

**Implementación de metodologías para el fortalecimiento del proceso de inducción y
entrenamiento en IBM de Colombia S.A.S.**

Isabel Cristina Uribe

Jennifer Lady Camargo

Manuel Alexander Cerón Jara

Yensi Yurani Rincón Ardila

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN.

Administración de Empresas

2022

**Implementación de metodologías para el fortalecimiento del proceso de inducción y
entrenamiento en IBM de Colombia S.A.S.**

Isabel Cristina Uribe

Jennifer Lady Camargo

Manuel Alexander Cerón Jara

Yensi Yurani Rincón Ardila

Proyecto de Grado

Tutora:

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN.

Bogotá

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, lo dedicamos a nuestros padres, hermanos, hermanas, familiares y mentores, personas que han creído en nuestro proceso y nos han brindado su apoyo y compañía en el transcurso de este largo y fructífero camino.

A cada situación de esfuerzo que nos trajo al punto en el que estamos hoy y también a cada uno de los momentos que nos puso a prueba para culminar este proceso tan importante para nuestras vidas.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra gratitud a todos los Tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en especial a la Tutora Lida Rodríguez principal colaboradora en todo este proceso, quien con su acompañamiento, observaciones y apreciaciones nos permitió continuar para lograr la culminación exitosa en el desarrollo del presente trabajo.

Resumen

Este proyecto busca mostrar la manera en que impacta el proceso de inducción y capacitación al interior de la compañía IBM de Colombia SAS, específicamente en el área de ciclo de ingresos SAC Latam, dado que en el momento del On boarding suelen entregarse una gran cantidad de aplicaciones y aplicativos por persona para cumplir con los lineamientos establecidos tanto a nivel empresarial como a nivel individual en la ejecución de sus labores; de lo anterior, se ha detectado que los nuevos colaboradores no logran afianzar toda la información que se les brinda.

Palabras clave: Inducción, capacitación, aplicaciones, aplicativos, afianzar, colaboradores.

Abstract

This project seeks to show the way in which the induction and training process impacts within the company IBM de Colombia SAS, specifically in the SAC Latam income cycle area, given that at the time of On boarding a large number of documents are usually delivered. applications and applications per person to comply with the guidelines established both at the business level and at the individual level in the execution of their tasks; Based on the above, it has been detected that new collaborators do not manage to consolidate all the information that is provided to them.

Keywords: Induction, training, applications, applications, strengthen, collaborators.

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Lista de Figuras | 8 |
| Introducción | 9 |
| Planteamiento del Problema | 10 |
| Objetivos | 12 |
| Justificación de la Propuesta | 13 |
| Antecedentes del Problema | 14 |
| Marco Teórico | 15 |
| Marco Legal | 17 |
| Metodología de la Investigación | 19 |
| Resultados de la encuesta | 21 |
| Conclusiones | 24 |
| Recomendaciones | 25 |
| Bibliografía | 27 |
| Anexo A | 28 |
| Anexo B | 29 |

Lista de Figuras

Figura 1..... Infografía con las principales aplicaciones de IBM

Introducción

A medida que han pasado los años, dentro de las entidades se han implementado varios procesos administrativos sobre inducción de personal, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de las funciones a desempeñar por cada uno de los colaboradores, de acuerdo con el rol que desempeñe dentro de la compañía.

En el libro Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato se menciona que la inducción de personal “Pretende que el nuevo empleado se adapte y familiarice con la empresa, así como con el ambiente social y físico donde trabajará”. Hoy en día es un aspecto fundamental para que el nuevo colaborador comprenda y se adapte con gran facilidad a la cultura y a los procesos tanto de su área como las de las demás áreas de la organización.

Dado lo anterior, la presente investigación se enfocará en encontrar los puntos de dolor cuando el nuevo trabajador ingresa a la compañía y de este modo poder así implementar una metodología para el fortalecimiento de la inducción y entrenamiento en la empresa IBM de Colombia S.A.S.

Planteamiento del Problema

Las empresas multinacionales presentan una gran oportunidad para el personal que es contratado e ingresa a desarrollar sus diferentes roles dentro de la misma, sin embargo, cada oportunidad presenta un gran reto y en este caso se trata de poder adaptarse con facilidad al nuevo ambiente laboral.

Debido a la dimensión de esta compañía, son infinidad de temas que los nuevos trabajadores deben apropiarse en muy poco tiempo, algunos bien presentados en tiempo y forma y otros, que por la premura de la operación se revisan con poca profundidad y en consecuencia suelen afianzarse mucho tiempo después del ingreso a la compañía.

