

**Diseño de un modelo para el proceso de inducción y entrenamiento del personal contratado  
en la empresa Ecoparque Chinauta**

Angélica Mayerly Peñaloza Farfán

Jonathan Fernando Mora Garzón

Julian Viviana Giraldo

Karen Yulieth Garay Córdoba

Yuly Patricia Guerrero Ruiz

Asesor

Pier Paolo Oviedo Dussan

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2023

## **Agradecimientos**

Nos gustaría ofrecer nuestros agradecimientos a Dios, por la vida, por tener la oportunidad y los medios de seguirnos preparando en nuestro crecimiento personal y profesional. A nuestras Familias por el apoyo brindado en el transcurso de nuestras carreras, en especial a nuestros padres, esposos(as) e hijos.

A nuestros Tutores por ser guía en todo este proceso de redescubrimiento, enriquecimiento y transmisión de conocimientos, que serán base en nuestro crecimiento y desempeño laboral.

### **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestras Familias por su apoyo incondicional y por impulsarnos a ser mejores cada día, a nuestros Tutores por su paciencia, por estar prestos a todas nuestras inquietudes y por compartirnos todos sus valiosos conocimientos.

A los amigos que estuvieron apoyándonos siempre, dando una voz de aliento y motivando a salir adelante.

## Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo principal diseñar un proceso de inducción y entrenamiento eficiente y efectivo para la organización ECOPARQUE CHINAUTA, la finalidad es brindar a la empresa y a los empleados las herramientas necesarias para su adaptación exitosa y garantizar su óptimo desarrollo profesional y personal, de la misma manera ofrecer a los colaboradores antiguos un proceso de reinducción, que le permitirá ejecutar sus labores de una manera más óptima y segura, sin dejar a un lado la favorabilidad que tiene éste para la empresa, pues obtendrá mejoras en la productividad de los empleados, disminución en costos, cumplimiento de logros, entre otros la eficiencia de los recursos.

Para diseñar el modelo de procesos para la inducción y entrenamiento, se utilizó una metodología exploratoria y descriptiva, con un enfoque mixto, permitiendo usar la lógica deductiva e inductiva, por lo anterior, la recolección de información que fueron empleados son: el análisis DOFA, que nos permitió conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que tiene la empresa actualmente en la ejecución de inducción y entrenamiento del personal, las encuestas aplicadas a los empleados para conocer la percepción del proceso que tuvieron ellos al ser contratados y por último una evaluación a través de una matriz de criterios y puntajes con el propósito de identificar cada una de las condiciones o características que se deben realizar en los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa ECOPARQUE CHINAUTA. Esto permitió clasificar la información y ver que procesos actuales se pueden tener en cuenta en el diseño del modelo y cuales se deberían construir

De esta manera, Para la empresa ECOPARQUE CHINAUTA es importante contar con este diseño, para que se tenga una guía clara sobre las normas, políticas y procedimientos que se deben cumplir para llevar a cabo un desarrollo íntegro de las funciones en cada colaborador,

además que permitirá que los nuevos empleados comprendan su rol fácilmente y contribuirá a una integración rápida, por ende, participando activamente al cumplimiento de los logros y eficiencias operativas de la compañía.

***Palabras clave:*** Entrenamiento, capacitación, inducción, motivación, planeación, clima laboral.

### **Abstract**

The project aims to design an efficient and effective induction and training process for the organization ECOPARQUE CHINAUTA. The objective is to provide the company and employees with the necessary tools for successful adaptation and ensure their professional and personal development. Additionally, a re-induction process will be offered to existing employees, thereby improving productivity, reducing costs, and achieving operational efficiencies. The methodology used includes an exploratory and descriptive approach, with a mixed focus that allows for the use of deductive and inductive reasoning. Information was collected through a SWOT analysis to identify the company's strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the induction and training process. Employee surveys were also conducted to understand their perceptions of the hiring process. Furthermore, an evaluation was performed using a criteria and scoring matrix to identify the conditions or characteristics that should be implemented in the company's processes. The design of the model will enable ECOPARQUE CHINAUTA to have a clear guide on the rules, policies, and procedures for the comprehensive development of each employee's functions. Moreover, it will facilitate the understanding of the role of new employees, contributing to a quick and active integration in achieving the company's goals and operational efficiencies.

**Keyword:** Training, coaching, induction, motivation, planning, work environment.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	12
Justificación .....	13
Objetivos Del Proyecto .....	15
Objetivo General .....	15
Objetivos Específicos .....	15
Presentación De La Empresa .....	16
Planteamiento Del Problema.....	17
Antecedentes De La Investigación.....	19
Marco Teórico.....	23
Inducción de Personal .....	23
Entrenamiento de personal .....	24
Marco Legal .....	26
Legislación nacional.....	26
Legislación Internacional .....	29
Metodología De La Investigación.....	31
Tipo De Investigación .....	31
Fuentes De Información .....	31
Fases Para La Recolección De La Información .....	32
Resultados De La Investigación.....	34
Fase 1: Análisis DOFA Empresa ECOPARQUE CHIANUTA .....	34
Fase 2, Tarea 1: Encuestas De Percepción De Los Trabajadores .....	36
Objetivo de la encuesta de percepción.....	36
Metodología de recolección de la información .....	36

Análisis General De Resultados.....	50
Fase 2, Tarea 2: Evaluación De Los Requisitos Para El Área De Recursos Humanos.....	50
Modelo Proceso De Inducción Y Entrenamiento Del Personal Contratado .....	56
Conclusiones.....	57
Recomendaciones .....	59
Bibliografía .....	61
Apéndices.....	64

## Lista De Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Análisis DOFA Empresa Ecoparque Chinauta</i> .....	34
<b>Tabla 2.</b> <i>Análisis De Información Y Estrategias DOFA</i> .....	35
<b>Tabla 3</b> <i>Evaluación De Requisitos ISO 9001: 2015, Para El Área De Recursos Humano.</i> .....	51
<b>Tabla 4</b> <i>Resumen De Los Resultados De La Evaluación</i> .....	55

## Lista De Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Logo Ecoparque Chinauta</i> .....	16
<b>Figura 2</b> <i>Resultado pregunta 1 encuesta de percepción</i> .....	36
<b>Figura 3</b> <i>Resultado pregunta 2 encuesta de percepción</i> .....	37
<b>Figura 4</b> <i>Resultado pregunta 3 encuesta de percepción</i> .....	38
<b>Figura 5</b> <i>Resultado pregunta 4 encuesta de percepción</i> .....	39
<b>Figura 6</b> <i>Resultado pregunta 5 encuesta de percepción</i> .....	40
<b>Figura 7</b> <i>Resultado pregunta 6 encuesta de percepción</i> .....	41
<b>Figura 8</b> <i>Resultado pregunta 7 encuesta de percepción</i> .....	42
<b>Figura 9</b> <i>Resultado pregunta 8 encuesta de percepción</i> .....	43
<b>Figura 10</b> <i>Resultado pregunta 9 encuesta de percepción</i> .....	44
<b>Figura 11</b> <i>Resultado pregunta 10 encuesta de percepción</i> .....	45
<b>Figura 12</b> <i>Resultado pregunta 11 encuesta de percepción</i> .....	45
<b>Figura 13</b> <i>Resultado pregunta 12 encuesta de percepción</i> .....	46
<b>Figura 14</b> <i>Resultado pregunta 13 encuesta de percepción</i> .....	47
<b>Figura 15</b> <i>Resultado pregunta 14 encuesta de percepción</i> .....	47
<b>Figura 16</b> <i>Resultado pregunta 15 encuesta de percepción</i> .....	48
<b>Figura 17</b> <i>Resultados evaluación procesos área de Recursos Humanos</i> .....	55

## Lista De Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Diseño de un modelo para el proceso de inducción y entrenamiento del personal contratado en la empresa Ecoparque Chinauta .....</i>	64
--	----

## Introducción

Existen muchos factores a la hora de proclamar el éxito y crecimiento de una empresa u organización. En este sentido, el recurso humano es de vital importancia para la ejecución de actividades, ideas, acciones y procesos, que garanticen el cumplimiento de los ideales y objetivos de las empresas; por tal motivo, garantizar que los colaboradores inicien su puesto de trabajo con todas las herramientas, metodologías, condiciones y metas asignadas, garantiza un éxito en el resultados y mejora los índices de eficiencia y eficacia; teniendo en cuenta, que cuando las personas trabajan por un mismo propósito, el resultado es propicio y las empresas garantizan su estabilidad.

Por lo anterior, los procesos de inducción y entrenamiento son de gran importancia, cuando nos referimos a garantizar resultados; es de esta manera, que la construcción de procedimientos o programas estandarizados donde se estructuren parámetros desde la presentación organizacional que enfoca los objetivos de la empresa, la distribución de cargos, los productos ofrecidos, la trayectoria empresarial, las políticas y normas internas, hasta lo más específico en la ejecución del puesto de trabajo que debe ser proporcional a la cantidad de trabajo y tiempo que sea necesario para que el colaborador nuevo entienda las condiciones, funciones, herramientas y metas que deben ser ejecutadas.

En este documento se pretende demostrar un modelo de proceso o programa enfocado en la inducción y entrenamiento, que deberán recibir los colaboradores de nuevo ingreso a una empresa del sector turístico, llamada “ECOPARQUE CHINAUTA”, la cual no cuenta con programas estandarizados y por lo tanto, se presentan dificultadas al momento de evaluar el desempeño, adjudicar resultados y garantizar la estabilidad laboral.

## **Justificación**

Los procesos de inducción y entrenamiento son herramientas estratégicas, que tiene como objetivo lograr que ese nuevo trabajador se incorpore a la organización y a su puesto de trabajo de manera rápida y con buenos fundamentos enfocados en conocimientos, tanto de la organización, como de sus funciones, así se logra mayor compromiso y productividad de los trabajadores nuevos.

Este proyecto pretende demostrar la importancia de los procesos de inducción y entrenamiento del personal desde el área de recursos humanos, a través de la creación de un modelo de procesos para el personal contratado en la empresa ECOPARQUE CHINAUTA; teniendo en cuenta, que esta empresa no tiene un proceso definido y sus acciones son realizadas por la perspicacia de los coordinadores administrativos o persona a cargo y, por lo tanto, se han presentado situaciones emergentes que han sido perjudiciales para la organización a nivel de inversión de recursos, bienestar y estabilidad laboral e imagen organizacional. Todo lo anterior, conlleva a la disminución de indicadores de eficiencia y eficacia en todas las áreas, por la falta de información y formación oportuna en la ejecución de actividades operacionales.

Por lo anterior, este proyecto mejoraría las condiciones sociales de los trabajadores en su entorno, estableciendo procesos claros, específicos y documentados, de las funciones de cada trabajador, así como también de las actividades que deben ejecutar en cada área de manera correcta y segura, para el logro de los objetivos y metas organizacionales, cumpliendo con estándares de calidad y normatividad vigente.

En el caso de las empresas de ecoturismo y parques de diversiones, la inducción también puede incluir aspectos relacionados con la seguridad, el cuidado del medio ambiente y la

expectativa del cliente. Un programa de inducción efectivo ayuda a los trabajadores a adaptarse rápidamente a su nuevo entorno y a desarrollar un sentido de pertenencia.

Por otra parte, para la empresa será de vital importancia el diseño de los procesos y su posterior aplicación, con el propósito de mejorar los índices operacionales de servicio al cliente, planes de trabajo, control de recursos, minimizar riesgos ocupacionales, minimizar la rotación laboral y garantizar sus objetivos misionales.

Por consiguiente, esta investigación proporcionaría a las personas que ingresen, pautas para su participación en el cumplimiento de la visión y misión, prestando un servicio de calidad, y que participen a fondo en la esencia de la organización; de esta manera, evitar errores por desconocimiento, teniendo en cuenta que es responsabilidad del empleador garantizar y brindar las herramientas necesarias para el aprendizaje, pero también es responsabilidad del trabajador cumplir a cabalidad con las capacitaciones, inducciones e instrucciones que se le asignen.

## **Objetivos Del Proyecto**

### **Objetivo General**

Diseñar un proceso óptimo de inducción y entrenamiento para el personal contratado en la empresa Ecoparque Chinauta, de tal forma que contribuya a mejorar su desempeño y su bienestar en la organización.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las causas en las desviaciones de los procesos de inducción y entrenamiento, mediante diagnóstico de la herramienta DOFA
- Evaluar los procesos actuales que aplica la empresa Ecoparque Chinauta, con respecto a la inducción y entrenamiento de los trabajadores.
- Diseñar un procedimiento para subsanar las falencias en el proceso de inducción y entrenamiento de los trabajadores de la empresa Ecoparque Chinauta.

