

**Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en el grupo empresarial
Scotiabank Colpatría**

Alix Nataly Jinete Giraldo

Carolina Roa Rey

Jinnett Saldarriaga Juyó

Martha Cecilia Morales

Yeimi Marcela Tovar Linares

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización de Gerencia de Talento Humano

2022

**Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en el grupo empresarial
Scotiabank Colpatría**

Alix Nataly Jinete. Giraldo

Carolina Roa Rey

Jinnett Saldarriaga Juyó

Martha Cecilia Morales

Yeimi Marcela Tovar Linares

Tutora:

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización de Gerencia de Talento Humano

2022

Dedicatoria

A Dios, por brindarnos la oportunidad de culminar esta gran meta de tanta lucha y por acompañarnos para no dejarnos vencer, por darnos la sabiduría y el entendimiento, por guiarnos hasta donde hemos llegado, además por la fortaleza para enfrentar cada reto que se nos presentó en el camino.

A nuestras familias, nuestros esposos, hijos, padres y hermanos quienes con su paciencia, amor y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir el sueño de ser profesionales. Por apoyarnos en nuestro proceso de aprendizaje, por creer en nosotras y por contar con su apoyo. Dedicatoria especial a nuestras madres porque nos enseñaron a luchar por nuestros sueños, por cada sacrificio realizado para hacer posible este logro, quienes dedican todos sus esfuerzos en nuestro desarrollo personal y profesional.

A nuestros tutores, por brindar las pautas necesarias para el desarrollo como profesionales, por comprender el esfuerzo que hacemos en cada situación y por alentarnos cuando pensamos en darnos por vencidos.

Finalmente dedicamos también nuestro trabajo a nuestros amigos y colegas de diferentes regiones que conocimos en este arduo proceso de aprendizaje, por estar presente en los momentos de felicidad, pero sobre todo en la dificultad.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios y a la vida por guiarnos espiritualmente en el desarrollo educativo.

Agradecemos a nuestros padres, esposos e hijos por ser la motivación principal para cumplir nuestros sueños, por confiar y brindarnos su amor y paciencia para culminar nuestro proyecto.

A nuestra tutora Lida Rodríguez, por acompañarnos con paciencia, apoyarnos y darnos la oportunidad de corregir nuestras falencias.

A nuestros compañeros, por apoyarnos desde la empatía en la construcción de nuestros trabajos y acompañarnos en nuestro proceso y culminación de formación.

A nosotros mismos por el esfuerzo realizado y perseverancia que mostramos en este proceso de formación y realización de conocimientos.

Agradecemos a las autoridades y personal de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, por confiar en nosotros, por abrirnos las puertas y permitir nuestro desarrollo profesional.

Resumen

En el presente trabajo damos a conocer el proceso de selección y capacitación de los colaboradores del banco Scotiabank Colpatría, el modelo de Gestión de Talento Humano se basa en un desarrollo sobre las técnicas de la administración de personal, herramientas indispensables en la compañía para el cumplimiento de los logros. Conoceremos como es la capacitación e inducción que cuenta la organización al nuevo personal, realizaremos estándares necesarios ya que son importantes para realizar un desempeño óptimo acorde con lo requerido en el banco. Cada día el mercado financiero es más exigente, el sector económico se basa en la globalización, las empresas cada día trabajan para desarrollar bajo la excelencia la capacitación de personal ya que por medio de los colaboradores se logran las metas establecidas en cada organización. Por medio de planes estratégicos, capacitaciones y motivación que implementa la compañía a los colaboradores se mantiene el cumplimiento de las metas, logrando certificaciones de calidad, las empresas van a la vanguardia enfocado en el talento humano para lograr así el éxito.

Palabras claves: capacitación, herramientas, inducción, motivación, organización, talento humano.

Abstract

In the present work we present the selection and training process of the employees of the Scotiabank Colpatria bank, the Human Talent Management model is based on a development of personnel administration techniques, essential tools in the company for compliance of achievements. We will know how is the training and induction that the organization has for new personnel, we will carry out necessary standards since they are important to perform optimal performance according to what is required in the bank. Every day the financial market is more demanding, the economic sector is based on globalization, companies work every day to develop under excellence the training of personnel since through the collaborators the goals established in each organization are achieved. Through strategic plans, training and motivation that the company implements to employees, compliance with goals is maintained, achieving quality certifications, companies are at the forefront focused on human talent to thus achieve success.

