

**Propuesta de Mejoramiento al Plan de Inducción y Entrenamiento del Area  
Comercial de la Empresa Ópticas Vargas S.A.S- OPTICA ITALIANA**

Nancy Carolina Bernal Medina

Ingrid Katherine Figueroa

Camila Andrea Trujillo

Anyilizeth Guerra Restrepo

John Edwin Mosquera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Económicas de Negocios ECACEN  
Administración de Empresas  
Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano  
2021

**Propuesta de Mejoramiento al Plan de Inducción y Entrenamiento del Área Comercial de  
la Empresa Ópticas Vargas S.A.S- OPTICA ITALIANA**

Nancy Carolina Bernal Medina

Ingrid Katherine Figueroa

Camila Andrea Trujillo

Anyilizeth Guerra Restrepo

John Edwin Mosquera

Carolina Iveth Sánchez

Tutora

Grupo 101007\_23

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Económicas de Negocios ECACEN  
Administración de Empresas  
Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano  
2021

## Tabla de Contenido

Resumen Analítico Especializado.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Antecedentes.....	8
Introducción.....	8
Objetivos.....	9
Planteamiento del Problema.....	10
Antecedentes del Problema.....	11
Justificación de la Investigación.....	13
Metodología de la investigación.....	14
Marcos Referenciales.....	16
Marco conceptual.....	16
Marco Teórico.....	17
Marco institucional.....	18
Marco Legal.....	22
Resultados.....	24
Diagnóstico.....	24
Hallazgos.....	24
Plan de Mejoramiento.....	34
Plan de Acción y de Seguimiento.....	37
Conclusiones.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	43
Anexo A. Encuesta.....	43
Anexo B. Entrevista.....	47

### **Lista de Figuras**

Figura 1 .....	21
Figura 2 .....	24
Figura 3 .....	25
Figura 4 .....	26
Figura 5 .....	26
Figura 6 .....	27
Figura 7 .....	28
Figura 8 .....	28
Figura 9 .....	29
Figura 10 .....	30
Figura 11 .....	30
Figura 12 .....	31

### **Lista de Tablas**

Tabla 1 .....	33
Tabla 2 .....	35
Tabla 3 .....	37
Tabla 4 .....	38
Tabla 5 .....	40

### Resumen Analítico Especializado

---

<b>Título</b>	Propuesta de mejoramiento al plan de inducción y entrenamiento del área comercial de la empresa ópticas Vargas SAS- OPTICA ITALIANA, con el fin de obtener un excelente desempeño dentro de la Organización.
<b>Autores</b>	Nancy Carolina Bernal Medina Ingrid Katherine Figueroa Narvaez Camila Andrea Trujillo Giraldo Anyilizeth Guerra Restrepo John Edwin Mosquera Montano
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado de profundización de Gerencia del Talento Humano
<b>Asesor</b>	Carolina Iveth Sánchez Osorio
<b>Año</b>	2021
<b>Palabras clave</b>	Capacitación, Motivación, Productividad, Talento
<b>Resumen</b>	
<b>Problema de investigación</b>	
<b>Metodología</b>	
<b>Principales resultados</b>	
<b>Conclusiones</b>	
<b>Referencias</b>	

---

## Resumen

El objetivo de la presente investigación surge de la necesidad de fortalecer el proceso de inducción realizado a los funcionarios del área comercial de la empresa Óptica Vargas SAS, Óptica Italiana, focalizada a mejorar el rendimiento y productividad en el area comercial, identificando falencias presentadas en el proceso permitiendo así disminuir situaciones tales como desconocimiento e inseguridad de los asesores frente a beneficios de los productos, falta de rotación de inventario, y otras situaciones presentadas que están afectando los procesos en la empresa; con los resultados obtenidos nos permitió brindar a la empresa estrategias de mejoramiento al proceso desarrollado actualmente las cuales fortalecen el aprendizaje continuo con relación a las funciones a desempeñar al igual que todas las actualizaciones presentadas en la empresa.

**Palabras Clave:** capacitación, formación, motivación, productividad, talento

### **Abstract**

The objective of this research arises from the need to strengthen the induction process carried out to the officials of the commercial area of the company Óptica Vargas SAS, Óptica Italiana, focused on improving performance and productivity in the commercial area, identifying shortcomings presented in the process that thus allows to reduce situations such as ignorance and insecurity of the consultants in the face of product benefits, lack of inventory rotation, and other situations that are affecting the processes in the company; With the results obtained, they will provide us with an improvement company to the process currently developed, which strengthen continuous learning in relation to the functions to be performed as well as all the updates presented in the company.

**Keywords:** training, education, motivation, productivity, talent.

## **Antecedentes**

### **Introducción**

Este proyecto tiene como finalidad implementar buenas pautas de inducción y entrenamiento donde se busca que el candidato que inicia su etapa laboral en el área comercial de la empresa Ópticas Vargas SAS-OPTICA ITALIANA, conozca muy específicamente cuales son las funciones y la manera de llevarlas a cabo con mayor eficiencia en su cargo, además se busca que los empleados antiguos de esta área se mantengan nivelados con las actualizaciones y cambios que presente la empresa, garantizando que todo el personal cuente con los conocimientos generales de la compañía brindando capacitación permanente y de esta manera lograr un buen desarrollo y crecimiento dentro de la organización.

Dicho lo anterior, se quiere lograr que la empresa Opticas Vargas SAS –OPTICA ITALIANA cuente con un plan de una inducción mejor estructurado al actual con la finalidad que los empleados vinculados al área comercial tengan un conocimiento más amplio de la empresa, de cuál es el deber ser de la organización, con esto permite que las personas se empoderen de la misión, que al conocer completamente sus objetivos sientan esas ganas de crecer junto la empresa, de ver sus actividades diarias no como una carga si no como una oportunidad de un crecimiento personal; esto permitirá tener empleados más motivados y por ende con mayor productividad.

Con el diseño de un plan de inducción bien estructurado se busca incluir en la toma de decisiones a todos los diferentes niveles jerárquicos en el proceso de selección y contratación del personal, trabajando en equipo con un pensamiento crítico y empleando estrategias innovadoras, llevaremos a cabo los diferentes objetivos que tenemos que desarrollar en este proyecto.



## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar el proceso de inducción, capacitación y entrenamiento para los funcionarios del área comercial de la empresa Ópticas Vargas SAS- OPTICA ITALIANA, con el fin de identificar las posibles falencias presentadas en pro de su solución y alcance de un mejor desempeño del personal dentro de la organización.

### ***Objetivos Específicos***

Establecer una formación constante donde el empleado mejore sus habilidades y conocimientos dentro de la empresa, aumentando la autoestima y satisfacción.

Crear pautas que determinen actividades para la inducción de las nuevas contrataciones y fortalecimiento de la capacitación funcionarios actuales.

Fomentar la capacitación al recurso humano que es participé activo dentro de la organización.

Supervisar que las prácticas propuestas de inducción y capacitación se implementen de manera satisfactoria.

## **Planteamiento del Problema**

El plan de inducción y entrenamiento es una fase importante para dar continuidad al proceso realizado por las organizaciones en la selección del personal, ya que después de haber vinculado a la persona con el perfil idóneo para cumplir con la necesidad que tiene la empresa, debemos brindar a este personal todas las herramientas que le permitan conocer desde las políticas, objetivos, misión y visión de la empresas hasta cada una de las funciones a realizar, las herramientas disponibles para cumplir a cabalidad con cada una de estas, donde y como realizarlas.