## Presentación De La Empresa

### Figura 1

*Logo Ecoparque Chinauta*



Fuente. *Página Web Empresa Ecoparque Chinauta*

Ecoparque Chinauta está ubicado en la ciudad de Fusagasugá; es una empresa del sector terciario, con más de 20 años de experiencia en servicios turísticos y recreativos, con énfasis en actividad pedagógicas para la protección y cuidado del medio ambiente, adicionalmente ofrece servicios complementarios para la distracción y confort de los clientes; como, alojamiento, zonas de piscina, parque infantil, puentes de altura, zona de restaurante, salón de eventos y convenciones.

Cuentas con un total del 25 Trabajadores en diferentes áreas profesionales y ocupacionales, sus tiempos de trabajado se distribuyen de acuerdo a las temporadas baja o altas del turismo

Tiene como Misión: “Ecoparque Chinauta, es un centro ecoturístico que brinda espacios de interacción con la naturaleza para la recreación, la aventura, la formación ambiental y la apropiación de actividades por el desarrollo sostenible y la conservación de la vida, con servicios confortables complementarios y la mejor atención a las necesidades de los clientes.”

## Planteamiento Del Problema

Según (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2003) la inducción “Pretende proporcionar al empleado la información necesaria para el buen desarrollo de su trabajo” (p.69). “La inducción y 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.”

Así mismo, (Chiavenato, 2000) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos... La inducción se refiere al proceso de presentar información general y amplia para que alguien pueda sacar conclusiones específicas sobre un tema. Por ejemplo, en el caso de un nuevo empleado en una empresa, la inducción podría incluir información sobre la cultura de la empresa, los valores y las políticas generales de la compañía”

Por lo anterior, la falta de procedimientos establecidos de forma coherente y estratégica en la Empresa ECOPARQUE CHINAUTA, que permita identificar las acciones a ejecutar para la realización de inducción y entrenamiento de los trabajadores durante un inicio laboral y la prolongación en el tiempo en los cambios de métodos, equipos, recursos y personas involucradas, genera improductividad al no reconocer la forma de correcta de las funciones y los procesos operativos o estratégicos, en especial cuando hablamos de equipos, herramientas, utensilios o maquinaria estructurada; de igual manera, genera pérdida de recursos financieros cuando establecemos presupuestos en costos de labor o costos de producción por la mala utilización o eficiencia en los recursos.

Así las cosas, la afectación no es únicamente para la empresa, sino para la seguridad, bienestar y experiencia de los trabajadores, que arriesgan su integridad física y mental para ejecutar sus labores no entrenadas o perfeccionadas, lo cual minimiza la eficiencia y eficacia de la misión de cada trabajador dentro de la empresa.

En resumen, se puede comprender que las inducciones y el entrenamiento son procesos fundamentales en el crecimiento y proyección de una empresa productiva, basados en la adecuada iniciación, supervisión, control, evaluación y seguimiento de las etapas de vida de un trabajador dentro de cualquier compañía; por lo tanto, **¿De qué manera se fortalecerán los procesos de inducción y entrenamiento en la empresa ECOPARQUE CHINAUTA?**

## Antecedentes De La Investigación

Las empresas se enfrentan a diferentes retos que requieren ejercer acciones y métodos organizados, que les permitan obtener resultados desde diferentes perspectivas y perdurar en el tiempo con el mayor de los éxitos; una de las variables que más repercute al momento de garantizar resultados, es precisamente la mano de obra, que está en función de la ejecución de las ideas, actividades y recursos; por tal motivo, es de vital importancia garantizar que el personal contratado cumpla las características formativas y experienciales; no obstante, lo anterior solamente es un paso en la cadena del proceso de recursos humanos, que requieren acciones más profundas como la inducción y el entrenamiento del personal. Es precisamente en este aspecto donde se centra la investigación y pretende demostrar su importancia como eje funcional para las empresas desde la eficiencia y eficacia en los resultados.

En primera instancia es importante definir que se conoce como inducción; según (García, Vargas Murillo, & Gonzalez C, 2010) “Es el proceso por el cual la organización buscan que el nuevo integrante se adapte de manera rápida a la cultura, los comportamientos y procesos de la organización” (p.70); por otra parte, (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2003) consideran que la “inducción pretende proporcionar al empleado la información necesaria para el buen desarrollo de su trabajo, y el programa de socialización debe ir más allá, debe estar orientado a que los nuevos empleados aprendan las reglas de actitudes, conductas, estándares y valores que se esperan de ellos por parte de la gerencia y la organización” (p.70)

Por otra parte, es importante entender que es el entrenamiento y como se diferente de la inducción; con base en la explicación de (García, Vargas Murillo, & Gonzalez C, 2010) “permite a los empleados tener suficientes conocimientos sobre el manejo adecuado de las máquinas y las herramientas que utilizan en el cumplimiento de sus funciones. Estos programas de

certificaciones son llamados OBT (entrenamiento basado en objetivos), y se ejecutan a través de los entrenadores de labor (labor trainers), que son operarios expertos en cada una de las áreas y se encargan de entrenar al nuevo personal en las labores del cargo. Este entrenamiento va desde el ingreso del trabajador a la organización y debe cumplir con un estricto programa de entrenamiento que será certificado. Su duración puede variar, constituyendo un periodo de tres semanas y dos meses, según la complejidad del cargo, de haber terminado el primer entrenamiento, la organización comienza uno, para que el empleado se actualice en diferentes aspectos de su labor y así otorgarle la recertificación” (p. 169)

Con esto en mente, podemos deducir la relevancia que tienen estos procesos dentro de las organizaciones, con base en la adaptabilidad de los nuevos trabajadores a las necesidades de las empresas y sus normatividades, pero esto conlleva ciertas características particulares que deben ser tenidas en cuenta para obtener el mayor provecho de este proceso.

Para (Alles, 2006) propone un proceso de inducción que figura de dos etapas: En primera instancia, plantea que “toda persona que ingrese a la organización, sin importar cuál sea su nivel, debe conocer la información básica de la empresa, como la historia, la visión y la misión, el organigrama, producto; políticas, normas internas, beneficios, sistemas; comunicaciones y costumbres de la compañía así como los procedimientos de emergencia y prevención de accidentes” seguido de esto proponente “una inducción al puesto de trabajo con el objetivo es desarrollar los conocimientos sobre las funciones y actividades relacionadas con la posición. Es ideal realizar una descripción de las tareas en términos de resultados y comportamiento”

Todo el proceso anterior es un bosquejo que puede ser adaptado a las empresas desde sus posibilidades, alternativas y medios disponibles, que puedan ser partícipes para la obtención de resultados medibles y alcanzables; no obstante, estos procesos pueden verse opacados, cuando

las empresas no les otorgan la importancia correspondiente y se perciben como un mayor costos operativo y financiero.

En una investigación titulada: Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia, el autor establece “que la pequeña y mediana empresa carece de programas de capacitación estructurados al ser limitada la inversión que desembolsan para la formación de sus empleados. Del mismo modo, la evidencia advierte que el entrenamiento en las pequeñas empresas es informal y se efectúa en el puesto de trabajo, es decir, mientras las personas realizan sus funciones. Entonces, estas organizaciones, raramente llevan un análisis de necesidades de formación (...) Los hallazgos indican también cómo en Colombia se invierte poco en formación porque las empresas esperan que el trabajador, al ingresar a la organización, aporte los conocimientos requeridos. (Pantoja Kauffmann, 2019) (p.21)

De igual manera, la investigación anterior indica como “la gestión del talento humano en las organizaciones que agrega valor a la operación del negocio es aquella por la cual se logra trascender los asuntos operativos y contingentes del día a día y aportar a la toma de decisiones estratégicas en función de la comprensión de los mercados empresariales (...) No obstante, las áreas de gestión del talento humano pueden presentar dificultades para agregar valor a las organizaciones si no cuentan con el apoyo real de la gerencia, si tienen limitaciones de autonomía o si la organización no está convencida de su importancia estratégica, o bien, son reactivas y centradas en la cotidianidad operativa y tienen dificultades para traducir en cifras la efectividad del área” (p.17)

Con base en lo anterior, existe una necesidad apremiante para que ciertos niveles empresariales interioricen sus necesidades de contratación y procesos subsiguiente, con el

propósito de generar resultados positivos, desde la perspectiva de la planificación, control y bienestar laboral.

De esta manera, (Chiavenato, 2000) expone que “para preparar al personal que pueda ejecutar inmediatamente las diversas tareas del cargo; hay que proporcionar oportunidades de desarrollo continuo y cambiar las actitudes de las personas, para crear un clima que aumente su satisfacción” (p. 557)

Por otra parte, (Grados Espinosa, 2003) argumenta que “Todo este proceso de inducción trae consigo beneficios como: la pronta evaluación y determinación de la eficiencia del personal nuevo, y si es necesario su remoción del cargo, o afianzando su contribución positiva; disminución de la ignorancia laboral, pues se desempeña un cargo con más seguridad y conocimiento; reducción en costos de reclutamiento y selección de personal por disminución en la tasa de rotación; sentido de pertenencia para que el individuo se identifica con los procesos que desarrolla; acelera la integración de los grupos que hacen parte del ambiente laboral promoviendo la cooperación y la producción; disminuye accidentes y genera ambientes de respeto y sana convivencia, pues se tienen claras las funciones que se deben cumplir en la entidad.”

## Marco Teórico

### Inducción de Personal

La inducción y entrenamiento es un proceso indispensable en una organización, teniendo en cuenta que es la herramienta que brinda a los nuevos trabajadores, las bases principales de capacitación y formación dentro de la compañía, permitiendo afianzar conocimientos, aclarando las funciones propias del cargo, y su ubicación dentro de la organización, de esta manera se logran resultados positivos.

La inducción es definida por (Alles, 2006) como “la etapa puente entre el momento en que la persona inicia la relación laboral y cuando se hace cargo efectivamente de su puesto. La inducción es necesaria para que cada colaborador se interiorice tanto respecto de la nueva organización como de las funciones y responsabilidades a su cargo. En resumen, la inducción hace referencia a actividades formativas mediante las cuales se le presenta a un nuevo colaborador la organización y el puesto de trabajo.” (p. 219)

El propósito fundamental de un programa de inducción, es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

Así mismo el autor (Werther, 1995) hace énfasis en que “la inducción no solo se debe realizar a los nuevos empleados que ingresan a la compañía, sino también para los colaboradores más antiguos que llegan a cargos mediante una promoción, donde se les orienta sobre sus nuevas responsabilidades.”

Todo proceso de inducción deberá contener básicamente tres etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de estos:

- Inducción general: información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización.
- Inducción específica: orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.
- Evaluación: evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.

Es fundamental que se le dé a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados.

### **Entrenamiento de personal**

Según (Chiavenato, 2000) el entrenamiento es el "proceso de educación, aplicado de manera sistemática y organizada a través del cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos (...) Es esencial contar con herramientas propias, y confiables para poder abordar temas específicos, pues de esto depende que la inducción sea clara, para que el personal que está siendo entrenado, cumplan con los lineamientos establecidos, y se acoplen de la manera correcta a la organización."

El entrenamiento, es la etapa principal y fundamental para el personal nuevo; teniendo en cuenta, que de este proceso se trasmite de manera clara y oportuna las funciones a realizar, y no solo eso, pues es la profundización en temas netamente de la organización. Lo anterior, es concordante según lo expuesto por (Crespo Aguilar, 2016) donde establece que "es necesario realizar un efectivo periodo de entrenamiento para instruir al nuevo empleado vinculado, respecto a cómo realizar correctamente sus responsabilidades, con seguridad y eficiencia, brindándole toda la información necesaria para que pueda desarrollar las habilidades y destrezas

que le permitan desempeñar su trabajo con estándares de calidad, productividad, control de costos y seguridad, desde el momento mismo que inicie sus labores, e igualmente, la mejor manera de garantizar el desarrollo de personal es con la capacitación, ya que la capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras, generando un desarrollo de potencial, ayudando a la persona a afrontar las responsabilidades futuras con menos preocupación porque lo prepara para ello a más largo plazo y a partir de las tareas que puede estar ejecutando en la actualidad”

Según (Luna Arocas, 2017) en su libro *Gestión del talento Humano*, hace énfasis que “el comienzo de un buen grupo de trabajo, depende de unos líderes con proyección, dispuestos al cambio, que tengan ciertas cualidades, que ayuden a transformar de manera positiva, capaces de desarrollar cualquier tarea y motiven a su equipo de trabajo.”