Keywords: training, tools, induction, motivation, organization, human talent.

Tabla de Contenido

Lista de apéndices	9
Introducción	10
Planteamiento del problema	12
Justificación de la investigación	14
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Antecedentes del problema	16
Formulación del Problema	17
Marco teórico	18
Marco Legal	21
Metodología de la Investigación	23
Tipo de investigación	23
Estudio cualitativo	23
Población	23
Muestra	24
Instrumento	24
Variables a analizar	24
Análisis	25
Conclusiones	27

	8
Recomendaciones	28
Referencias	29
Apéndices	30

Lista de apéndices

Apéndice A Formato de encuesta 30

Apéndice B Propuesta de solución 31

Introducción

Esta investigación determina los procedimientos del proceso de inducción, capacitación y entrenamiento de la organización Financiera Scotiabank Colpatria; con el propósito fundamental de estudiar si la vinculación e incorporación del personal satisface las necesidades de los colaboradores.

Debido a los cambios en el Banco frente a la implementación de las tecnologías de comunicación en el proceso de vinculación, es necesario evolucionar en la inducción con el fin de fortalecer el conocimiento de los procesos de todas las áreas para que el colaborador que ingresa a la compañía pueda desarrollar sus funciones orientadas con el cumplimiento de los objetivos de toda la organización.

Al realizar un diagnóstico de las falencias que se presentan en el proceso de inducción basándose en el nivel de conocimiento de todos los funcionarios de cómo opera la organización y cuál es el aporte de cada área al cumplimiento de las metas globales, se identifican los procesos a mejorar y cómo se debe fortalecer el proceso de entrenamiento mediante el planteamiento de estrategias que permitan mejorar el proceso de inducción para el banco.

La investigación realizada enmarca la relación y la importancia que tiene la inducción en el desempeño laboral de los trabajadores del banco, ya que la inducción es el primer contacto que tiene el nuevo trabajador con su rol dentro de la entidad financiera. Este primer paso es la socialización y familiarización con la cultura organizacional, con sus actividades, tareas y con todo su entorno laboral ya que es una parte sensible de toda compañía, pues no darle importancia a la inducción incide a procesos lentos, en rotación de personal, aumento de costos, mala atención de cliente interno y externo, por ello es importante formular la pregunta ¿cuál es la forma para que una persona que ingresa nueva a la compañía pueda cumplir sin ningún

contratiempo las funciones de su cargo?. Para ello, dentro de esta investigación se realizó una encuesta a las 21 personas que ingresaron en el mes de octubre y la cual arroja como resultado una deficiencia en la inducción corporativa y propia del cargo, ya que debe cumplir el propósito de proporcionar a todos los trabajadores la forma de ajustarse y adaptarse de rápidamente para asegurar su productividad.

Dando respuesta a la anterior pregunta y como resultado de la investigación, para que una persona pueda cumplir sin ningún contratiempo las funciones del cargo, es necesario que la compañía cuente con un proceso de inducciones, capacitaciones y entrenamiento de forma oportuna, para que los nuevos colaboradores confíen en la información entregada dentro de las inducciones donde también debe participar de forma activa los líderes de área con un acompañamiento continuo, lo que permite que la curva de aprendizaje sea más corta y la productividad más alta, minimizando reprocesos internos, costos a la compañía y mejorando el servicio al cliente

Planteamiento del problema

En los últimos años se han generado cambios constantes que obligan a realizar modificaciones en la forma de pensar y en la visión de las organizaciones, se basa en un fundamento diario para así lograr las metas en la compañía, su principal estrategia está enfocada en el área de recursos humanos ya que son los encargados de la contratación, la inducción y la capacitación de los nuevos colaboradores. Son un factor clave en cuanto a creatividad, innovación y recurso digital, para el cual se cuenta con personal altamente calificado, por medio de ellos la organización cumple con las metas establecidas.

Falta promover el conocimiento y desarrollo de habilidades funcionales donde se encuentren integradas todas las áreas de la organización que hoy en día no se encuentran motivadas al trabajo en equipo, no existe el desarrollo colectivo de funciones y se identifica una competencia interna desfavorable orientada a la rivalidad la cual reduce la productividad. Cada área ve de forma distinta los objetivos de la compañía, no están integrados en el cumplimiento conjunto de la organización, sino en la individualidad de su área, esto fomenta la competencia interna y la generación de conflictos.

