

**Mejoramiento del plan de inducción y entrenamiento de personal de la empresa
Asiserver.Com en la Argentina Huila - 2022**

Ángela Yazmin Mogollón Riveros

Hernando Samir Rengifo

Sonia Beatriz Suarez

William Ignacio Álvarez Méndez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio – ECACEN

Programa Administración de Empresas

2022

**Mejoramiento del plan de inducción y entrenamiento de personal de la empresa
Asiserver.Com en la Argentina Huila - 2022**

Angela Yazmin Mogollon Riveros

Hernando Samir Rengifo

Sonia Beatriz Suarez

William Ignacio Álvarez Méndez

Trabajo para Optar al Título Administrador de Empresas

Directora

Yesica Lorena Estrada

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio – ECACEN

Programa Administración de Empresas

2022

Dedicatoria

El nuevo comienzo es seguido por el clímax de la gran fase. Por eso, en primer lugar, entregamos este tratado a Dios, quien acompaña, protege, da sabiduría y fortalece nuestras metas, proyectos y familias en nuestro diario vivir los cuales también fueron parte del proceso. Él nos ha permitido trabajar para completar nuestro proceso educativo a través de este diplomado, que esperamos sea un referente y un reflejo de nuestro aprendizaje. Asimismo, se lo dedicamos a cada docente que nos ha guiado y nos ha brindado los mejores conocimientos, inspirándonos a aprenderlos para nuestra vida y formación profesional.

Agradecimientos

Primeramente, gracias a Dios porque sin El no habiéramos podido llegar hasta este punto. De igual manera queremos agradecer a nuestra directora de curso, Yesica Lorena Estrada, y a cada docente que estuvo en el proceso desde el primer semestre hasta el último. Ya que fueron la herramienta y fuente de conocimiento para la realización de este trabajo. También agradecemos a nuestras familias por su apoyo en diferentes situaciones, y a nuestros padres por inculcarnos el esfuerzo y el trabajo duro como camino hacia grandes metas como la carrera. Por último, pero no menos importante, estamos agradecidos con nuestros colegas, cada uno de los cuales han dejado una huella en cada etapa de principio a fin, ejemplos de vida y conocimiento que nos inspiran y podemos pasar esos conocimientos a lo largo de nuestro camino. Deseamos a todos éxitos y un gran futuro. ¡Gracias a todos!

Resumen

En la construcción del presente informe se lleva a cabo un estudio de opción de grado donde plasmamos el propósito de adquirir el diploma de futuros administradores de empresa, del mismo modo le brindamos a la microempresa que se ha venido investigando desde la primera fase del curso un plan de mejoramiento sobre el proceso de inducción y entrenamiento el cual se ha puesto en marcha para el mejoramiento de un sistema con mejoras en sus estructuras que vayan al alineamiento de la empresa, para adquirir un cuerpo de recursos humanos capacitados y que cumplan las directrices y parámetros requeridos por la compañía.

De este mismo modo en cada proceso de la construcción del informe se tuvieron diversas expectativas por parte de los participantes para que ellos contara con los conocimientos previos sobre la organización, sus políticas, deberes, objetivos, su historia y procesos de gestión en el mercado, para lograr una administración controlada en la evolución de las diversas habilidades dónde se pueda evidenciar una mejor productividad del cumplimiento de las actividades otorgadas en la empresa; Del mismo modo contar con ayudantes que sean comprometidos, eficaces, competitivos, con sentido de pertenencia organizacional y que sean un cuerpo de mano de obra rentable y productivo para la empresa que los acoge, y que a la vez reciban los instrumentos y herramientas la información que requieren para proceder de manera exhaustiva con las funciones que se les asigne, logrando que cada personal se sienta privilegiado de pertenecer a la empresa para la cual hace parte.

En la medida que se llevó a cabo la investigación de la mejora ante el planteamiento del problema de la empresa se planteó que para brindarle solución se debe debería construir un método descriptivo cualitativo donde se identifiquen de manera descriptiva una trazabilidad de los procesos identificando las deficiencias y debilidades que permanecen latentes en el flujo

organizacional Así mismo descubrir Cuáles son los recursos que pueden emplearse para formular planteamientos con diferentes enfoques de mejora, dónde se hará uso de una herramienta de recolección de datos como lo son las entrevistas dónde nos podemos enterar de manera directa con los empleados cuáles han sido sus experiencias al momento de tener un ingreso a la empresa, cuáles han sido sus opiniones al momento de recibir una inducción y entrenamiento laboral, y que podrían ellos opinar para mejorar de forma interna que este proceso sea mayor calificado al momento de volver aplicar este método

Palabras Claves: Entrenamiento, inducción, investigación, procedimientos, procesos.