Es claro que las personas que entran en el mercado laboral, no solo deben tener conocimientos; si no, demostrar las destrezas y las cualidades que presenten, pues no es tan de buen ver una persona que solo piense en el dinero, y no busque generar un aporte a la organización; lo ideal es contratar personas que no sean conformistas, por lo contrario, que se adapten al cambio, y que quieran estar constantemente en aprendizaje; por lo tanto, la inducción y entrenamiento en la empresa ECOPARQUE CHINAUTA, estará enfocada a dar una inducción general, donde se brinda la información del cargo, el rol a realizar y la esencia de la compañía.

## Marco Legal

### Legislación nacional

Todos los establecimientos de comercio a nivel nacional, que contraten personal para su funcionamiento deben conocer y cumplir las diferentes normatividades establecidas por el gobierno nacional a través del ministerio de trabajo, el cual tiene como objetivo garantizar la estabilidad y bienestar de las personas a través del derecho al trabajo.

Por lo anterior, el gobierno nacional en el (Decreto número 2663, 1950), estable el código sustantivo de trabajo, el cual tiene como finalidad primordial “lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.”, por lo anterior, se establecen varios criterios para la protección de los trabajadores, destacándose varios artículos entre ellos encontramos:

Artículo 10 del (Decreto número 2663, 1950) “Del Igualdad de los trabajadores. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.”

Artículo 11 del (Decreto número 2663, 1950) “Derecho al trabajo. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley”

De igual manera, la (Constitución política de Colombia, 1991) en su Artículo 25. Establece que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”

Por lo anterior y en referente a las condiciones dignas y justas, los trabajadores requieren un proceso de inducción y entrenamiento que les permita acoplarse de manera adecuada a sus puestos de trabajo.

El ministerio de trabajo en el (Decreto 1072, 2015) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, establece en su Artículo 2.2.4.6.11, en el párrafo 2 “El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.”

Adicionalmente, en su Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores.” El empleador debe garantizar la capacitación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características de la empresa, la identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a las situaciones de emergencia, dentro de la jornada laboral de los trabajadores directos o en el desarrollo de la prestación del servicio de los contratistas” (Decreto 1072, 2015)

Por otra parte, se tiene como referente normativo al sector público que establen diferentes criterios legales, entre los cuales está la (Ley 190, 1995) en su Artículo 64.- (...) “tendrán un programa de inducción para el personal que ingrese a la entidad, y uno de actualización cada dos años”; de igual manera, el (Decreto Ley 1567, 1998), En el Capítulo II del Artículo 7 - estable que “Programa de Inducción, Es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento

del programa por el empleado vinculado en periodo de prueba debe ser tenido en cuenta en la evaluación de dicho periodo.”

Todo lo anterior, es dirigidos a la protección del trabajador en su condición de ser humano para su desarrollo personal, familiar y económico; de esta manera, por medio del ministerio de trabajo se estable la (Resolución 0312, 2019), por el cual se establen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud del trabajo, que las empresas deben implementar para mantener la integridad física, mental y social de los colaboradores, por lo tanto, los procesos de capacitación, entrenamiento y formación, son participes contrastantes de los procesos interno para el adecuado entrenamiento del personas en sus funciones evitando situaciones emergente.

Con base en lo anterior, la (Resolución 0312, 2019), en su Artículo 20 - establece “El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo es responsabilidad de cada empleador o contratante, quien podrá asociarse para compartir talento humano, recursos tecnológicos, procedimientos y actividades de capacitación, brigadas de emergencias, primeros auxilios y evacuación, señalización, zonas de deporte, seguridad vial.”

De esta manera, el marco legal en su competente histórico, se fundamenta en la protección de las personas y su derecho al trabajo; por lo tanto, el adecuado proceso de acople a las organizaciones es parte de esa dignidad necesarias que se requiere para que las personas puedan desempeñar su objetividad dentro de las empresas de la formas más justa y eficiente.

## **Legislación Internacional**

En concordancia con lo anterior, a nivel internacional, encontramos el conjunto de convenios y recomendaciones de la OIT:

Oficina Internacional del Trabajo que se encuentra el tripartismo y las normas internacionales del trabajo. El tripartismo, que confiere, sin duda, a estas normas una legitimidad muy particular, por cuanto son creadas y administradas, no sólo por los gobiernos, sino también por los empleadores y los trabajadores.” De esta manera; La Recomendación relativa a las condiciones generales para fomentar la creación de empleos en las pequeñas y medianas empresas, 1998 (núm. 189) estipula en la sección (f):

“la formación y el aprovechamiento de los recursos humanos, Con el objeto de potenciar el papel fundamental de las pequeñas y medianas empresas, los Miembros deberían adoptar medidas y mecanismos de aplicación apropiados para salvaguardar los intereses de los trabajadores de tales empresas, proporcionándoles la protección básica brindada por otros instrumentos pertinentes.”

“La Recomendación añade proposiciones suplementarias respecto al personal debidamente calificado y a la infraestructura técnica suficiente para la autoridad competente; la investigación y el intercambio de información; (...) (párrafos 4 y 5 de la Recomendación). Las disposiciones en materia de vigilancia de la seguridad y la salud (...) deberían comprender, cuando proceda, por ejemplo, la capacitación y la formación; el manejo, transporte, almacenamiento y uso de explosivos y de sustancias peligrosas; la realización de tareas en instalaciones y equipos eléctricos.” (párrafo 6).

El Convenio sobre el Desarrollo de los Recursos Humanos, 1975 (núm. 142) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

“tiene como objetivo promover el desarrollo de los recursos humanos en los países miembros. Este convenio reconoce la importancia del desarrollo de los recursos humanos para el progreso económico y social, y establece principios y directrices para la formulación y aplicación de políticas y programas de desarrollo de recursos humanos a nivel nacional.”

Adicional, este convenio se enfoca en aspectos relacionados con la educación, la formación profesional, el empleo, la seguridad social y la movilidad de los trabajadores. “Proporcionar pautas para promover la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación y la formación, así como para mejorar las condiciones de trabajo y la protección social de los trabajadores. Finalmente, a través de este convenio se reconoce la importancia de una fuerza laboral bien capacitada y preparada para enfrentar los desafíos del desarrollo económico y social. Destaca la necesidad de una planificación estratégica de los recursos humanos, la promoción de la educación y formación a lo largo de la vida laboral, la cooperación entre los sectores público y privado, y la participación de los trabajadores y empleadores en la formulación de políticas y programas de desarrollo de los recursos humanos” (Organización Internacional del Trabajo, 1975).

Por último, La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, establece que para su implementación en las empresas que: “se debe garantizar la competencia de quienes vayan a implementar dicha norma, por lo cual, se debe procurar la educación y formación de dichas personas” (Organización Internacional para la Estandarización, 2015)

## **Metodología De La Investigación**

### **Tipo De Investigación**

Con base en el título de la investigación, el planteamiento del problema y los objetivos específicos; la empresa “ECOPARQUE CHINAUTA”, requiere identificar, evaluar y estructurar sus procesos de recursos humanos, enfatizados en la inducción y entrenamiento del personal contratado; esta investigación se desarrollará tomando en cuenta la profundidad de manera exploratoria y descriptiva, y por otro lado según los datos, dando un enfoque Mixto, el cual permitirá aplicar la lógica deductiva e inductiva brindando la ventaja de tener una posición neutral.

Lo anterior, es en concordancia por lo expuesto por (Sampieri, 2014) donde explicita, “Diseños “realistas” o mixtos. Se recolectan datos, tanto cuantitativos como cualitativos, del sistema social sobre ciertas categorías (algunas preconcebidas y otras no, estas últimas emergerán del trabajo de campo). Al final, se describen las categorías y la cultura en términos estadísticos y narrativos.”

Por lo tanto, para desarrollar la investigación se utilizarán diferentes métodos que aportaran la consecución de la información y posteriormente analizarlas mediante el diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), el cual nos permitirá realizar el diagnóstico y proceder con la elaboración del modelo para los procesos de inducción y entrenamiento para el personal.

### **Fuentes De Información**

Las fuentes de información que se utilizarán en la presente investigación en su mayor participación corresponden a las primarias, puesto que se recogerá del análisis DOFA, encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ECOPARQUE CHINAUTA.

Teniendo en cuenta según el Autor (Mendez Alvarez, 1995) “La recolección de información mediante la encuesta se hace través de formularios, los cuales tiene aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación (...) la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación”

Como fuentes secundarias, se manejarán textos, artículos, tesis, entre otros, que nos sirvan como referencia dentro de la investigación.

### **Fases Para La Recolección De La Información**

**Fase 1:** Se efectuará un análisis de la situación actual de la empresa, por medio de la herramienta DOFA, participando con los directivos y coordinadores pertinentes al área de recursos humano; con el propósito de identificar las causales por las cuales la empresa, no realizar los procesos recurrentemente y de formas adecuada. A su vez, identificar la responsabilidad y participación de la empresa en la ejecución de estos procesos.

Con este análisis DOFA recibiremos información cualitativa que nos permitirá conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que tiene la empresa actualmente en la ejecución de inducción y entrenamiento del personal.

**Fase 2:** Se diseñará y aplicará una encuesta a los trabajadores actuales de la empresa, para conocer su percepción durante el proceso de contratación, inducción y entrenamiento, así mismo, conocer la información que los trabajadores manejan sobre sus funciones, objetivos, uso de herramientas, equipos, utensilios y los métodos de evaluación de competencias que le son aplicadas.

Esta encuesta se desarrollará a través de un formulario donde quedaran consignadas las respuestas de manera confiables y automáticas, para poder hacer la recolección, tabulación y análisis de datos.

Con la información que se procesa en los pasos anteriores, se hará una evaluación de los procesos actuales que maneja la empresa, éste se hará a través de una matriz de criterios y puntajes, con el propósito de identificar cada una de las condiciones o características que se deben realizar en los procesos de inducción y entrenamiento de cualquier empresa. Esto permitirá clasificar la información y ver que procesos actuales se pueden tener en cuenta en el diseño del modelo y cuales se deberían construir.

**Fase 3:** Posteriormente se procederá con el diseño del modelo para los procesos de inducción y entrenamiento del personal contratado en la empresa ECOPARQUE CHINAUTA, teniendo en cuentas los resultados de las fases anteriores y los conceptos propios de formación en recursos humanos para la inducción y entrenamiento empresarial.

Por último, se socializará el modelo creado para los procesos de inducción y entrenamiento del personal contratado, a los directivos de la empresa y esperar su aprobación y participación futura para su implementación.

## Resultados De La Investigación

**Tabla 1.**

### *Análisis DOFA Empresa Ecoparque Chinauta*

Fortalezas	Debilidad
Procedimiento operativos estandarizado	Registros de evaluación desactualizados
Publicaciones de vacantes	Personal seleccionado no están totalmente capacitados
Imagen corporativa	Bajo presupuesto para los procesos de inducción y entrenamiento del personal
Cargos organizados y accesibles	Bajos salarios
	Carecen de programas de reintroducción del personal
	No cuentan con brigadas de HSEQ
	Desactualización en perfiles y competencias de cargos
	No cumple con los tiempos necesarios para la adaptación del nuevo empleado.
	Ausentismo laboral.
	Desmotivación.
Oportunidades	Amenazas
Implementación y certificación en la norma ISO 9001-2015	Mano de obra no calificada.
Nuevos clientes	La regulación de las normas
Expansión en el mercado	Perdida de prestigio organizacional
Contratación de recurso humano talentoso y preparado.	Procesos jurídicos.
Formación y capacitación del talento humano	Pérdida de clientes internos y externos
	La competencia
	Actualización o modernización de equipos en el mercado

*Nota.* Esta tabla muestra las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas en el análisis DOFA.

### **Fase 1: Análisis DOFA Empresa ECOPARQUE CHIANUTA**

En reunión establecida con los directivos de la empresa Ecoparque Chinauta, se analizaron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidad y Amenazas, enfocadas a los procesos del área de recursos humanos y la productivas de los trabajadores, además del compromiso con el entorno y los elementos organizaciones de la empresa.

Por lo anterior, el Análisis DOFA, nos permite comprender el estado de las condiciones de los procesos del área de recursos humanos y con esta información establecer algunas estrategias que podrían mejorar los índices de percepción de los trabajadores y mejorar las condiciones de productividad organizacional.

