

**Mejora continua en el proceso de inducción y entrenamiento de la empresa FUMIMAR
S.A.S en Montería - Córdoba**

María Eugenia Martínez Polo

Asesor

Valentina Murillo Cifuentes

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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Código de la estudiante: 101007_5

Diplomado de profundización en gerencia del talento humano

5 de agosto de 2025

Dedicatoria

A pesar de mi mayor fuente de inspiración, y fortaleza y amor incondicional, al docente y al compañero por su apoyo inquebrantable, el consejo sabio y por enseñarme con ejemplo el valor del esfuerzo y perseverancias este logro es tan tuyo como mío. (María Martínez)

El presente trabajo está dedicado a dios y especialmente a mi familia las cual estaban aquí conmigo en apoyarme en todo necesario para seguir adelante y con muchos sacrificios por poder lograr mi meta y alcanzar nuevo horizonte gracias a mi padre a mi mama y mi papa y más que todo mi hermano que ha estado aquí conmigo en todo momento de esta fase y por Ender lograr este maravilloso sueño de graduarme y todos mis estudios.

Gracias a todas aquellas personas que en algún momento hicieron parte de las diferentes actividades propias de este proyecto, a los docentes que nos otorgaron sus conocimientos para nuestra formación profesional y quienes se alegraron y celebraron nuestros triunfos (Saúl Medina).

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme llegar a esta etapa tan importante de mi formación profesional. A mi familia, por ser el pilar, motivación y apoyo incondicional a lo largo de este camino recorrido.

A mi padre, Alirio Medina por creer siempre en mí, darme la mano en los momentos difíciles, animarme cuando quería desfallecer, y hacer de mí la persona que soy, gracias a los valores inculcados, pude cumplir mi sueño (Jonathan Medina).

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi esposo por ser mi mayor apoyo, por animarme incansablemente cuando he estado a punto de rendirme y por recordarme siempre la importancia de seguir adelante. A mis tutores, docentes y compañeros del Diplomado en Gerencia del Talento Humano, gracias por el acompañamiento constante, sus valiosos aportes académicos y el apoyo personal que me han brindado durante esta etapa formativa. Finalmente, mi gratitud infinita va hacia mi familia, cuyo respaldo incondicional, paciencia y comprensión han sido fundamentales para culminar satisfactoriamente este proceso académico y profesional (Mairen Meza).

Agradezco profundamente a dios por brindarme la salud y las oportunidades para avanzar en mi formación académica. A mi familia, por ser mi motor y sustento emocional durante cada etapa de este proceso a los docentes de la universidad, por compartir sus conocimientos y ser guía en mi crecimiento profesional, y de manera especial a la empresa de FUMIMAR S.A.S, por abrirme las puertas y permitir que este proyecto se llevara a cabo con total disposición y colaboración (María Martínez).

Resumen

El presente documento expone el diseño de un programa integral de compensación e incentivos dirigido a la empresa FUMIMAR S.A.S., dedicada a la prestación de servicios y suministros en la ciudad de Montería. El objetivo central de esta propuesta es consolidar el compromiso organizacional, optimizar el desempeño del personal, fortalecer su motivación y garantizar la fidelización del talento humano. La estructura del programa contempla componentes salariales y no salariales articulados mediante acciones estratégicas claramente definidas, con asignación de responsabilidades, recursos financieros y logísticos, cronogramas de ejecución precisos y mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación. Se prevé que la implementación de esta iniciativa incida de manera significativa en el incremento de la productividad, la mejora del clima organizacional, el fortalecimiento de la satisfacción laboral y el cumplimiento sostenido de los objetivos estratégicos de la compañía..

Palabras clave: Inducción, entrenamiento, talento humano, clima organizacional, incentivos.

Abstract

This document presents the design of a comprehensive compensation and incentive program for FUMIMAR S.A.S., a company dedicated to providing services and supplies in the city of Montería. The central objective of this proposal is to consolidate organizational commitment, optimize staff performance, strengthen their motivation, and ensure talent loyalty. The program's structure includes salary and non-salary components articulated through clearly defined strategic actions, with assigned responsibilities, financial and logistical resources, precise execution timelines, and systematic monitoring and evaluation mechanisms. The implementation of this initiative is expected to significantly increase productivity, improve the organizational climate, strengthen job satisfaction, and sustainably achieve the company's strategic objectives.