Abstract

In the construction of this report, a degree options study is carried out where we capture the purpose of acquiring the diploma of future business administrators, in the same way, we offer the micro-enterprise that has been investigated since the first phase of the course an improvement plan on the induction and training process which has been launched for the improvement of a system with improvements in its structures that go to the alignment of the company, to acquire a body of trained human resources that comply with the guidelines and parameters required by the company.

In the same way, in each process of the construction of the report, different expectations were held by the participants so that they would have prior knowledge about the organization, its policies, duties, objectives, history, and management processes in the market. to achieve a controlled administration in the evolution of the various skills where better productivity of the fulfillment of the activities granted in the company can be evidenced; In the same way, having assistants who are committed, effective, competitive, with a sense of organizational belonging and who is a profitable and productive workforce for the company that hosts them, and who at the same time receive the instruments and tools and information that they require to proceed exhaustively with the functions assigned to them, making each staff feel privileged to belong to the company for which they are part.

To the extent that the investigation of the improvement was carried out before the approach to the company's problem, it was stated that in order to provide a solution, a qualitative descriptive method should be built where traceability of the processes is identified in a descriptive way, identifying the deficiencies and weaknesses that remain latent in the organizational flow Also discover what are the resources that can be used to formulate

approaches with different improvement approaches, where a data collection tool such as interviews will be used where we can find out directly with the employees what their experiences have been at the time of joining the company, what their opinions have been at the time of receiving an induction and job training, and what could they say to improve internally that this process could be more qualified at the moment to apply this method again.

Keywords: Training, induction, investigation, procedures, processes.

Tabla de contenido

Introducción.....	10
Antecedentes.....	11
Planteamiento del Problema.....	12
Justificación del Problema.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Antecedentes Del Problema.....	15
Marco Teórico.....	17
Marco Legal.....	22
Metodología.....	25
Resultados.....	26
Conclusiones.....	29
Recomendaciones.....	30
Bibliografía.....	31

Introducción

La inducción y el entrenamiento de personal hace parte fundamental al momento de seleccionar el personal, este es un proceso interno que debe implementar y aplicar las organizaciones para potencializar y garantizar la contratación de manera organizada, transparente y equitativa encaminada a los objetivos y valores corporativos, siendo esto un factor clave para el éxito de la empresa, ya que permite potencializar el recurso humano, disminuir gastos, evitar ausentismos y tener un excelente clima laboral. Es por esto, que es indispensable que la organización cuente con talento humano calificado que tenga la capacidad de elegir entre los postulantes, a quien se adapte mejor al perfil del cargo y a las necesidades de la organización, donde no solo se evalúe sus conocimientos y experiencia profesional sino sus actitudes, habilidades, valores y compromiso en la ejecución del proceso de inducción y entrenamiento del personal. La inducción y el entrenamiento, son dos actividades diferentes para facilitar el proceso de adaptación de los nuevos empleados, además de maximizar su productividad, implica que los colaboradores entienden las normas, estructura, organización y reglas de la empresa mediante las cuales se aprenden o realizan las tareas y/o función de su cargo. Inicialmente, se evaluarán las estrategias implementadas por la empresa para: de esta forma, determinar su impacto real en los nuevos empleados y reestructuraciones necesidades de proceso y plan de formación adecuado para cumplir con los objetivos y metas organizacionales planteadas. Por consiguiente, se investigará y analizará como la empresa Asiserver.Com ejecuta el proceso de inducción y entrenamiento del personal para proponer alternativas y estrategias de mejora que permita pasar de un reclutamiento de personal informal a uno que cumpla con los parámetros y estándares normativos para que cada área de la empresa funcione correctamente.

Antecedentes

Asiserver es una compañía de servicios de alojamiento web, Streaming Audio, Desarrollo de Apps y Desarrollo Web que va en crecimiento en todo el territorio colombiano. Esta especializada en radio difusión por internet y el acompañamiento continuo personalizado a cada uno de sus clientes.

Su Misión

Somos una compañía comprometida con las necesidades de nuestros clientes, brindando servicios de calidad en el desarrollo de sitios web, diseño gráfico, hosting, marketing digital, producción radial, streaming audio y video. Fundada en 2011, Asiserver cuenta con un equipo humano y tecnológico dispuesto a entregar soluciones que contribuyen al crecimiento de cada uno de nuestros aliados.

