

**Análisis de los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa Jackeline Cerpa
Fashion & Designer S.A.S en la ciudad de Sincelejo**

Yeison José Tovar Petano

Danyelis Carolina Maestre Parra

Ruth Cecilia Suarez Sevilla

Asesor

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por permitirnos llegar a este momento tan importante de nuestra formación profesional y darnos fuerzas para continuar con cada uno de nuestros objetivos y metas propuestas. A nuestras familias quienes nos impulsaron a ser mejor cada día y nos ayudaron a levantarnos en cada caída. Y finalmente a todos los que creyeron en nosotros, que con su actitud lograron que tuviéramos más impulsos.

Agradecimientos

En primera medida queremos agradecer a la Universidad Nacional Abierta y Distancia Unad, al equipo de tutores y demás personas involucradas, durante nuestra formación profesional. Gracias por el respeto a nuestras sugerencias y también ideas, por direccionarnos y por el rigor que se les ha dado. Gracias por la confianza que nos han depositado desde que iniciamos en el programa. Asimismo, quisiera agradecer a mis compañeros de Campus con quienes he compartido que los proyectos aplicados son siempre el resultado de ideas, investigaciones y esfuerzos previos que corresponden a otros. Pero el trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y apoyo vital de quienes nos aprecian, sin los cuales no tendríamos la fuerza y energía para impulsar nuestro crecimiento como personas y como profesionales. Gracias a nuestras familias, cónyuges, hijos, padres y hermanos por compartir con ellos una infancia feliz que atesoramos en la memoria como un estímulo para seguir escribiendo sobre la vida.

Resumen

La empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se dedica a la confección de prendas de vestir y accesorios de moda en Colombia. Sin embargo, se enfrenta a un problema importante relacionado con la capacitación y el entrenamiento de su personal, lo que ha resultado en quejas de los clientes por la falta de conocimiento, respuesta efectiva, servicio y atención del personal. La empresa reconoce la necesidad de mejorar su proceso de inducción y capacitación para poder brindar un mejor servicio al público. Para abordar este problema, la empresa ha implementado un programa de mejora continua en su proceso de incorporación y capacitación de nuevos empleados. Además, se busca mejorar el clima organizacional y ofrecer información clara y efectiva a los clientes. El objetivo general de esta propuesta de grado es desarrollar un plan de mejora en el proceso de capacitación y entrenamiento del personal de Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del cliente. Para llevar a cabo esta propuesta de grado, se utilizarán diversas herramientas de investigación, como la revisión de literatura, y la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de la empresa. También se llevará a cabo un análisis de los resultados para identificar las áreas de mejora y proponer soluciones prácticas. La propuesta de grado tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa, lo que puede tener un impacto positivo en su reputación, la fidelización de los clientes y la generación de ingresos. Asimismo, se espera que esta propuesta pueda servir como modelo para otras empresas del sector que enfrentan problemas similares en cuanto a la capacitación y entrenamiento del personal.

Palabras clave: Incorporación, Capacitación, Entrenamiento.

Abstract

The company Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS is dedicated to the manufacture of clothing and fashion accessories in Colombia. However, it faces an important problem related to the training and development of its personnel, which has resulted in complaints from customers about the lack of knowledge, effective response, service, and attention from the staff. The company recognizes the need to improve its induction and training process in order to provide better service to the public. To address this problem, the company has implemented a continuous improvement program in its process of incorporating and training new employees.. In addition, they seek to improve the organizational climate and offer clear and effective information to customers. The overall objective of this degree proposal is to develop an improvement plan in the training and development process of Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS personnel, in order to improve the quality of the service offered and customer satisfaction. To carry out this degree proposal, various research tools will be used, such as literature review, and the application of surveys and interviews to the company's personnel. An analysis of the results will also be conducted to identify areas for improvement and propose practical solutions. The degree proposal aims to improve the quality of service offered by the company, which can have a positive impact on its reputation, customer loyalty, and revenue generation. Likewise, it is hoped that this proposal can serve as a model for other companies in the sector facing similar problems regarding the training and development of personnel.

Keywords: Incorporation, Training, Development.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	11
Justificación	13
Objetivos	15
Marco teórico	18
Marco legal	20
Metodología de la investigación	22
Resultados	24
Conclusiones	40
Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas	44
Apéndices.....	44

Lista de Figuras

Figura 1 <i>¿Cuál es su genero?</i>	24
Figura 2 <i>¿Cuál es su rango de edad?</i>	25
Figura 3 <i>¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?</i>	26
Figura 4 <i>¿Recibió una orientación adecuada durante su proceso de inducción?</i>	27
Figura 5 <i>¿Se le proporcionó un programa de capacitación completo y claro?</i>	28
Figura 6 <i>¿Se le brindó un seguimiento cercano en sus primeros meses de trabajo?</i>	29
Figura 7 <i>¿Sintió que las expectativas de su trabajo estaban claras después de la inducción?....</i>	30
Figura 8 <i>¿Se sintió preparado/a para realizar su trabajo de manera eficiente después de la inducción?</i>	31
Figura 9 <i>¿Cree que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades?</i>	32
Figura 10 <i>¿Sintió que su capacidad para realizar su trabajo mejoró después de la inducción y capacitación?</i>	33
Figura 11 <i>¿Cree que su proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable?</i>	34
Figura 12 <i>¿Se siente satisfecho/a con el proceso de inducción y capacitación?</i>	35
Figura 13 <i>¿Siente que hay oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa?</i>	36
Figura 14 <i>¿Cree que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional?</i>	37
Figura 15 <i>¿Se siente comprometido/a con la empresa y su trabajo después del proceso de inducción y capacitación?</i>	38

Lista de Apéndices

Apéndice A *Diseño de cuestionario*.....46

Introducción

El proceso de inducción provee al candidato de herramientas que facilitan la adaptación y socialización con la cultura de la empresa, entendida ésta como el conjunto de creencias, valores, actitudes, sentimientos y formas de pensar compartidos por todos los miembros del grupo. También las normas que rigen la empresa a fin de proporcionar al nuevo empleado, relaciones de desempeño que contribuyan al éxito en la organización. El entrenamiento se torna esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. Sin embargo, una vez incorporados los trabajadores a la empresa, ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su cometido.

Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir, que se caracteriza por su calidad, innovación y diseño vanguardista. Fundada por Jackeline Cerpa, una diseñadora de moda reconocida en el mercado local e internacional, la empresa ha consolidado su presencia en el sector textil gracias a su compromiso con la excelencia y el profesionalismo en todas sus operaciones.

Con una trayectoria de más de 10 años en el mercado, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se ha ganado la confianza de una amplia cartera de clientes, que buscan en sus productos una combinación única de estilo y comodidad. Con una producción completamente nacional y una visión de sostenibilidad, la empresa se destaca por su compromiso con el medio ambiente y la sociedad, generando empleo y promoviendo el desarrollo local en su área de influencia.

Además, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se ha distinguido por su atención al cliente, ofreciendo un servicio personalizado y de alta calidad que se ajusta a las necesidades y preferencias de cada cliente. Con un equipo humano altamente capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se posiciona como una de las empresas más innovadoras y destacadas del sector textil en el país.

Con el siguiente proyecto de diplomado se espera encontrar el mejor proceso de inducción y entrenamiento que busque mejorar el clima organizacional de la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS.

Planteamiento del problema

En la actualidad en el taller de confección Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS, existen unas series de quejas por parte de los clientes por la falta de conocimiento, respuesta efectiva, servicio y atención del personal, además esto ha ocasionado que se generen algunos recargos tipo económicos considerando la organización interna, caos de algunos funcionarios, realizan labores de servicio sin seguridad de la información.

Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS indicó que el problema estaba en el proceso de incorporación y capacitación de los nuevos empleados, lo que hizo necesario reconocer alternativas de resolución para mejorar el servicio deficiente que se le está ofreciendo al público. Considerando lo anterior, es necesario crear una cultura de mejora continua a través de programas de mejora en los programas de capacitación de los empleados con el fin de optimizar el clima organizacional y de esta manera brindar a los usuarios información clara y efectiva.

Las empresas siempre están evolucionando con el capital humano como una prioridad y para ello, la incorporación y la formación es una parte importante del proceso de selección y es muy importante ya que orienta a las nuevas contrataciones a las funciones que desempeñarán en su puesto de trabajo, haciéndolos desempeñar mejor, reducir las dudas de los nuevos colaboradores, y facilitar el aprendizaje y la adaptación en la empresa.

Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS implementó un programa que tuvo que ser evaluado y rediseñado, considerando que la empresa siempre está creciendo y así mismo siempre reclutando nuevos empleados, deben tener su proceso de incorporación y capacitación que les permita conocer la empresa a estos nuevos empleados estructura, y tener claras sus funciones, para poder trabajar con el conocimiento y profesionalismo que caracterizan a un taller de confecciones a la hora de prestar sus servicios.

La gestión del talento humano “se ha convertido en un elemento estratégico de enorme importancia para las compañías ya que, a partir del adecuado diseño de sus metas, funciones, responsabilidades, alcances, procedimientos e indicadores, es que se logran alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la organización y cumplir con la esencia de atraer, desarrollar y fidelizar al talento humano más competente" (Parra, 2014)

La principal función del proceso de desarrollo interno y capacitación laboral de una organización es promover y mejorar las actitudes y habilidades de los empleados dentro de la empresa para mejorar el desempeño laboral. El principal beneficio es mejorar la eficiencia de la empresa. Para hacer realidad la misión de la empresa, metas consistentes con las de cada colaborador Alineación de metas laborales y personales, que tiene como objetivo adaptar de manera rápida y efectiva sus actitudes hacia los intereses personales y de la empresa, ya que garantiza aumentar su productividad y competitividad, ganar valor agregado, por lo tanto, adelantar programas de capacitación y desarrollo de la fuerza laboral y proporcionar incentivos y compensaciones, que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, se consideren adecuados y correctos.

Con base en lo anterior, se definió el siguiente planteamiento del problema:

Formulación del Problema

¿Cuáles son los elementos en el proceso de entrenamiento, inducción y capacitación que actualmente dificultan el desarrollo del clima organizacional óptimo en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer S.A.S en el primer Semestre de 2023 en la Ciudad de Sincelejo?

Justificación

La gestión del talento humano es un proceso clave en cualquier empresa que busque crecer y mantenerse competitiva en el mercado. El reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de los empleados son elementos fundamentales para garantizar el éxito de una organización.

La inducción y el entrenamiento son dos procesos importantes que ayudan a los nuevos empleados a adaptarse y socializar con la cultura de la empresa, entendida como el conjunto de creencias, valores, actitudes, sentimientos y formas de pensar compartidos por todos los miembros del grupo. También se les enseñan las normas que rigen la empresa para proporcionarles relaciones de desempeño que contribuyan al éxito de la organización. El entrenamiento es esencial cuando el trabajador tiene poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo nuevo. Sin embargo, una vez incorporados a la empresa, ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos las actitudes y conocimientos necesarios para que puedan cumplir con su trabajo de manera efectiva.

Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir que se destaca por su calidad, innovación y diseño vanguardista. Fundada por Jackeline Cerpa, una diseñadora de moda reconocida en el mercado local e internacional, la empresa ha consolidado su presencia en el sector textil gracias a su compromiso con la excelencia y el profesionalismo en todas sus operaciones.

Con una trayectoria de más de 10 años en el mercado, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS ha ganado la confianza de una amplia cartera de clientes que buscan en sus

productos una combinación única de estilo y comodidad. Con una producción completamente nacional y una visión de sostenibilidad, la empresa se destaca por su compromiso con el medio ambiente y la sociedad, generando empleo y promoviendo el desarrollo local en su área de influencia.

Además, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se ha distinguido por su atención al cliente, ofreciendo un servicio personalizado y de alta calidad que se ajusta a las necesidades y preferencias de cada cliente. Con un equipo humano altamente capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa, Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS se posiciona como una de las empresas más innovadoras y destacadas del sector textil en el país.

Con el siguiente proyecto de diplomado, se busca mejorar el clima organizacional de la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS mediante la implementación del mejor proceso de inducción y entrenamiento.

Objetivos

Objetivo General

Analizar cada uno de los elementos que comprenden los procesos de entrenamiento e inducción en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS, en el primer Semestre de 2023 en la Ciudad de Sincelejo.

Objetivos Específicos

Mejorar el proceso de inducción y capacitación, incluyendo una mayor claridad en las expectativas del trabajo, un programa de capacitación más completo y un seguimiento más cercano en los primeros meses de trabajo.

Aumentar la efectividad del personal de nuevo ingreso: es decir, su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente y producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable.

Mejorar la satisfacción y compromiso de nuevos empleados mediante un proceso de inducción y capacitación personalizado, un ambiente de trabajo acogedor y oportunidades de crecimiento profesional.

Antecedentes del problema

La inducción y el entrenamiento dentro de la empresa es la primera impresión de un nuevo empleado, para cautivarlo y lograr que elija quedarse y formar parte del equipo. La inducción y entrenamiento es un proceso estratégico el cual tiene como objetivo lograr que ese nuevo trabajador se comprometa con la organización en todo sentido. Según Gómez, Bakin y Cardy (2003) la inducción “pretende proporcionar al empleado la información necesaria para el buen desarrollo de su trabajo”. (p.69).

En la literatura se ha encontrado que la falta de capacitación y formación de los empleados puede afectar negativamente la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del mismo (Akgün et al., 2013; Robbins y Judge, 2019). Según Akgün et al. (2013), la falta de formación y capacitación puede llevar a una falta de motivación y compromiso entre los empleados, lo que se traduce en una baja calidad del servicio. Por su parte, Robbins y Judge (2019) señalan que la mala gestión del talento humano puede afectar negativamente la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del mismo.

La falta de capacitación y formación del personal puede generar una baja calidad en el servicio al cliente y una insatisfacción en los mismos (Akgün et al., 2013). Según estos autores, la capacitación es fundamental para que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño y una mayor satisfacción de los clientes.

Por otro lado, una mala gestión del talento humano puede afectar negativamente la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del mismo (Robbins y Judge, 2019). Estos autores señalan que la falta de un proceso de incorporación y capacitación efectivo para los nuevos

empleados puede generar desorientación y desconocimiento de la estructura organizacional y las funciones de cada empleado, lo que a su vez puede llevar a una baja calidad del servicio al cliente.

El proceso de inducción y entrenamiento en las empresas es fundamental para garantizar la adaptación y socialización de los nuevos empleados a la cultura organizacional y mejorar su desempeño. Según Pensamiento & Gestión, la inducción y entrenamiento son esenciales para desarrollar en los empleados actitudes y conocimientos indispensables para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva (2005). En el caso específico de Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS, una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir reconocida por su calidad, innovación y diseño vanguardista, la implementación de un proceso de inducción y entrenamiento adecuado es clave para garantizar el éxito y la satisfacción del cliente.

En la actualidad, la empresa ha recibido quejas por parte de los clientes debido a la falta de conocimiento, respuesta efectiva, servicio y atención del personal, lo que ha generado recargos económicos y caos interno en la organización. Por ello, es necesario crear una cultura de mejora continua a través de programas de mejora en los programas de capacitación de los empleados para optimizar el clima organizacional y brindar información clara y efectiva al público (Planteamiento del problema).

La implementación de un proceso de inducción y entrenamiento adecuado permitirá a Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS consolidar su presencia en el sector textil y mantener su compromiso con la excelencia y el profesionalismo en todas sus operaciones. Además, la empresa podrá seguir ofreciendo un servicio personalizado y de alta calidad, generando empleo y promoviendo el desarrollo local en su área de influencia.

Marco teórico

Este proyecto de diplomado tiene como objetivo analizar y mejorar los procesos de entrenamiento e inducción en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS, en la ciudad de Sincelejo en el primer semestre de 2023. La empresa se dedica a la confección de prendas de vestir y se destaca por su calidad, innovación, diseño vanguardista y compromiso con la sostenibilidad.

El planteamiento del problema surge a raíz de quejas de los clientes por la falta de conocimiento, respuesta efectiva, servicio y atención del personal, lo que ha generado recargos económicos y caos interno. La empresa reconoce que el problema está en el proceso de incorporación y capacitación de los nuevos empleados, por lo que busca implementar programas de mejora continua en los programas de capacitación para optimizar el clima organizacional y brindar un servicio de calidad a los usuarios. La inducción y capacitación son procesos fundamentales para el correcto desempeño de los empleados en una organización. La empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS ha identificado problemas en estos procesos, lo que ha generado quejas de los clientes y afectado su imagen empresarial. Por lo tanto, es necesario analizar y mejorar estos procesos para garantizar un servicio de calidad y mejorar el clima organizacional.

Proceso de inducción y capacitación: La inducción es el proceso mediante el cual se introduce al empleado en la organización y se le proporciona la información necesaria para comprender la cultura organizacional, sus políticas y objetivos. Por otro lado, la capacitación es un proceso de enseñanza y aprendizaje que tiene como objetivo mejorar las habilidades, destrezas y conocimientos del empleado para desempeñar su trabajo de manera eficiente (López & Torres, 2019).