En la empresa Opticas Vargas SAS- OPTICA ITALIANA , el proceso de inducción y capacitación es fundamental para que todo nuevo integrante de la compañía se identifique con la organización, generando un sentido de pertenencia que le permita alinearse al cumplimiento de los objetivos corporativos y que a su vez cuente con las herramientas suficientes para el óptimo desempeño de sus funciones; se ha detectado que el proceso de inducción y capacitación del personal del área comercial necesita ser actualizado constantemente ya que la Industria Óptica está evolucionando debido a los avances tecnológicos en materiales y diseños de los productos que se ofertan, y esto hace que la fuerza de ventas necesite renovar sus conocimientos de manera periódica para así ser más competitivos dentro del sector, garantizando que la asesoría en salud visual que se brinda a cada paciente sea lo más personalizada posible de acuerdo a sus necesidades visuales, generando mayor confianza y posicionamiento de la empresa.

Al analizar la parte de inducción específica de las funciones de ventas se evidencia que el nuevo funcionario queda con información insuficiente dando origen a diferentes situaciones como, inseguridad a la hora de brindar la asesoría adecuada de productos a los clientes afectando

la decisión de compra y la posibilidad de obtener referidos a causa de la satisfacción en el buen servicio.

Dado lo anterior nos permitimos realizar la formulación del siguiente problema ¿Qué estrategias se deben implementar para optimizar el proceso de inducción y entrenamiento en el área comercial de la empresa Opticas Vargas SAS- ÓPTICA ITALIANA con el fin de mantener a sus funcionarios capacitados sobre los numerosos avances tecnológicos que se presenten durante el año 2021 en la variedad de productos que brindan a sus clientes?

### **Antecedentes del Problema**

La empresa Óptica Italiana SAS es una compañía fundada desde 1960 en la ciudad de Bogotá que cuenta con una gran trayectoria en el área de la salud visual, siendo una Óptica de tradición y gran prestigio para los capitalinos y que en busca de expansión ha decidido incursionar con una sede en la ciudad de Neiva desde hace casi 4 años, con el propósito de brindar la misma calidad y excelencia en el servicio que se ofrece en sus demás sedes.

En Óptica Italiana SAS se realiza un proceso de inducción general con una jornada única de capacitación dictada por el gerente general de la compañía donde a groso modo se muestra al funcionario de una forma teórica la estructura general de la empresa, en cuanto a la parte técnica se brinda se brinda conceptos básicos ópticos, defectos refractivos, clasificación de lentes oftálmicos, diseños y materiales , tratamientos y filtros de protección, así como las monturas con materiales , estilos y marcas, adaptación de lentes de contacto y portafolio de servicios.

En general la forma en que se brinda la inducción al personal que en general es solo teórica ha creado asesores con obstáculos a la hora de la ejecutar sus funciones comerciales frente a los clientes, permitiendo que se haya generado diferentes situaciones como; disminución en la rotación del inventario y falta de promoción por parte de la fuerza de ventas de los

productos adecuados para la corrección de los problemas visuales de los pacientes-clientes, puesto que el asesor al desconocer las características y beneficios de la nueva gama de lentes, ha dejado de ofrecer a los clientes esta variedad generando estancamiento del producto, la desinformación ha creado desconfianza e inseguridad en el asesor a la hora brindar un correcto asesoramiento tanto en lo estético ( correcta elección de monturas de acuerdo al rostro y estilo del paciente) y en lo visual ( la mejor calidad en materiales y diseños de los lentes oftálmicos) por ende la falta de credibilidad en los clientes a la hora de confiar su salud visual lo que ha generado al cliente falta de interés por adquirir el producto ya que no se siente seguro de comprar, creyendo que no será satisfecha su necesidad.

Visto desde un entorno externo a la OPTICA ITALIANA , podemos estudiar en la Tesis de Tello V. (1993) Manual Técnico para la selección de personal, plantea la real importancia que tiene el proceso de inducción y capacitación en cada compañía ya que precisamente la falta de un proceso estructurado con lleva que el nuevo empleado presente incertidumbre y sensación de inseguridad, limitando la adaptación a su nuevo cargo, y apunta que el proceso de inducción sea desarrollado por etapas, donde se logre detallar de la mejor manera posible todos los aspectos que se necesitan para lograr el mejor desempeño del empleado en su nuevo puesto de trabajo, genera un sentido de pertenencia, participación activa en la compañía y garantizar el éxito del programa con beneficios importantes como la disminución de la rotación del personal, incremento en la productividad y logro de objetivos, mayor aprendizaje y seguridad en los nuevos empleados.

## **Justificación de la Investigación**

El diseño que se creó en la siguiente estructura metodológica: es “la metodología cualitativa” donde se exponen los resultados obtenidos de las estrategias del programa. Para realizar adecuada y objetivamente el estudio y análisis que se propone la presente investigación, se acude al tipo de estudio descriptivo cualitativo, se expresaron los resultados obtenidos de las estrategias del programa de inducción, con la metodología cualitativa se tendrá objetividad, claridad y precisión acerca de las observaciones del nuevo personal.

Si bien es cierto un el proceso de inducción permite al personal crear seguridad de brindar el todo de sus habilidades para el desarrollo de las actividades, crea en el personal un empoderamiento amplio hacia el alcance de los objetivos de la empresa.

Con la ejecución de este proyecto se pretende diseñar estrategias que fortalezcan el proceso de inducción y capacitación que se lleva a cabo al personal del área comercial y ventas de la empresa Opticas Vargas SAS – OPTICA ITALIANA.

Las estrategias diseñadas permitirán crear funcionarios más competentes, productivos en permanente desarrollo, que busquen incorporar en su día a día los valores corporativos acompañados de mayor eficiencia, servicio y liderazgo, estar siempre orientados a la innovación y a los avances tecnológicos que surgen muy a menudo y estar a la par de los nuevos retos del mercado, con la ejecución del presente proyecto se pretende mantener la planta de personal estable permitiéndole a la empresa brindar herramientas de aprendizaje continuo lo que fomenta en las personas el querer descubrir y desarrollar sus habilidades y destrezas, además de motivarlos a profundizar en los conocimientos de los procesos de la empresa, fortaleciendo el empoderamiento hacia la organización, aumentando la productividad y disminuyendo así costos de selección de nuevo personal.

Al analizar el proceso actual de inducción del personal del área comercial permitirá identificar las falencias presentadas, aplicar estrategias de mejora y así fortalecer la capacitación del personal, en cuanto a conocimientos de características, beneficios y ventajas de toda la gama de productos que ofrece, permitiendo que haya una mayor rotación del inventarios, personal mejor capacitado referente al servicio, lo cual se verá reflejado en beneficios para la empresa como retención de clientes potenciales, confianza y seguridad frente a nuevos clientes.

### **Metodología de la investigación**

#### ***Tipo de Metodología***

Con el fin de obtener los resultados esperados en este proyecto de investigación cuyo objetivo es plantear un plan de mejoramiento al proceso de inducción, capacitación y entrenamiento, y que nos permita lograr brindar información importante a la ÓPTICA ITALIANA que le permita reestructurar sus procesos utilizamos la metodología cualitativa que nos permita realizar una recolección de información optima dentro de la empresa.

#### ***Método de la investigación***

Esta investigación cuenta con un enfoque descriptivo, debido a que su desarrollo está relacionado a mencionar una descripción detallada de distintas situaciones, eventos, personas, interacciones o comportamientos que son visibles de los procesos de la gestión humana y son llevados a cabo en la organización objeto de estudio.