Keywords: induction, training, human talent, organizational climate, incentives

Lista de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 10 |
| Diseño del programa de compensación e incentivos | 12 |
| Planteamiento del problema..... | 14 |
| Antecedente del problema..... | 16 |
| Justificación | 18 |
| Objetivos..... | 20 |
| Objetivo General | 20 |
| Objetivos Específicos | 20 |
| Análisis de falencias y riesgos operativos | 21 |
| Resultados esperados | 23 |
| Marco teórico..... | 24 |
| Gestión del talento humano..... | 24 |
| Inducción laboral..... | 25 |
| Entrenamiento y capacitación | 25 |
| Sistema de gestión de calidad (SGC) | 25 |
| Marco legal | 27 |
| Metodología | 29 |
| Enfoque de la investigación | 29 |
| Tipo de investigación | 29 |

| | |
|--|----|
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 30 |
| Población y muestra | 30 |
| Análisis de la información..... | 31 |
| Resultados..... | 32 |
| Conclusiones..... | 37 |
| Recomendaciones | 39 |
| Referencias bibliográficas..... | 41 |
| Anexo..... | 43 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Área de trabajo el colaborador</i> | 32 |
| Figura 2. <i>Tiempo en la empresa</i> | 32 |
| Figura 3. <i>Satisfacción entre salario y funciones</i> | 33 |
| Figura 4. <i>Equidad salarial entre colaboradores que desempeñan funciones similares</i> | 33 |
| Figura 5. <i>Incentivo adicional al salario por cumplimiento de metas o buen desempeño</i> | 34 |
| Figura 6. <i>Tipos de incentivos recibidos en el último año.</i> | 34 |
| Figura 7. <i>¿Los Incentivos aumentan su motivación en el trabajo?</i> | 35 |
| Figura 8. <i>Percepción de valor dentro de la empresa</i> | 35 |
| Figura 9. <i>Satisfacción general en FUMIMAR S.A.S</i> | 36 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Programa de compensación e incentivos</i> | 12 |
|---|----|

Introducción

En la actualidad, las organizaciones enfrentan el desafío constante de atraer, retener y motivar a su talento humano. La competitividad del mercado no solo se fundamenta en la calidad de los productos o servicios que se ofrecen, sino también en la capacidad de las empresas para contar con equipos de trabajo comprometidos y alineados con sus objetivos estratégicos (González, 2017). Este enfoque integral exige la implementación de políticas y prácticas de gestión que fortalezcan el desarrollo de competencias, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia en los colaboradores.

La empresa FUMIMAR S.A.S., especializada en el control de plagas y el suministro de servicios ambientales e industriales, reconoce la necesidad de contar con un sistema de compensación robusto, que no solo retribuya el esfuerzo individual, sino que también fomente un clima organizacional positivo; dicho sistema debe incentivar a los trabajadores a alcanzar altos niveles de desempeño y contribuir a su fidelización dentro de la organización (García et al., 2010; Leal, 2023). La ausencia de una estrategia estructurada en este ámbito puede generar desmotivación, incremento en la rotación de personal y disminución en la productividad, aspectos que impactan de forma directa en los resultados corporativos.

En este contexto, el diseño de un programa de compensación e incentivos se constituye en una herramienta estratégica que permite mejorar la calidad del servicio y optimizar el uso de los recursos organizacionales; por consiguiente este programa, además de retribuir económicamente a los trabajadores, debe integrar componentes no salariales orientados al reconocimiento, el desarrollo profesional y el bienestar general de los colaboradores (Bouzas y Reyes, 2019). Al incorporar un enfoque integral, se busca promover una cultura de aprendizaje continuo que favorezca el crecimiento tanto individual como colectivo.