Entrando en contexto, IBM cuenta con presencia en más de 170 países alrededor del mundo, lo que significa que las áreas de la compañía se pueden encontrar dispersas alrededor del mundo y que muy probablemente las dudas muy pocas veces se logren resolver de manera sincrónica, por lo cual los procesos en general suelen manejarse solo por aplicativos propios de la compañía que presentan todas las herramientas que se puedan necesitar.

Sin embargo y aunque se completa todas las aplicaciones, suele resultar abrumador el hecho de ingresar a una nueva compañía y que además de capacitarse en su proceso inherente al cargo, también se debe conseguir el manejo de bastantes aplicativos o aplicaciones en muy corto tiempo con el ánimo de cumplir con las políticas de la compañía.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, se piensa en un diseño de una metodología de acompañamiento a los nuevos empleados de la compañía buscando de esta manera facilitar el proceso de inducción y entrenamiento pertinente en los primeros meses de labor.

Pregunta de Investigación

¿Qué metodologías se pueden implementar en IBM de Colombia SAS para fortalecer y facilitar el proceso de inducción y entrenamiento?

Objetivos

General

Analizar los procesos de Inducción y Entrenamiento de la empresa IBM de Colombia S.A.S, específicamente en el área de ciclo de ingresos SAC Latam.

Específicos

Diagnosticar las estrategias y los protocolos implementados actualmente en las inducciones y desarrollo de personal del área de talento humano de la empresa

Sugerir un protocolo de capacitación y desarrollo para el área de Ciclo de ingresos SAC Latam.

Entregar infografía con hitos relevantes a partir de los hallazgos de la encuesta aplicada.

Justificación de la Propuesta

En el momento en que un colaborador ingresa a una compañía, especialmente cuando esta se caracteriza por ser una empresa grande, con el flujo constante y a veces abrumador de toda la información necesaria para acoplar y alinear a los nuevos integrantes la empresa, con los valores, la cultura, los procesos, las normas y demás de la empresa, en el proceso de inducción se pueden presentar vacíos, lo que a futuro podría generar malestar tanto en el colaborador como en el proceso en el que va a desempeñar sus funciones.

Por lo anterior, se orienta la presente investigación con el ánimo de encontrar las posibles falencias o aspectos a mejorar dentro del proceso de inducción y entrenamiento en IBM de Colombia SAS, específicamente en el área de ciclo de ingresos para SAC Latam, esperando que, con un enfoque definido, esta propuesta pueda ser replicada en las demás áreas de la compañía de manera efectiva.

El análisis de los datos que se evidencian en este trabajo, podrán ser utilizados por la compañía para que los nuevos colaboradores aprovechen herramientas puntuales que sirvan de referente para resolver sus dudas de manera inmediata y que se facilite así mismo su curva de aprendizaje y contextualización, esto permitirá al empleado generar un sentido de pertenencia mucho más rápido y contribuirá a la generación de sinergias necesarias para que desempeñe sus funciones de una manera ágil y oportuna.

Antecedentes del Problema

A IBM de Colombia S.A.S. le falta mejorar y fortalecer de manera oportuna la metodología de On boarding de personal, para buscar incentivar la excelencia y calidad en el plan de inducción y entrenamiento, por esta razón la empresa identificó un problema relevante, donde encontró que, más del 70 % de los empleados deben corregir algún tipo de información ingresada en los diferentes aplicativos, generando un efecto negativo para la empresa, ya que los reprocesos llevan la pérdida de tiempo y cohesión entre procesos para la compañía y empleados generando un ambiente laboral inadecuado.

Gabriel Eugenio Ramírez, Empresa Suramericana Plan de Inducción, 2004. El proceso de inducción, lo generaron a través de 3 etapas que permitieron enfocar de manera adecuada toda la información de la empresa, como resultado una evaluación final como método de control.

Coca-Cola FEMSA, KOF, 2014, Impulsan una cultura de trabajo en el desempeño, establecen prioridades, seguimiento y una revisión vertical, que permiten monitorear periódicamente y retroalimentar a través de la evaluación de desempeño. Así dan valor a cada persona capacitada, beneficios e incentivos con resultados altamente exitosos.

Grupo Nestlé Gestión de liderazgo, políticas apropiadas de acuerdo con el personal, aptitudes comunicativas, atención a tiempo de todo tipo de problemática, brindando importancia a cada miembro de la organización.