En el asunto de la gestión del conocimiento en los distintos procesos de selección, capacitación en el área de talento humano de la Empresa Opticas Vargas SAS- OPTICA ITALIANA, se realice el estudio de algunos procedimientos para lograr un conocimiento de mayor precisión, todo lo determina un estudio descriptivo, según esto el propósito es la delimitación de los distintos hechos que conforman el problema de dicha investigación,

observado la importancia de las actividades a desarrollar. El tipo de investigación es analítico, con una metodología cuantitativa y cualitativa; en el que se establece la comparación entre las variables sin llegar a manipularlas y ordenando los distintos resultados que arrojan las observaciones de las distintas conductas, características, factores, procedimientos y otras variables de fenómenos o hechos; durante la observación directa, y la recolección de información (encuestas), hacemos énfasis en el análisis de la información existente y el contacto permanente con el personal que se encuentra involucrado.

### ***Fuente de información***

Para la recolección de datos se realizó entrevista a la Líder de Recursos Humanos con el fin de identificar aspectos importantes del actual del proceso de inducción, aplicación de encuesta a los funcionarios de la empresa Ópticas Vargas SAS - OPTICA ITALIANA, observación directa a los procesos y asesores por parte de la compañera Nancy Carolina Bernal.

### ***Selección y tamaño de la muestra***

La encuesta será aplicada a los funcionarios del área comercial de la empresa Ópticas Vargas SAS - ÓPTICA ITALIANA de las 10 sedes en las que cuenta presencia en la ciudad de Bogotá y Neiva.

## **Marcos Referenciales**

### **Marco conceptual**

#### ***Inducción***

La inducción es considerada como el proceso de bienvenida a los nuevos integrantes de la organización, que consiste en familiarizar al nuevo empleado con la empresa, con su filosofía conocer su historia, sus valores corporativos, su cultura organizacional, políticas. Se trata de orientar la posición del empleado, encaminarlo, guiarlo en el rumbo que ha de seguir dentro de la compañía garantizando que sus condiciones técnicas y psicológicas sean las óptimas para asumir sus responsabilidades en el inicio de sus labores en su nuevo puesto de trabajo.

#### ***Importancia de la Inducción***

Se afirma que el programa de inducción y capacitación constituye el principal método para presentar y socializar a los nuevos integrantes las debidas prácticas de la organización, entendiendo que el programa de inducción y capacitación representa el esquema de bienvenida y de recepción, sentando bases sólidas para la formación en el cargo a desempeñar, ayudando a disminuir el porcentaje de rotación del personal y fortaleciendo una estrecha relación entre el empleado y la empresa.

#### ***Propósito de la Inducción***

El principal objeto del proceso de capacitación es lograr que el nuevo integrante de la organización adopte todos los valores, aprenda los procesos corporativos, las normas y los estándares de calidad, así como los comportamientos que sean considerados para el mejor desempeño de las actividades asignadas. Se busca que el nuevo empleado logre asimilar de forma intensiva y rápida más que la información, que adopte la cultura empresarial y adopte esa identidad corporativa necesaria para alinearse con los objetivos que se plantea la compañía.



### ***Etapas de la Inducción***

El proceso de inducción consta de tres etapas a saber Inducción general que brinda toda la información concerniente a la organización, la inducción específica que equipara al nuevo empleado al cargo que va a desempeñar y por último la evaluación del proceso de capacitación y la toma de decisiones correspondientes.

### ***Tipos de Inducción***

Se podría clasificar los tipos de inducción y capacitación en dos, la capacitación formal, que cuenta con una estructura sólida en su programa de inducción donde realiza todo el proceso culminando todas y cada una de las etapas mencionadas anteriormente y la capacitación informal, donde el empleado contratado se enfrenta de forma inmediata a su labor en el puesto de trabajo, y de manera casi empírica va adaptándose a su nuevo entorno laboral.

### **Marco Teórico**

Es importante reconocer la importancia que tiene el área de talento humano en las organizaciones ya que gracias a ello la cultura organizacional será más eficaz, habrá solución y respuestas en los problemas futuros que tenga la compañía, hoy en día en pleno siglo XXI el área de recursos humanos juega un papel importante dentro de las organizaciones, lo cual ha llevado a crear procesos estratégicos que generan eficacia y eficiencia en los resultados obtenidos por parte de los trabajadores.

El entrenamiento de personal es un proceso de formación diseñado para mejorar habilidades, capacidades y destrezas lo cual le permite facilitar la adaptación en la empresa, buscando un buen desarrollo de las funciones generando productividad.

Las organizaciones invierten recursos en la elaboración de procesos de selección muy completos con el fin de vincular personas con perfil correcto las cuales cumplan con las

necesidades de la empresa, muchas veces estos recursos invertidos no son recuperados en cuanto a que no se tiene diseñado un proceso de inducción adecuado, que permita brindar a dicho personal la información y herramientas necesarias para desempeñarse de la forma correcta en la empresa, trayendo beneficios para ambas partes tales como, aumenta la rentabilidad de la empresa, crea una mejor imagen de la empresa, facilita la comprensión de las políticas de la empresa, da paso a aumentar la calidad y productividad de los funcionarios, mejora la confianza y comunicación en la compañía mejorando del desempeño en general.

En la empresa Ópticas Vargas SAS -OPTICA ITALIANA , ha sido un pilar importante el contar con personal calificado, con gran sentido de pertenencia a la organización, vocación de servicio al cliente, encaminados a brindar excelencia y calidad en los servicios de la salud visual apoyados en un equipo de Profesionales sólido que genera confianza seguridad en la prestación del servicio, no obstante y debido al crecimiento constante de la Industria, la implementación de nuevas tecnologías y la necesidad de estar siempre a la vanguardia, se hace necesario que el programa de inducción y capacitación del personal tenga mejoras continuas en los procesos, sus contenidos, la periodicidad de las capacitaciones, ya que de no ser así se podrían presentar falencias en desempeño de los funcionarios del área comercial y en la prestación de los servicios, errores en la comunicación y rotación frecuente del personal.

### **Marco institucional**

#### ***Descripción de la Empresa Ópticas Vargas SAS OPTICA ITALIANA SAS***

“Ópticas Vargas SAS, cuyo nombre comercial es Óptica Italiana, es una empresa fundada en 1960 que trabaja y se dedica a prevenir, promover y mantener la salud visual en nuestro país; ofreciendo productos y servicios con un gran estándar de calidad, brindando una asesoría profesional a la satisfacción y beneficio de sus clientes. su desempeño empresarial es producto

de la constante capacitación e implementación de los adelantos tecnológicos en servicios y productos ópticos, con el fin de garantizar una excelente atención corporativa y familiar, para ofrecer un óptimo cumplimiento y garantía en el servicio, cuentan con laboratorio propio PRECISIONLAB dotado con equipos de tecnología avanzada para la fabricación y montaje de lentes oftálmicos.”

### ***Sector***

“Ópticas Vargas SAS- Óptica Italiana pertenece al sector óptico que a su vez pertenece al sector de la salud, por lo tanto, está bajo la supervisión de la Superintendencia de Salud, controlado por el INVIMA; y vigilado por la secretaria de Salud dada la necesidad de vigilar y proteger la vida, la salud y la seguridad humana de los usuarios y pacientes.”