Su Visión

Ser reconocidos en el 2025 como una de las empresas líder en Latinoamérica en la prestación de servicios web integrales de calidad, mejorando procesos que respondan siempre de manera eficiente y competitiva a las continuas transformaciones del mercado, conservando nuestra filosofía empresarial de compromiso, con nuestros clientes internos y externos, en armonía con el medio ambiente.

Planteamiento del Problema

La inducción de los nuevos ingresos es uno de los procedimientos básicos, puede generar dudas e inquietudes en los colaboradores, si no se aclara puede haber malentendidos o información insuficiente, resultando en inconvenientes internos como rotación de personal, el incumplimiento, las malas condiciones de trabajo, los incidentes y accidentes de trabajo, la baja productividad y la afectación del proceso de selección, estos procesos se conocen como fundamentales para la organización ya que de la plena consecución de los objetivos depende gestionarlos y desarrollarlos con calidad, productividad y de la misma manera tener una buena actitud y motivación hacia la meta. Y ser parte del personal.

Asiserver.Com, puede identificar sus deficiencias en el proceso de incorporación y capacitación del personal de la empresa, la estructura del programa que actualmente se maneja dentro de la organización no está debidamente estructurada, ya que no logra generar ingresos y adaptación permanente.

Teniendo en cuenta lo anterior, para subsanar estas deficiencias se adoptará el método de recepción, incluyendo el proceso de selección, acogida, fusión y seguimiento. Los empleados necesitan tener información básica sobre la empresa para poder brindar una buena experiencia a los clientes, por lo que se debe diseñar un programa que implemente cada etapa de manera educativa, dando a los empleados un mayor sentido de pertenencia en el desarrollo de sus actividades y compromiso.

Justificación del Problema

A través del siguiente trabajo se pretende rediseñar y, por lo tanto, mejorar, el proceso de inducción, entrenamiento y capacitación del personal de la empresa Asiserver que inicie sus labores en dicha empresa. Esto a razón de que la empresa cuenta con un plan deficiente que no tiene suficiente sustento ni teórico, ni legal y que su realización no es sistemática de manera que se encamine a mejorar los resultados de la compañía considerando que este proceso de inducción y entrenamiento les da las bases a los empleados al puesto de trabajo y los objetivos y políticas de la empresa.

Mediante la propuesta de este trabajo, se busca identificar y describir diferentes modelos de entrenamiento, inducción y capacitación de manera que se pueda ajustar alguno de acuerdo a las características de la empresa que resulte eficiente y eficaz de tal manera que la empresa pueda optimizar su desempeño en este aspecto.

Salta a la vista entonces que, el proyecto investigativo que se adelanta resulta importante y pertinente puesto que beneficia tanto a directivos como al resto de colaboradores (antiguos y nuevos) ya que se garantiza que, los que inician sus labores en la empresa, lo hagan hablando el mismo idioma y empapados de los principios de la organización de manera que todos trabajen por conseguir los mismos objetivos y se facilitará la integración y adaptación del personal nuevo en un ambiente de mayor confianza; lo anterior, disminuye la desmotivación, la baja de personal continuamente lo que se traduce en un aumento en la productividad.

Objetivos

Objetivo General

Implementar una propuesta de mejora de los procesos de gestión del talento humano para aumentar los procesos de inducción y entrenamiento del nuevo y actual personal de la empresa

Objetivos Específicos

Realizar diagnóstico y evaluación del proceso de inducción y entrenamiento del personal de la empresa objeto de estudio.

Crear estrategias para el mejoramiento del plan de inducción y entrenamiento de la empresa Asiserver

Diseñar soluciones que permitan mejorar el proceso de inducción y entrenamiento del nuevo personal de la empresa con el fin de llegar a aumentar la productividad, competitividad y mejoramiento de su desarrollo en cada una de las funciones

Evaluar las estrategias implementadas para el mejoramiento del plan de inducción y entrenamiento de la empresa Asiserver.

Antecedentes Del Problema

Asiserver.Com Fue fundada en el municipio de Argentina Huila en el año 2011, con el nombre de “Huila radio” posterior a ello y dado al éxito de la empresa fue necesario realizar una modificación al nombre que la caracterizaba y fuera más comercial Así que se llegó a un acuerdo cómo D’Hostilive, pero esta nueva razón social no era de fácil retentiva y digitación para los clientes actuales, nuevos y potenciales que contaba la empresa, siendo así que se procede a un nuevo cambio definitivo llegado en el 2019 dónde se pasó a ser Asiserver. Ya que este nombre se enfoca en la relación que tiene entre la asistencia permanente y un servicio de calidad Server traducido significa servidor, siendo así que Asiserver pretende transmitir a sus clientes una razón de ser de la empresa a través de conceptos claros y frescos donde se adopte una fusión anglosajona la cual permite incursionar en el mercado nacional como internacional.