Adicionalmente, la empresa debe garantizar que el sistema de compensación esté alineado con los principios de equidad interna y competitividad externa, esto implica establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño que permitan identificar brechas y reconocer el cumplimiento de metas operativas y estratégicas (Oltra, 2013). La incorporación de indicadores de gestión claramente definidos será determinante para asegurar el impacto positivo de las acciones implementadas.

Por otra parte, este proyecto también responde a la necesidad de fortalecer los procesos de inducción y entrenamiento de los nuevos colaboradores, los cuales constituyen el punto de partida para su integración exitosa en la organización. Una inducción adecuada permite que los trabajadores comprendan la misión, visión y valores corporativos, mientras que el entrenamiento continuo asegura la adquisición de las competencias técnicas requeridas para el desarrollo eficiente de sus funciones (Chiavenato, 2011), por lo tanto, ambos procesos, cuando se gestionan de manera estructurada, reducen los errores operativos y promueven la sostenibilidad organizacional.

Diseño del programa de compensación e incentivos

Tabla 1

Programa de compensación e incentivos

| Dimensión | Acción Propuesta | Responsable | Recursos necesarios | Tiempo de ejecución | Indicadores de Control |
|------------------------|---|----------------------------|---|-----------------------------|---|
| Compensación Económica | Bono por cumplimiento mensual | Áreas de talento Humano | Presupuesto mensual variable (\$ 300.000) por trabajador | A partir del 2º mes del año | % por cumplimiento de metas. |
| | Incentivo trimestral por cero accidentes | | | | % reducción de incidentes laborales |
| | Auxilio adicional por desempeño destacado | | | | |
| Reconocimiento | Empleado del mes con certificado y premio simbólico. Publicación en logros en cartelera interna. | Coordinador de operaciones | Recurso logístico mínimos. Diseños gráficos. | Mensual | Participación en actividades. Feedback positivo del equipo |
| Desarrollo profesional | Capacitaciones técnicas bonificadas. Cursos virtuales gratuitos con incentivo al finalizar. | Gerencias general y HSEQ | Licencias de plataformas. Tiempo laboral asignado. | Trimestral | Nº de certificados obtenidos. % satisfacción en capacitaciones |
| Bienestar laboral | Día de la familia FUMIMAR, y apoyo | Talento Humano | Alianzas externas presupuest | Semestral | Asistencia a eventos. |

| | | | | | |
|-------------------------------|---|----------------|---|-------|---|
| | emocional y orientación psicológica. | | o para eventos | | Encuesta del clima laboral organizacional |
| | Actividades de integración. | | | | |
| Reconocimiento por Antigüedad | Entrega de distintivo y obsequio especial a los 2, 5 y 10 años de servicios | Talento humano | Regalos corporativos. Base de datos de antigüedad. | Anual | Nº de empleados reconocidos anualmente. |

Nota. Elaboración propia.

Planteamiento del problema

En el entorno organizacional actual, las empresas reconocen que el capital humano constituye uno de los pilares fundamentales para su crecimiento, sostenibilidad y competitividad (Bouzas y Reyes, 2019). FUMIMAR S.A.S., como organización dedicada al control de plagas y a la prestación de servicios especializados, requiere de colaboradores altamente capacitados que dominen sus funciones, conozcan los procedimientos de seguridad, las normativas internas y los estándares de calidad exigidos en el sector (García et al., 2010). Sin embargo, se han identificado deficiencias relevantes en los procesos de inducción y entrenamiento del personal que comprometen la efectividad de la empresa.

Actualmente, dichos procesos carecen de documentación y estandarización, lo que genera que su ejecución dependa en gran medida del criterio personal de los supervisores o líderes de área, por lo cual, esta situación ha derivado en prácticas heterogéneas que dificultan la orientación adecuada de los nuevos trabajadores, ocasionando incertidumbre en el desarrollo de las tareas, inseguridad frente a las responsabilidades asignadas y, en algunos casos, desmotivación o rotación temprana del personal (Oltra, 2013). La ausencia de lineamientos formales no solo afecta el bienestar de los colaboradores, sino que también repercute en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos normativos.