### ***Ubicación***

La oficina administrativa está ubicada en la ciudad de Bogotá en la calle 19 N 8 -18 oficina 204 y cuenta con diez sedes ubicadas así:

Sede Principal: Dirección: Calle 19 No. 8 -95

Italiana Decima: Dirección: Calle 19 No. 10 -39

Omni 19: Dirección: Calle 19 No. 8 -23

C.C. Salitre Plaza: Local 167

C.C. Villa Mayor: Local: 1-150

C.C. Santa Fe: Local 213 Plaza Ecuador

C.C. Ventura Terreros: Local 2-73

C.C. Paseo Villa del Rio: Local: 219

C.C. Unicentro Neiva: Local 206

Centro Comercial Unicentro Neiva

## ***Misión***

### **Misión empresarial.**

“Ser aliados estratégicos para nuestros asociados de negocio en el sector óptico, brindando servicios de diagnóstico y corrección en salud visual con la más alta calidad, confiabilidad, innovación y mejora continua en nuestros procesos, un talento humano cálido y eficiente, instalaciones y equipos seguros en cumplimiento de la normatividad, que siempre estarán dispuestos a satisfacer sus necesidades más allá de las expectativas.”

Misión de la marca comercial: “OPTICA ITALIANA está en constante evolución, en mejora continua de sus procesos de gestión, para permanecer como una empresa vigente y competitiva en el mercado, que da solución a las situaciones y desafíos que su labor demanda. Poner a disposición de nuestros clientes, la eficiencia y profesionalismo de nuestro recurso humano; y lo que es más importante ser los vigilantes de la salud visual.”

## ***Visión***

### **Visión empresarial.**

“OPTICAS VARGAS SAS con su marca OPTICA ITALIANA, Comprometida con la mejora continua de sus estándares y procesos, proyecta para el 2023, posicionarse como una de las cinco cadenas ópticas con mayor reconocimiento en Colombia, para ello apertura línea de negocio, consolida aliados estratégicos y establece pautas de mercadeo y ventas, encaminadas a identificar, conocer y satisfacer las necesidades del mercado y sus constantes cambios.”

### **Visión de la Marca comercial.**

“Nuestra importante trayectoria comercial nos permite proyectarnos como una empresa consolidada y en constante evolución rentable, reconocida en el mercado de productos y servicios ópticos: en los que primará la calidad, la garantía y el respaldo de fabricantes

especializados, en procura de dar cumplimiento óptimo para el beneficio y la satisfacción de nuestros socios comerciales.”

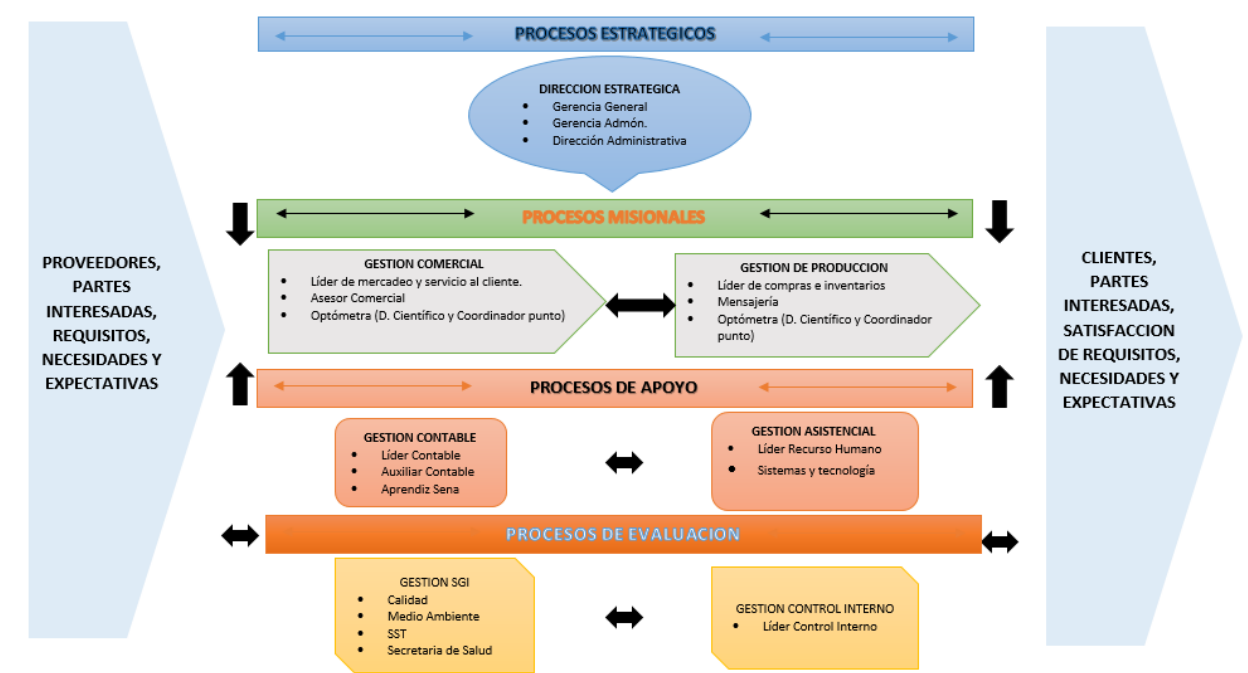
### Valores

Honestidad, comunicación, respeto, responsabilidad, competitividad, innovación y calidad

### Estructura Organizacional

**Figura 1**

*Mapa de Procesos Estratégicos*



*Nota.* Capacitación Gestión Organizacional Empresa Opticas Vargas SAS

## **Marco Legal**

La propuesta de brindar un plan de mejoramiento al proceso de inducción, capacitación y entrenamiento para los funcionarios del área comercial de la empresa Ópticas Vargas SAS- Óptica Italiana, con el fin de obtener un mejor desempeño dentro de la organización, siendo esta una empresa la cual está legalmente constituida y registrada ante la DIAN y cámara de comercio, la óptica Italiana realiza todos sus contratos y hace manejo de personal de acuerdo a lo establecido en el código sustantivo de trabajo, teniendo en cuenta los derechos de cada uno de los trabajadores que están fundamentados en Mintrabajo, está enmarcada en la normativa que regula a los empleadores en pro de brindar herramientas que garanticen el cumplimiento óptimo de sus funciones; entre muchas encontramos las siguientes:

El artículo 33 del Decreto Ley 1042 de 1978, establece la asignación salarial respectiva en una jornada de capacitación, en el Artículo 4 indica que la capacitación es un conjunto de proceso en los que se generan conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para así incrementar el eficaz desempeño de los empleados tanto individual como colectivo para incrementar, contribuir y mejorar la misión de la empresa.

Según el artículo 21 de la ley 50 de 1990, indica que en las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación; el decreto 1127 de 1991 por el cual se reglamentó la anterior ley; en el artículo 4, manifiesta que será el empleador el encargado de elaborar los programas que deban realizarse para el cumplimiento de esta obligación.

En el Artículo 53 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Establece como principio mínimo fundamental la garantía de la capacitación de los trabajadores.

Según Decreto 1567 de 1998 se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado en el artículo 4 define la capacitación como el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

El artículo 33 de la Ley 734 de 2002, derecho de los empleados recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

La Corte Constitucional en la Sentencia 1-1266 de 2008 frente a los procesos de selección de personal refiere que es potestad de las diferentes entidades públicas y privadas, establecer los lineamientos para el ingreso de su personal. Siempre y cuando este no vaya en contra de la dignidad de las personas.