Esta agencia digital está diseñada para responder a las demandas del mercado que se han ido integrando a la era digital a lo largo del tiempo, con el objetivo de brindar las mejores soluciones técnicas a medida que brindan servicios que incluyen: desarrollo de sitios web, alojamiento, nombres de dominio, transmisión de audio y video, desarrollo de aplicaciones móviles. y marketing digital; además, desde 2011, la experiencia demuestra que ya cuenta con más de 1.000 clientes en todo el país.

La estructura organizacional de Asiserver actualmente está conformada por 10 personas que trabajan de forma directa con la empresa; a nivel gerencial, a nivel ejecutivo del jefe creativo, a nivel operativo se encuentran los desarrolladores, webmasters y community managers.

Con un promedio de 1.000 clientes repartidos por todo el país desde sus inicios hasta la actualidad, Asiserver es el mejor posicionado en el mercado de servicios digitales, pero durante

el 2020, debido a las cuarentenas precautorias por la pandemia del COVID-19. La empresa ha visto su mayor crecimiento ya que la industria busca servicios de manera precisa y urgente para poder continuar con sus operaciones de venta de servicios y productos sin llegar al punto de la quiebra.

Aún con todo lo positivo mencionado anteriormente de la empresa, existen falencias y problemas internos que dificultan el logro y fortalecimiento de las metas, el gerente de la empresa Asiserver.Com, el Sr. Duver Arley Zúñiga, quien nos ha brindado de manera atenta y amable espacio en la empresa, nos ha permitido saber más sobre sus servicios, sus fortalezas y debilidades, por consiguiente, en este orden de ideas es posible identificar a qué nos enfrentamos porque muestra que a menudo menciona la rotación de las personas que trabajan con él porque no tienen un manual de funciones estructurado que se debe desarrollar para realizar cada trabajo, y al cabo de un tiempo, si no logran cumplir con las expectativas personales, deciden dejar la empresa porque los procedimientos de incorporación y capacitación que se manejan actualmente dentro de la organización no están estructurados de la manera adecuada y no logran realizar la incorporación y adaptación permanente de colaboradores.

Marco Teórico

En el mundo laboral cada detalle cuenta desde la productividad de la empresa hasta las relaciones en la misma, lo que comienza bien termina bien y este es uno de los casos por eso es de vital importancia un plan de inducción a la empresa, por medio de este se garantizara una mayor eficiencia de la empresa a mediano y largo plazo.

Según (Mondy, 2010) aporta que “Un programa de capacitación perfectamente concebido fracasará si la administración no logra convencer a los participantes de sus méritos. Los participantes deben creer que el programa tiene valor y que los ayudará a lograr sus metas personales y profesional” (pág. 13).

Cabe señalar que un nuevo empleado tendrá un sentimiento de inseguridad, desorientación o tensión en sus inicios laborales, lo que puede causar algo de frustración lo cual puede ser negativo

para la organización. También en la adaptación a sus nuevos compañeros puede causar incertidumbre y en algunas ocasiones sentir rechazo por el temor a perder sus puestos o a que se destruyan los grupos de trabajos inclusive a que este nuevo integrante tenga un mando superior al de ellos, por eso es tan efectiva la inducción para evitar este rechazo.

El plan de inducción no solo va dirigido a los nuevos integrantes de la compañía sino también a los antiguos que llegan a cargos más altos mediante una promoción, donde se les orienta sobre sus nuevas responsabilidades (Werther, 2008).

Para Idalberto Chiavenato, uno de los estudiosos más reconocidos en el tema del entrenamiento y la inducción en la empresa, expresa en su artículo que “El entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades” (Chiavenato, 1999).

Es primordial la primera etapa del entrenamiento, según (Chiavenato, 1999), la cual consiste en realizar un inventario de necesidades de entrenamiento, con el fin de atender las debilidades de la organización, motivo por el cual es necesario analizar el sistema organizacional, el sistema de entrenamiento y el sistema de adquisición de habilidades.