Importancia de la inducción y capacitación: La inducción y capacitación son importantes porque permiten que los empleados se adapten rápidamente al ambiente laboral, conozcan sus funciones y tengan una visión clara de los objetivos de la organización. Asimismo, la capacitación mejora la calidad del trabajo, aumenta la satisfacción laboral, reduce los errores y contribuye al desarrollo personal y profesional del empleado (Pérez & Mota, 2021).

Problemas de una mala inducción y capacitación: Una mala inducción y capacitación puede generar problemas en la organización, como la pérdida de tiempo y dinero en la formación de empleados que no cumplen con los requisitos necesarios, falta de compromiso, insatisfacción laboral, rotación de personal y afectación a la imagen empresarial (González & Vélez, 2018).

Mejora continua: La mejora continua es un proceso sistemático y constante que tiene como objetivo mejorar los procesos y servicios de la organización. Para implementar este proceso, es necesario establecer objetivos claros, identificar los problemas y establecer planes de acción para solucionarlos. La mejora continua contribuye al crecimiento y éxito de la organización (Gutiérrez, 2021).

Marco legal

El marco legal aplicable al proyecto de mejora del proceso de entrenamiento e inducción en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS está compuesto por una serie de leyes y normativas que garantizan el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores y establecen las obligaciones de los empleadores en Colombia.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia establece los derechos fundamentales de los trabajadores, incluyendo la libertad sindical, el derecho a la negociación colectiva, la protección contra el despido arbitrario, la remuneración justa, la seguridad social y un ambiente laboral saludable.

En cuanto a la normativa laboral específica, el Código Sustantivo del Trabajo establece las condiciones mínimas de trabajo y las relaciones laborales en Colombia. La Ley 50 de 1990 regula las relaciones entre empleadores y trabajadores y establece las obligaciones de ambas partes, incluyendo la obligación de proporcionar una adecuada capacitación y formación a los trabajadores.

Además, la Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en el lugar de trabajo, lo que debe ser considerado en el diseño del proceso de inducción y entrenamiento para garantizar un ambiente laboral saludable y libre de cualquier tipo de violencia laboral.

También es importante considerar las normativas específicas en materia de seguridad y salud en el trabajo, como el Decreto 1072 de 2015, que establece las disposiciones reglamentarias para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en las empresas. El SG-SST busca prevenir accidentes y enfermedades laborales y proteger la salud de los trabajadores.

Finalmente, se deben considerar las normativas específicas en materia de formación y capacitación, como la Ley 789 de 2002, que establece el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo y la Ley 115 de 1994, que regula la educación en Colombia y establece la formación para el trabajo como un objetivo prioritario de la educación.

En el marco de este proyecto, la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS está obligada a cumplir con las disposiciones legales en materia de relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, capacitación y formación de sus trabajadores. Para ello, debe implementar un proceso de inducción y entrenamiento que cumpla con los requisitos establecidos por la ley y garantice un ambiente laboral saludable y seguro para sus empleados. De igual forma, debe cumplir con la normativa en materia de acoso laboral y respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, garantizando un trato justo y equitativo.

Metodología de la investigación

El enfoque cuantitativo proporcionará un análisis objetivo y estadístico de los procesos de inducción y capacitación en Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS.

El objetivo de esta investigación es analizar la efectividad de los procesos de inducción y entrenamiento en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS. Se busca determinar si los empleados que han pasado por estos procesos tienen un mejor desempeño laboral y mayor satisfacción y compromiso con la empresa.

Diseño de la investigación

La investigación será no experimental, de corte transversal y descriptiva. Se trabajará con una población conformada por el personal de la empresa que ha pasado por los procesos de inducción y entrenamiento, y se seleccionará una muestra conformada por hombres y mujeres estratificada en base a variables como años de experiencia, área de trabajo y nivel de educación. En total 16 participantes.

Recolección de datos

Se utilizarán cuestionarios estructurados con preguntas cerradas para facilitar el análisis estadístico. Se diseñará un cuestionario con cuatro secciones:

Sección 1: Información del participante (género, rango de edad, nivel de educación alcanzado)

Sección 2: Proceso de inducción y entrenamiento (orientación adecuada, programa de entrenamiento claro y completo, monitoreo cercano en los primeros meses, expectativas laborales claras después de la inducción, preparación para desempeñarse eficientemente, inducción y entrenamiento personalizado)

Sección 3: Efectividad de los nuevos empleados (capacidad mejorada para desempeñar el trabajo y producir resultados de alta calidad en un período razonable)

Sección 4: Satisfacción y compromiso de los nuevos empleados (satisfacción con el proceso de inducción y entrenamiento, oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa, ambiente laboral de apoyo y propicio, compromiso con la empresa y el trabajo después de la inducción y entrenamiento)

Se implementarán prácticas éticas para respetar los derechos y la privacidad de los participantes, mantener la confidencialidad de la información recolectada y obtener el consentimiento informado antes de la recolección de datos.

Resultados

La encuesta se llevó a cabo en la empresa Jackeline Cerpa Fashion & Designer SAS en la ciudad de Sincelejo y se recibieron un total de 16 respuestas. A continuación se presentan los principales resultados de la encuesta:

Figura 1

¿Cuál es su género?

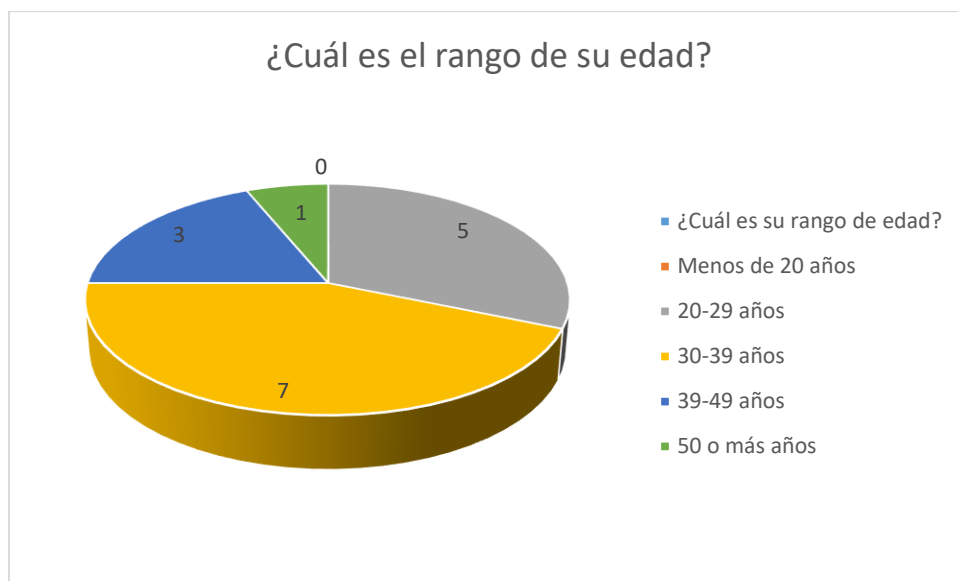


Fuente. Autoría propia

La figura 1, muestra que de los 16 participantes que respondieron a la pregunta "¿Cuál es su género?", el 56,3% (9 participantes) se identificaron como femenino, el 43,8% (7 participantes) se identificaron como masculino.

Figura 2

¿Cuál es su rango de edad?