## Resultados

### Diagnóstico

Como medio de recolección de la información descrita en la metodología cualitativa utilizada en el desarrollo del presente proyecto de investigación se realizó la aplicación de encuestas diseñadas digitalmente y contestadas por medio de formulario virtual, se calculó el tamaño de la muestra partiendo de una población de 30 funcionarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% fue necesario aplicar las encuestas a 28 funcionarios.

Adicional a esta se realizó entrevista por medio de correo electrónico a la líder de Recursos Humanos de la compañía.

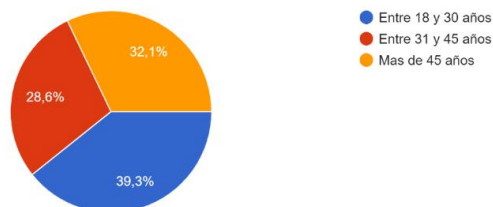
### Hallazgos

De las respuestas en las encuestas se logró adquirir los siguientes resultados permitiéndonos conocer la opinión personal de los funcionarios sobre su experiencia en el proceso de inducción y capacitación dentro de la compañía, con lo que pudimos identificar las variables que influyen en la problemática planteada la cual da origen a que se presenten situaciones como falta de información e inseguridad, desmotivación del personal y dificultades para adaptarse al entorno laboral y lograr un óptimo desempeño en la empresa.

### Figura 2

#### *Edad de los funcionarios*

Seleccione su rango de edad  
28 respuestas



*Nota.* Autoria propia

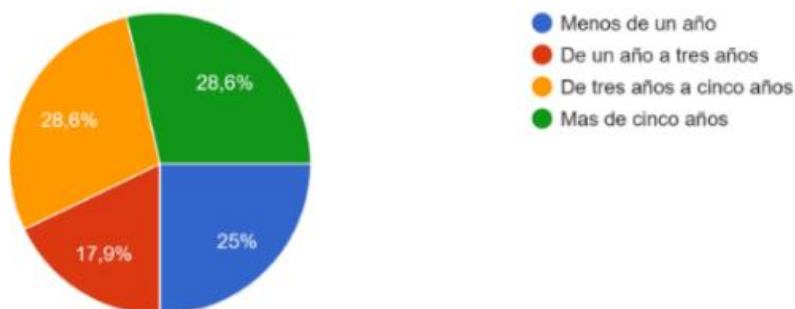


Esta primera pregunta arroja una similitud en los rangos de edad, donde el 39,3 % de la población es menor de treinta años, un 32% mayor de 45 años, y con un porcentaje del 28,6 % de rango de 31 – 45 años, lo que nos muestra que en la compañía existen empleados de diversas edades, a saber población joven y población más madura, con mayor experiencia y tal vez necesidades de actualizar sus conocimientos, esto sugiere que es importante unificar ciertos conocimientos , habilidades y herramientas para el óptimo desempeño de sus funciones.

### Figura 3

#### *Tiempo de labor*

Cuánto tiempo lleva laborando en la Empresa  
28 respuestas



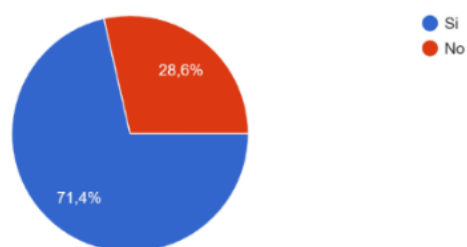
*Nota.* Autoria propia

En cuanto a la antigüedad del personal de la compañía, vemos que existe una tendencia a que los empleados a encontrar una estabilidad y permanencia laboral al existir el 28,6% de los empleados con antigüedad de más de 5 años, 28,6% de 3 a 5 años de edad, quienes necesitarían capacitación enfocada a actualizar sus conocimientos, y un porcentaje de empelados del 25 % con un tiempo de menos de un año, personal que se considera nuevo en la empresa y que son quienes tienen la inducción y capacitación más reciente.

## Figura 4

### *Pautas de inducción*

¿La empresa Óptica italiana implementa pautas de inducción y entrenamiento al candidato que inicia su etapa laboral en el área comercial?  
28 respuestas



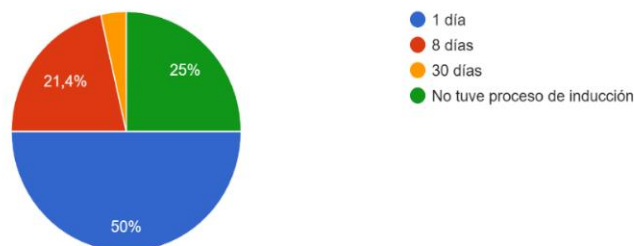
*Nota. Autoria propia*

En referencia a la pregunta si la empresa implementa pautas de inducción y entrenamiento al candidato que inicia su etapa laboral, encontramos que un 71,4% de la población encuestada percibe una estructura de inducción y entrenamiento al nuevo integrante de la compañía, y un 28,6% considera que no se implementan adecuadas pautas para el empleado que inicia su etapa laboral en el área comercial.

## Figura 5

### *Duración de la inducción*

Señale el tiempo de duración de su proceso de inducción  
28 respuestas



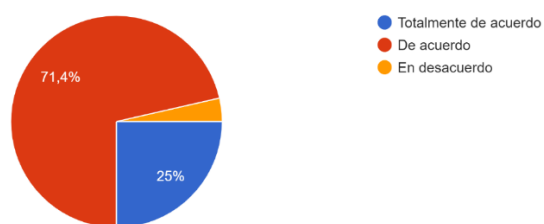
*Nota. Autoria propia*

Se identifica que el 50 % de los encuestados tienen un proceso de inducción de duración de un día, y el 25 % no tuvieron un proceso de inducción que permita conocer a fondo la empresa y como tal que se brinden pautas para el buen desarrollo de sus funciones.

## Figura 6

### *Presentación de la estructura organizacional*

¿Considera indicada la presentación realizada sobre la estructura organizacional de la empresa en el proceso de inducción?  
28 respuestas



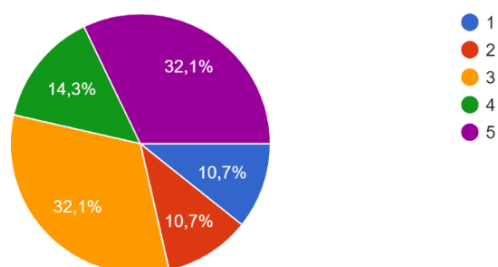
*Nota.* Autoría propia

El 3.6% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo con la presentación realizada sobre a la estructura organizacional de la empresa en el proceso de inducción, es importante que se comparta con los funcionarios la razón de ser de la empresa al conocer la misión, visión valores, objetivos permite crear un empoderamiento de los funcionarios motivándolos a buscar un crecimiento junto al alcance de los objetivos de la empresa.

## Figura 7

### Satisfacción del proceso de inducción

¿Cómo funcionarios de Óptica Italiana consideran que la información de capacitación recibida en la inducción de ingreso fue completa para el buen de...la de 1 a 5, donde 1 es la mas baja y 5 la mas alta  
28 respuestas



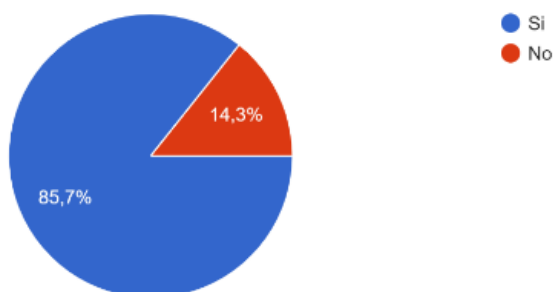
*Nota. Autoria propia*

Se identifica como el 53.5% de los funcionarios encuestados califican de 1 a 3 el proceso de inducción y capacitación recibida para el desarrollo de sus funciones lo que indica que hay un grado de insatisfacción frente al entrenamiento recibido.