Para realizar este inventario de necesidades (Chiavenato, 1999). propone varios medios entre los cuales podemos resaltar: evaluación de desempeño, observación, cuestionario, entrevistas, exámenes, informes periódicos y análisis de cargos. Los análisis de estos instrumentos permitirán a la organización determinar las necesidades más relevantes de entrenamiento, así como las menos requeridas, con el objetivo de dar prioridad a aquellas que generen mayor impacto sobre la eficiencia de la empresa.

Varios de los autores que han estudiado este proceso le han dado diferentes denominaciones como orientación, socialización, integración e Inducción de Personal.

(González, 2018) realizó un estudio para la corporación Guayana, donde investigo respecto del efecto de la presentación de información contenida en un programa de inducción a un grupo de empleados recién ingresados a la organización. La variable independiente era un programa audiovisual de 25 minutos de duración, con informaciones inherentes de la organización, y la variable dependiente era el nivel de información que se lograba, medido a través del total de respuestas correctas suministradas en los cuestionarios “el antes y el después” en los cuales se encontraron significativos resultados a nivel informativo.

(Lamada, 1996), realizó un estudio en la empresa Enelco donde se resaltó la importancia de un programa de inducción en las actitudes positivas hacia el trabajo y la organización en los nuevos empleados de la nómina jornal y quincenal de dicha empresa. También se concluyó que la inducción puede considerarse como un elemento motivacional que facilita su proceso de adaptación a la organización.

(Arrieta, 1996), autor de una investigación de la necesidad de un programa de inducción para la empresa Cadium C.A., donde el punto focal abordó los parámetros de la Inducción y Orientación de los nuevos trabajadores, en función de que el desconocimiento de los aspectos generales de la empresa existe carencia de eficiencia operativa demostrada por su Recurso Humano complementado por otros problemas como la indisciplina, bajo rendimiento, desmotivación. Se determinó que, a través de un plan de inducción, dirigido hacia los nuevos trabajadores conduciría a generar un sentido de compromiso, de solidaridad y luego alcanzar un alto rendimiento del personal dentro de la organización.

(Murillo Vargas, 2010) Presento un informe a la gerencia del Banco Occidental de Descuento, donde indica la importancia de la orientación que se brinda al empleado al incorporarse en la empresa. Este informe señala los criterios que se deben tomar en cuenta para la realización de un programa de inducción que garantice la satisfacción del empleado en el trabajo y una identificación con la empresa.

Desde diferentes perspectivas, estos antecedentes son similares a esta investigación. En primer lugar, en todos los casos es necesario diseñar un programa de inducción al personal en la organización para instruir al personal interno en algunos casos, en la mayoría de los casos a los que recién se incorporan. En ambos casos, el estudio se parece al fondo.

Por otro lado, también es posible comparar el presente trabajo con investigaciones realizadas anteriormente, que en algunos casos identificaron los elementos necesarios para diseñar un procedimiento de inducción.

Proceso de inducción:

El proceso de inducción generalmente involucra tres pasos:

Primero: una introducción general al proceso de producción y política general.

Segundo: una introducción específica a los aspectos importantes del trabajo a realizar.

Tales como: los factores de riesgo a los que estará expuesto, normas de seguridad, factores, medios de protección personal, características calidad, costo y eficacia.

Tercero: evaluar el proceso anterior. Es importante darle al proceso un enfoque holístico e interdisciplinario y prosperar en un ambiente de gran comunicación y compromiso, haciendo se pueden alcanzar los objetivos planteados.

Inducción general:

La introducción general proporciona información sobre la organización como sistema, se presenta los siguientes aspectos clave:

Organigrama, visión, misión y objetivos de la empresa.

Política de gestión y compromiso con la seguridad y salud.

Principios generales de higiene básica.

Aspectos relacionados con las relaciones laborales contractuales.

Programas de desarrollo y promoción del personal.

Información general sobre seguridad social.

Remuneración, normativa, disciplina y otros aspectos de interés institucional relevante para el caso.

Entrenamiento:

El coaching es un método probado, sistemático y práctico de liderazgo, en persona cómo hace su trabajo de manera correcta, segura y eficiente, primero su finalidad es proporcionar toda la información que una persona necesita puede desarrollar habilidades y destrezas que le permitan hacer su trabajo cumpliendo los estándares de calidad, eficiencia, control de costos y seguridad, desde al empezar a trabajar, los supervisores deben participar en el desarrollo de un plan de capacitación para todos. Para los trabajadores nuevos y será responsable de su uso y la cobertura indicada como empleados directos y empleados temporales. Para ello puede contar con la cooperación guía a todos en la sección, pero no olvides que tú eres el responsable de tu éxito El proceso no está garantizando nada a menos que cumplas con todo el proceso y el protocolo de entrenamiento.