El nivel alto de rotación de personal permite que la cultura organizacional de la compañía se debilite por la poca socialización y pertenencia de los empleados con la compañía, esto se debe al liderazgo de cada área donde no se evidencia motivación, trabajo en equipo y claridad sobre las funciones a desempeñar.

Cuando las compañías crecen de forma significativa se convierte en un reto mantener la cultura organizacional, las entidades financieras tienen un crecimiento continuo y expansión de sedes, para dar continuidad al fortalecimiento de la cultura se deben desarrollar estrategias que integren rápidamente los nuevos empleados a los valores de la organización.

En el momento de crisis económica es cuando se lleva a cabo las vivencias más precarias de una organización, es por ello que en la actualidad las empresas tienen la obligación de invertir sus acciones como los activos más importantes para ellos, es decir, dónde lo inalienable puede representarse principalmente por individuos que conforman la organización y quiénes articulan sus habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes, valores y otras cualidades frente al desempeño profesional para beneficio de la empresa.

Justificación de la investigación

Los motivos que llevaron a la investigación es minimizar el impacto al personal de la empresa a los cambios que se genera dentro de la compañía debido a su evolución o crecimiento en el mercado, ya que se ha evidenciado que cualquier cambio en procesos, en la política o cualquier cambio que haya en la cultura organizacional los trabajadores deben estar en constante entrenamiento o en retroalimentación tanto de la compañía como en su puesto de trabajo o cargo y en las diferentes áreas, para que las personas que ingresan nuevas tengan la importancia de conocer todo lo referente a su nueva relación laboral con Scotiabank y las funciones y metas de cada área para promover el trabajo en equipo.

También se sugiere implementar planes de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitaciones, en donde la empresa realizará un filtro interno entre sus colaboradores para el desarrollo profesional para que el trabajador y la empresa suban los estándares laborales obteniendo como resultado mayor competitividad y reconocimiento dentro del mercado.

Se busca fomentar la cultura organizacional y establecer mejoras continuas al proceso de selección para el cumplimiento de los objetivos y la retención de talento humano, crear estrategias para fomentar la motivación de cada integrante dentro de la organización para que se realice correctamente el desempeño de sus funciones y realicen aportes significativos, se debe trabajar desde el área de recursos humanos por el desarrollo de habilidades buscando que gran parte de sus colaboradores logren desarrollar sus competencias con lo cual les permita hacer de su trabajo su mejor versión.

Objetivos

Objetivo general

Analizar las falencias que presenta el proceso de inducción, capacitación y entrenamiento de los colaboradores de Scotiabank Colpatria para determinar estrategias de solución que implemente el banco fortaleciendo así el proceso de capacitación.

Objetivos específicos

Identificar los factores de gestión del proceso de inducción, capacitación y entrenamiento buscando mayor desempeño en todas las áreas.

Diagnosticar las falencias que presenta el proceso de inducción con el fin de minimizar riesgos operativos que se puedan presentar.

Presentar estrategias para fortalecer el proceso de inducción donde se integren todas las áreas y el colaborador pueda desempeñar su rol en función de la organización

Antecedentes del problema

Según el proyecto de investigación sobre el impacto de las capacitaciones empresariales de la Universidad la Gran Colombia realizada por estudiantes de la Facultad de posgrados Especialización en Pedagogía y Docencia Universitaria concluyen: “el desarrollo de programas de capacitación alternos o complementarios a la formación estrictamente organizacional brinda herramientas que fortalecen las habilidades y destrezas de los funcionarios en aras de mejorar el desempeño laboral y generar altos niveles de motivación y satisfacción” (Castañeda & Rodríguez, 2021).

En una investigación realizada frente a la gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas en servicios de Colombia; genera un diagnóstico aproximado sobre las organizaciones estipulando las carencias de programas de capacitación estructurado que se requieren en una entidad, esto limita una inversión profunda o formativa para que los empleados puedan ejercer de forma educada las funciones que están a su cargo. se comprende a lo largo de la investigación la afirmación realizada por ellos donde el entrenamiento es esa pequeña instrucción que se ofrece en las empresas para formar y hacer efectivo los puestos de trabajo y que el colaborador puede llevar a cabo sus funciones asignadas. (Pantoja, 2019)

Formulación del Problema

¿Cuáles son las falencias que se presentan en el proceso de inducción, capacitación y entrenamiento de los colaboradores de Scotiabank Colpatria?