Marco Teórico

Implementar el plan de inducción y entrenamiento, donde se fortalezca el cumplimiento de objetivos en el área de ciclo de ingresos SAC Latam, a través del acompañamiento, capacitación y seguimiento poder brindar información completa y detallada de la empresa y sus funciones.

Referente al proceso de inducción se implementa mediante tres etapas en las que se proporciona información tanto general como particular del puesto de trabajo y la empresa: en la primera se exponen la misión, visión, valores, políticas, y demás información general de la empresa, una vez realizada esta se procede a realizar la segunda; que consiste en presentar al colaborador en las diferentes áreas y en su puesto de trabajo así como explicar las responsabilidades de este, finalmente se aplica una evaluación al proceso con el fin de conocer la efectividad del mismo (Torres Flórez, 2019).

El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, y se impartirán por lo menos cada dos (2) años, o en el momento en que se produzcan cambios. (Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, COPNIA, 2022)

Como base se puede tomar como ejemplo la estructura que presenta el Consejo de Profesional de Ingeniería de Colombia (COPNIA, 2022) donde establece un procedimiento de inducción y reinducción y desarrollo del personal, donde puntualiza que la inducción es para el personal nuevo y la reinducción es para el personal antiguo con el fin de buscar actualización de los diversos temas y de esta manera mejorar las capacidades en el desempeño del cargo. En el documento se plantea el objetivo, alcance, definiciones, las

condiciones generales y en sí la estructura del plan. Del mismo modo es importante tener en cuenta que el Plan de capacitación debe estar alineado a las metas y objetivos de la compañía.

Por otra parte se puede también tomar como base la investigación realizada por Ortegon (2020), donde plantea por medio de la investigación en una empresa denominada PriceSmart, donde plantea la importancia de la inducción y el entrenamiento del personal para el desempeño de las funciones, buscando el fortalecimiento de las capacidades del empleado, por ende puede servir como modelo para la implementación del plan de inducción y entrenamiento del personal en IBM, empresa objeto de la presente investigación.

Marco Legal

El plan de inducción y entrenamiento está establecido estratégicamente en las empresas para brindar un enfoque a través de las habilidades y destrezas, la capacidad laboral individual y en equipo, es una guía para enfocar al trabajador al cumplimiento de los objetivos propuestos.

La ley 50 de 1991, en su artículo 21 indica que aquellas empresas que cuentan con más de cincuenta trabajadores y tienen establecida una jornada semanal de 48 horas, tienen la obligación de dedicar exclusivamente dos horas de jornada a actividades recreativas, culturales o de capacitación.

La inducción permite dar a conocer el funcionamiento de la empresa en general, presenta aspectos importantes, como los programas de promoción y desarrollo del personal, régimen disciplinario, medidas correctivas y sanciones de acuerdo con la falta que se llegase a cometer, los reglamentos y el nivel de responsabilidad de acuerdo con su perfil y cargo.

Código Sustantivo de Trabajo Art. 50 El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

A través de la evidencia física y documentada la empresa, da a conocer el plan de inducción y capacitación, estos documentos se hacen firmar por los empleados como soporte y evidencia para evitar futuros reclamos o situaciones que lleven a la empresa en conflictos legales. El plan de inducción da a conocer el paso a paso para el óptimo desarrollo de las actividades laborales.

La trazabilidad del proceso de inducción se hace a través de registros, planillas de asistencias, correos electrónicos, actas, memorandos y circulares que evidencia el haber comunicado la información correcta, precisa y a tiempo para el cumplimiento adecuado de sus deberes.

Metodología de la Investigación

Tipo de Estudio

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se busca identificar la cantidad de colaboradores que han sentido falencias al momento de realizar la inducción y entrenamiento dentro de la compañía, específicamente para el personal que se encuentra dentro del área de ciclo de ingresos SAC Latam.

Es de vital importancia mencionar que la presente investigación tiene como principal objetivo, implementar una metodología que apoye el fortalecimiento de la inducción y entrenamiento en la empresa y de igual manera mostrar los beneficios que esto conlleva tales como: Acceso a la información de manera rápida, aclaración de dudas e inquietudes de una forma ágil y oportuna y finalmente establecer una relación más amena con el nuevo colaborador.

Población

Funcionarios que hayan ingresado a IBM de Colombia SAS al área de ciclo de ingresos SAC Latam, desde enero a septiembre del año 2022.