**Tabla 2.**

*Análisis De Información Y Estrategias DOFA*

Estrategias FO	Estrategias DO
Realizar mejoras de infraestructura y tecnológicas para realizar capacitaciones exitosas	Generar estrategias de motivación, para disminuir la deserción laboral
Aprovechar las alianzas que se tienen, Para crecimiento de la organización.	Reforzar la reinducción para afianzar conocimientos y tener más personal capacitado, brindando seguridad laboral
Actualizar los cursos existentes, para que sean más prácticos y que sean interactivos, a fin que se puedan explorar las diferentes formas de aprendizaje de cada empleado.	Crear estrategias de enseñanzas, basados en otras organizaciones que hubiesen sido exitoso y que sean viables tomar como modelo para aplicación en el ecoparque Chinauta.
Buscar reconocimiento, con la ayuda de nuevas alianzas, a base de publicidad dentro de las instalaciones.	
Estrategias FA	Estrategias DA
Crear lazos de pertenencia, mejorando el clima laboral, mediante las condiciones del entorno, creando una estabilidad emocional y un equilibrio entre la vida laboral y personal.	Fomentar incentivos laborales. Para cumplir con metas y objetivos de la compañía.
Hacer que se mantenga la organización y comunicación positiva entre las áreas. Asegurando una armonía para el buen funcionamiento del parque eco parque	Crear lazos de fidelización, para evitar deserción laboral y que sean atraídos por la competencia.
Generar estabilidad laboral, fomentando el crecimiento dentro de la organización. Y así mismo generar empleo	Mejorar las condiciones laborales, demostrando la preocupación por el bienestar de clientes internos y externos.

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de información y estrategias DOFA para la empresa

Ecoparque Chinauta.

## Fase 2, Tarea 1: Encuestas De Percepción De Los Trabajadores

### *Objetivo de la encuesta de percepción*

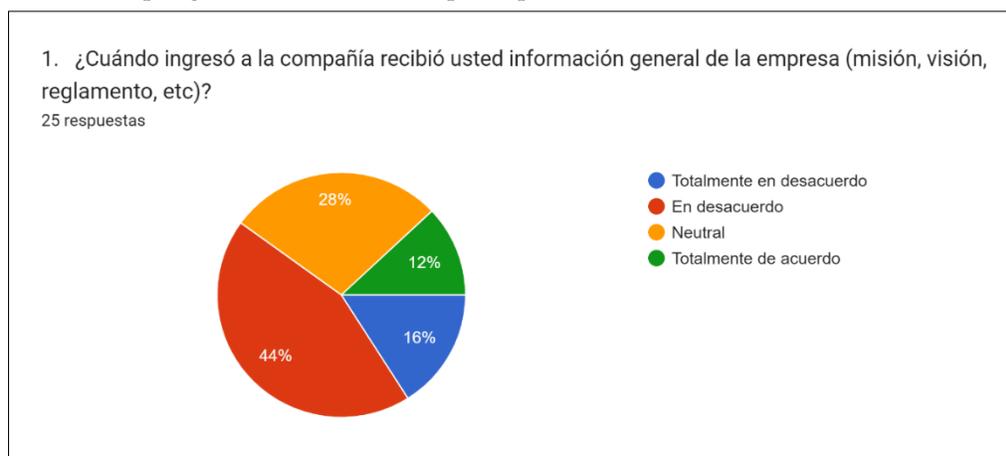
Conocer la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Ecoparque Chinauta, sobre del proceso de contratación, inducción y entrenamiento; que recibieron al momento de ingresar a laborar a la organización.

### *Metodología de recolección de la información*

Para la aplicación de la encuesta y la tabulación se utilizó la herramienta formularios de Google que permite responder en línea, con una muestra de recolectaron 25 encuestados, que corresponden al 100% de la población contratada de la empresa Ecoparque Chinauta.

### **Figura 2**

#### *Resultado pregunta 1 encuesta de percepción*



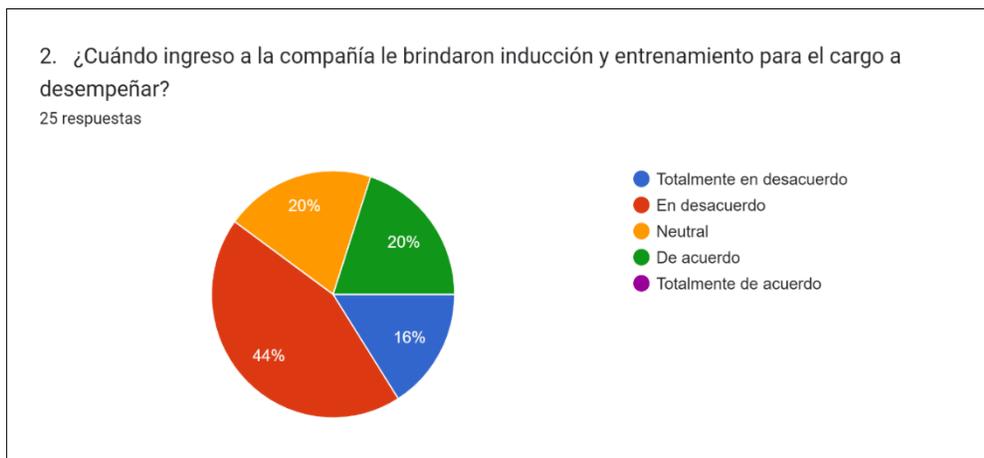
*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms.

Resultados y Análisis Obtenidos: Según los datos recopilados, el 60% de los empleados encuestados, consideran que no se les proporcionó la información necesaria sobre la misión, visión, reglamento u otros aspectos relevantes de la empresa. Estos resultados son un indicativo de una posible deficiencia en el proceso de inducción y entrenamiento de la compañía, esto resalta la importancia de mejorar el proceso de inducción y entrenamiento para garantizar que los

empleados cuenten con la información necesaria para desempeñarse de manera efectiva y alineada con los objetivos de la organización.

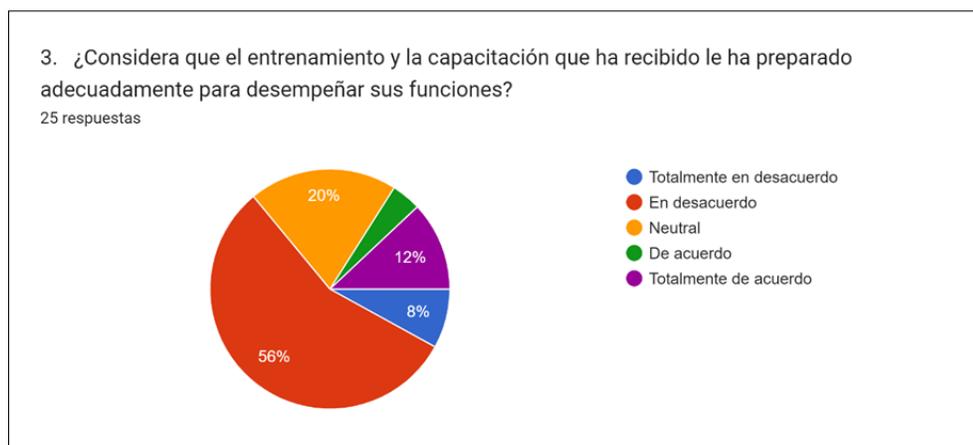
### Figura 3

#### Resultado pregunta 2 encuesta de percepción



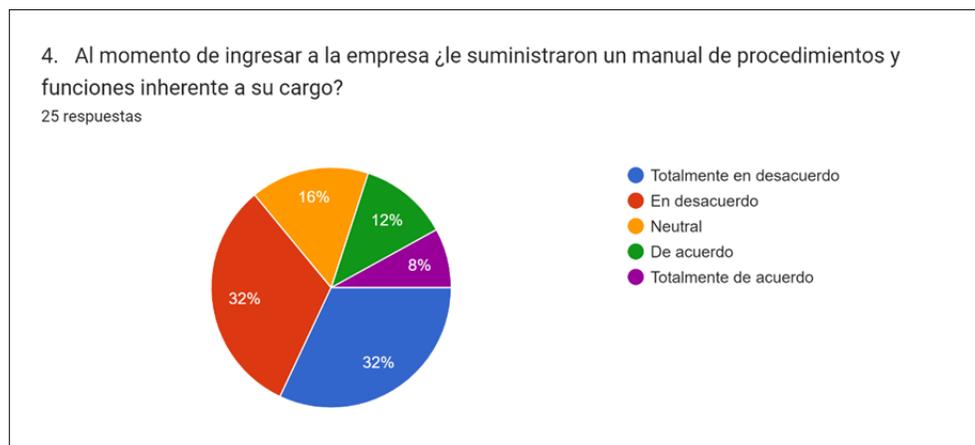
Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms.

Resultados y Análisis Obtenidos: Los resultados de esta pregunta, indican que el 60% de los encuestados tienen una percepción negativa en cuanto a la capacitación recibida para el cargo a desempeñar durante su ingreso a la empresa. Es importante tener en cuenta estos resultados y considerar acciones para mejorar el proceso de inducción y entrenamiento. Esto podría incluir revisar y fortalecer los programas de capacitación existentes, asegurando que los empleados reciban la formación necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva.

**Figura 4***Resultado pregunta 3 encuesta de percepción*

*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: De acuerdo con los datos obtenidos, el 56% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el entrenamiento y la capacitación recibida los ha preparado adecuadamente para desempeñar sus funciones. Además, un 20% de los encuestados se encuentra en una posición neutral. Lo anterior indica, que existe una insatisfacción significativa entre los trabajadores con respecto al entrenamiento y la capacitación recibida para desempeñar sus funciones en la empresa. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la calidad y la efectividad de los programas de entrenamiento, con el fin de garantizar que los empleados se sientan preparados y confiados en sus habilidades para realizar sus tareas de manera exitosa.

**Figura 5***Resultado pregunta 4 encuesta de percepción*

*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

**Resultados y Análisis Obtenidos:** Estos resultados indican, que el 64% de los encuestados muestran una insatisfacción significativa en relación al suministro de un manual de procedimientos y funciones al momento de ingresar a la empresa, lo cual puede tener implicaciones negativas en su desempeño y adaptación en el puesto de trabajo. La falta de un manual puede generar confusión y dificultades para comprender las responsabilidades y los procedimientos relacionados con su cargo, lo que puede afectar su eficiencia y productividad.

Por lo anterior, se destaca la necesidad de mejorar los procesos de comunicación y proporcionar recursos adecuados para garantizar que los empleados tengan acceso a la información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y cumplir con las expectativas de la empresa

## Figura 6

### Resultado pregunta 5 encuesta de percepción



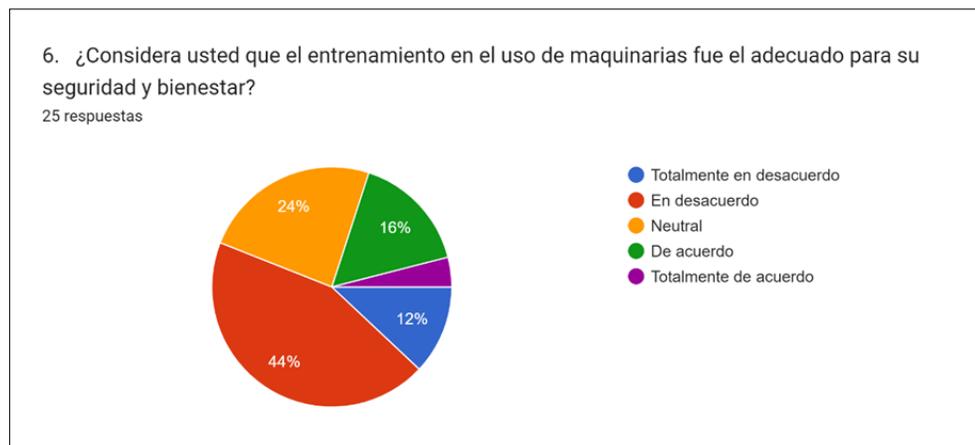
*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: Según los datos obtenidos, el 36% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el entrenamiento en el uso de maquinarias y equipos fue adecuado para garantizar su vida útil. Además, un 32% de los encuestados se encuentra en una posición neutral. Es fundamental considerar estos resultados y tomar medidas para mejorar el entrenamiento en el uso de maquinarias y equipos.

Esto puede incluir la revisión y actualización de los programas de capacitación existentes, garantizando que sean completos, comprensibles y proporcionen los conocimientos y habilidades necesarios para operar de manera segura y eficiente los equipos utilizados en la empresa. Es importante mejorar los programas de capacitación para garantizar que los empleados estén debidamente preparados y capacitados para utilizar los recursos de manera efectiva, segura y con el objetivo de prolongar su vida útil.