Marco teórico

El proceso de inducción y entrenamiento en una organización es de gran valor debido que estos aseguran el éxito y desempeño de los colaboradores que se van a incluir a la empresa y que puedan cumplir de manera objetiva las metas y propósitos establecidos por la empresa. La inducción no solo se identifica como uno de los procesos que se le deben aplicar a los nuevos colaboradores que ingresan a la organización, sino que esta debe aplicarse a cada empleado de la misma forma, sin importar su antigüedad o cargo; mediante la promoción que estos tengan a sus cargos, deben ser orientados de forma permanente sobre las responsabilidades que deben otorgar a la empresa. (William)

Para la organización es importante entrenar y capacitar a todo su personal con nuevas metodologías y actualizaciones que se presenta dentro del mercado, lo que garantiza una cultura de aprendizaje proactiva dentro de la organización y a bajo costo, pero permitiendo el ascenso y crecimiento del personal.

“La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. El entrenamiento cuenta con diversas etapas donde la primera de ella es aplicada por Chiavenato, (1999), el cual indica la realización desde un inventario que satisface las necesidades del entrenamiento, realizando con la finalidad de comprender las debilidades de una empresa, también motivando el escenario a construir un sistema organizacional, el sistema de entrenamiento, así como el sistema que se requiere para el cumplimiento de la adquisición de habilidad. Diferentes autores que han sido reconocidos a nivel latinoamericano frente a la aplicación de los recursos humanos habla sobre la temática de entrenamiento antes del personal Ingresar a su lugar de trabajo; ya que la inducción se define

como un proceso educativo aplicado a corto plazo, aplicándose de forma sistemática y organizada, en el que se puede medir la capacidad del individuo, las habilidades que poseen para aprender los diferentes conocimientos y las aptitudes que ellos demuestran. (Chiavenato, 1999)

La inducción es un instrumento que facilita el aprendizaje al nuevo personal a medida que va desarrollando sus funciones laborales. expresa que: “la Capacitación es una herramienta que propicia que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña. Al momento de diseñar un programa de capacitación en la práctica, se deben tener en cuenta varios factores relacionados con el entrenador”. (Dessler, 1996)

En el documento: las normas de selección y contratación de un cargo específico del Banco Mundial, se confirma que el proceso de capacitación de los empleados es percibido como un beneficio para incluir en la oferta de contratación el cual debe ser claro, indicar su alcance, métodos de transferencia del conocimiento y debe estar establecido en el contrato laboral. (Banco Mundial)

Para el fortalecimiento del proceso de capacitación la organización debe categorizarlo como muy importante y factor de negociación en la oferta de condiciones laborales, para que el área encargada de realizar los procesos de selección y planes de desarrollo enfoque la transferencia del conocimiento como prioridad en cada área de la organización a partir del acompañamiento y motivación.

Formación y capacitación Vs calidad de trabajo

El entrenamiento del personal según García (2008) el entrenamiento de personal es un proceso que se ejecuta con el fin de mejorar las habilidades y destrezas de los empleados, este entrenamiento es técnico se enfoca en las destrezas físicas o repetitivas, su foco principal es el desarrollo de actividades propias del puesto de trabajo y es importante resaltar que el

entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, que se ejecuta de forma sistemática y organizada. (Cabezas & Rodriguez , n.d.)

El proceso de capacitación del personal es un proceso educativo de corto plazo, que se aplica de forma sistemática y organizada, con el cual los colaboradores obtienen conocimientos, desarrollan sus habilidades fortalecen sus competencias en pro de sus objetivos, debe ser continuo para corregir hábitos y generan conocimientos adicionales para aplicarlos día a día en pro a mejora de su productividad. (Chiavenato, 1999)

Marco Legal

La empresa Scotiabank Colpatria basa sus funciones frente a la legislación colombiana para que los empleados puedan identificar y analizar el entorno legal constitutivo de la organización, identificando sus deberes y derechos durante el desarrollo de inducción como contratación, también se aplica bajo el código sustantivo del trabajo el cual se caracteriza por el favorecimiento del empleado colombiano desde el entorno de empleador y empleado aplicando aquellos procesos que rigen las obligaciones organizacionales.