Tamaño de la Muestra

La muestra seleccionada será de 20 colaboradores que hayan ingresado en el año 2022 entre los meses de enero a septiembre.

Variables

- **Variable Dependiente:** Ingresos de Colaboradores al área de ciclo de ingresos SAS Latam.
- **Variable Independiente:** Colaboradores que ingresaron a la compañía de enero a septiembre del año 2022

- **Variable Discreta:** Debido a que los resultados son exactos.
- **Variable Cuantitativa:** Cantidad de personal que ingresó desde enero a septiembre del año 2022.

Técnica de investigación

La encuesta, esta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De ese modo esta técnica puede ser utilizada para entregar descripciones de lo que se desea detectar o investigar teniendo en cuenta la población o muestra seleccionada.

Algunos de los beneficios que ofrece esta técnica de investigación son los siguientes:

- Se puede realizar de manera presencial o virtual.
- La información proviene directamente de la persona a la cual estamos interesados en conocer su opinión.
- Se escucha de manera confidencial o abierta al personal que aplica la encuesta.

En términos generales, la encuesta es un mecanismo para obtener información de manera rápida y concisa sobre la información que se desea investigar y es un método que no genera costos si esta se aplica de manera virtual o digital.

Resultados de la encuesta

Para este proyecto de investigación se aplicó una encuesta enfocada al proceso de inducción y capacitación en la compañía IBM de Colombia SAS, específicamente en el área de Ciclo de ingresos SAC Latam, donde se encontraron los siguientes hallazgos:

1. En general frente al proceso de inducción y entrenamiento recibido, usted se encuentra:

Se observa que en general, al momento de realizar la inducción, los colaboradores en un 90% se encuentran satisfechos con la información recibida en esta, lo que nos indica que se está llevando a cabo un buen procedimiento al momento de ejecutar y explicar la información tanto de la entidad como del proceso al que ingresa el colaborador.

2. ¿Cuánto tiempo duró su proceso de inducción?

En cuanto a la duración del proceso de inducción, se evidencia un aspecto de bastante importancia, debido a que el 45% de los colaboradores están terminando el proceso de inducción en tres semanas, lo que nos indica que se podría implementar un entregable que recopile la información principal con el fin de que el colaborador tenga acceso a la información de manera más inmediata en caso de solicitarla.

3. ¿Cuánto tiempo duró su proceso de entrenamiento?

En cuanto al proceso de entrenamiento es indispensable que los colaboradores comprendan y entiendan muy bien las funciones y los procesos que se deben llevar a cabo en el trayecto de cada uno de estos; Al validar los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 50% de los colaboradores ha tenido su proceso de entrenamiento en un mes, lo que nos permite contar con personal más calificado en el área y así mismo que cuenten con

mayor entendimiento de sus labores diarias lo que mitigaría el porcentaje en la generación de errores o reprocesos en el área.

4. ¿Cuántas aplicaciones en promedio le fueron proporcionadas al inicio de su inducción?

Los datos obtenidos muestran que el 50% de la población encuestada recibió entre 3 y 5 aplicaciones y un 30% recibió entre 5 y 7 aplicaciones, lo cual hace referencia a los programas más importantes y de uso obligatorio frecuente.

5. De las anteriores aplicaciones, ¿en cuántas cree que hubo falencias al momento de ser capacitado?

Los datos obtenidos muestran que el 70% de los colaboradores siente que no hubo ninguna falencia en la capacitación de las aplicaciones entregadas, sin embargo, el 30% restante indicó que hubo falencias en la capacitación de entre 1 y 2 aplicaciones.

Mencionan que las aplicaciones donde encontraron falencia o les genera un punto de dolor, son las utilizadas para el cargue de sus horas laborales al respectivo proyecto en el cual trabajan, dado que la herramienta suele tener cambios o ser remplazada por versiones actualizadas.

6. ¿Cuántos aplicativos le fueron proporcionados a usted al momento de iniciar su entrenamiento?

Los datos obtenidos muestran que el 50% de la población encuestada recibió entre 3 y 5 aplicativos y un 25% recibió entre 5 y 7 aplicativos, lo cual hace referencia a los programas inherentes a la operativa diaria.

7. De los anteriores aplicativos, ¿en cuántos cree que hubo falencias al momento de ser capacitado?

Los datos obtenidos muestran que el 70% de los colaboradores siente que no hubo ninguna falencia en la capacitación de los aplicativos entregados, sin embargo, el 25% refirió que hubo falencias en la capacitación de entre 1 y 2 aplicativos, donde resaltan los siguientes comentarios: “SGC y WDPC”, “Quizás en la forma de ejemplos que eran en vivo y había mayor riesgo de afectar clientes” y “en la conexión a rutas de país, en funcionamiento de SGL Web, WDPC y SGC”.