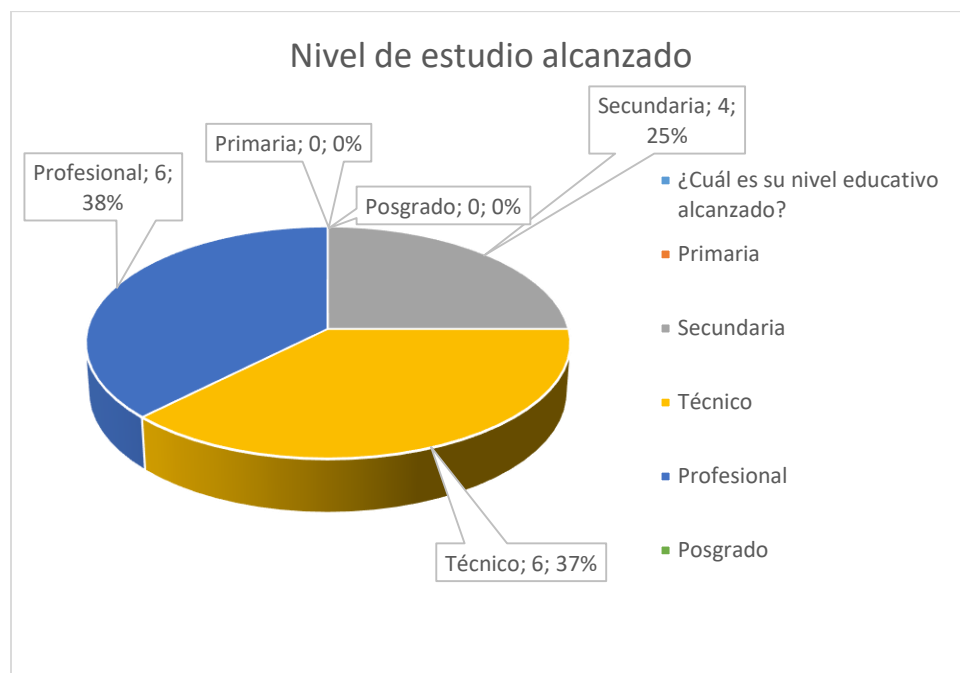


Fuente. Autoría propia

La figura 2 muestra que de los 16 participantes que respondieron a la pregunta "¿Cuál es su rango de edad?", el 31,3% (5 participantes) tienen entre 20 y 29 años, el 43,8% (7 participantes) tienen entre 30 y 39 años, el 18,8% (3 participantes) tienen entre 40 y 49 años, y el 6,3% (1 participante) tiene 50 años o más.

Figura 3

¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?



Fuente. Autoría propia

De los 16 participantes que respondieron a la pregunta "¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?", el 25% (4 participantes) tienen educación secundaria, el 37,5% (6 participantes) son técnicos y el 37,5% (6 participantes) son profesionales.

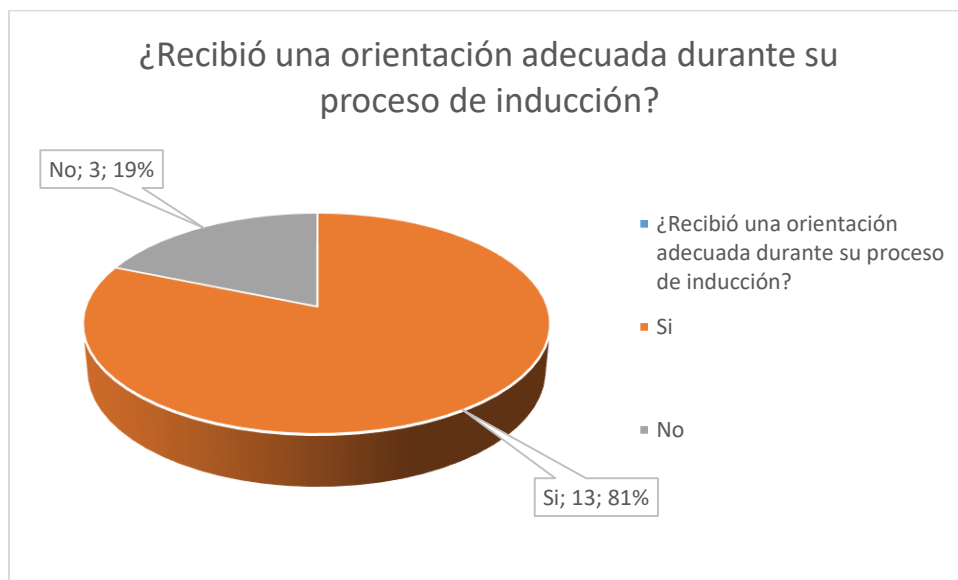
El resultado más común fue el nivel educativo de técnico o profesional, el cual fue seleccionado por el 37,5% de los participantes. Esto sugiere que la mayoría de los participantes tienen al menos un nivel de educación post-secundaria. Si bien la encuesta no distingue entre los títulos universitarios y los de educación superior no universitaria, es probable que la mayoría de los participantes hayan recibido algún tipo de formación avanzada más allá de la educación secundaria.

Otro hallazgo interesante es que solo el 25% de los participantes informó tener solo educación secundaria. Esto puede indicar que la educación secundaria es cada vez más común en

la población general, o que los participantes con educación secundaria no estuvieron interesados en completar la encuesta.

Figura 4

¿Recibió una orientación adecuada durante su proceso de inducción?



Fuente. Autoría propia

De los 16 participantes que respondieron a la pregunta, 13 (equivalente al 81%) indicaron que sí recibieron una orientación adecuada durante su proceso de inducción, mientras que 3 (equivalente al 19%) respondieron que no.

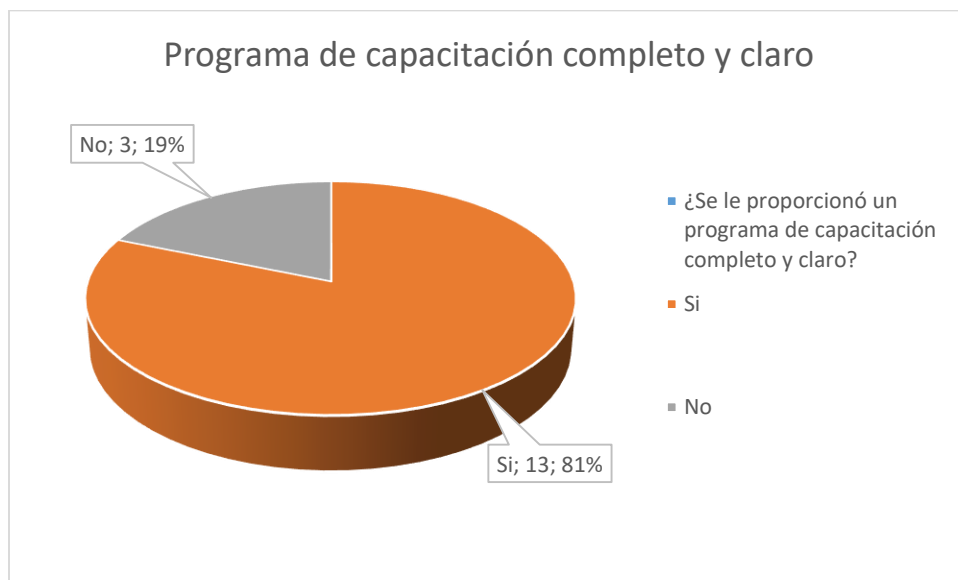
El 81% de los participantes indicó que sí recibió una orientación adecuada durante su proceso de inducción, lo cual sugiere que la mayoría de los participantes tuvieron una buena experiencia durante su proceso de incorporación a la organización. Esto puede ser un indicador positivo de la calidad de los programas de inducción de la organización.

Sin embargo, el hecho de que el 19% de los participantes respondió que no recibió una orientación adecuada durante su proceso de inducción es una preocupación que debe ser abordada. Es importante que la organización identifique las razones por las que algunos

participantes no recibieron una orientación adecuada y tome medidas para abordar cualquier problema.

Figura 5

¿Se le proporcionó un programa de capacitación completo y claro?



Fuente. Autoría propia

El análisis de los resultados de esta pregunta indica que la mayoría de los participantes, el 81%, sintieron que se les proporcionó un programa de capacitación completo y claro. Mientras que el 19% restante indicó que no recibió un programa de capacitación adecuado.

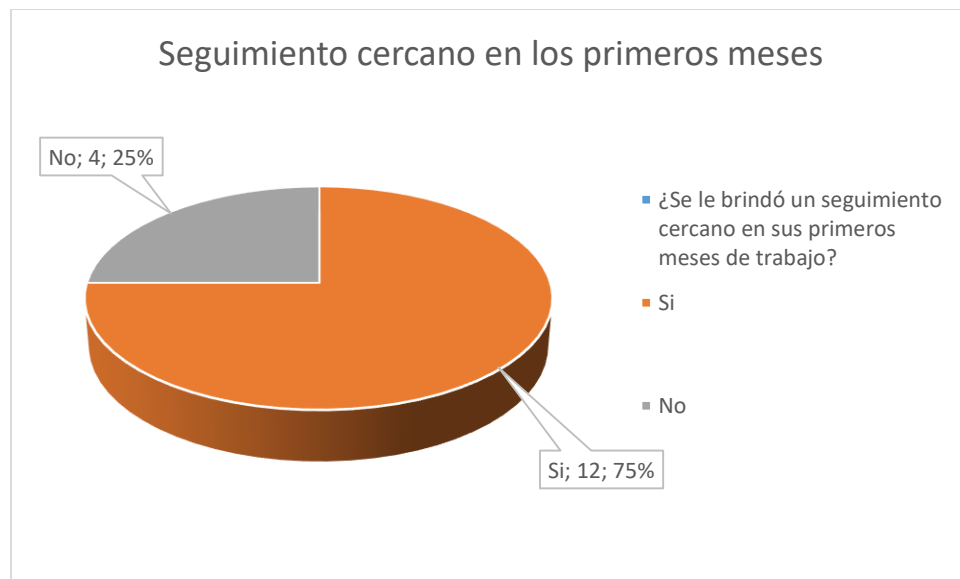
También es importante considerar si existen diferencias significativas en la respuesta a esta pregunta entre diferentes grupos de empleados, como empleados nuevos versus antiguos o empleados en diferentes departamentos. Si se identifican diferencias significativas, esto puede indicar la necesidad de ajustar la capacitación para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo.