## Figura 8

### Capacitaciones adicionales

Indique si adicional a la inducción obtenida inicialmente, la empresa ha generado mas espacios de capacitación y reinducción con el fin de fortalecer sus conocimientos  
28 respuestas



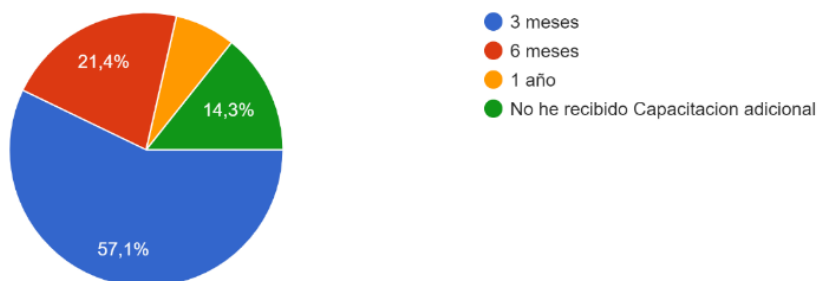
*Nota. Autoria propia*

El 85,7% de la población encuestada ha obtenido más espacios de capacitación adicional a la inducción obtenida inicialmente y existe una población del 14,3% que no la tienen y que necesitan recibir estos procesos de reinducción para poder actualizar sus conocimientos y tener un óptimo desempeño.

### Figura 9

#### *Frecuencia de Capacitaciones*

Si la respuesta anterior es afirmativa ¿con que frecuencias tienen capacitaciones?  
28 respuestas



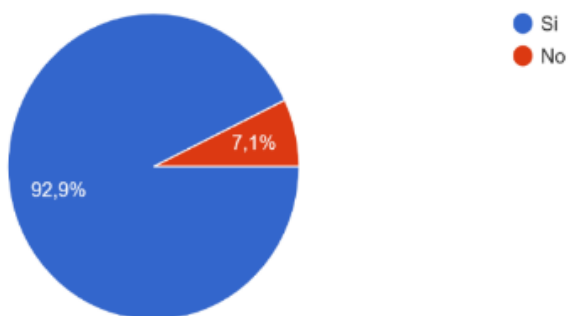
*Nota.* Autoría propia

Se evidencia que existe un 57,1% de la población que recibe capacitaciones con una frecuencia trimestral, un 21,4% semestral, un 7,2% la recibe anual, y un 14,3% del personal encuestado que no ha recibido capacitación adicional, situaciones como estas donde los funcionarios no fortalecen los conocimientos en el transcurso de la ejecución de sus funciones, es donde se debilitan los procesos y tiende a disminuir la productividad.

**Figura 10***Percepción de las capacitaciones*

¿Las capacitaciones recibidas por la empresa han sido de gran ayuda para sus funciones laborales?

28 respuestas



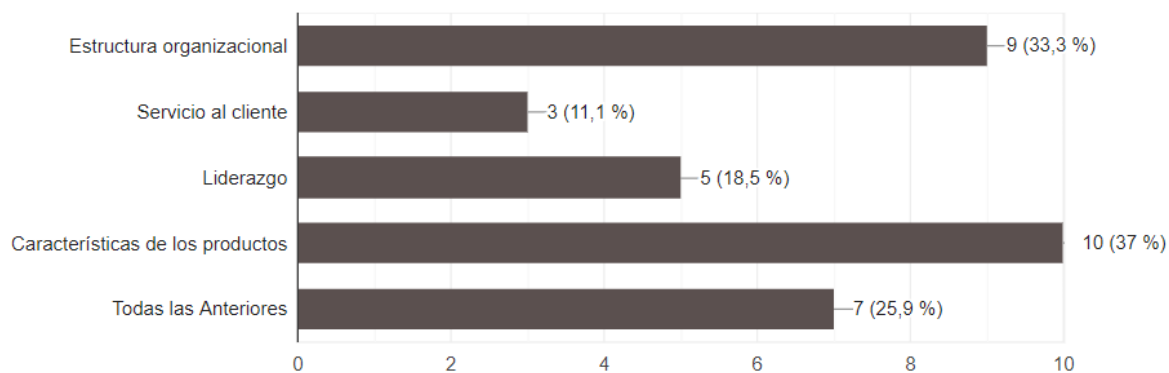
*Nota.* Autoria propia

En esta grafica se evidencia que el 7.1% de la población se sienten inconformes con la falta de capacitación en cuanto al desarrollo de sus funciones, el 92.9% indican que las capacitaciones recibidas han sido acordes y necesarias para su buen desempeño.

**Figura 11***Necesidad de Capacitación*

¿En qué temas considera necesita reforzos en capacitación? señale una o más opciones:

27 respuestas



*Nota.* Autoria propia

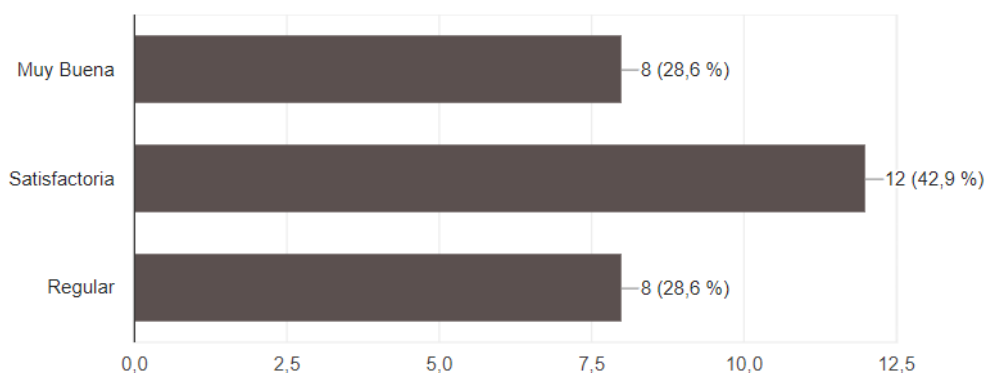
En esta grafica se logra identificar la gran necesidad de capacitación en temas muy importantes como fortalecimiento en las características de los productos y en conocer más a fondo la estructura organizacional de la empresa.

## Figura 12

### *Participación de los niveles jerárquicos*

¿Cómo considera usted la participación de los diferentes niveles jerárquicos en la integración de nuevo personal en la organización Óptica Italiana?

28 respuestas



*Nota.* Autoria propia

Se logra identificar que el 42% de los funcionarios encuestados consideran satisfactoria la participación de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa en la integración de nuevo personal en la organización.

Según las respuestas brindadas por la líder de recursos humanos en la entrevista se logró identificar diferentes variables que influyen en el desarrollo óptimo del proceso de inducción y capacitación.

La empresa se encuentra actualmente en proceso de implementación del sistema de gestión y desde este año se ha dado inicio a programación de capacitaciones mensuales y a fortalecer el proceso de inducción, aunque indica que se trata en lo posible de programar

capacitaciones periódicas se presentan dificultades a la hora de cumplir dicho cronograma, por ejemplo debido a la situación presentada actualmente en el mundo por COVID-19 es imposible llevar a cabo las capacitaciones presenciales por lo tanto se intenta realizarlas de forma virtual pero se encuentra con que el personal no está 100% dispuesto a participar de estas por este medio.