Por otro lado, se tiene en cuenta el decreto 1072 de 2015 que ha sido expuesto por el Ministerio del trabajo, capítulo 6 Art.2.2.4.6.8 el cual refuerza los inicios laborales y derechos del empleado aplicado desde el Ministerio del trabajo y el contexto laboral que obliga a la empresa a cumplir de forma pertinente sus obligaciones con el empleado.

Ley 1562 de 2012: se compone de un sistema general de riesgos laborales el cual establece un conjunto de entidades públicas, privadas, normas y procedimientos que son destinados para proteger atender y prevenir a los trabajadores desde el entorno de enfermedades y accidentes, también se indagan temas de salud ocupacional que pueden ser definidas como una disciplina de prevención frente a las lesiones que son causadas por condiciones de trabajo brindando una promoción y protección a la salud del trabajador.

El código sustantivo del trabajo tiene la obligación de entablar una relación entre el empleado y el empleador desde la coordinación económica y un equilibrio social el cual se encuentra involucrado como un contrato laboral estipulando las obligaciones de cada parte y sobresaliendo las necesidades de las normas de trabajo tanto internas como externas de la empresa contratante.

Decreto 1072 2015: Tiene como objetivo principal realizar una formulación, adaptación sobre las políticas, los programas y los planes generales del proyecto para el trabajo, protegiendo promocionando el fortalecimiento de las actividades económicas del trabajo decente desde el sistema efectivo el cual se encuentra vigilado registrado inspeccionado y controlado desde el desarrollo de las relaciones laborales.

El Decreto 1127 de 1991: Indica las capacitaciones actividades y procedimientos que se debe brindar desde el entorno empresarial por parte del empleado a el personal que estará contratando ejerciendo la obligación de instruir a los colaboradores y que se apliquen programas dentro de jornadas laborales

ISO 45001: Está Norma fue reemplazada por OHSAS 18001, la cual es una norma internacional que se encarga de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, esta norma no se limita a reemplazar la función de la OHSAS 18001, sino que facilita una integración de diversos sistemas de gestión dando cumplimiento a la estructura de la versión actual.

Metodología de la Investigación

Tipo de investigación

La investigación que se realizará es descriptiva, ya que para Scotiabank es importante encontrar hechos de estudio mediante la indagación y análisis de la realidad dentro de su compañía y su recurso humano, para medir el comportamiento de los empleados y analizar las actitudes relacionadas con el clima organizacional, inducción y capacitación.

Se realizará mediante una encuesta y el resultado de esta investigación nos arroja los datos de confirmación de asistencia y participación de los empleados en el proceso de inducción y el nivel de conocimiento adquirido, esto permite identificar si la inducción actual cumple con las necesidades de conocimiento y profundización de las áreas de la organización.

Estudio cualitativo

Se desea con este tipo de estudio analizar el desempeño y comportamiento de cada uno de sus colaboradores y así poder cuantificar los buenos hábitos, mejorar algunos y eliminar los que restan a la compañía, lo cual se expondrán y analizarán. Por ello se ve necesario mediante este estudio evaluar los factores que influyen en los resultados en el aspecto laboral en términos de capacitación y transferencia del conocimiento. Realizamos el estudio en la población del Banco Scotiabank que ingreso en el mes de octubre de 2022 de diferentes áreas.

Población

La población analizada se conformó por los empleados que ingresaron en el último año con contrato directo para cargos operacionales y de ventas en todas las áreas de la organización.

Muestra

Los colaboradores que ingresaron en el mes de octubre de 2022 y que se encuentren con contrato vigente a la fecha de la investigación (21 personas), correspondientes a las áreas operacional y comercial.

Instrumento

Encuestas: este método obtiene información de las personas objeto de estudio entregada por ellas mismas, documenta las actitudes y comportamientos presentes en los colaboradores para poder identificar los factores que afectan a la población en una situación determinada, nos permite evidenciar los indicadores que evaluaremos para conocer el grado de satisfacción de los nuevos colaboradores sobre el proceso de inducción y capacitación recibida.

Se aplica a nivel general del Banco a los funcionarios que ingresaron a la empresa máximo en los 2 meses anteriores.