En general, los resultados de esta pregunta pueden proporcionar información valiosa para ayudar a mejorar el proceso de capacitación y la satisfacción de los empleados. Al garantizar que

los empleados reciban una capacitación adecuada y clara, la empresa puede ayudar a garantizar que los empleados puedan realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente, lo que puede mejorar la productividad y la rentabilidad a largo plazo.

Figura 6

¿Se le brindó un seguimiento cercano en sus primeros meses de trabajo?



Fuente. Autoría propia

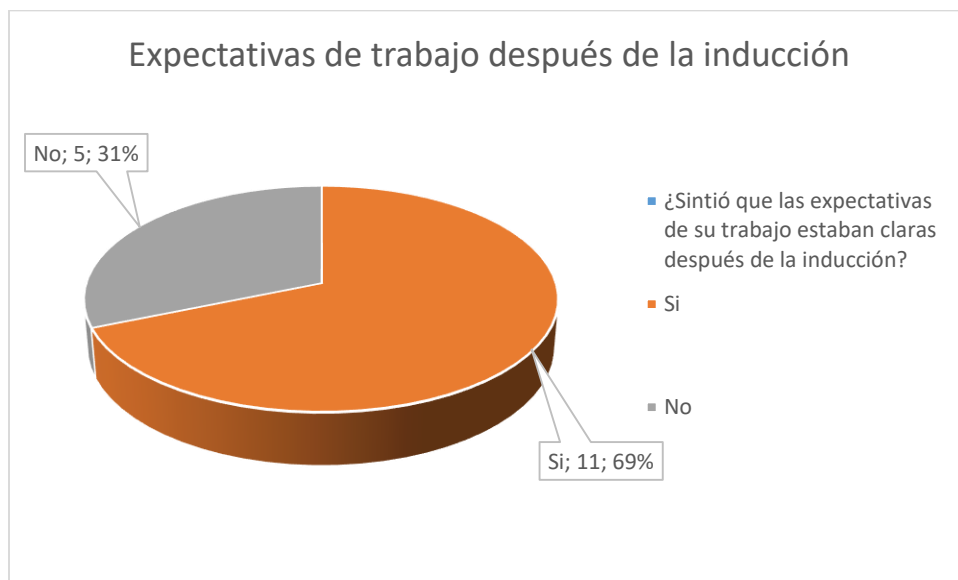
El resultado de esta pregunta indica que el 75% de los empleados que participaron en la encuesta sintieron que se les brindó un seguimiento cercano en sus primeros meses de trabajo, lo que sugiere que la empresa se preocupa por el bienestar y la integración de los nuevos empleados. Sin embargo, el 25% de los participantes respondió que no recibieron un seguimiento cercano, lo que podría ser un área de mejora para la empresa.

Es importante que los nuevos empleados reciban un seguimiento cercano y regular durante sus primeros meses de trabajo para ayudarles a sentirse cómodos y capaces de desempeñar sus tareas de manera efectiva. Si los nuevos empleados no reciben suficiente apoyo,

es posible que se sientan abrumados o desmotivados, lo que podría afectar su desempeño y la calidad de su trabajo.

Figura 7

¿Sintió que las expectativas de su trabajo estaban claras después de la inducción?



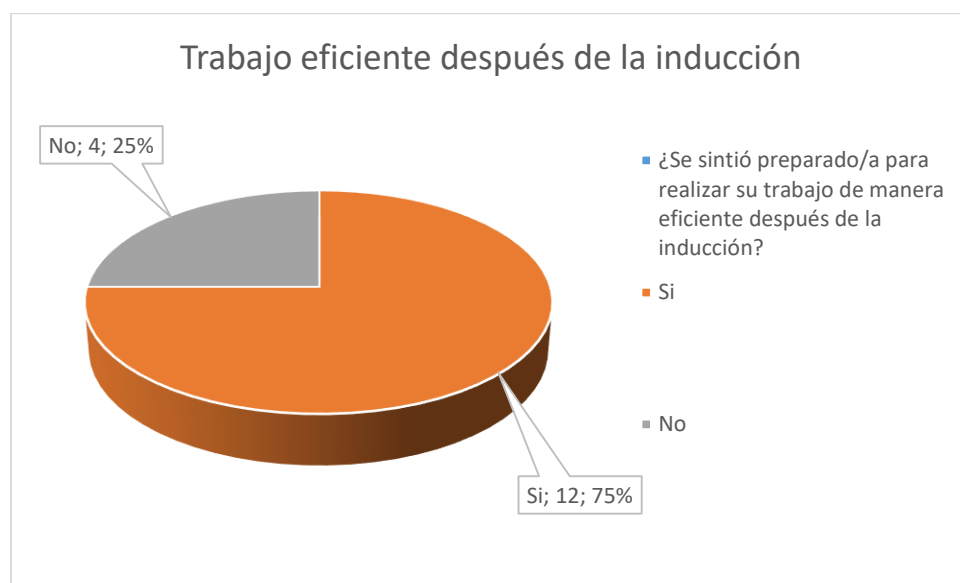
Fuente. Autoría propia

En este caso, podemos analizar los resultados para comprender cómo los encuestados percibieron la claridad de las expectativas de su trabajo después de la inducción. El 69% de los encuestados afirmó que sí sintió que las expectativas de su trabajo estaban claras después de la inducción, lo que es un porcentaje significativo. Sin embargo, el 31% restante respondió que no sintió que las expectativas estuvieran claras después de la inducción, lo que indica que hay áreas de mejora en este proceso.

Es importante destacar que la claridad de las expectativas laborales puede influir en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados. Por lo tanto, es esencial que los empleadores se aseguren de que sus empleados comprendan completamente las expectativas de su trabajo después de la inducción para maximizar la satisfacción y el rendimiento laboral.

Figura 8

¿Se sintió preparado/a para realizar su trabajo de manera eficiente después de la inducción?



Fuente. Autoría propia

En la figura 8, se observa que el 75% de los participantes indicó que sí se sintió preparado/a, mientras que el 25% restante indicó que no. Esto sugiere que la mayoría de los empleados se sienten bien preparados para realizar sus tareas después de la inducción.

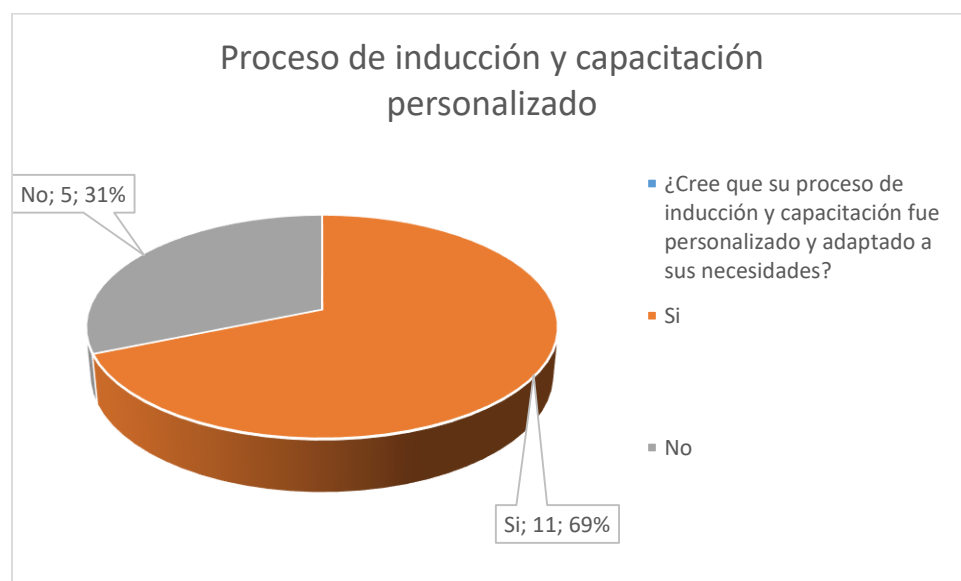
Es importante destacar que la inducción es una parte crucial del proceso de incorporación de un nuevo empleado, ya que proporciona información importante sobre la empresa, sus políticas y procedimientos, así como sobre las responsabilidades y expectativas del trabajo. Por lo tanto, el hecho de que la mayoría de los empleados se sintieron preparados para realizar sus tareas después de la inducción es un indicio de que la empresa está proporcionando una buena formación inicial para sus nuevos empleados.