En diferentes oportunidades la necesidad de cubrir una vacante de inmediato no da tiempo de realizar un proceso de inducción completo lo que obliga al nuevo empleado a ocupar un cargo sin capacitación o con una inducción muy básica.

En la compañía están conscientes que existen aspectos a mejorar en el proceso de capacitación, es por ello que se encuentran totalmente comprometidos con la implementación del sistema de gestión con el fin de mejorar al máximo los procesos generales de la empresa.

La empresa no cuenta con un presupuesto asignado para el proceso de capacitación, el proceso de inducción y capacitación con el que cuentan necesita ser mejor estructurado, de igual manera este proceso está a cargo del área de recursos humanos y de los líderes de proceso.

Con el análisis del entorno general de Opticas Vargas SAS –OPTICA ITALIANA se logró identificar las partes y como se ven involucrados de una u otra manera con las situaciones presentadas origen del proceso de inducción realizado actualmente, con dicho análisis se evidencia los siguientes actores y su influencia en el proceso:



**Tabla 1***Actores Involucrados*

<b>Grupo</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problemas percibidos</b>
<b>Clientes</b>	Percibir un óptimo servicio en salud visual en cada una de las sedes	En el caso de la falta de capacitación del personal es factible que el cliente desista de la decisión de compra
<b>Empleados de la Compañía</b>	Contar con todas las herramientas, conocimientos y los recursos para garantizar una atención y servicio al cliente de alta calidad	Limitaciones en el momento de recibir la inducción y capacitación por temas de tiempo, espacio y la crisis de la emergencia sanitaria
<b>Directivos de la Compañía</b>	Lograr el cumplimiento de los objetivos corporativos planteados en temas de posicionamiento en el mercado y cumplimiento de presupuesto comercial	Necesidad de lograr que la visión organizacional sea apropiada por todos y cada uno de los miembros el equipo para lograr cumplir con la misión y objetivos corporativos
<b>Area de recursos humanos y líderes del proceso</b>	Lograr que cada uno de los miembros del equipo estén alineados a las funciones propias del cargo, con capacitaciones y actualizaciones continuas de acuerdo a la detección de necesidades del personal	Limitantes de tiempo para la implementación de los programas de capacitación

*Nota.* Autoría propia

### **Plan de Mejoramiento**

De acuerdo al análisis realizado al proceso de inducción ejecutado en la empresa Opticas Vargas SAS –OPTICA ITALIANA se permitió brindarles el siguiente plan de mejoramiento como herramienta que facilite y estructure mejor el proceso el cual garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y que cuente en su área comercial con funcionarios idóneos capacitados, motivados con el fin de tener un personal productivo con mayor conocimiento en su puesto de trabajo y así continuar creciendo la compañía.

**Tabla 2***Plan de Mejoramiento*

<b>Diagnostico</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Indicador de logro</b>	<b>Meta</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
La empresa brinda a sus nuevos empleados 1 día de capacitación de inducción	Se brindará 1 semana de capacitación constante al empleado siguiendo el siguiente cronograma: Día 1: Conocimiento de las instalaciones, presentación de las actividades desarrolladas y responsables de cada area. Día 2: Conocimiento de estructura organizacional de la empresa Día 3 y 4: Conocimiento de gama de productos y servicios ofrecidos a los clientes, incluyendo características y beneficios. Día 5: Acompañamiento en la práctica en los puntos de venta.	Analiza y Comprende la información brindada por parte de la empresa, logrando así identificar y ejecutar las actividades propuestas por la compañía.	El funcionario en 1 semana obtendrá conocimientos sólidos de la estructura general de empresa como base para la buena ejecución de sus funciones.	Al finalizar la semana se contará con un documento de evaluación y seguimiento diligenciado por parte del responsable de la capacitación donde se evidencia los conocimientos brindados y se califique el grado de captación de la información adquirida, asegurando la aprobación de los conocimientos.	Se contará con un tiempo estipulado de 8 horas 5 días la capacitación de inducción.	Directivos de la compañía y líderes de proceso

La empresa no ha estipulado un presupuesto para las inducciones y capacitaciones	Se contemplará un presupuesto en donde la empresa contara con los recursos destinados a la realización de las capacitaciones, este presupuesto será llevado a cabo en el tiempo que requiera la empresa	El objetivo general es poder planificar a un futuro los costos que determinan la realización de las capacitaciones	Establecer un presupuesto cuyo objetivo es medir, controlar la productividad y eficiencia en las capacitaciones e inducciones	Se contará con una planificación de presupuesto dirigido y realizado por parte del área de recursos humanos	El tiempo estipulado será de 1 mes	Departamento de gestión contable.
El personal no está 100% dispuesto a participar de las capacitaciones virtuales	Determinar una variable de obligatoriedad dentro de las políticas el asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.	Brindar a los funcionarios herramientas que fomenten la adquisición de nuevo conocimientos y se permita ver reflejado en la productividad.	Contar con personal íntegro, empoderado y comprometido con el alcance de los objetivos de la empresa.	Se llevará registro digital de la asistencia a las capacitaciones programadas.	Presentación de la información por medio de correo corporativo y creación de evaluación por formularios virtuales	Directivos de la compañía y líderes de proceso

*Nota.* Autoría propia

## Plan de Acción y de Seguimiento

Según los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista a la líder de recursos humanos de la empresa Ópticas Vargas SAS -Óptica Italiana se opta por implementar un plan de acción y mejoramiento para optimizar las falencias encontradas.

**Tabla 3**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
<b>Económico</b>	Aumentar clientes potenciales en todos los puntos de la empresa	Promover campañas en los puntos del servicio de consulta oftalmológica a bajo costo.	6 meses	\$2.000.000	Numero de usuario atendidos en 6 meses
	Ampliar el mercado objetivo a través de innovaciones tecnológicas	Desarrollar herramientas de atención virtual (video llamada, consulta telefónica, todo vía WhatsApp)	6 meses	\$2.000.000	Numero de usuario atendidos en 6 meses

*Nota. Autoria propia*

**Tabla 4***Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
Social	Brindar capacitación e inducción al nuevo empleado	Se brindará 1 semana de capacitación constante al empleado en donde se le dará información y demás procesos de la compañía, la inducción se realizará en las instalaciones de punto de venta para que tenga mayor conocimiento en los procesos, la fecha en la que se realizara será 1 semana antes de laborar, la persona encargada en dar la capacitación será el jefe de punto de venta	Inmediato	\$227.100	Comprensión de la información recibida dentro del proceso de capacitación y su aplicación a su nuevo puesto de trabajo.

Capacitar mensualmente a todos los empleados con la metodología de autocapacitación	Debido a la situación de salud actual al no poder reunir todos los funcionarios en un solo lugar, se enviará remotamente información de actualizaciones con el fin de estudiar y evaluar el proceso por llamadas aleatorias al personal.	Inmediato	Ninguno	Evaluación del desempeño mensual mediante formato de autoevaluación y compromisos de mejora
---	--	-----------	---------	---

---

*Nota.* Autoría propia

**Tabla 5***Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Involucrar a los empleados en la cultura organizacional enfocada en el cuidado del medio ambiente.	Crear programas de reutilización y reciclaje como estrategia para el aprovechamiento de recursos naturales (agua, energía, entre otros).	6 meses	\$ 2.500.000	Número de empleados

*Nota.* Autoría propia



## Conclusiones

Con el presente trabajo de investigación se logra que la empresa Óptica Italiana SAS cuente en su área comercial con funcionarios idóneos capacitados, motivados con el fin de tener un personal productivo con mayor conocimiento en su puesto de trabajo y así continuar creciendo la compañía.