Tipo de entrevista estructurada: conocer la posición y el nivel de satisfacción del colaborador sobre los procesos de capacitación e inducción, mediante una combinación de preguntas idénticas para todos los encuestados que genera información precisa con respecto a la información dada por los colaboradores para obtener resultados necesarios para el estudio

Variables a analizar

La participación de los empleados del banco en el proceso de inducción corporativa y el conocimiento del objetivo de la inducción.

Conocimiento claro de las funciones a desempeñar

Conocimiento de las responsabilidades de su cargo en el área contratada

El proceso de inducción de cada área y el SSST

Participación de los líderes en el proceso de inducción e incorporación de los colaboradores nuevos

Análisis

A través de este estudio se establece el nivel de compromiso de los colaboradores con la organización y se identifica la apropiación del conocimiento sobre los valores, la misión, la visión y políticas de la empresa y como su actividad como empleado contribuye al cumplimiento de las metas.

Por políticas del banco todos los empleados están obligados a recibir el proceso de inducción, sin embargo, el 14.3%. de la población encuestada percibe que no recibe la información corporativa y no conoce el objetivo de la misma.

Se evidencia que el 95.2% de los encuestados tienen claro cuáles son sus actividades para el desarrollo del cargo al cual fueron contratados, esto permite tener personal altamente calificado para darle el mejor servicio a los clientes.

Frente al interrogante aplicado en la encuesta sobre ¿cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?, las respuestas más representativas son: garantizar la comunicación óptima entre el banco y los clientes, ser innovadores desde el cargo que actualmente ejercen e incrementar las ventas, a este interrogante también se le suma las respuestas enfocadas al cliente: atender a las personas Premium con un servicio al cliente diferencial, crear de forma oportuna un acercamiento con los nuevos inversionistas y establecer las negociaciones oportunas.

Motivar el sentido de pertinencia en la organización y el área, inicia desde la inducción de funciones donde el colaborador logra ubicar su conocimiento para el desempeño adecuado de sus actividades, no contar con este acompañamiento genera desmotivación y sentimiento de desorientación dentro de la organización.

Se evidencia una falencia en el proceso de inducción de área; cuando el colaborador ingresa a desarrollar sus funciones no recibe el acompañamiento necesario por parte del líder para conocer cómo aplicar sus actividades a los procesos del banco, ya que esta actividad está en un 57.1 % a cargo de sus compañeros de área.

Para la organización es indispensable por auditoría que todo el personal cuente con la idoneidad del sistema de gestión y seguridad en el trabajo, esto permite tener adecuada prevención y manejo de los riesgos, el 28.6% de los encuestados confirman que no conocen el sistema de gestión y esto se considera un riesgo alto en la seguridad y salud ocupacional de los empleados.

Para que un colaborador tenga productividad es necesario identificar, acompañar y dar solución a sus dificultades al realizar sus actividades, se debe fortalecer la gestión del conocimiento con planes de capacitación que permitan el desarrollo de los empleados, el 52.4% de los encuestados percibe que no tienen capacitación organizacional.

Conclusiones

El presente trabajo da a conocer cuál es la situación del banco al momento de realizar la inducción y capacitación del personal nuevo que ingresa, saber de una manera clara y precisa si se están cumpliendo con los objetivos por la compañía y fortalecer el conocimiento de los colaboradores.

Las empresas no les dan importancia a las inducciones corporativas y de cargo, pues solo quieren que la persona inmediatamente se apropie de sus funciones, este fenómeno se presenta dentro del banco debido a los cambios organizacionales, por lo tanto, se evidenció dentro de la investigación que se presentan fallas en la inducción de los nuevos colaboradores, los líderes por la premura para que la persona inicie las labores ven la inducción como un proceso secundario, llevando a los compañeros de área a realizar el acompañamiento como un actividad adicional.

El objetivo de la investigación permite identificar las necesidades de cambio en el proceso de capacitación e inducción, donde se deben implementar estrategias orientadas a fortalecer el modelo de inducción, incluyendo el control de la actividad para garantizar que el personal reciba de forma idónea y dinámica el conocimiento general de la organización y la aplicación de sus funciones en pro de las actividades del banco.

El capital humano es parte importante de toda organización, empresa o institución por lo que la administración del personal es un proceso sensible, pero con mucha responsabilidad ya que debe generar una satisfacción tanto del personal como del empleador.