## Figura 7

### Resultado pregunta 6 encuesta de percepción



Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: De los resultados obtenidos, el 44% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el entrenamiento en el uso de maquinarias fue adecuado para su seguridad y bienestar. Además, un 24% de los encuestados se encuentra en una posición neutral. Lo anterior, indica que existe una falta de confianza por parte de los trabajadores en cuanto a la seguridad y el bienestar proporcionados por el entrenamiento en el uso de maquinarias. Es posible que los empleados sientan que el entrenamiento recibido no fue suficiente para garantizar su protección y bienestar mientras operan las maquinarias.

Es fundamental abordar esta preocupación y tomar medidas para mejorar el entrenamiento en el uso de maquinarias con un enfoque especial en la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Esto puede incluir la revisión y actualización de los programas de capacitación existentes, la incorporación de prácticas seguras en el manejo de maquinarias y la promoción de una cultura de seguridad en el lugar de trabajo.

## Figura 8

### Resultado pregunta 7 encuesta de percepción



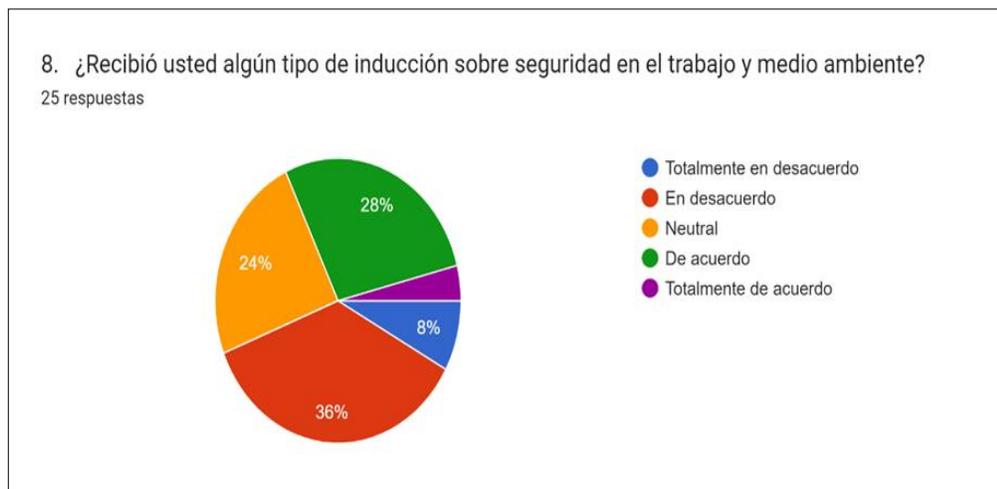
Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: Un 48% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación de que con una adecuada inducción y entrenamiento para cada cargo se lograría aumentar la productividad y eficiencia. Sin embargo, un 32% de los encuestados está en desacuerdo con esta afirmación, es posible que el desacuerdo de este grupo esté relacionado con deficiencias percibidas en el contenido, la metodología o la implementación del entrenamiento. Escuchar y comprender las preocupaciones y perspectivas de estos empleados puede ser valioso para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en el diseño y la entrega de los programas de entrenamiento.

Los resultados de la encuesta revelan una diversidad de opiniones entre los trabajadores con respecto a la relación entre el entrenamiento y la productividad. Esto destaca la importancia de llevar a cabo un análisis más detallado y utilizar los resultados para orientar las decisiones sobre el diseño y la mejora de los programas de entrenamiento en la empresa.

## Figura 9

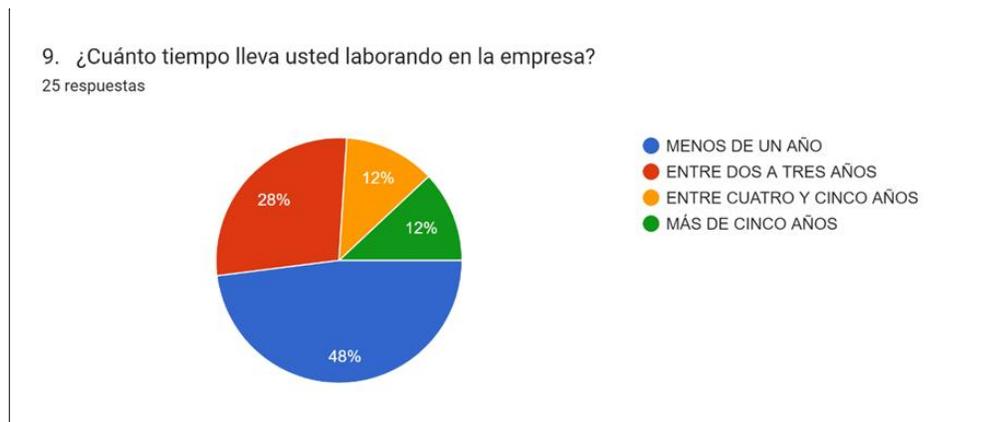
### Resultado pregunta 8 encuesta de percepción



*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: El análisis de los resultados de la encuesta revela que el 36% de los encuestados está en desacuerdo con respecto a la recepción de algún tipo de inducción sobre seguridad en el trabajo y medio ambiente al ingresar a la empresa. Además, el 24% de los encuestados se encuentra en una posición neutral, mientras que el 28% está de acuerdo con haber recibido esta inducción.

En general, los resultados de esta pregunta indican la importancia de fortalecer los programas de inducción relacionados con la seguridad en el trabajo y el medio ambiente en la empresa. Esto permitirá mejorar la conciencia y el cumplimiento de las normas de seguridad, así como fomentar prácticas sostenibles en el entorno laboral. La presencia de respuestas neutrales también destaca la necesidad de una comunicación más clara y transparente durante la inducción, para asegurar que todos los empleados comprendan las políticas y prácticas relacionadas con la seguridad y el medio ambiente.

**Figura 10***Resultado pregunta 9 encuesta de percepción*

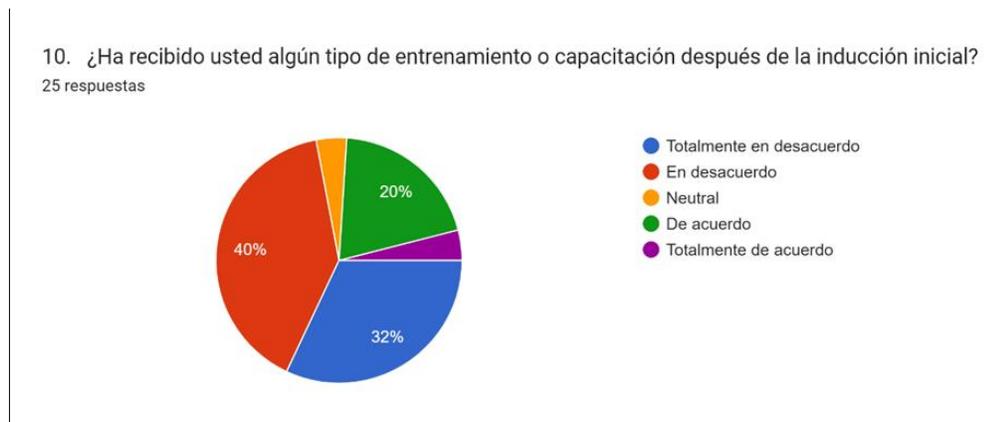
*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: El análisis de los resultados de la encuesta muestra que el 48% de los encuestados lleva menos de un año laborando en la empresa, el 28% lleva entre dos y tres años, el 12% lleva entre cuatro y cinco años, y otro 12% lleva más de cinco años.

Estos resultados indican que la empresa cuenta con una cantidad significativa de empleados relativamente nuevos, lo cual puede tener implicaciones en términos de experiencia y familiaridad con los procesos y políticas de la organización. Es importante considerar este factor al diseñar y ofrecer programas de inducción y entrenamiento, ya que los empleados que llevan menos tiempo en la empresa pueden requerir una mayor atención en términos de familiarización con la cultura, los procedimientos y las expectativas laborales.

### Figura 11

#### Resultado pregunta 10 encuesta de percepción

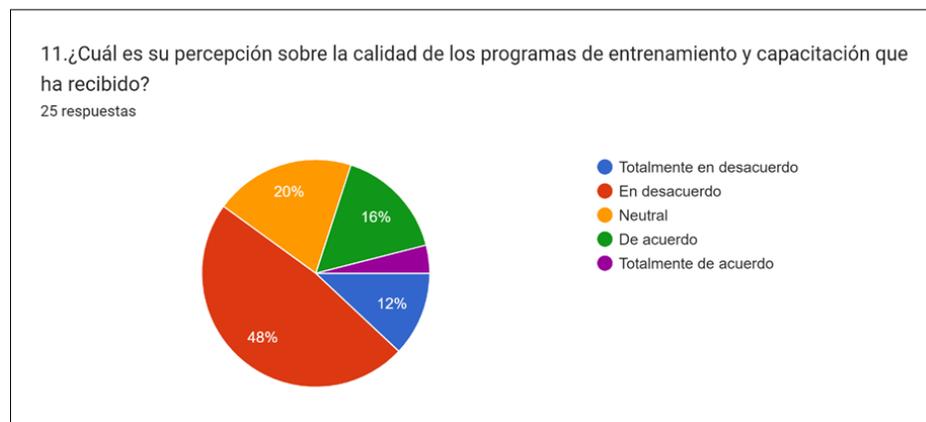


Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: Estos resultados indican que el 72% de los encuestados percibe que no han recibido un entrenamiento o capacitación adicional después de la inducción inicial en la compañía. Lo cual es un indicativo para mejorar en el proceso de entrenamiento y desarrollo de los empleados.

### Figura 12

#### Resultado pregunta 11 encuesta de percepción



Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

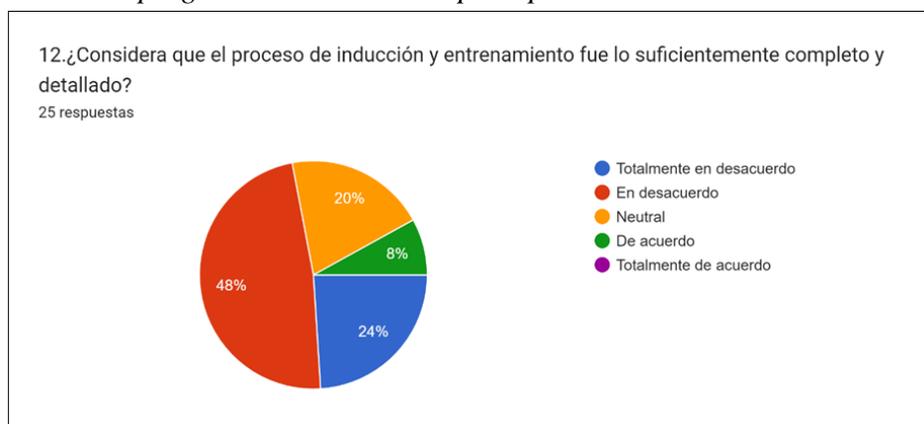
Resultados y Análisis Obtenidos: Estos resultados revelan que el 80% de los encuestados tiene una percepción negativa o neutral en cuanto a la calidad de los programas de entrenamiento

y capacitación ofrecidos por la compañía. Esto sugiere la existencia de una mejora en la planificación, diseño, ejecución o evaluación de los programas de desarrollo.

Se deben considerar estos resultados para identificar las deficiencias y las necesidades de los empleados en relación con los programas de entrenamiento y capacitación. Con esta información, la empresa puede tomar medidas para mejorar la calidad de los programas y ajustarlos según las expectativas y requerimientos de los trabajadores.