Basándonos en los comentarios se evidencia coincidencia en los aplicativos donde se siente que faltó capacitación o mayor énfasis.

Conclusiones

Después de haber analizado los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa IBM Colombia SAS y de llevar a cabo la realización de la encuesta, se puede concluir que los colaboradores que han ingresado se sienten muy cómodos con los aplicativos y aplicaciones que se manejan en cada caso, sin embargo, una de las causas por las que se ha presentado algún tipo de malestar es en el momento de realizar actualizaciones en los aplicativos y/o aplicaciones lo que no permite el desarrollo normal de las actividades diarias de cada colaborador.

Así mismo los datos obtenidos permitieron identificar que existen aplicativos y aplicaciones en las que varios colaboradores coinciden donde faltó mayor explicación al momento de ser capacitados.

Por otro lado, la inducción se ha llevado de manera específica y en esta se detallan los aplicativos y aplicaciones que se deben utilizar para el buen desempeño de sus labores diarias, así mismo se le brinda al colaborador una serie de herramientas para que logre su buen desempeño tanto en el ámbito laboral, como en el personal.

Recomendaciones

Como resultado del proyecto de investigación y basándonos en los datos revelados por la encuesta se realizarán las siguientes recomendaciones que pueden aportar al mejoramiento del proceso de inducción y capacitación.

En primera medida solicitar Feedback a los nuevos colaboradores con respecto a las sesiones de inducción y capacitación a fin de conocer si ha sido clara la temática tratada y si se ha afianzado correctamente la información suministrada, de ser negativas las respuestas reforzar los aspectos que aún generan dudas. Por lo que es necesario fortalecer el proceso de capacitación en el uso de las app, así mismo es importante realizar la inducción y entrenamiento de una manera más entendible, práctica y fácil de comprender, por medio de talleres teóricos-prácticos, donde el nuevo colaborador realice el uso de la app en tiempo real por medio de un demo, con el fin de fortalecer el uso de las aplicaciones y de esta manera evitar reprocesos y uso adecuado de las herramientas tecnológicas de la compañía.

Informar a los colaboradores sobre las áreas de soporte y los contactos a los cuales se deben dirigir en caso de tener algún bloqueante que les impida la realización de los procesos correspondientes, de esta manera optimizar los procesos y evitar demoras buscando la rapidez y aumento en la producción.

IBM cuenta con una intranet donde se alojan todas las aplicaciones autorizadas en la compañía, se recomienda guardar en Dashboard de favoritos las que deben ser utilizadas con más frecuencia y que algún compañero antiguo les guíe en este proceso.

Para las áreas que cuenten con mayor ingreso de personas nuevas es pertinente complementar el equipo con expertos en proceso que guíen, acompañen y evalúen la

gestión que se realizará y de esta manera realizar un acompañamiento constante y oportuno evitando reprocesos en el personal nuevo que ingrese a la compañía.

Desde este equipo de proyecto se genera una infografía que recoge y explica la función de las principales aplicaciones que se necesitan con mayor frecuencia en IBM para que pueda ser entregada a los nuevos colaboradores y que de este modo tengan fácil acceso a las mismas, buscando de esta manera de manera grafica dar a conocer las ventajas y funciones de las aplicaciones que se utilizan en las actividades diarias. Estableciendo así una mayor divulgación y por ende entendimiento en todos los colaboradores.

Bibliografía

(Código Sustantivo de Trabajo [C.S.T.] art. 50), Actividad libre dentro del cumplimiento del contrato laboral.