Varios autores han nombrado el proceso de inducción de distintas maneras una de ellas fue socialización ahora llamada inducción de personal.

Recomendaciones

Llevar el control de la participación de los empleados en las inducciones corporativas como de cada área confirmando al área de gestión humana mediante listas de asistencia en un tiempo determinado para garantizar que el 100% de la población que ingresa reciba la inducción.

Fortalecer el modelo de capacitación haciendo uso de herramientas tecnológicas para que sea dinámico y participativo logrando captar la atención de los colaboradores y que sea percibido de forma eficaz.

Para el fortalecimiento del proceso de capacitación la organización debe categorizarlo como muy importante para que el área encargada de realizar los procesos de planes de desarrollo enfoque la transferencia del conocimiento como prioridad en cada área de la organización a partir del acompañamiento y motivación

Realizar un paso a paso de capacitación con el fin de obtener un modelo eficiente que cumpla con los objetivos del banco frente al proceso de capacitación e inducción.

Implementar un indicador de control en la evaluación de desempeño de los líderes que los impulse al acompañamiento de sus colaboradores en el proceso de inducción.

Realizar un proceso de evaluación al finalizar el entrenamiento que permita filtrar el conocimiento adquirido para la realización de funciones y continuidad del contrato.

Referencias

- Banco Mundial. (s.f.). Normas: seleccion y contratacion de consultores por prestatarios del Banco Mundial. En B. Mundial, *Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento* (pág. 9).
- Cabezas, L. J., & Rodriguez , L. R. (s.f.). *Repositorio Institucional UNAD*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Castañeda, S. E., & Rodríguez, L. R. (2021). *www.ugc.edu.co*. Obtenido de https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4347/Impacto_capacitaciones_motivación_desempeñolaboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (1999). *Adminsitración de recursos humanos 5ª Edición*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>
- Dessler, G. (1996). <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179928>. En G. Dessler, *Administración de personal* (pág. 257). Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179928>
- Pantoja, G. (2019). *www.scielo.org.co. Revista EAN*, pág. 87.
- William , W. (s.f.). *Administración de personal y recursos humanos, 4ª Edición*. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf>.

Apéndices

Apéndice A

Formato de encuesta

Nombre: _____

Cargo: _____

1. Ud. recibió capacitación de inducción corporativa? SI___ NO___
2. ¿Conoce cuál es el objetivo de la inducción? SI___ NO___
3. ¿Conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo? SI___ NO___
4. ¿Cuál es el aporte de sus responsabilidades dentro de la organización?

5. ¿Conoce el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo? SI___ NO___
6. ¿Recibió la inducción a su cargo de acuerdo con las actividades a desarrollar en el área? SI___ NO___
7. De quien recibió la inducción cuando llego a su área de trabajo
 - A. Compañeros de área.
 - B. Líder de Área.
 - C. No recibió capacitación
8. Considera que la inducción recibida del área le permitió ubicarse y empezar a desempeñar las funciones a su cargo SI___ NO___
9. Cuáles son sus dificultades para el desarrollo de sus funciones
 - A. Fallas en la comunicación con el líder
 - B. Falta de capacitación organizacional
 - C. Presión o acoso laboral

Apéndice B

Propuesta de solución

Llevar el control de la participación de los empleados en las inducciones corporativas de cada área confirmando a gestión humana mediante listas de asistencia en un tiempo determinado, fortalecer el modelo de capacitación haciendo uso de herramientas tecnológicas que permita construir conocimiento de forma dinámica.

Pasos para capacitar.

- Realizar diagnóstico: detectar que necesidades requiere el banco.
- Definir objetivos: cuales son los motivos para realizar la inducción y capacitación, estos objetivos deben ser claros, precisos, y concretos.
- Elaborar programa de capacitación: con el presupuesto con el que cuenta la organización se desarrollan las técnicas a emplear, se debe seleccionar el personal al cual está dirigida, definir el contenido temático y uso de herramientas tecnológicas.
- Ejecución de la capacitación; difundir el programa a todo el personal y sensibilizar la importancia del programa.
- Evaluar los resultados: las evaluaciones realizadas, nos dan los resultados los cual indican realizar el fortalecimiento de los procesos.
- Conclusión: una adecuada capacitación mejorará el desempeño de los colaboradores en la organización.