Marco Legal

La pequeña empresa Asiserver se basa hoy día en las normatividades colombianas para que sus colaboradores tengan conocimiento de toda la parte legal que ejerce la empresa identificando sus deberes y derechos como empleados, durante el desarrollo de este informe podemos identificar el código sustantivo del trabajo que se basa sobre los caracteres obligatorios en el país tanto para el empleador como para el empleado indicando todos los decretos que se rigen. Asimismo, se tiene en cuenta los decretos establecidos por el Ministerio de trabajo los cuales fortalecen las temáticas de inicio laboral con las obligaciones dentro de una organización donde una sentencia de la Corte Suprema de Justicia apoya de manera indispensable las bases para la implementación de los procesos sobre la inducción y entrenamiento al personal ejercida por la Constitución Política de Colombia de 1991 quién es marca la trascendencia que ejerce la capacitación en los empleados.

Decretos 2663 y 3743 de 1950, adoptados por la Ley 141 de 1961 como legislación permanente, por la cual se dicta el Código Sustantivo del Trabajo: Tiene por objeto lograr la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Regula las relaciones de Derecho Individual del Trabajo de carácter particular y las de Derecho Colectivo del Trabajo, oficiales y particulares. En el título preliminar, Principios Generales establece entre otras cosas, la obligatoriedad, libertad y protección al trabajo, la igualdad de los trabajadores, el derecho al trabajo y los derechos de asociación. Finalmente, en la tercera parte, dos títulos contemplan la vigilancia y control y las disposiciones finales de las normas protectoras de las prestaciones e higiene y seguridad en el trabajo.

Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según el Capítulo 6 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores: la política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito, el empleador debe suscribir la política de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, la cual deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada. Así mismo, el empleador debe informar a los trabajadores y/o contratistas, a sus representantes ante el Comité Paritario o el Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda de conformidad con la normatividad vigente, sobre el desarrollo de todas las etapas del sistema de gestión de seguridad de la salud en el trabajo sg-sst e igualmente, debe evaluar las recomendaciones emanadas de estos para el mejoramiento del sg-sst.

El decreto 1127 de 1991, en sus artículos 3,4 y 5: estableció que la asistencia de los trabajadores a las actividades de capacitación, programadas por el empleador, son de carácter obligatorio si las mismas se programan dentro de la jornada laboral. Serán opcionales si se efectúan en los días de descanso remunerado.

La Corte Suprema de Justicia, en sentencia del 11 de septiembre de 1997, radicado 9947, se pronunció sobre las características de esta obligación, estableciendo que si bien la figura creada por la Ley 50 de 1990, puede contemplar actividades diferentes a las propias del servicio contratado, como las actividades de recreación, o actividades propias del servicio contratado, como las de capacitación, éstas se convierten en herramientas para que el trabajador se desarrolle personal y profesionalmente.

Sentencia de Unificación SU-219 de 2003 Corte Constitucional El derecho al trabajo, protegido por la Constitución Política en varios de sus artículos, como un valor que se ha de garantizar a los integrantes de la Nación, al mismo nivel que la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz. Igualmente, este valor se desarrolla como derecho al trabajo en el artículo 53 constitucional da pautas en cuanto a su regulación y los principios mínimos en los que se basa, esto es la igualdad de oportunidades, remuneración mínima vital y móvil y proporcional, estabilidad, irrenunciabilidad a los beneficios mínimos, favorabilidad, primacía de la realidad sobre formalidades, garantía a la seguridad social, capacitación, descanso necesario, protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. Finalmente, el artículo 54 de la Constitución impone al Estado y a los empleadores la obligación de formar profesional y técnicamente a las personas y propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los discapacitados el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Decreto Nacional 1567 de 1998, Capítulo 2: Inducción y Reinducción Artículos 7 y 8: Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.

Metodología

En primer lugar, este trabajo corresponde a un enfoque cualitativo de investigación en el que se interpreta la realidad desde un acercamiento naturalista de la empresa en estudio, “significa que el investigador cualitativo estudia las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido o interpretar los fenómenos en base a los significados que las personas les otorgan” (Álvarez-Gayou Jurgenson, y otros, 2014). Para este caso, se interpreta la problemática de la falta de un plan de inducción bien estructurado para la empresa y los procesos implicados.

El tipo de investigación es descriptiva ya que se describe la realidad de la empresa frente al deficiente plan de inducción y entrenamiento de la Empresa Asiserver.Com, y los resultados obtenidos en los instrumentos. La población de estudio son los trabajadores de la empresa, hombres y mujeres mayores de edad que están vinculados a ella mediante contrato laboral.