Adicionalmente, la inexistencia de un plan estructurado de capacitación incrementa los riesgos operacionales, considerando que FUMIMAR S.A.S. manipula productos químicos y realiza visitas técnicas en entornos diversos que exigen estrictos estándares de bioseguridad y seguridad ocupacional (Leal, 2023). Los colaboradores, al no recibir una formación sistemática, adquieren habilidades principalmente a partir de la observación y la experiencia empírica, lo que incrementa la probabilidad de errores en la ejecución de las actividades.

Por lo tanto, resulta indispensable abordar esta problemática mediante una estrategia de mejora continua que garantice la homogeneidad, pertinencia y calidad de los procesos de inducción y entrenamiento. Para ello, es necesario establecer procedimientos claros, asignar responsabilidades específicas e implementar indicadores de gestión que permitan evaluar la efectividad de las acciones desarrolladas. La adopción de un programa formal no solo contribuirá a la reducción de los riesgos operativos y al fortalecimiento del clima organizacional, sino que también asegurará la fidelización del talento humano y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa (González, 2017).

Antecedente del problema

Diversos estudios en el campo de la gestión del talento humano han demostrado que los programas de inducción bien estructurados contribuyen significativamente a la retención de los colaboradores, fortalecen su compromiso organizacional y mejoran el desempeño individual y colectivo (Bouzas y Reyes, 2019). En el sector de los servicios especializados, particularmente en empresas dedicadas al control de plagas y al manejo de sustancias químicas, se ha evidenciado que la implementación de procesos formales de inducción y entrenamiento reduce los errores operativos y eleva los estándares de calidad (García et al., 2010).

En este sentido, las pequeñas y medianas empresas, como FUMIMAR S.A.S., suelen presentar limitaciones en su estructura administrativa que dificultan la consolidación de procesos de integración eficaces, ya que en muchos casos, la inducción de los nuevos trabajadores se realiza de manera improvisada, sin criterios de evaluación definidos, lo que genera inconsistencias en la formación inicial y retrasa el aprendizaje necesario para el desarrollo eficiente de las funciones asignadas (Oltra, 2013).

Del mismo modo, investigaciones del Ministerio del Trabajo (MINTRABAJO) y del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) han señalado que, los procesos de inducción en empresas de este tipo suelen centrarse únicamente en una orientación general sobre la organización, omitiendo aspectos cruciales como la cultura corporativa, las normativas legales aplicables y la descripción detallada de los cargos (Leal, 2023). Esta limitación reduce la efectividad de la incorporación del nuevo talento humano y aumenta el riesgo de rotación temprana, accidentes laborales y disminución de la productividad.

Debido a esto, es evidente que la ausencia de antecedentes organizacionales sólidos en materia de inducción y entrenamiento compromete el desarrollo sostenible de las empresas del

sector. Por consiguiente, surge la necesidad de implementar un modelo integral que aborde dichas debilidades y que permita estandarizar los procesos, asegurando así el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores y la consolidación de un clima laboral favorable.

Justificación

La propuesta de mejora continua del proceso de inducción y entrenamiento en FUMIMAR S.A.S. se fundamenta en la necesidad de optimizar la integración del nuevo talento humano y garantizar el fortalecimiento de las competencias del personal en general. Estos procesos constituyen un eje estratégico para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos en la prestación de los servicios. Además, son la base para que la organización se mantenga competitiva en un mercado cada vez más exigente, donde el capital humano es el principal diferenciador, ya que una adecuada integración del personal reduce las brechas de conocimiento iniciales y genera un impacto positivo en la productividad desde los primeros días de vinculación.

Sobre esta misma línea, una inducción bien estructurada permite que los trabajadores comprendan de manera clara la misión, visión, valores corporativos y objetivos de la empresa, al tiempo que interiorizan las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, es por tanto que, el entrenamiento sistemático fortalece las habilidades técnicas y conductuales necesarias para ejecutar las actividades con eficiencia y seguridad, lo cual es especialmente relevante en una organización que opera con productos químicos y desarrolla actividades que requieren altos niveles de precisión y cumplimiento normativo (Chiavenato, 2011). Este enfoque permite que los colaboradores se sientan más seguros en la ejecución de sus tareas, aumentando así su compromiso con los resultados organizacionales.