Sin embargo, el hecho de que el 25% de los participantes no se sintieron preparados para realizar sus tareas de manera eficiente después de la inducción indica que todavía hay margen de mejora en el proceso de inducción. Puede ser útil analizar las respuestas de estos empleados para

identificar las áreas en las que la inducción podría mejorarse para garantizar que todos los empleados se sientan preparados para realizar sus tareas de manera efectiva después de la inducción.

Figura 9

¿Cree que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades?



Fuente. Autoría propia

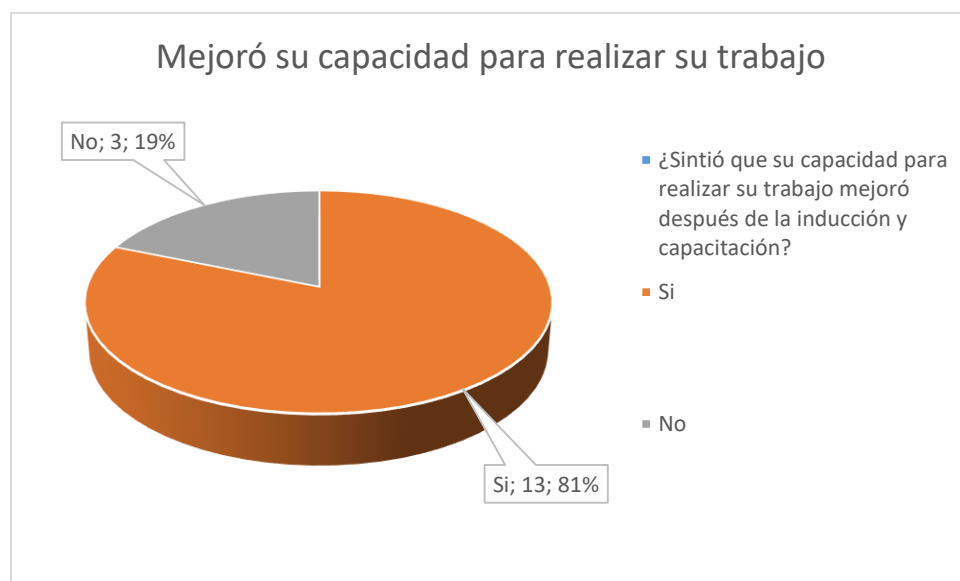
En esta pregunta, la mayoría de los participantes, el 69%, respondieron que sí creían que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades, mientras que el 31% respondió que no.

Es alentador que la mayoría de los participantes hayan percibido que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades. Esto sugiere que la empresa o institución encuestada ha tomado medidas para asegurarse de que los nuevos empleados reciban un proceso de inducción adecuado que satisfaga sus necesidades individuales.

Sin embargo, el 31% de los participantes que respondieron que no sintieron que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades es una señal de que aún hay margen de mejora. La empresa o institución encuestada podría considerar revisar su proceso de inducción y capacitación para identificar áreas de mejora y asegurarse de que se estén satisfaciendo las necesidades de todos los empleados nuevos.

Figura 10

¿Sintió que su capacidad para realizar su trabajo mejoró después de la inducción y capacitación?



Fuente. Autoría propia

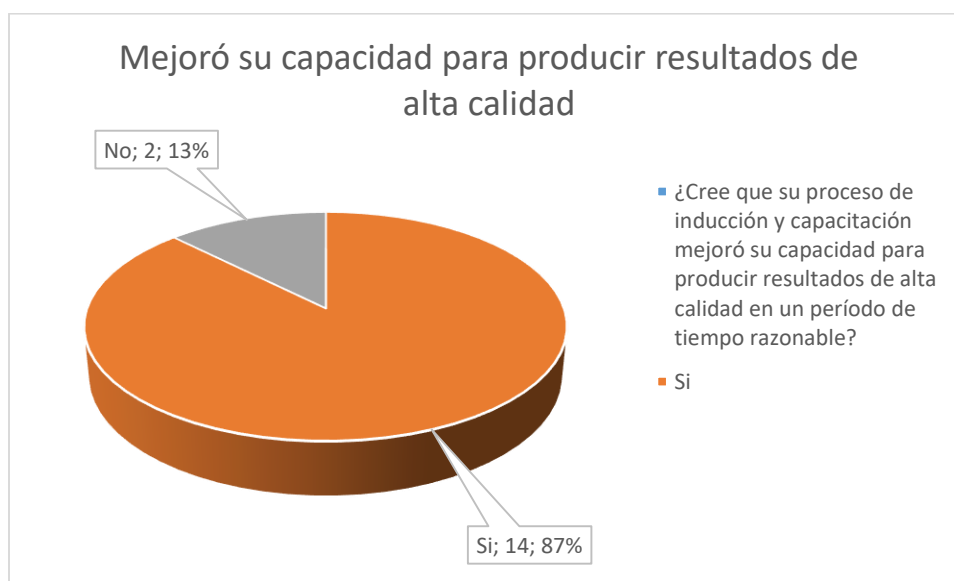
De los 16 participantes encuestados, el 81% (13 participantes) indicó que sí sintió que su capacidad para realizar su trabajo mejoró después de la inducción y capacitación, mientras que el 19% (3 participantes) indicó que no sintió una mejora en su capacidad.

Esto sugiere que la mayoría de los participantes se sienten confiados en su capacidad para realizar su trabajo después de la inducción y capacitación. Es posible que el programa de capacitación haya proporcionado a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios

para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Sin embargo, es importante investigar más para comprender por qué algunos participantes no sintieron una mejora en su capacidad. Puede ser necesario proporcionar una capacitación adicional y personalizada para estos empleados.

Figura 11

¿Cree que su proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable?



Fuente. Autoría propia

Según la figura 11, los resultados de la encuesta, el 87% de los participantes (14 de 16) respondieron que sí, creen que su proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable. Mientras que el 13% (2 de 16) respondieron que no.

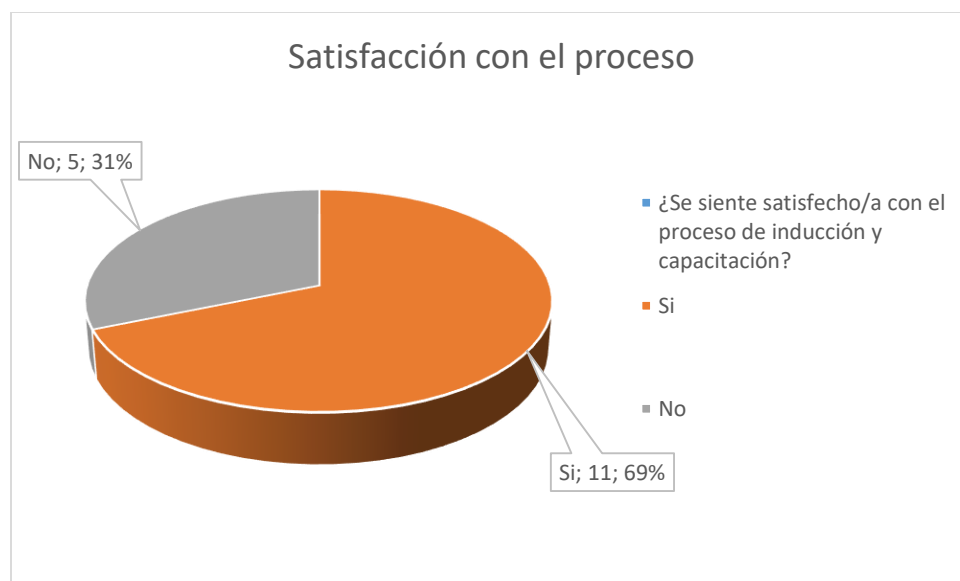
Este resultado sugiere que la mayoría de los participantes sintieron que su proceso de inducción y capacitación les proporcionó las habilidades y conocimientos necesarios para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable. Este es un resultado alentador, ya que indica que la capacitación y la inducción brindadas fueron efectivas para

ayudar a los empleados a desarrollar las habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.