La técnica para la recolección de los datos es la entrevista y los instrumentos son las preguntas abiertas aplicada a los directivos y empleados de la Empresa Asiserver.Com para conocer su percepción y experiencia acerca del plan de inducción y entrenamiento actual y cuáles necesidades identifican en el proceso de inducción y entrenamiento.

Resultados

Elaboración de la herramienta de investigación para recolección de datos (Entrevista)

Dentro de la primera pregunta y de acuerdo con la metodología empleada la cual se aplicó a 11 trabajadores se puede observar que el 54.5% de los trabajadores considera que la empresa Asiserver no cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera correcta y eficiente la inducción y entrenamiento al personal. Por otro lado, el 45.5% considera que, si cuenta con los recursos necesarios, o por lo menos son precisos al momento de la inducción a la empresa y actividades específicas.

En el Análisis de la segunda pregunta se puede observar que el 63.6% de los trabajadores considera que el personal encargado de la capacitación no está capacitado de la manera adecuada para escoger los trabajadores correctos para dichas áreas, mientras el 36.4% considera que el personal ha estado a la altura en el momento de la capacitación e inducción.

Al observar la tercera pregunta sobre momento de evaluar individualmente, se le preguntó a cada trabajador si considera que el tipo de entrenamiento que recibieron y reciben está bien planteado, a lo cual el 63.6% estuvo de acuerdo con que este cumple con lo requerido, mientras el 36.4% está en desacuerdo y argumentaron que no está bien estructurado.

En el campo de la seguridad y salud ocupacional el cual hace referencia la cuarta pregunta, respecto al cumplimiento de la empresa frente a este aspecto, en el cual el 54.5% dijo que la empresa no está cumpliendo en cuanto a sus obligaciones y derechos del empleador mientras el 45.5% está satisfecho con el servicio recibido por parte de esta.

En el quinto interrogante o pregunta se evalúa cada proceso lleva al cumplimiento de las estrategias planteadas para la empresa, de ahí la importancia que el programa de inducción y entrenamiento estén alineados a estas y en este punto podemos observar que el 63.6% considera

que el programa no está alineado con la planeación estratégica de la empresa. Mientras que el 36.4% considera que estos han ayudado en la planeación estratégica.

También se puede observar que dentro de la sexta pregunta el 72.7% de los trabajadores opina que la empresa no debería implementar nuevas herramientas para la detección de necesidades en las áreas laborales. Por otro lado, el 27.3% opina que se deberían implementar nuevas herramientas y así poder mejorar los procesos de inducción

El 36.4% de los trabajadores está satisfecho con el programa de entrenamiento e inducción que brinda la empresa, mientras el 63.6% considera que estos deberían ser más innovadores en cuanto a metodologías para así tener mejores resultados a corto, mediano y largo plazo todo esto se pudo evidenciar en la séptima pregunta.

En la octava pregunta observamos que el 63.6% de los trabajadores se considera importante el divulgar entre todos los empleados el programa de inducción con el fin de obtener más ideas y sugerencias para el mejoramiento de este. Por otro lado, el 36.4% de los trabajadores no lo ve conveniente.

Dentro de la novena pregunta en cuanto a la metodología de evaluación de los procesos implementados en el momento de la inducción el 72.7% considera que no son los más adecuados, mientras el 27.3% cree que son adecuados al momento de tratarse de evolución.

El análisis de la décima pregunta permite ver que el 54.5% está de acuerdo con que se deberían implementar métodos tecnológicos y oportunidades externas para la implementación del programa de inducción y capacitación de esta manera hacer una capacitación más interactiva con el aprendizaje.

Finalmente, de los 11 trabajadores encuestados 6 de ellos dieron su opinión en cuanto a que instrumentos tecnológicos y sociales la empresa podría emplear, para así garantizar una mayor eficiencia en sus programas administrativos y de recursos humanos.

Conclusiones

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa objeto de estudio, se puede concluir que el plan de inducción y capacitación con el que cuenta carece de elementos concretos que aseguren su éxito, medido en la capacidad de los nuevos empleados a adaptarse a las actividades de la empresa y sus políticas. En tal sentido, se hace necesario formular un plan de mejoramiento que coadyuve en la optimización del proceso de inducción.