La mejora de los procesos de inducción y entrenamiento también tiene un impacto directo en la disminución de errores operativos, accidentes laborales y rotación de personal, debido a que la falta de capacitación inicial y de formación continua genera costos significativos asociados a procesos disciplinarios, reinicio de reclutamientos y capacitaciones repetidas. Implementar un

sistema formal de mejora continua permitirá minimizar estos gastos, incrementar la productividad y consolidar el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa (González, 2017).

Por otra parte, contar con procesos formales y estandarizados facilita la adaptabilidad de la organización frente a los cambios del entorno y promueve una cultura organizacional orientada al aprendizaje, ya que este enfoque fortalece el capital humano como ventaja competitiva, favorece la retención de los colaboradores con mayor desempeño y contribuye al posicionamiento de FUMIMAR S.A.S. como una empresa empleadora confiable en el sector (Leal, 2023). Asimismo, incrementa la capacidad de la organización para innovar y enfrentar los desafíos operativos que surgen en la prestación de sus servicios. La sistematización de estos procesos asegura la continuidad de las buenas prácticas y evita la dependencia excesiva de experiencias individuales o decisiones improvisadas.

A razón de lo anterior, en esta investigación se busca diseñar e implementar una estrategia integral de mejora continua que permita optimizar los procesos de inducción y entrenamiento, logrando un impacto positivo tanto en la eficiencia interna como en la percepción externa de la organización. Al mismo tiempo, se pretende crear un modelo replicable que sirva como referencia para otras empresas del sector, favoreciendo así la profesionalización de la gestión del talento humano en el contexto local y regional. La ejecución de esta propuesta representa, por lo tanto, una inversión estratégica con beneficios tangibles para el desarrollo sostenible de FUMIMAR S.A.S..

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa de compensación e incentivo en FUMIMAR S.A.S que fortalezca el compromiso laboral y aumente la retención del talento humano.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades y motivaciones del personal de FUMIMAR S.A.S.
- Proponer acciones concretas de compensación económica y no económica.
- Establecer indicadores de control para evaluar el impacto del programa.
- Definir los recurso y tiempo necesarios para la implementación.

Análisis de falencias y riesgos operativos

El proceso de inducción y entrenamiento de FUMIMAR S.A.S. presenta diversas falencias que comprometen tanto la operatividad como la calidad del servicio ofrecido por la organización; en primer lugar, se evidencia la ausencia de manuales y guías formales que permitan estandarizar la información transmitida a los nuevos colaboradores. Esta carencia genera una curva de aprendizaje prolongada, errores en la ejecución de tareas y, en consecuencia, disminuye la productividad y la calidad en el servicio prestado, como consecuencia de esto se presenta la falta de lineamientos estructurados que también provocan que la capacitación inicial dependa de la experiencia y criterio de cada supervisor, lo que conduce a inconsistencias en la formación y a la transmisión de información incompleta o imprecisa.

De la misma manera, se observa que la empresa no cuenta con una planificación sistemática para el entrenamiento técnico de los colaboradores, ya que muchos trabajadores adquieren sus habilidades a través de la observación o la práctica empírica, sin el respaldo de contenidos teóricos sólidos. Esta metodología informal representa un riesgo operativo significativo, especialmente en lo relacionado con el manejo de productos químicos, el uso de equipos especializados y la aplicación de protocolos de bioseguridad, como resultado de estas prácticas la carencia de conocimientos estructurados puede derivar en incidentes que afecten tanto la integridad de los empleados como la satisfacción de los clientes.

Otro aspecto crítico identificado es la baja frecuencia de las capacitaciones continuas, esto particularmente es un factor que debilita la actualización de competencias y limita la capacidad de los trabajadores para adaptarse a cambios normativos, tecnológicos y procedimentales. Así mismo, la ausencia de evaluaciones periódicas de competencias y de mecanismos efectivos de retroalimentación dificulta la identificación de brechas formativas.

Como resultado, se reducen las oportunidades de mejora individual y colectiva, y se incrementan los riesgos asociados a la ejecución de actividades incorrectas o incompletas.