### **Figura 13**

#### *Resultado pregunta 12 encuesta de percepción*



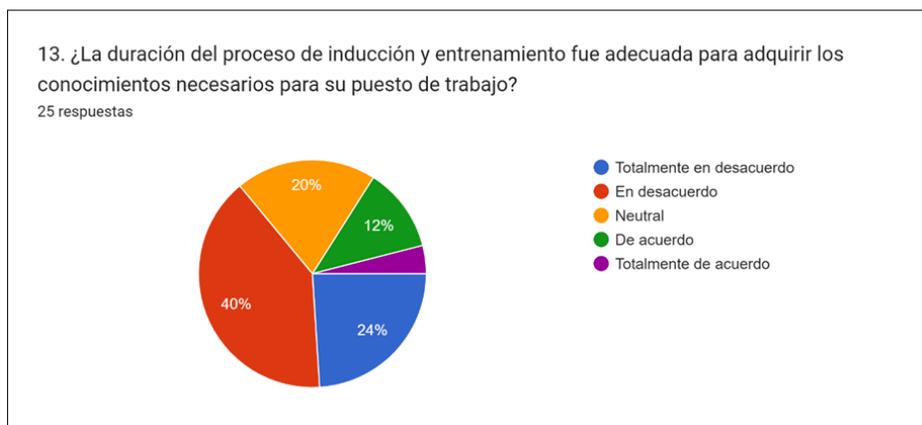
*Fuente.* Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

**Resultados y Análisis Obtenidos:** Estos resultados sugieren que el 72% de los encuestados no percibe el proceso de inducción y entrenamiento como completo y detallado. Esto puede indicar que existen deficiencias en el diseño y la ejecución del proceso, lo cual puede afectar la capacidad de los empleados para adaptarse y desarrollarse eficazmente en sus roles.

Se recomienda considerar estos resultados con el fin de revisar y actualizar los contenidos y la metodología utilizados, asegurándose de que sean exhaustivos y proporcionen la información necesaria para que los empleados desempeñen sus funciones de manera efectiva.

## Figura 14

### Resultado pregunta 13 encuesta de percepción

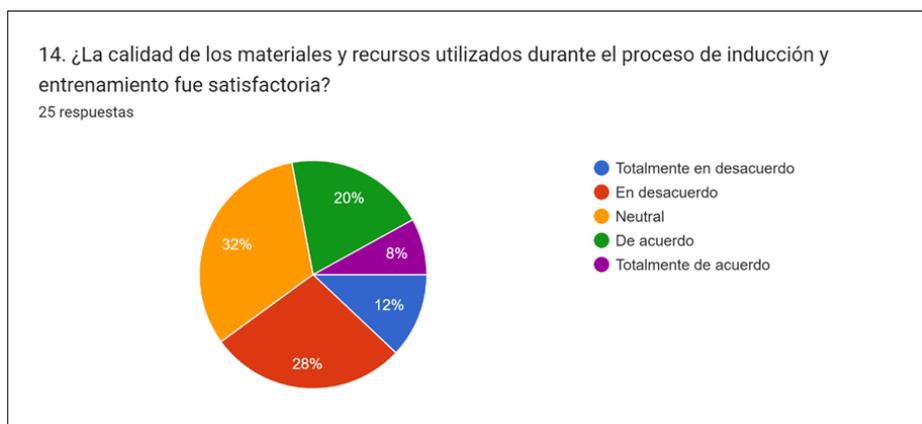


Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: Estos resultados muestran que el 64% de los encuestados considera que la duración del proceso de inducción y entrenamiento no fue suficiente para adquirir los conocimientos necesarios para su puesto de trabajo. Lo cual tiene un impacto negativo en la capacidad de los empleados para desempeñarse de manera efectiva y eficiente en sus roles.

## Figura 15

### Resultado pregunta 14 encuesta de percepción



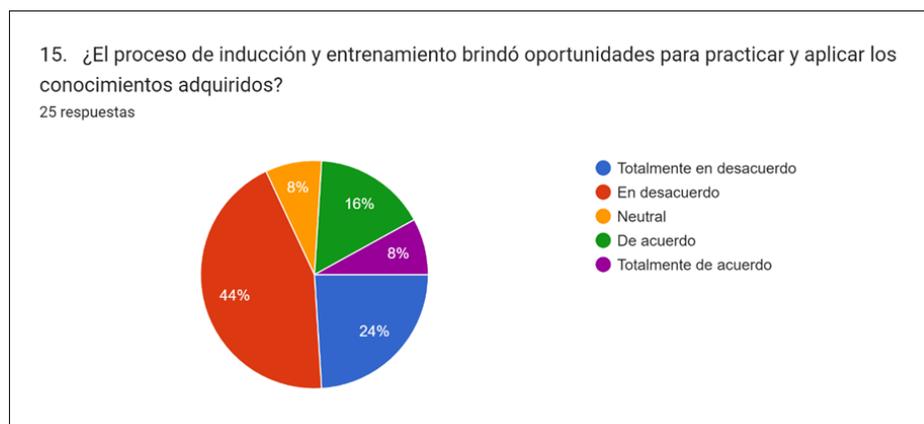
Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Resultados y Análisis Obtenidos: Estos resultados indican que el 28% de los encuestados considera que la calidad de los materiales y recursos utilizados durante el proceso de inducción y entrenamiento no fue satisfactoria, mientras que el 32% se mantiene neutral en su percepción.

Es importante tomar en cuenta estos resultados y evaluar a fondo la calidad de los materiales y recursos utilizados durante el proceso de inducción y entrenamiento. La falta de satisfacción o neutralidad en la percepción de los empleados puede indicar que se deben realizar mejoras en los materiales y recursos disponibles. Se recomienda revisar y actualizar los materiales utilizados, como manuales, presentaciones, videos u otros recursos, para asegurarse de que estén actualizados, sean claros y proporcionen la información necesaria de manera efectiva.

### Figura 16

#### Resultado pregunta 15 encuesta de percepción



Fuente. Estadística de la encuesta, elaborada en Google Forms

Estos resultados sugieren que el 68% de los encuestados considera que el proceso de inducción y entrenamiento no proporcionó suficientes oportunidades para practicar y aplicar los conocimientos adquiridos. Esta percepción indica la necesidad de mejorar la forma en que se brinda la capacitación y se fomenta la aplicación práctica de los conocimientos.

Es importante tomar en cuenta estos resultados y evaluar cómo se estructura el proceso de inducción y entrenamiento. Se debe asegurar que se incluyan actividades prácticas, para aplicar

lo aprendido y desarrollar habilidades relevantes para su puesto de trabajo. Se recomienda la implementación de programas de seguimiento y retroalimentación que permitan evaluar el desempeño de los empleados después de la capacitación y brindarles oportunidades adicionales para aplicar y reforzar los conocimientos adquiridos.

En resumen, se puede evidenciar que la percepción que tienen los empleados del proceso de inducción y entrenamiento que recibieron al momento de ingresar a la compañía no es satisfactorio, ni aporta para proporcionar los conocimientos que se requiere para desempeñar adecuadamente las funciones específicas de cada cargo, y por tanto, no se puede lograr la efectividad y eficacia que se requiere para el cumplimiento pleno de los objetivos de la compañía.

## **Análisis General De Resultados**

La encuesta revela que el 86% de las preguntas contestadas presentan una serie de hallazgos negativos con respecto al proceso de inducción y entrenamiento en ECOPARQUE CHINAUTA, estos hallazgos indican una posible deficiencia en este proceso, lo cual puede afectar la eficiencia, la productividad y la seguridad de los empleados. Es crucial que la empresa tome medidas para abordar estas preocupaciones y mejorar la calidad y efectividad de sus programas de capacitación. Además, se evidencian diferentes áreas de mejora, por lo cual, es fundamental revisar y fortalecer los programas de capacitación, garantizando que los empleados reciban la información y el entrenamiento necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva, segura y en línea con los objetivos de la empresa.

Adicional, se debe prestar atención a las preocupaciones expresadas por los empleados y tomar medidas para abordarlas, fomentando una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo en la organización. Toda vez que, los empleados expresaron su desacuerdo o neutralidad en varios aspectos relacionados con la información proporcionada, la capacitación recibida y la preparación para desempeñar sus funciones.

## **Fase 2, Tarea 2: Evaluación De Los Requisitos Para El Área De Recursos Humanos**

Como proceso de reconocimiento del área de recursos humano de la empresa Ecoparque Chinauta, se estable una evaluación de los procesos aplicados en la empresa y por lo tanto, la siguiente evaluación, se realizó teniendo como base, algunos de los requisitos enfocadas para el área de recursos humanos, establecidos en la norma ISO 9001 versión 2015, con referencia a la responsabilidad de la empresa para el recurso humano y las condiciones que este debe cumplir para el desarrollo, control y mejora de los procesos operaciones de la organización.

Condiciones de registro: la persona o personas encargadas de realizar la evaluación deberán solicitar la información necesaria (evidencia física o verbal) para verificar cada uno de los criterios y generar un puntaje, de acuerdo al cumplimiento:

Cero (0) puntos: no cumple

Uno (1) punto: Cumple parcialmente

Dos (2) puntos: Cumple

**Tabla 3**

*Evaluación De Requisitos ISO 9001: 2015, Para El Área De Recursos Humano.*

Nombre de la empresa: Ecoparque Chinauta		Área de recursos humanos				Fecha: 30 de junio de 2023,
N°	Requisito norma ISO 9001:2015	Cumplimiento				Hallazgos u observaciones
		0	1	2	N. A	
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>						
	¿existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?		1			La empresa tiene una matriz donde establecen los roles y responsabilidades de cada uno de los cargos, no obstante, la organización cambio su organigrama hace algunos meses y no han realizado la actualización de los nuevos cargos y la distribución de responsabilidades de los cargos ya existentes.
	¿estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?		1			La matriz establecida con las responsabilidades y autoridades en versión anterior, es conocida por los cargos directivos, pero no ha sido conocidas por el personal operativo de la organización.
	¿ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?		1			La empresa no cuenta con procesos de gestión de calidad estandarizados y por lo tanto, los requisitos propios de las normas no son aplicados, no optante, la gerencia general de la empresa es la asignada para velar por el correcto funcionamiento de los procesos y esto se concreta con sus delegados en cada uno de las áreas.
	<b>Total</b>		<b>3</b>			

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
¿se han identificado los riesgos relacionados a cada puesto de trabajo y las implicaciones para el bienestar y cuidado de la salud física y mental de los trabajadores?	2	La empresa estableció la matriz de riesgos por cada uno de los puestos de trabajo y determino las acciones para la mitigación de los mismos, contemplando acciones para los puestos de trabajo, dotación y entrenamiento.
¿se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	1	Los riesgos están identificados y se cumplen las acciones de mitigación; pero no se evalúan si las acciones son propicias para el control de los mismos y no se actualiza si los riesgos han cambiado o son potenciales de otro tipo de acciones.
<b>Total</b>	<b>3</b>	
7. Recursos - 7.1.1 generalidad 7.1.2 personas		
¿la organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para el funcionamiento de los procesos y operacionales de la empresa?	2	La empresa cuenta con todas las asignaciones de cargo necesarias, según su organigrama y las necesidades operacionales
¿la organización establece acciones, medios o actividades para el reclutamiento del personal?	1	La empresa realiza su proceso de reclutamiento a través de algunas redes sociales como Facebook y WhatsApp, pero no cuenta con un método estandarizado o paginas especializadas para el proceso.
¿la organización establece acciones para retener y motivar a los trabajadores?	0	No existen programas específicos para la motivación o retención de los trabajadores.
¿la organización realiza proceso de inducción inicial a cada puesto de trabajo con las condiciones propias para la adaptabilidad del trabajador a las funciones asignadas?	1	La empresa realiza una inducción básica a los trabajadores nuevos con base, en la percepción del jefe inmediato y consta de instrucciones básicas y reconocimiento de instalaciones, no obstante, se omite mucha información inicial, que el trabajador va conociendo durante sus jornadas labores de manera inmediata y no anticipada
<b>Total</b>	<b>4</b>	
7.1.3 infraestructura		
¿se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	2	Cada puesto de trabajo y cada una de las áreas de la empresa está estructurada y especializada para ofrecer los servicios necesarios a los

		clientes y la ejecución de actividades o funciones de cada cargo.
¿se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	2	El área de mantenimiento cuenta con programas mensuales que se realizan con base en las necesidades de la empresa y especifica los distintos tipos de mantenimiento preventivos y correctivos, estos mantenimientos están enfocados en infraestructura o equipos.
Total	4	
7.1.4 ambiente de trabajo		
¿la organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	2	La empresa establece los espacios necesarios para que los trabajadores tengan un lugar específico de trabajo, junto con los elementos necesarios para el trabajo adecuado, como equipos, herramientas, utensilios, insumos; de igual manera dotación de uniformes y similares.
¿se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	1	Teniendo en cuenta las instrucciones del sistema de seguridad de trabajo, la empresa establece actividades basadas en la seguridad de los puestos de trabajo, la higiene postural, la mitigación de riesgos y el uso de elementos de protección personal.
¿se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	1	Teniendo en cuenta las instrucciones del sistema de seguridad de trabajo, la empresa establece actividades basadas en la seguridad de los puestos de trabajo, la higiene postural, la mitigación de riesgos y el uso de elementos de protección personal.
Total	4	
7.2 competencias		
¿se han determinado las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta la formación, habilidades y experiencia?	1	La empresa cuenta con una matriz de cargos y responsabilidades que esta enlazada con los perfiles de cargos y estos establecen las necesidades de formación, habilidades, experiencia y objetivos del cargo; no optante, esta desactualizada con base en el organigrama de la empresa y las disposiciones administrativas internas.

