fuerzas productivas de la empresa.

Entrenamiento

Chiavenato cree que la formación se basa en promover tareas, crear habilidades y estimular vínculos potenciales. La formación es una relación de dos personas: líderes que dirigen, instruyen, instruyen y forman a los aprendices, que aumentan y complementan sus conocimientos, los mejoran y aplican nuevos métodos que les ayudan a incrementar su eficiencia. “La mayor parte del capital intelectual de la empresa está compuesto por capital humano. El talento humano representa más que un grupo de personas en la organización. Son un activo intangible que requiere capacitación en sus conocimientos y verificación de sus habilidades” (Chiavenato 2008).

Marco Legal

Los planes de formación de inducción deben estar orientados a la mejora continua del desempeño del personal en su trabajo, por lo que son la base principal para que el nuevo personal se adapte a su trabajo.

Inducción

Para adaptarse rápida y exitosamente al puesto en la entidad, el propósito básico del proceso de inducción es permitir que los nuevos empleados reconozcan a la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en constante cambio. Externamente, su buen desempeño afectará directamente la realización de los objetivos de la empresa.

Entrenamiento

Este es un proceso de instrucción que posibilita a las personas desarrollar conocimientos, habilidades o destrezas además de mejorar su percepción frente al trabajo con el ánimo de alcanzar un desempeño óptimo frente al mismo; con esta definición tenemos que la formación constituye un aprendizaje dirigido, mediante el cual se logra un nuevo comportamiento o cambio de este.

Capacitación

La capacitación es considerada como un proceso educativo a corto plazo, consistente en la planificación sistematización y organización de actividades a través del cual los empleados adquieren los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para mejorar la eficacia de la consecución de las metas organizativas.

Evaluación de los Resultados

En esta etapa se evalúa el proceso de la eficiencia del programa de inducción y entrenamiento mediante el análisis los resultados obtenidos.

El Decreto Nacional 1567 de 1998, en su artículo 7 establece que los programas de inducción y reinducción son procesos de formación y capacitación, y por tal motivo hacen parte del PIC, Plan Institucional de capacitación, es así que su implementación debe responder al diagnóstico de las necesidades de la organización que incluyan las perspectivas de cambio y orientaciones para de la entidad a su entorno, elementos fundamentales para la toma de decisiones de la empresa tanto para la gestión del recurso humano como frente a su planeación institucional.

De otro lado el Parágrafo 2 del Artículo 11 del Decreto Nacional 1443 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se especifica que “El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Lo anterior implica que para este tema la totalidad de los colaboradores de la entidad son la población objetivo en materia de inducción.

La inducción y entrenamiento que (Murillo Vargas, G. et al., 2010) definen como “un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño

organizacional en general”. De igual manera la metodología que aplica en el proceso de formación de cada integrante que labora para la compañía.

Según Rímac seguros (2014), “la inducción llena el vacío entre lo que alguien está capacitado para hacer y lo que puede llegar a ser capaz de hacer. Su primer propósito es asegurar, lo más pronto posible que la gente pueda alcanzar un nivel aceptable en su trabajo”. Prepara el Recurso humano logra que cada situación trascienda con notoriedad en una empresa.

Rodríguez (2002) agrega que “la capacitación es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje”, de esta manera se toma como un método para desenvolver la resistencia de labores adentro de un oficio en particular.

Metodología de la Investigación

Fino y Camacho, (2008) Se refiere al marco metodológico de la siguiente manera “como se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas que se usan para la recolección de datos”. Podemos resumir entonces que es la herramienta con los pasos a seguir para llevar a cabo y con éxito el proceso investigativo, responde a la pregunta ¿cómo? Se llevará a cabo el proceso de investigación.

Para este proyecto de Investigación sobre los programas de Inducción y entrenamiento en la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S, emplearemos la investigación descriptiva no experimental, Arias (2006) define la investigación descriptiva “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.” P.24, también la podemos definir como exploratoria ya que nos permitirá flexibilidad y versatilidad en los métodos, entonces la creatividad de nosotros los investigadores es muy importante para la consecución de los objetivos, caracterizaremos los hechos para definir su estructura, la percepción que tiene el grupo de las variables en estudio y como afecta esto en el rendimiento colectivo.

Arias (2006) afirma “La población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones” p.81, para la presente investigación la población a estudiar está conformada por los trabajadores de la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S. que cuenta con una planta de 25 trabajadores, de los cuales el 90% ejecutan cargos operativos y el 10% restante cumple con actividades administrativas, la muestra a

quien se le aplicará la herramienta de investigación es el 80% de la población, ya que por ser pequeña nos permite acceder a la mayoría de individuos en estudio.