Resultados esperados

La implementación de un programa integral de inducción y entrenamiento en FUMIMAR S.A.S., se proyecta como una estrategia clave para generar cambios significativos en la gestión del talento humano y en la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, se espera un incremento del 30% en los niveles de motivación y satisfacción laboral de los colaboradores, como resultado de la claridad en las funciones asignadas, el fortalecimiento de sus competencias y el reconocimiento de su aporte al logro de los objetivos organizacionales.

Así mismo, se prevé una reducción del 25% en la rotación de personal operativo, gracias a la mejora en los procesos de integración y a la creación de un sentido de pertenencia más sólido en los colaboradores. Este resultado permitirá disminuir los costos asociados a la selección y capacitación de nuevo personal, optimizando así el uso de los recursos financieros de la organización.

Otro de los resultados esperados es el incremento del 40% en el cumplimiento de las metas operacionales definidas por la empresa, ya que este avance estará sustentado en la formación técnica y conductual de los trabajadores, quienes podrán desempeñar sus labores con mayor eficacia y alineación con los estándares de calidad exigidos. A su vez, se fortalecerá la cultura organizacional de FUMIMAR S.A.S., incentivando el compromiso colectivo con el logro de los objetivos estratégicos.

A razón de lo anterior, se proyecta un impacto positivo en la percepción interna y externa de la organización. La fidelización del talento humano, el mejoramiento de la calidad en los procesos y la disminución de los riesgos operativos contribuirán a posicionar a FUMIMAR S.A.S. como una empresa competitiva y socialmente responsable en el sector de los servicios especializados.

Marco teórico

El sistema de gestión de calidad humana constituye un pilar fundamental dentro de las organizaciones modernas, cuyo propósito no se limita únicamente a garantizar la calidad de los productos o servicios, sino también a promover el bienestar, el desarrollo y la retención del talento humano. En este sentido, los procesos de inducción y entrenamiento representan herramientas estratégicas para la integración efectiva, la formación continua y la fidelización de los colaboradores. Estas prácticas, cuando se implementan de manera estructurada, tienen un impacto directo en la productividad, el clima organizacional y la sostenibilidad de la empresa, especialmente en organizaciones de servicios como FUMIMAR S.A.S., donde el conocimiento técnico y la cultura corporativa son determinantes para alcanzar altos niveles de eficiencia operativa.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano puede definirse como el conjunto de políticas y prácticas organizacionales orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. Según Chiavenato (2011), una gestión eficaz del talento humano es un factor diferenciador que permite a las empresas adaptarse a los cambios del entorno y mejorar su desempeño. Este enfoque implica la creación de un entorno laboral que promueva el compromiso de los trabajadores y que brinde oportunidades de crecimiento personal y profesional. Dentro de este marco, el proceso de inducción es crucial para familiarizar al nuevo colaborador con las normas, procedimientos y valores corporativos, mientras que el entrenamiento fortalece las competencias necesarias para el desarrollo exitoso de sus funciones.

Inducción laboral

La inducción laboral es el proceso mediante el cual se da la bienvenida e integración a los nuevos colaboradores dentro de la empresa, Este procedimiento incluye la socialización de la historia, misión, visión, estructura organizacional, políticas internas, condiciones de trabajo, normas de seguridad y salud en el trabajo, entre otros aspectos relevantes. Una inducción estructurada contribuye a reducir la curva de aprendizaje, minimizar los errores iniciales, aumentar el sentido de pertenencia y disminuir la rotación del personal (Oltra, 2013). En el caso de empresas como FUMIMAR S.A.S., donde las actividades involucran el uso de sustancias químicas y protocolos de bioseguridad estrictos, una inducción adecuada resulta esencial para garantizar la integridad de los trabajadores y la calidad del servicio.

Entrenamiento y capacitación

El entrenamiento, entendido como un proceso sistemático orientado al desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes específicas, permite mejorar el desempeño individual y colectivo de los trabajadores. La capacitación continua, por su parte, asegura que los colaboradores puedan adaptarse a las innovaciones tecnológicas, los cambios normativos y las nuevas exigencias del mercado (González, 2017). En las empresas de servicios especializados, el entrenamiento es un factor clave para la prevención de riesgos laborales, el cumplimiento de los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes. Su correcta implementación favorece la mejora continua, aumenta la eficiencia de los procesos y fortalece la reputación organizacional.