Los trabajadores de la empresa Asissserver.Com consideran que el proceso de inducción y capacitación requiere de un personal calificado que oriente no sólo a los nuevos colaboradores que se integran al equipo de trabajo, sino que consideran pertinente evaluar los planes de reinducción, sobre todo en la actualización de prácticas. En este sentido, una estrategia para la empresa es contar con el apoyo o bien de un personal experimentado, ya sea de manera interna o externa que oriente el plan de inducción y capacitación, pero preferiblemente que conozca las políticas de la empresa.

Se reconoce la importancia de establecer un buen plan de inducción y capacitación, ya que, es evidente que el proceso de selección y acompañamiento del nuevo personal juega un papel importante en el rendimiento y posicionamiento de la empresa. Así mismo, en concordancia con lo anterior, el personal de recursos humanos o quien haga las veces, debe comprobar las capacidades y habilidades de los nuevos empleados antes de la contratación y hacer uso del tiempo de prueba para evaluar el desempeño de éstos.

La evaluación de los planes y programas de la empresa es muy importante ya que se conoce de primera mano la experiencia de sus protagonistas y de acuerdo a los resultados obtenidos, fortalecer o hacer mejoras en sus componentes de manera que se tienda siempre al mejoramiento teniendo en cuenta la voz de sus actores y haciéndolos partícipes de los cambios.

Recomendaciones

Logramos evidenciar que la empresa contaba con un proceso de inducción y entrenamiento con diferentes de eficaz al momento de entrenamiento a sus nuevos integrantes se finaliza con la construcción de un proceso de inducción eficaz donde se le puede brindar entrenamiento al nuevo equipo colaborador el cual garantice que el ingreso de los empleados que se han eficiente dónde se puedan obtener resultados permanentes al momento de una contratación, garantizando el compromiso y fidelidad del empleado para la empresa, recalando la importancia del sistema que se aplicaría de forma permanente, adquiriendo diferentes versiones actualizadas que cada día vaya con los reglamentos normativos de contratación, y que sean innovadoras y de ello generar un seguimiento constante de la aplicación de este método de contratación a cualquier integrante que aplique a la empresa.

Se le debe brindar información necesaria y pertinente a los colaboradores de forma escrita sobre los planes de inducción y entrenamiento para generar un mayor estudio organizacional y eficiente dónde conozcan los procesos procedimientos de contratación de la empresa.

En las capacitaciones que se le suministra harían a los nuevos integrantes sobre la inducción al personal que se vincularía de forma directa con la empresa garantizando una orientación permanente a los empleados que tienen antigüedad como los nuevos miembros que pertenecerán a la relación de la empresa que estos identifican de manera clara cuál es la misión, Visión, los deberes y objetivos que quiere dar a conocer la empresa ante su cliente.

Bibliografía

- Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L., Camacho y López, S. M., Maldonado Muñiz, G., Trejo García, C. Á., Olguín López, A., & Pérez Jiménez, M. (2014). La investigación cualitativa. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*.
 doi:<https://doi.org/10.29057/xikua.v2i3.1224>
- Arocas, R. L. (2018). *Gestión del talento*. . Santiago de Chile: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Arrieta, M. G. (1996). *Panorámica Europea del fondo de comercio*. Madrid.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/6611/>
- Asiserver. (2022). *Agencia Digital Streaming Audio, Streaming Video, Hosting, Dominios, Diseño Web y Desarrollo App*. <https://Asiserver.com/>
- Ballena, D. T., leone, V. D., Durango, M. E., Serpa, A. L., & Cotes, J. K. (2021). *Rediseño del proceso de selección y contratación de personal para la Compañía de Transporte Coomalpe. (Cooperativa Multiactiva de Pueblo Bello)*. <https://repository.unad.edu.co/h>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill*.
[https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20chiavenato.pdf](https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20chiavenato.pdf)
- Gerencie.com. (2019). *Reglamento interno de trabajo*. <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- González, C. G. (2018). *Evaluación Y Bases Para La Mejora Del Proceso De Inducción*. Santiago de Chile.
- Lamada, A. (1996). *Procesos Humanos Independiente*. Maracaibo.

- Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. *Prentice Hall, V 11*, Pág 13.
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/\[PD\]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/[PD]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf)
- Murillo Vargas, G. G. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/12>
- Torres Laborde, J. L., & Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Universidad del Norte.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?pa>
- Werther, W. B. (2008). Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas. *McGraw-Hill/interamericana*. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/administraci%C3%93n%20de%20recursos%20humanos-werther.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Yáñez, Á. M. (2018). *Plan de mejora del clima laboral en la cooperativa de ahorro y crédito san francisco limitada, en el período 2017*. Universidad Católica de Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/24>