En cuanto a la técnica de recolección de datos para esta investigación optaremos por la encuesta, siendo esta la herramienta más utilizada para la recopilación de información, en este caso se aplicarán 20 cuestionarios llegando así al 80% de la población en estudio.

En cuanto a las herramientas que se utilizarán serán encuestas piloto entre los empleados de manera aleatoria.

Encuesta: la aplicación de dicha encuesta se realizará al personal de la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S. al personal operativo y administrativo.

Objetivo: Identificar la percepción de los empleados en cuanto a los procesos del área de talento humano, específicamente en el ámbito de la inducción y entrenamiento de personal.

La encuesta se encuentra constituida por 8 preguntas dirigidas a los temas del proceso de inducción y entrenamiento de personal, que contiene preguntas de selección.

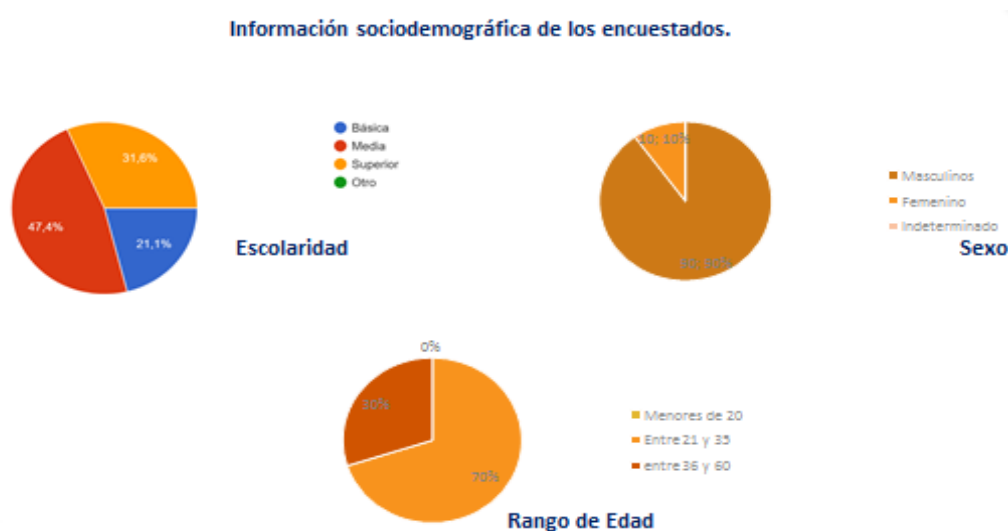
Resultados de la Investigación

En el análisis de resultados pretende sencillamente entrelazar los datos y resultados que se encontraron en la investigación con los datos o información de la base teórica y los antecedentes.

El objetivo principal de este proyecto radica en el análisis y ejecución objetiva de los procesos de inducción y entrenamiento del personal de la empresa SERVICIOS ETIWAN SAS, al evidenciar falencias el propósito es iniciar una mejora en el desarrollo del sistema.

La aplicación de las encuestas, dada la emergencia sanitaria, se dio bajo el uso de los medios digitales y virtuales que permitieron que desde la distancia los trabajadores y empleados de la empresa SERVICIOS ETIWAN pudieran dar respuesta a los interrogantes que se vinculan con los objetivos de la presente investigación, los cuales giran alrededor de la vinculación de los procesos de inducción y entrenamiento.

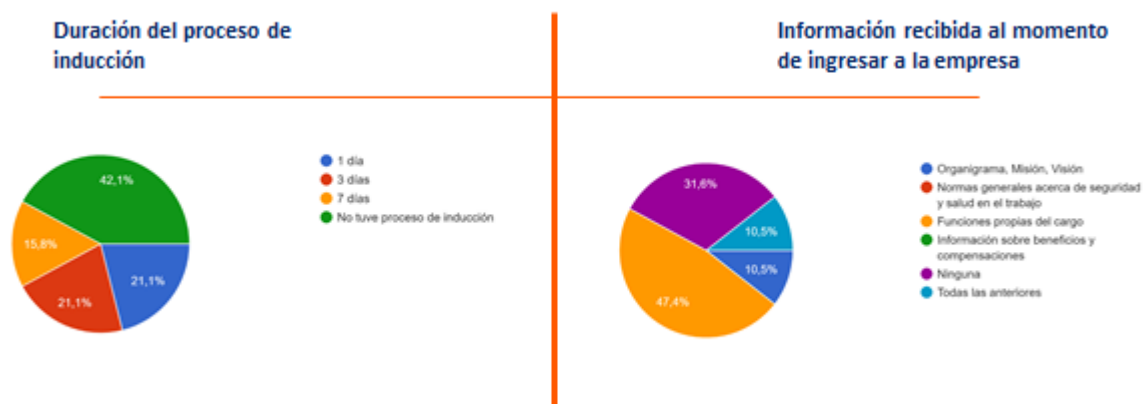
Gráfica 1. Información sociodemográfica de personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia.