Sistema de gestión de calidad (SGC)

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se concibe como un enfoque estructurado que busca mejorar de forma continua los procesos, productos y servicios de una organización, con el

fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En el ámbito de la gestión del talento humano, el SGC también se aplica a los procesos relacionados con la capacitación, la evaluación del desempeño y el desarrollo de competencias laborales. La norma ISO 9001:2015, referente internacional en materia de calidad, establece directrices precisas sobre el enfoque basado en procesos, el liderazgo organizacional, la mejora continua y la gestión del conocimiento (Leal, 2023).

Marco legal

El marco legal que regula los procesos de gestión del talento humano, inducción, capacitación y aseguramiento de la calidad en Colombia se encuentra sustentado en un conjunto de normas constitucionales, legales y reglamentarias que garantizan los derechos de los trabajadores y promueven la seguridad en el entorno laboral. Estas disposiciones constituyen la base jurídica sobre la cual las organizaciones deben estructurar sus políticas internas y sus procedimientos de gestión, asegurando el cumplimiento de estándares mínimos que protejan tanto al trabajador como a la empresa.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia (1991) establece en su artículo 25 que “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado” (p. 4). Esta disposición reconoce el derecho de todo trabajador a desempeñar sus labores en condiciones dignas y justas, lo que implica que las organizaciones deben garantizar un entorno seguro y promover el desarrollo humano integral.

Por su parte, el Código Sustantivo del Trabajo (Ministerio del Trabajo [MINTRABAJO], 1951) regula de manera detallada las relaciones laborales en el país, estableciendo disposiciones sobre los contratos de trabajo, la remuneración, la jornada laboral, las condiciones de seguridad industrial y los procesos de formación de los empleados. Esta norma es el principal referente jurídico para la gestión del talento humano, ya que define los derechos y obligaciones de las partes que conforman la relación laboral.

La Ley 100 de 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993) crea el Sistema General de Seguridad Social en Colombia, el cual contempla medidas de protección, prevención y capacitación en salud ocupacional y riesgos laborales. De acuerdo con esta norma, las

empresas están obligadas a implementar acciones de prevención y control de riesgos que minimicen la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

La Ley 1429 de 2010 (Congreso de la República de Colombia, 2010), orientada a la formalización y generación de empleo, establece incentivos para las empresas que adopten políticas activas de formación y capacitación de sus colaboradores. Esta ley reconoce que el fortalecimiento de las competencias laborales es un factor determinante para mejorar la empleabilidad y la productividad en el país.

Adicionalmente, el Decreto 1072 de 2015 (Ministerio del Trabajo [MINTRABAJO] 2015), conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, consolida las disposiciones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas. Este sistema exige la implementación de procesos de inducción y capacitación orientados a la prevención de riesgos, la mitigación de accidentes laborales y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de seguridad y salud.

Por último, la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015 especifica los requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de calidad. Esta norma promueve un enfoque de mejora continua basado en procesos y establece que las organizaciones deben identificar las competencias necesarias para el personal que realiza actividades que afectan la calidad de los productos o servicios. Así mismo, exige que se implementen programas de formación y evaluación que aseguren que los trabajadores posean las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Metodología

La metodología adoptada en este estudio se fundamenta en un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y en un diseño descriptivo–propositivo, lo que permite obtener una comprensión integral de la situación actual de los procesos de inducción y entrenamiento en FUMIMAR S.A.S. y, a partir de ello, plantear estrategias de mejora continua. Este tipo de metodología es pertinente debido a que combina el análisis de datos objetivos y medibles con la interpretación de percepciones, experiencias y expectativas de los actores involucrados en el proceso.