Sin embargo, también es importante tener en cuenta que aún hay un pequeño porcentaje de empleados que no sintieron que su proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable. Es importante que la organización preste atención a los comentarios y preocupaciones de estos empleados para identificar áreas de mejora en el proceso de capacitación y asegurarse de que se brinde la ayuda y el apoyo necesarios para que puedan realizar su trabajo de manera efectiva.

Figura 12

¿Se siente satisfecho/a con el proceso de inducción y capacitación?



Fuente. Autoría propia

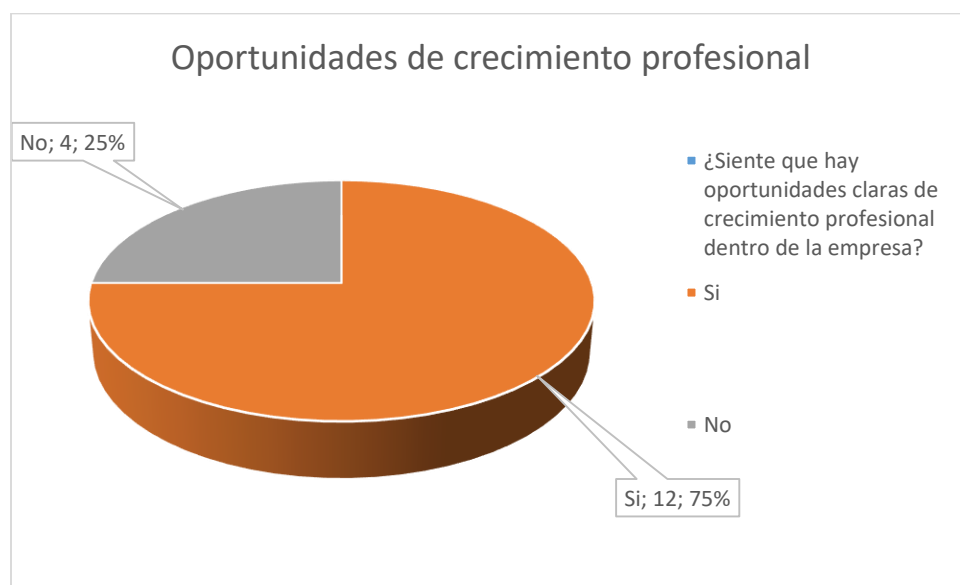
Según los resultados de la figura 12, en la encuesta 11 participantes, lo que equivale al 69%, respondieron que sí están satisfechos con el proceso de inducción y capacitación, mientras que 5 participantes, lo que equivale al 31%, respondieron que no están satisfechos.

Es importante destacar que aunque la mayoría de los participantes se sienten satisfechos, todavía hay un porcentaje significativo de personas que no lo están, por lo que es importante identificar las razones de su insatisfacción y tomar medidas para abordar sus preocupaciones.

En términos generales, una alta tasa de satisfacción indica que el proceso de inducción y capacitación ha cumplido con las expectativas de la mayoría de los participantes. Sin embargo, es necesario profundizar en las respuestas para determinar qué aspectos específicos del proceso fueron efectivos y cuáles necesitan mejoras.

Figura 13

¿Siente que hay oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa?



Fuente. Autoría propia

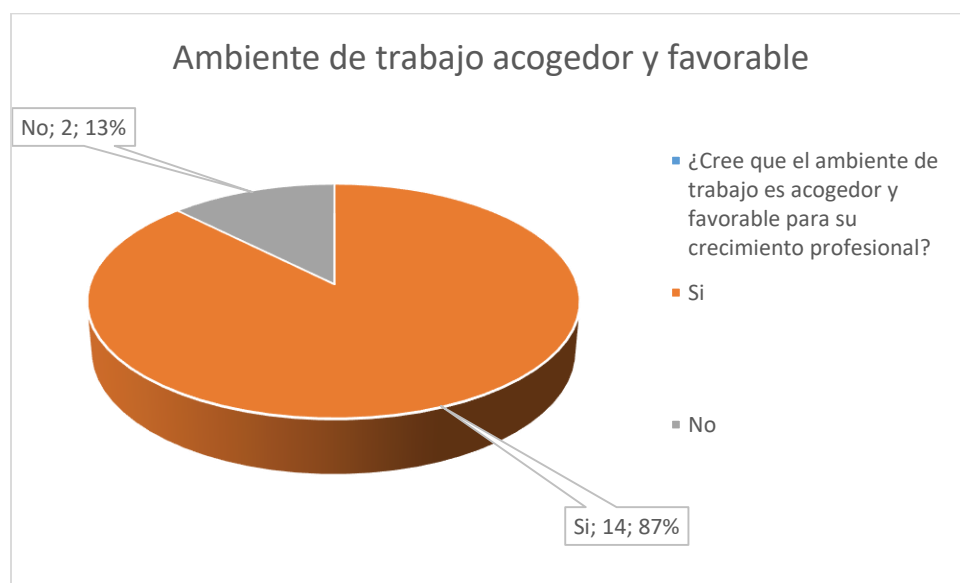
En la figura 13, el 75% de los participantes (12 personas) respondieron que sí, lo que indica que perciben que existen oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa. Y el 25% de los participantes (4 personas) respondieron que no, lo que sugiere que no ven posibilidades de progresar profesionalmente en la empresa.

En general, estos resultados indican que la mayoría de los participantes se sienten optimistas acerca de las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa. No obstante, las respuestas de los que dijeron "no" sugieren que puede haber una brecha en la comunicación o en la percepción de las oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

Es importante que la empresa revise su política de desarrollo profesional y ofrezca más información sobre las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa para fomentar la motivación y la satisfacción de los empleados y prevenir una posible rotación de personal.

Figura 14

¿Cree que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional?



Fuente. Autoría propia

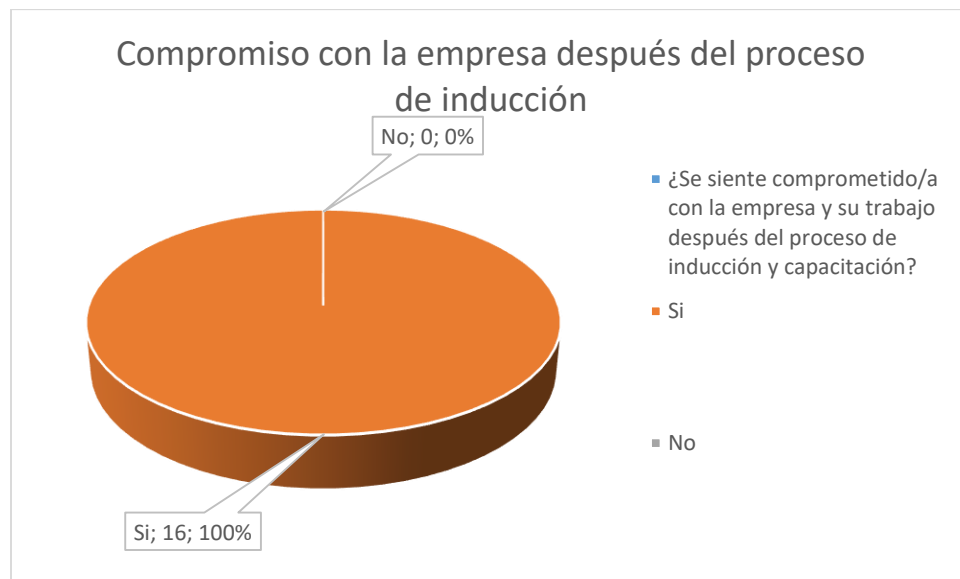
Con base en los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los participantes (el 87%) creen que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional. Además, solo el 13% de los participantes respondieron negativamente a esta pregunta.

Esta alta tasa de satisfacción puede ser una señal positiva para la empresa, ya que un ambiente laboral agradable y favorable para el crecimiento profesional puede mejorar la retención de empleados y aumentar su productividad. Es importante que la empresa siga trabajando en mantener este ambiente y mejorarlo en la medida de lo posible para asegurar que los empleados se sientan cómodos y motivados en su lugar de trabajo.

Por otro lado, la minoría que no siente que el ambiente de trabajo sea acogedor y favorable para su crecimiento profesional debería ser tomada en cuenta por la empresa, para identificar posibles mejoras o problemas que se estén presentando en la cultura laboral y trabajar en soluciones para asegurar un ambiente laboral positivo para todos.

Figura 15

¿Se siente comprometido/a con la empresa y su trabajo después del proceso de inducción y capacitación?