De modo que la encuesta sobre la cual se trabajó fue aplicada a 20 empleados de la empresa. Entre datos generales y de información orientadora, se logró evidenciar, que, de la muestra extraída, el 90% son hombres y el 10% mujeres; de igual forma, se encontró que la mayoría de los trabajadores comparten un rango de edad entre 25 y 35 y 50 y 56 años representando un 70% las personas más jóvenes también, por ejemplo, se logró evidenciar un aspecto muy relevante y es que el 70 % de los encuestados posee un grado de escolaridad media y técnica , lo que indica o brinda la percepción de que la contratación o selección de personal responde a un cambio de necesidad donde se espera que se contraten personas más jóvenes y con una preparación académica intermedia que puedan aportar y ser flexibles al cambio.

Gráfica 2. Duración del proceso de inducción e información recibida al momento de ingresar a la empresa

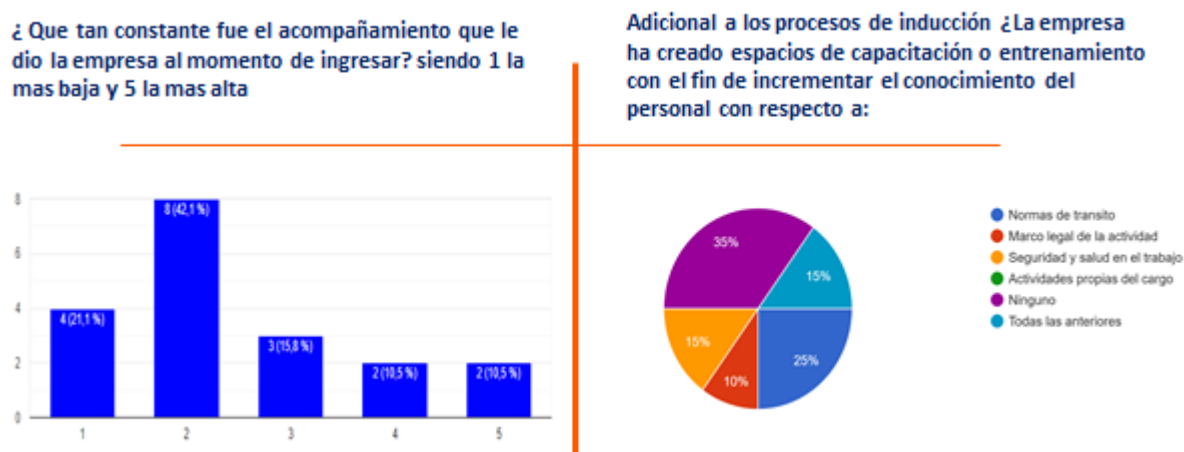


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos surgen de las respuestas dadas sobre los procesos de inducción y entrenamiento, en las cuales se logra evidenciar, desde la mirada de los trabajadores que los procesos de inducción son deficientes, con más del 40% de los entrevistados que afirman no

haber recibido inducción alguna, parece indicar que es el denominador común, sin embargo encontramos otros aspectos relevantes que debemos señalar y corresponde a la información recibida por los entrevistados a la hora de ingresar a la empresa viendo que más del 40% de los entrevistados manifestó que tan solo recibieron información propia del cargo, quedando por fuera la misión, visión, normas generales de seguridad y salud en el trabajo, entre otros y sorprenden encontrar que el 31.6% manifestó no haber recibido ninguna clase de información al ingreso a la empresa.