¿se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	1	La empresa establece un programa de capacitación con el propósito de mejorar las competencias y habilidades de sus trabajadores, pero no se han ejecutado las capacitaciones de formas organizada y no se han evaluado todas las necesidades por cada cargo contratado.
¿existen evidencias documentadas del cumplimiento de las competencias de formación y experiencia de los trabajadores contratados?	2	La empresa cuenta con un archivo organizado donde evidencia las constancias de formación y experiencia de cada uno sus trabajadores contratados.
¿la organización realiza proceso de evaluación de inducciones y reinducción de cargos y funciones?	0	La empresa no realiza evaluación o reevaluación de sus trabajadores de formas estructurada y con énfasis en sus cargos, objetivos y resultados.
¿la organización realiza proceso de evaluación de competencias?	0	La empresa no realiza evaluación o reevaluación de sus trabajadores de formas estructurada y con énfasis en sus cargos, objetivos y resultados.
<b>Total</b>	<b>4</b>	
<b>7.3 toma de conciencia</b>		
¿se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	0	El personal contratado no conoce las políticas u objetivos de la empresa, teniendo en cuenta que en el proceso de inducción es básico y no realizan este tipo de difusión de información.
¿se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	1	Se realizan reuniones semanales con todo el personal, para establecer actividades, programas y garantizar el cumplimiento de las necesidades productivas de la empresa.
¿se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión?	1	Se realizan reuniones semanales con todo el personal, para establecer actividades, programas y garantizar el cumplimiento de las necesidades productivas de la empresa.
<b>Total</b>	<b>2</b>	

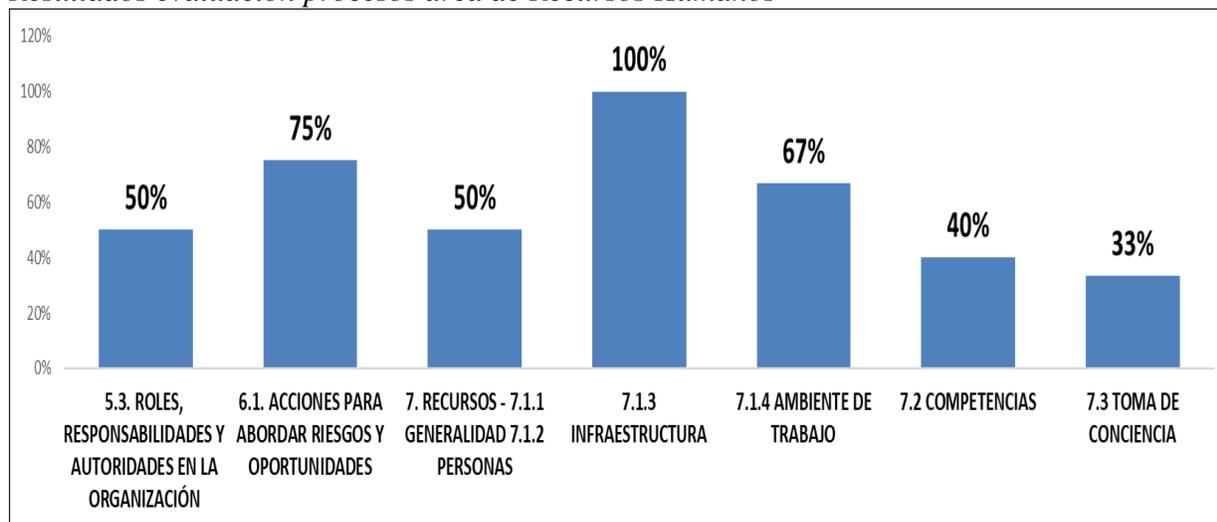
*Nota.* Esta tabla muestra los requisitos evaluados, los puntajes otorgados y las evidencias

mostradas en la evaluación del área de recursos humanos de la empresa Ecoparque Chinauta.

**Tabla 4***Resumen De Los Resultados De La Evaluación*

Aspecto	Número de puntos	% obtenido	Optimo	Bueno	Regular	Insuficiente	Critico
			81% - 100%	70% - 80%	51% - 69%	26% - 50%	0% - 25%
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	3	50%				33%	
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	3	75%	100%				
7. Recursos - 7.1.1 generalidad 7.1.2 personas	4	50%			60%		
7.1.3 infraestructura	4	100%	100%				
7.1.4 ambiente de trabajo	4	67%			67%		
7.2 competencias	4	40%			50%		
7.3 toma de conciencia	2	33%			50%		
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>55%</b>			<b>55%</b>		

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados generales de cada un aspecto general de la evaluación anterior de la empresa Ecoparque Chinauta.

**Figura 17***Resultados evaluación procesos área de Recursos Humanos*

*Fuente.* Elaboración propia con información de los resultados evaluación procesos.

### **Modelo Proceso De Inducción Y Entrenamiento Del Personal Contratado**

Como resultado final, se analizaron todos los componentes de las dos fases anteriores de la metodología de investigación definida, en relación al análisis DOFA, la encuesta de percepción de los trabajadores contratados y la evaluación de los proceso del área de recursos humanos con base la norma ISO 9001: 2015 y se creó el modelo para la inducción y entrenamiento del personal contratado de la empresa Ecoparque Chinauta, enfatizando tres características primordiales que son la inducción institucional, la inducción específica y la reinducción identificada por los resultados de la evaluación de competencias laborales; De esta manera, se entregó el modelo a los directivos de la empresa, junto con el formato de registro y control de inducción como se establece en el Apéndice A.

## Conclusiones

Es claro que el tema de contratación, para una empresa es la oportunidad que se le brinda a una persona para formar parte de su equipo de trabajo, por ende, la organización debe brindarle las herramientas propias para que pueda encajar de manera correcta y así desempeñar las funciones de su cargo de manera óptima, por eso el tema de inducción y entrenamiento no se debe tomar a la ligera, pues de esta depende el éxito de la persona dentro de la organización.

Se toma la empresa ECOPARQUE CHINAUTA, como proceso de investigación, realizando un análisis de toda su estructura organizacional, enfocándonos en el proceso de Inducción y entrenamiento del personal contratado, evidenciando las falencias que está presentando y de esta manera plantear las soluciones respectivas, buscando mejorar, y brindar un enfoque diferente que sea útil y aplicable, para cada proceso de capacitación.

Al utilizar la matriz DOFA, Se logra identificar varias oportunidades de mejora, entre ellas la necesidad de medir el aprendizaje, antes y después de la capacitación, ya que se debe confirmar y verificar el aprendizaje, pues de ello depende que se esté hablando un mismo lenguaje y se tenga claro los objetivos de la organización, para que así al momento de realizar las funciones propias del cargo, se disminuyan los posibles factores de error, garantizando el cumplimiento de metas y el buen desempeño del trabajador.

Básicamente lo que se busco fue reforzar y mejorar, la inducción y entrenamiento de la empresa ECOPARQUE CHINAUTA, pues es notorio las falencias que tienen al momento de la capacitación, ya que muchos de sus empleados manifestaron que no fue tan clara y que sus conocimientos se fueron adquiriendo en la marcha de sus funciones, pues no tienen conocimiento de algún refuerzo alguno posterior a la inducción ocasionando fallas en algunos procesos.

A través de una encuesta realizada a sus trabajadores, se evidencia que el 68% no está satisfecho con la inducción y entrenamiento recibida, pues en varias de las respuestas emitidas de manera anónima, se confirma la falta y la necesidad de implementar planes de mejora que ayuden a reforzar los conocimientos que se brinden al inicio y en el proceso del personal nuevo y antiguo, pues es claro que existen fallas que se deben subsanar, y estas se deben empezar a mitigar, para dar un enfoque diferente y que sea viable para la organización.

La inducción y entrenamiento a través de los tiempos, ha tomado la importancia que esta debe tener, pues es el primer contacto que existe entre trabajador y empleador de manera oficial y personal, pues donde se entrega los conocimientos de la razón de ser de la organización, y así el trabajador prepararse para formar parte de la compañía como pieza fundamental en el logro de la visión y misión de la organización, sin dejar de lado los objetivos y las metas que se plantean a corto y largo plazo.

## Recomendaciones

Con base en los hallazgos de la encuesta y la evaluación, así como en el diseño del modelo de proceso de inducción y entrenamiento, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el proceso y optimizar los resultados:

En primer lugar, se evidencia la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva del modelo existente y ajustarlo según las deficiencias identificadas en la encuesta y la evaluación. Para lo cual se debe asegurar que el modelo abarque tanto la inducción institucional como la inducción específica, y que se realicen reinducciones periódicas para actualizar y reforzar el aprendizaje de los empleados. Además, se recomienda mejorar la planificación, organización y ejecución de la jornada de inducción institucional. Asegurando que se cubran todos los temas relevantes, como las condiciones contractuales, la cultura organizacional y el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Esto, proporcionando materiales claros, actualizados y accesibles que faciliten la comprensión de la información.

Asimismo, se debe garantizar que cada nuevo empleado reciba una inducción específica según su puesto de trabajo. Para lo cual, se recomienda proporcionar información detallada sobre las funciones, responsabilidades, procedimientos y recursos necesarios para desempeñar su cargo de manera efectiva. De igual forma, brindar el apoyo necesario del jefe inmediato y asignar un mentor o tutor que pueda facilitar la adaptación y el aprendizaje en el nuevo puesto. De igual forma, se recomienda establecer un mecanismo formal y periódico para evaluar la efectividad de la inducción institucional y la inducción específica. Para esto, se puede apoyar en la utilización de formatos de evaluación que permitan recopilar la retroalimentación de los empleados sobre la calidad de la capacitación recibida y la utilidad de la información proporcionada. Utilizar estos resultados para realizar mejoras continuas en el proceso de inducción y entrenamiento.

Adicional, es importante realizar reuniones periódicas de seguimiento para evaluar el progreso de los empleados, proporcionar retroalimentación individualizada y ofrecer oportunidades adicionales de capacitación y desarrollo. Establecer canales de comunicación abiertos para que los empleados puedan plantear sus inquietudes y recibir orientación en cualquier momento. En igual sentido, revisar y actualizar regularmente los materiales de capacitación utilizados en el proceso de inducción y entrenamiento. Asegurarse de que estén actualizados, sean claros y proporcionen la información necesaria para el desempeño efectivo de los empleados. Utilizar recursos multimedia, como videos y presentaciones interactivas, para mejorar el atractivo y la efectividad de los materiales de capacitación.

Por último, se recomienda definir métricas y criterios claros para medir la efectividad del proceso de inducción y entrenamiento. Estos indicadores pueden incluir el nivel de satisfacción de los empleados, la retención de personal, el desempeño en el puesto de trabajo y el cumplimiento de objetivos establecidos. Realizar seguimiento periódico de estos indicadores y utilizar los resultados para tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios en el proceso de inducción y entrenamiento.

Al implementar estas recomendaciones, se espera mejorar la experiencia de los empleados durante el proceso de inducción y entrenamiento, facilitar su adaptación a la empresa y promover su desarrollo profesional. Además, se fortalecerá la retención de talento, se incrementará la productividad y se fomentará una cultura organizacional de aprendizaje y crecimiento continuo.

## Bibliografía

- Alles, M. (2006). *5 pasos para Transformar una Oficina de Personal en un Área de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, C. E. (1995). *Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ª ed.)*. . Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Constitución política de Colombia. (1991). Bogota, Colombia.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Constitucion politica de los estados unidos mexicanos que reforma . Ciudad de Mexico, Mexico.
- Crespo Aguilar, M. S. (2016). *PROCESOS DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO. Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad*. Obtenido de <https://docplayer.es/11029738-Procesos-de-induccion-y-entrenamiento-un-enfoque-integral-para-el-mejoramiento-de-la-salud-en-el-trabajo-y-la-productividad.html>
- Decreto 1072. (2015). Por el cual se expide el decreto unico reglamentario del sector trabajo. Bogota, Colombia.
- Decreto Ley 1567. (1998). Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Bogota, Colombia.
- Decreto Ley N° 8. (2006). Que reestructura el sistema de formación profesional, capacitación laboral y capacitación en gestión. Panama .
- Decreto número 2663. (1950). Codigo Sustantivo de Trabajo. Bogota, Colombia.