Fuente. Autoría propia

En la figura 15, se puede observar que el 100% de los participantes respondieron "sí", esto indica un alto nivel de compromiso y satisfacción con la empresa y su trabajo. Es un

resultado muy positivo, ya que indica que los participantes valoran la empresa y se sienten comprometidos con su trabajo después del proceso de inducción y capacitación.

Este alto nivel de compromiso puede ser beneficioso tanto para la empresa como para los empleados, ya que el compromiso de los empleados se ha relacionado con un mejor desempeño en el trabajo, una mayor productividad y una menor rotación de personal. También puede ser indicativo de que el proceso de inducción y capacitación de la empresa es efectivo en la construcción de relaciones y fomento de la satisfacción laboral.

Conclusiones

La Gerencia del Talento Humano debe disponer de una teoría coherente y amplia sobre las organizaciones empresariales para lograr enfocar adecuadamente los temas básicos de su campo a las exigencias de la gerencia que se derivan de un tránsito de las organizaciones diseñadas por funciones al de las diseñadas por procesos y manejadas con métodos de pensamiento complejo: La estrategia, la planeación estratégica, las estrategias emergentes, las visiones compartidas, la innovación como estrategia permanente de la empresa, la descentralización del poder, la tercerización, el capital humano, intelectual y del conocimiento, la información y las alianzas estratégicas. Gracias a estos conocimientos podemos aprender a gestionar actividades como diseño de puestos, reclutamiento, relaciones entre empleados, gestión del rendimiento, formación y desarrollo, y gestión del talento.

La capacitación y la formación del personal son elementos clave para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral. Es importante que la empresa continúe trabajando en programas de capacitación y desarrollo de la fuerza laboral para asegurar que los empleados tengan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y brindar un mejor servicio a los clientes.

La mayoría de los empleados encuestados sienten que hay oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa y que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional. Esto indica que la empresa está en el camino correcto, pero aún hay aspectos que se pueden mejorar.

Es positivo que todos los empleados encuestados se sientan comprometidos con la empresa y su trabajo después del proceso de inducción y capacitación, ya que esto indica que la

empresa está logrando incorporar adecuadamente a los nuevos empleados y que estos se sienten motivados y comprometidos con la empresa.

La falta de conocimiento, respuesta efectiva, servicio y atención del personal es un problema que está afectando la satisfacción de los clientes y generando recargos económicos. Por lo tanto, es necesario que la empresa trabaje en mejorar la capacitación y el desempeño de los empleados para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

La gestión del talento humano es un elemento estratégico importante para la empresa y es fundamental que se diseñen metas, funciones, responsabilidades, alcances, procedimientos e indicadores que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la organización y fidelizar al talento humano más competente.

En conclusión, para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral, la empresa debe seguir trabajando en programas de capacitación y desarrollo de la fuerza laboral, y prestar especial atención a la calidad del servicio que se ofrece a los clientes para mejorar su satisfacción y evitar recargos económicos. Además, es importante seguir promoviendo una cultura de mejora continua en la empresa y fidelizar al talento humano más competente.

Recomendaciones

Mejorar la claridad de las expectativas de trabajo después de la inducción: Aunque la mayoría de los participantes sintieron que las expectativas de trabajo estaban claras después de la inducción, todavía hubo un porcentaje significativo que respondió negativamente. Se deben identificar las áreas donde la claridad de las expectativas puede haber sido insuficiente y hacer los ajustes necesarios para mejorar la comprensión de los nuevos empleados.

Personalizar y adaptar mejor el proceso de inducción y capacitación: Aunque la mayoría de los participantes sintieron que el proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades, hubo un porcentaje significativo que no estuvo de acuerdo. La empresa debe considerar la implementación de un proceso de inducción y capacitación más personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada empleado.

Continuar mejorando la calidad del proceso de inducción y capacitación: La mayoría de los participantes sintieron que el proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable, pero todavía hubo un porcentaje que no estuvo de acuerdo. La empresa debe considerar la implementación de mejoras continuas en su proceso de inducción y capacitación para mantener a sus empleados actualizados en las habilidades y técnicas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva.

Fomentar el crecimiento profesional y crear un ambiente de trabajo acogedor: La mayoría de los participantes sintieron que hay oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa y que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional. Sin embargo, siempre hay espacio para mejorar y la empresa debe seguir fomentando el crecimiento profesional y crear un ambiente de trabajo acogedor para atraer y retener a los mejores talentos.

Mantener altos niveles de compromiso de los empleados: La encuesta mostró que todos los participantes se sintieron comprometidos con la empresa y su trabajo después del proceso de inducción y capacitación. La empresa debe continuar manteniendo altos niveles de compromiso de los empleados a través de programas de reconocimiento y recompensas, comunicación abierta y honesta y oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Además, se sugiere la implementación de una guía de bienvenida para los nuevos empleados que incluya información sobre la empresa, su cultura, valores, políticas y procedimientos. Esto ayudará a los nuevos empleados a integrarse rápidamente en la organización y a comprender su papel en ella. Con estas medidas, se espera mejorar la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del mismo, reducir los costos generados por errores y aumentar la eficiencia y la productividad de los empleados.

Referencias Bibliográficas

- Akgün, A. E., Keskin, H., & Ayar, H. (2013). The role of employee training on the relationship between talent management and service quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 279-287. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/284570563_The_Influence_of_Storytelling_Approach_in_Travel_Writings_on_Readers'_Empathy_and_Travel_Intentions
- Álzate, P. A. (2018). Los procesos de inducción sí son importantes en las empresas. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/los-procesos-de-induccion-si-son-importantes-en-las-empresas-523212>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista En-contexto*, 2, 129–146. <https://doi.org/10.53995/23463279.139>
- Gómez, C., Bakin, E., & Cardy, J. (2003). *Comportamiento organizacional: fundamentos y aplicaciones*. Prentice Hall. Recuperado de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>
- González, J. & Vélez, Y. (2018). La importancia de la inducción laboral en las organizaciones. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(2), 143-156.
- Gutiérrez, J. (2021). La mejora continua en las organizaciones. *Revista Científica de Administración y Finanzas*, 13(1), 85-97.

López, A. & Torres, R. (2019). La importancia de la capacitación en las organizaciones. Revista Científica de Negocios y Emprendimiento, 5(2), 27-39.

Naranjo, O. L. J. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Revista científica Pensamiento y Gestión.

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3597>

Naranjo, O. L. J. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Revista científica Pensamiento y Gestión.

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3597>

Pérez, M. & Mota, G. (2021). Importancia de la capacitación y el desarrollo en la productividad de las empresas. Revista Científica de Desarrollo Empresarial, 6(1), 23-38.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional (13ª ed.). México, D.F.: Pearson. Recuperado de

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Apéndices

Apéndice A

Diseño de cuestionario

Sección 1: Información de los participantes

¿Cuál es su género?

a) Masculino

b) Femenino

c) Otro

¿Cuál es su rango de edad?

a) Menos de 20 años

b) 20-29 años

c) 30-39 años

d) 40-49 años

e) 50 o más años

¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

a) Primaria

b) Secundaria

c) Técnico

d) Profesional

e) Posgrado

Sección 2: Proceso de inducción y capacitación

¿Recibió una orientación adecuada durante su proceso de inducción?

a) Sí

b) No

¿Se le proporcionó un programa de capacitación completo y claro?

a) Sí

b) No

¿Se le brindó un seguimiento cercano en sus primeros meses de trabajo?

a) Sí

b) No

¿Sintió que las expectativas de su trabajo estaban claras después de la inducción?

a) Sí

b) No

¿Se sintió preparado/a para realizar su trabajo de manera eficiente después de la inducción?

a) Sí

b) No

¿Cree que su proceso de inducción y capacitación fue personalizado y adaptado a sus necesidades?

a) Sí

b) No

Sección 3: Efectividad del personal de nuevo ingreso

¿Sintió que su capacidad para realizar su trabajo mejoró después de la inducción y capacitación?

a) Sí

b) No

¿Cree que su proceso de inducción y capacitación mejoró su capacidad para producir resultados de alta calidad en un período de tiempo razonable?

a) Sí

b) No

Sección 4: Satisfacción y compromiso de los nuevos empleados

¿Se siente satisfecho/a con el proceso de inducción y capacitación?

a) Sí

b) No

¿Siente que hay oportunidades claras de crecimiento profesional dentro de la empresa?

a) Sí

b) No

¿Cree que el ambiente de trabajo es acogedor y favorable para su crecimiento profesional?

a) Sí

b) No

¿Se siente comprometido/a con la empresa y su trabajo después del proceso de inducción y capacitación?

a) Sí

b) No

Gracias por responder este cuestionario. Sus respuestas serán valiosas para nuestra investigación.