Gráfica 3. Acompañamiento de la empresa y espacios de capacitación creados por la empresa



Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, fue importante para el desarrollo de la investigación, saber cómo se sintieron los empleados en los procesos de acompañamiento, lo cual permitió ver que la empresa no recibe una gran aceptación por parte de los empleados de los cuales el 42.1% y el 21.1% calificaron con 2 y 1, respectivamente, el acompañamiento de la empresa en el proceso de inducción, pero igualmente se les preguntó a los empleados si sentían que SERVICIOS ETIWAN

S.A.S. generaba espacios de capacitación con el fin de incrementar el conocimiento del personal a lo cual respondieron de manera negativa en un 31.6%, mientras que otro 25% manifestó tan solo haber asistido espacios de capacitación o entrenamiento en normas de tránsito.

Toda la información extraída permite afirmar que la empresa no está creando espacios medianamente adecuados de inducción que posibilitan que a nivel productivo los empleados respondan acertadamente.

Recomendaciones

Establecer en el plan de capacitación para la empresa SERVICIOS ETIWAN S.AS los procesos de inducción y reintroducción acordes a la rotación del personal de la empresa.

Mediante el análisis de los puestos de trabajo determinar las necesidades de personal para nuevos cargos o cargos existentes mediante una planeación que permita surtir todos los procesos de selección y entrenamiento.

Establecer en el plan de formación y capacitación los tiempos de evaluación de desempeño la retroalimentación y las necesidades de capacitación por dependencia.

La empresa de SERVICIOS ETIWAN S.AS debe crear una oficina exclusivamente que se dedique a todo lo que compete al cuidado y bienestar del talento humano con el fin de mantener un ambiente saludable para la empresa.

Conclusiones

La inducción y el entrenamiento del personal procuran la adaptación del nuevo empleado a todo lo referente a cultura organizacional, comportamiento, además de los diferentes procesos dentro de la organización.

Mediante la inducción se realiza una introducción general donde se muestra la organización, en este proceso se presenta al empleado una perspectiva global de la compañía, el quehacer institucional, los roles que desempeña, las prestaciones los servicios a los cuales tiene derecho dentro de la relación contractual, así también como el conocimiento del reglamento interno, las políticas y procedimientos, los sistemas de calidad que se llevan a cabo dentro de la empresa. De la misma manera se realiza una inducción específica donde se informa al nuevo talento sus actividades a realizar, puesto de trabajo y condiciones.

Por otra parte, tenemos la importancia de la capacitación y entrenamiento continuo de personal que permite a los nuevos colaboradores, planear, mejorar y realizar de manera más organizada y eficiente sus actividades con su grupo de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Camejo, A., & cejas, M. (2004). Responsabilidad Social: Factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Nómadas. Revista Critica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.
- Castillo Aponte, J. (2012). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad* (3a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gerencie.com (2019). *Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas*. Recuperado de: <https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- Gerencie.com (2019). *Reglamento interno de trabajo*. Recuperado de:
- González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). Recuperado de:
- Grados Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento: Selección, contratación e inducción del personal* (4a.ed).Mexico, D.F : Editorial el manual moderno.
- <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- Ministerio de Trabajo. *¿Qué es la seguridad social?* (2020). Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). Recuperado de:

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. Recuperado de:

Anexo 1. Encuesta sistema de inducción y entrenamiento de personal

Aplicada a: 20 trabajadores de la empresa SERVICIOS ETIWAN SAS

Nombre del trabajador: _____ Cargo: _____

1. Cuál es su sexo?

M _ F _

2. Cual es nivel educativo?

Básica _ Bachiller _ Técnico _ Universitario _

3. Describa su rango de edad

- Menor de 18
- Entre 19 y 35
- Entre 36 y 50
- Mayor de 51

4. ¿Al momento de ingresar a la empresa SERVICIOS ETIWAN S.A.S. se le relacionó con el cargo a desempeñar?

Si _ No _ Tal vez _

5. ¿Cuánto duró el proceso de inducción?

1 día _ 3 días _ 7 días _ No tuve proceso de inducción_ Otro _

6. ¿Qué Información recibió al momento de ingresar a la empresa?

- Organigrama, Misión, Visión
- Normas generales acerca de seguridad y salud en el trabajo
- Funciones propias del cargo
- Información sobre beneficios y compensaciones
- Ninguna
- Todas las anteriores

7. ¿Qué tan constante fue el acompañamiento que le dio la empresa al momento de ingresar? siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

1_

2_

3_

4_

5_

8. Adicional a los procesos de inducción ¿La empresa ha creado espacios de capacitación o entrenamiento con el fin de incrementar el conocimiento del personal con respecto a:

- Normas de tránsito
- Marco legal de la actividad
- Seguridad y salud en el trabajo
- Actividades propias del cargo

- Ninguno
- Todas las anteriores