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. COPNIA. (2022). *Inducción, reinducción, capacitación para el desarrollo del personal.*

https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/gestion-humana/Induccion_capacitacion_desarrollo.pdf

Gabriel Eugenio Ramírez, Empresa Suramericana Plan de Inducción, 2004. *Procesos de inducción y entrenamiento.*

https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/induccion.pdf

L. Ortegón (2020). *Capacitación e inducción del personal por cargo y área de la empresa PriceSmart Colombia S.A.S., Corporación Universitaria Minuto de Dios.*

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14627/2/T.A_Orteg%C3%B3nRamosLuisaAlejandra_2020.pdf

(Ley 50, 1991, art. 21) *Cumplimiento del tiempo estipulado en la ley para el desarrollo de actividades recreativas, culturales y de capacitación.*

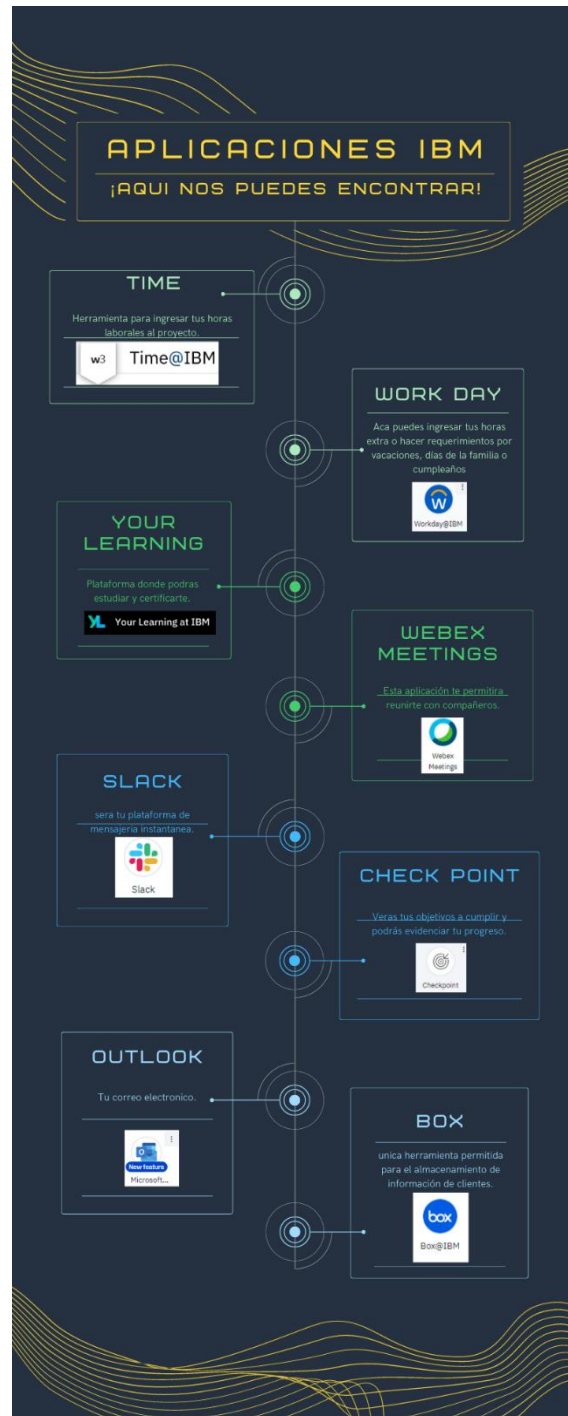
Torres-Flórez, D (2019). *El entrenamiento del colaborador como estrategia de mejoramiento continuo.* Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios),

6(1), 4-9. <http://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/149>

Anexo A

Figura 1

Infografía con las principales aplicaciones de IBM.



Anexo B

Encuesta (20 colaboradores)

Construcción del instrumento

La encuesta que se aplicaría a los colaboradores sería la siguiente

Encuesta Inducción y Entrenamiento en la Empresa IBM de Colombia S.A.S

1. En general frente al proceso de inducción y entrenamiento recibido, usted se

encuentra:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Le es indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2. ¿Cuánto tiempo duró su proceso de inducción?

- Una semana
- Dos semanas
- Tres semanas o superior

3. ¿Cuánto tiempo duró su proceso de entrenamiento?

- Un mes
- Dos meses

- Tres meses o superior

4. ¿Cuántas aplicaciones en promedio le fueron proporcionadas al inicio de su inducción?

- 1 a 2
- 3 a 5
- 5 a 7
- 8 o superior

5. De las anteriores aplicaciones, ¿en cuántas cree que hubo falencias al momento de ser capacitado?

- 1 a 2
- 3 a 5
- 5 a 7
- 8 o superior

Mencione Cuales:

6. ¿Cuántos aplicativos le fueron proporcionados a usted al momento de iniciar su entrenamiento?

- 1 a 2
- 3 a 5
- 5 a 7
- 8 o superior

7. De los anteriores aplicativos, ¿en cuántos cree que hubo falencias al momento de ser capacitado?

- 1 a 2
- 3 a 5

- 5 a 7
- 8 o superior