Al implementar estrategias de introducción y entrenamiento hace que la organización ofrezca sus servicios de óptica con mejores candidatos y de esta manera contribuir a un desempeño contante a cada uno de los colaboradores, con la finalidad de brindar herramientas idóneas para resolver toda dificultad que se presente y por ende trabajar unificadamente con sus fortalezas y así fomentar la participación de los diferentes niveles jerárquicos en la incorporación e integración del nuevo personal.

La propuesta de mejoramiento al plan de inducción y capacitación de la empresa Óptica Italiana permite actualizar y reforzar conocimientos y habilidades de cada empleado, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del personal.

El proceso de evaluación periódica permitirá a los directivos de la compañía identificar las necesidades puntuales y los conocimientos específicos para el desempeño del trabajo para lograr mejorar el desempeño, rendimiento y la productividad en todas las áreas de la compañía.

El proceso de inducción y capacitación estructurado dentro de la compañía permite al nuevo empleado equipararse con la información corporativa, conociendo las funciones de las diferentes áreas, siendo este el primer proceso de socialización entre el empleado que se integra y la compañía, lo que en ocasiones genera cierta incertidumbre en la capacidad de integración con el equipo de trabajo, así como expectativas poco realistas de lo que es la empresa y lo que se espera de su desempeño como trabajador.

## Referencias

- En Tello. (1993). *Manual técnico para la selección de personal*. Quetzaltenango.
- Bernardo, N. A. (1 de febrero de 2019). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal/>
- Claudia, M. (2016).
- Claudia, M. (s.f.). Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios ropsohn para el buen desempeño. *propuesta metodológica*. Universidad Libre.
- Deisy, Y. (12 de noviembre de 2020). *lifeder*. <https://www.lifeder.com/antecedentes-problema-trabajo-investigacion/>.
- Gerencie*. (2020). <https://www.gerencie.com/por-que-es-importante-la-induccion-al-nuevo-empleado.html>
- Rodrigo, P. d. (17 de marzo de 2014). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- S, A. A. (2004). <https://www.shiftelearning.com/blogshift/el-costo-de-no-capacitar>
- Z, A. (1 de octubre de 2020). *scribbr*. <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- (Murillo Vargas, García Solarte, 2010)
- Website Óptica Italiana Nosotros*. (2020). <https://opticaitaliana.com/nosotros/>.
- <https://opticaitaliana.com/nosotros/>
- D.R.H. (2021, 15 junio). *Capacitación en Gestión Organizacional Óptica Italiana* [Diapositivas]. <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox>.
- <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox>

## Anexos

### Anexo A. Encuesta

# Análisis de Satisfacción del proceso de inducción de la empresa Óptica Italiana SAS

La siguiente encuesta se realiza con el fin de conocer la satisfacción de los procesos de inducción y capacitación que se están utilizando en la empresa óptica italiana SAS, con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar falencias presentadas en este proceso y así fortalecer los conocimientos adquiridos.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Seleccione su rango de edad

- Entre 18 y 30 años
- Entre 31 y 45 años
- Mas de 45 años

Cuánto tiempo lleva laborando en la Empresa

- Menos de un año
- De un año a tres años
- De tres años a cinco años
- Mas de cinco años

¿La empresa Óptica italiana implementa pautas de inducción y entrenamiento al candidato que inicia su etapa laboral en el área comercial?

- Si
- No

Señale el tiempo de duración de su proceso de inducción

- 1 día
- 8 días
- 30 días
- No tuve proceso de inducción

¿Cómo funcionarios de Óptica Italiana consideran que la información de capacitación recibida en la inducción de ingreso fue completa para el buen desarrollo de sus funciones? Marque en una escala de 1 a 5, donde 1 es la mas baja y 5 la mas alta

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Considera indicada la presentación realizada sobre la estructura organizacional de la empresa en el proceso de inducción?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

Indique si adicional a la inducción obtenida inicialmente, la empresa ha generado mas espacios de capacitación y reinducción con el fin de fortalecer sus conocimientos

- Si
- No

Si la respuesta anterior es afirmativa ¿con que frecuencias tienen capacitaciones?

- 3 meses
- 6 meses
- 1 año
- No he recibido Capacitacion adicional

¿Las capacitaciones recibidas por la empresa han sido de gran ayuda para sus funciones laborales?

- Si
- No

¿En qué temas considera necesita refuerzos en capacitación? señale una o más opciones:

- Estructura organizacional
- Servicio al cliente
- Liderazgo
- Características de los productos
- Todas las Anteriores

¿Cómo considera usted la participación de los diferentes niveles jerárquicos en la integración de nuevo personal en la organización Óptica Italiana?

- Muy Buena
- Satisfactoria
- Regular

**Enviar**

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## **Anexo B. Entrevista**

Líder de Recursos Humanos de la empresa OPTICAS VARGAS SAS OPTICA ITALIANA

Fecha: 16 de julio de 2021

Lugar/ciudad: Bogota

Entrevistador(a): Nancy Carolina Bernal

Entrevistado(a): Milena Peralta

Cargo: Líder de Recurso Humano

Dirección: Calle 19 No 8-81

### **PREGUNTAS**

¿Cuántos trabajadores tiene actualmente la empresa Óptica Italiana SAS?

#### **45 empleados**

¿Cuenta la empresa con algún sistema para diagnosticar las necesidades de capacitación de los empleados?

**Realizamos Evaluaciones de Desempeño para identificar las falencias y capacitar al personal tenemos Comités Gerenciales con los Líderes de procesos donde se presentamos informes e identificamos como fortalecer nuestro personal en los procesos.**

¿Existe dentro de la compañía un programa estructurado de inducción y capacitación? Con que frecuencia se programa las capacitaciones

**Estamos en la implementación del Sistema de Gestión y desde este año se han programado capacitaciones mensuales y el proceso de inducción también se está implementando con el sistema de Gestión implementando una capacitación por cada área.**

¿Cada cuanto el área de recursos humanos realiza capacitación al personal de la empresa?

**En lo posible se programa una capacitación cada mes.**

¿Cuáles son los principales obstáculos o dificultades que tiene el proceso de inducción y capacitación actual?

**El tiempo (Para cubrir la vacante de inmediato, el empleado ocupa el cargo sin inducción o con una inducción muy básica) las capacitaciones virtuales, el personal no está 100% dispuesto a participar, no tenemos espacios para dictar capacitaciones PRESENCIALES por la situación actual del país COVID -19**

¿Considera usted que el personal se encuentra 100% capacitado?

**No, todavía nos faltan mejorar en varios aspectos y por eso la empresa está comprometida con el sistema de gestión con el fin de mejorar nuestros procesos con un personal capacitado.**

¿Quién es el encargado de realizar el proceso de inducción a los nuevos empleados?

**Recursos Humanos y Líderes del proceso**

¿La empresa cuenta con un presupuesto establecido para el proceso de inducción?

**No.**

¿Los recursos invertidos en el proceso de inducción, para la empresa son considerados como gasto o inversión?

**No tenemos un presupuesto, pero considero que es una inversión, obtenemos beneficios si una persona tiene una buena inducción con el fin de que se beneficie tanto el empleado como la empresa, así no hay re procesos y mantenemos al empleado en una mejora continua.**