- Garcia, S., Vargas Murillo, M., & Gonzalez C, H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Cali: Programa Editorial Universidad. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70>.
- Gómez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2003). *Administración*. Madrid: McGraw-Hill.
- Grados Espinosa, J. (2003). *Reclutamiento, contratación e inducción de personal*. Mexico: Manual Moderno. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7554/castanomontoyacla;jsessionid=3DD6FA1B089F0FD12A32798A07C58253?sequence=2>
- Ley 190. (1995). Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Bogota, Colombia.
- Ley 19518. (1997). Fija nuevo estatuto de capacitacion y empleo. Chile.
- Ley 26.727. (2011). Establece La regulación del trabajo agrario establece el derecho a recibir capacitación o formación profesional. Argentina.
- ley Federal del Trabajo. (1970). Ley es de observancia general en toda la República y rige las relaciones de trabajo. Ciudad de Mexico, Mexico.
- Luna Arocas, R. (2017). *Gestión del talento: De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento (DPT)*. Digital, ePub.
- Mendez Alvarez, C. E. (1995). *Metodología: Guía para elaborar de Diseños de investigación en ciencias economicas, contables y administrativas. 2a. Edicion*.

- Organización Internacional del Trabajo. (1975). *Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos*. Ginebra: Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo.
- Obtenido de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C142](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C142)
- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). *ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad*.
- Pantoja Kauffmann, G. (2019). *Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional*. Revista EAN, (87), 13-26. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo>
- Resolución 0312. (2019). Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Bogota, Colombia.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Werther, W. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. Mexico D.F.

## Apéndices

### **Apéndice A** *Diseño de un modelo para el proceso de inducción y entrenamiento del personal contratado en la empresa Ecoparque Chinauta*

	Proceso de Inducción y Entrenamiento del Personal Contratado en la Empresa Ecoparque Chinauta		
	Versión: 0.1	Páginas:	Código:

**OBJETIVO:** Establecer las pautas a seguir por la organización, para llevar a cabo en la forma más adecuada el proceso de inducción y entrenamiento para el personal contratado, para facilitar la integración y adaptación del personal a la empresa y a su cultura organizacional.

**ALCANCE:** Los criterios y pautas aquí definidas aplican para todo el personal contratado de la organización.

**DEFINICIONES:** Inducción Institucional: Proceso dirigido a orientar al nuevo funcionario en su integración a la cultura organizacional, proporcionándole los medios necesarios para la adaptación a su nuevo rol laboral y contractual.

Inducción Especifica: Proceso dirigido a informar y orientar al nuevo funcionario en su puesto de trabajo o lugar donde desempeñará sus actividades o roles, incluyendo aspectos relacionados con su ubicación física, manejo de elementos y equipos, procedimientos del área, entre otros aspectos propios del cargo.

Reinducción: Proceso mediante el cual se fortalece y actualiza al personal, frente a los cambios generados en procesos, procedimientos, normatividad, plan de desarrollo, entre otros; se debe realizar cada año, o cuando se considere pertinente de acuerdo con las necesidades y dinámica institucional.

Autoaprendizaje: Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, que la persona realiza de manera individual, ya sea mediante el estudio o la experiencia en la búsqueda y construcción de los conocimientos que requiere.

## METODOLOGÍA

### 1. Inducción institucional

Se realizará la inducción institucional a toda persona nueva que ingrese a laborar dentro del Ecoparque Chinauta y se ejecutará en tres etapas primordiales para el desarrollo y adaptabilidad del trabajador; de esta manera, el trabajador interiorizara, las condiciones contractuales, los conceptos de los componentes de la cultura organizacional y los elementos del sistema de seguridad y salud del trabajo.

#### 1.1 Actividades a realizar

Pasos y/o actividades	Responsables
Elaborar el cronograma de las jornadas de inducción	Coord. Talento humano
Enviar el cronograma de actividades a los responsables de cada intervención en la jornada de inducción	Coord. Talento humano
Elaborar y enviar lista de nuevos funcionarios a cada líder y/o Responsables de la inducción	Coord. Talento humano
Realizar la invitación al nuevo funcionario (fecha-hora-lugar)	Coord. Talento humano
Coordinar la jornada de inducción y apertura de la misma	Coord. Talento humano
Diligenciar el formato de control de asistencia a la inducción Institucional por parte de los participantes	Participantes
Tabular las asistencias y hacer seguimiento del personal que no Asistió a la capacitación	Coord. Talento humano

Temas a impartir en cada uno de las fases del proceso de inducción institucional.

---

#### Etapa 1: condiciones contractuales

---

##### Temas:

- Contrato de trabajo
- Horarios asignados (creación de asignación biométrica)
- Proceso de pagos de nominal
- Afiliación sistema de seguridad social
- Dotación de trabajo
- Lugar de trabajo

---

#### Etapa 2: cultura organizacional

---

##### Temas:

- Reseña histórica del Ecoparque Chinauta, ubicación geográfica.
  - Estructura organizacional (organigrama)
  - Misión, visión
  - Valores institucionales.
  - Criterios de actuación y comportamiento.
  - Estímulos e incentivos.
  - Reglamento interno de trabajo
  - Cultura y etapas del servicio al cliente.
  - Reconocimiento de instalaciones del parque
  - Reconocimiento de los servicios ofrecidos por el parque
-

---

### Etapa 3: sistema de seguridad y salud en el trabajo

---

#### Temas:

- Generalidades del SGSST.
  - Clase de riesgo.
  - Normatividad general del SGSST.
  - Peligros a los cuales está expuesto el personal
  - Medidas de prevención del riesgo.
  - Programas y comités del SGSST.
  - Herramientas de reporte de incidentes, actos, condiciones, accidentes y enfermedades laborales.
  - Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia (brigadistas,
- 

#### 2. Inducción específica:

Se realizará la inducción específica, de los temas del desarrollo del trabajo en cada una de las funciones asignadas, con los elementos de trabajo necesarios y el adiestramiento al uso de herramientas, equipos, utensilios y similares; en dos etapas fundamentales.

##### 2.1. Actividades a realizar

Pasos y/o actividades	Responsables
Recibir al nuevo funcionario y suministrar información sobre el área donde se va a desempeñar, la infraestructura física y los medios de trabajo, así como las funciones, deberes y responsabilidades en el área de trabajo, dar a conocer las tareas pendientes del cargo.	Jefe inmediato
Presentar al nuevo funcionario con sus compañeros y ubicarlo en un sitio de trabajo	Jefe inmediato
Suministrar el formato de evaluación de la inducción al cargo	Coord. Talento humano
Diligenciar formato de evaluación de la inducción	Nuevo funcionario

Temas a impartir en cada una de las fases del proceso de inducción específica.

---

### Etapa 1: inducción y entrenamiento al puesto de trabajo

---

El jefe inmediato de cada trabajador o el encargado asignado para la respectiva inducción específica, realizara un listado de todos los temas pertinentes que deberán ser impartidos para la ejecución del cargo entrante y deberán ser concordantes con el manual de funciones.

#### Temas:

- Manual de funciones.
  - Desarrollo del listado de temas asignado al cargo.
  - Acta de entrega de cada cargo.
-

- 
- Archivos o documentos a responsabilidad (cuando aplique).
  - Usuarios de programas empresariales (cuando aplique).
  - Planes de trabajo operaciones (cuando aplique).
  - Indicadores de gestión y objetivos de metas (cuando aplique).
- 

Etapa 2: inducción y entrenamiento a herramientas, equipos o utensilio.

---

### Temas

- Manuales de equipos, herramientas o utensilios.
  - Tipo de mantenimiento de cada equipos, herramientas o utensilios.
  - Características y fichas técnicas de cada equipos, herramientas o utensilios.
  - Insumos para cada equipos, herramientas o utensilios. (eléctricos, hidráulicos, lubricantes, etc)
  - Elementos de protección para el uso de equipos, herramientas o utensilios.
  - Ubicación, responsabilidad e inventario de cada equipos, herramientas o utensilios.
  - Horario de usos, entrega y almacenaje de equipos, herramientas o utensilios.
- 

### 3. Reinducción

Para el desarrollo de las actividades de reinducción se identificarán de acuerdo a las evaluaciones de competencias de cada cargo y las necesidades inminentes que se establezcan por los jefes inmediatos de cada personal contratado; para este propósito se hará uso de los siguientes métodos y/o estrategias didácticas como video conferencias, cursos virtuales y presenciales, de manera que se incorporen y aprovechen las TIC.

Conferencia: Métodos prácticos de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas de manera rápida y sencilla (presencial y/o virtual)

Seminario: evento que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es realizar un estudio profundo en diferentes áreas (presencial y/o virtual).

Taller: Metodología teórica y práctica, caracterizada por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo por competencias para la solución de problemas. Es una capacitación que requiere la participación de los asistentes (presencial y/o virtual).

Instrucción en el puesto de trabajo o entrenamiento: es el acercamiento al puesto de trabajo para lograr un mayor impacto y apropiación del conocimiento. Es un entrenamiento personalizado (presencial y/o virtual).

Curso: actividad específica cuyo objetivo es capacitar en un tema en particular

Aprendizaje Colaborativo: Es una actividad de pequeños grupos en los que se intercambia información, conocimientos, experiencias, así como dificultades e intereses; se aprende a través de la colaboración de los integrantes del grupo.

### 3.1 Actividades a realizar

Pasos y/o actividades	Responsables
Elaborar el cronograma para la evaluación semestral de competencias	Coord. Talento humano
Coordinar con cada jefe de área los resultados pertinentes de las evaluaciones de competencias y determinar las necesidades de reinducción o capacitación	Coord. Talento humano
Elaborar el cronograma de las jornadas de reinducción o temas específicos de capacitación.	Coord. Talento humano
Enviar el cronograma de actividades a los responsables de cada intervención en la jornada de inducción	Coord. Talento humano
Elaborar y enviar lista de nuevos funcionarios a cada líder y/o responsables de la reinducción.	Coord. Talento humano
Realizar la invitación a las jornadas de reinducción (fecha-hora-lugar)	Coord. Talento humano
Coordinar la jornada de reinducción y apertura de esta.	Coord. Talento humano
Diligenciar el formato de asistencia a la reinducción institucional por parte de los participantes	Participantes
Diligenciar formato de evaluación de la reinducción	Coord. Talento humano

		FORMATO DE INDUCCION DE PERSONAL		
		Versión: 0.1	Página: 1 de 1	Código:
FECHA:				
NOMBRE EMPLEADO:				
CARGO:				
INDUCCIÓN INSTITUCIONAL				
ETAPA 1: CONDICIONES CONTRACTUALES			CRITERIOS DE INDUCCIÓN APROBADOS	
Escriba los temas especificos hablados, presentados, analizados y entregados			Nombre de quien realiza la inducción _____ Cargo: _____ Firma _____	
ETAPA 2: CULTURA ORGANIZACIONAL			CRITERIOS DE INDUCCIÓN APROBADOS	
Escriba los temas especificos hablados, presentados, analizados y entregados			Nombre de quien realiza la inducción _____ Cargo: _____ Firma _____	
ETAPA 3: SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			CRITERIOS DE INDUCCIÓN APROBADOS	
Escriba los temas especificos hablados, presentados, analizados y entregados			Nombre de quien realiza la inducción _____ Cargo: _____ Firma _____	
_____ <b>Firma de quien recibe la inducción</b> <b>C.C</b>				

	<b>FORMATO DE INDUCCION DE PERSONAL</b>		
	Versión: 0.1	Página: 1 de 1	Código:
FECHA:			
NOMBRE EMPLEADO:			
CARGO:			
<b>INDUCCIÓN ESPECIFICA</b>			
<b>ETAPA 1: INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE TRABAJO</b>		<b>CRITERIOS DE INDUCCIÓN APROBADOS</b>	
Escriba los temas especificos hablados, presentados, analizados y entregados		Nombre de quien realiza la inducción _____ Cargo: _____ Firma _____	
<b>ETAPA 2: INDUCCION Y ENTRENAMIENTO A HERRAMIENTAS, EQUIPOS O UTENSILIO.</b>		<b>CRITERIOS DE INDUCCIÓN APROBADOS</b>	
Escriba los temas especificos hablados, presentados, analizados y entregados		Nombre de quien realiza la inducción _____ Cargo: _____ Firma _____	
_____ Firma de quien recibe la inducción C.C			