Enfoque de la investigación

El enfoque cualitativo se orienta a comprender las percepciones del personal respecto a los procesos de inducción y entrenamiento (Hernandez et al., 2008); a través de entrevistas semiestructuradas y análisis documental se busca identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora desde la perspectiva de los colaboradores y directivos de la organización. Por su parte, el enfoque cuantitativo se emplea para medir la frecuencia y efectividad de las prácticas actuales mediante encuestas estructuradas aplicadas a la totalidad de los empleados, lo que permitirá obtener datos estadísticamente significativos y comparables.

Tipo de investigación

La investigación es de carácter descriptivo–propositivo, ya que en su fase descriptiva se documenta y caracteriza detalladamente el estado actual de los procesos de inducción y entrenamiento en la empresa, identificando falencias y riesgos que afectan la eficiencia organizacional. Posteriormente, en su fase propositiva, se diseñan estrategias y acciones de mejora fundamentadas en los hallazgos obtenidos, con el propósito de estandarizar dichos procesos y garantizar su efectividad. Este enfoque metodológico resulta idóneo para generar soluciones aplicables que respondan a las necesidades específicas de FUMIMAR S.A.S.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se emplearon diversas técnicas, con el fin de garantizar la triangulación de datos y la validez de los resultados:

- Encuestas estructuradas: se aplicaron al personal administrativo y operativo de FUMIMAR S.A.S. con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción respecto a los procesos de inducción y entrenamiento, así como su percepción sobre la claridad de la información recibida y la efectividad de las capacitaciones.
- Entrevistas semiestructuradas: se realizaron a los jefes de área y responsables de la gestión de talento humano, con el propósito de obtener información detallada sobre los procedimientos internos y las estrategias existentes.
- Análisis documental: se revisaron los manuales de funciones, registros de capacitaciones previas, políticas de calidad y otros documentos institucionales relacionados con el proceso de inducción y entrenamiento.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los empleados de FUMIMAR S.A.S., tanto del área operativa como administrativa. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, con el fin de incluir a trabajadores con distintos niveles de antigüedad y a los responsables directos de los procesos de formación. Este criterio de selección permitió obtener una visión amplia y representativa de la situación actual (Hernandez et al., 2008).

Análisis de la información

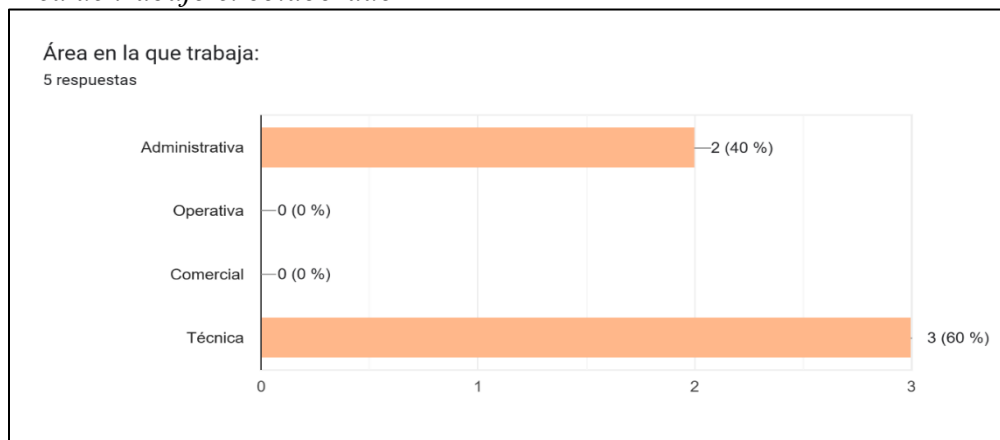
La información recolectada se analizó mediante técnicas de estadística descriptiva, lo que permitió identificar tendencias, porcentajes y frecuencias en los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas. Paralelamente, se realizó un análisis cualitativo de contenido sobre las entrevistas y documentos revisados, categorizando las principales debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de inducción y entrenamiento. La integración de ambos análisis sirvió de base para el diseño de la propuesta de mejora continua, garantizando su pertinencia y alineación con las necesidades de la empresa.

Resultados

El resultado que se estaba esperando para lo incentivo de la empresa FUMIMAR son satisfactorio porque vemos en la gráfica los siguientes valores.

Figura 1

Área de trabajo el colaborador

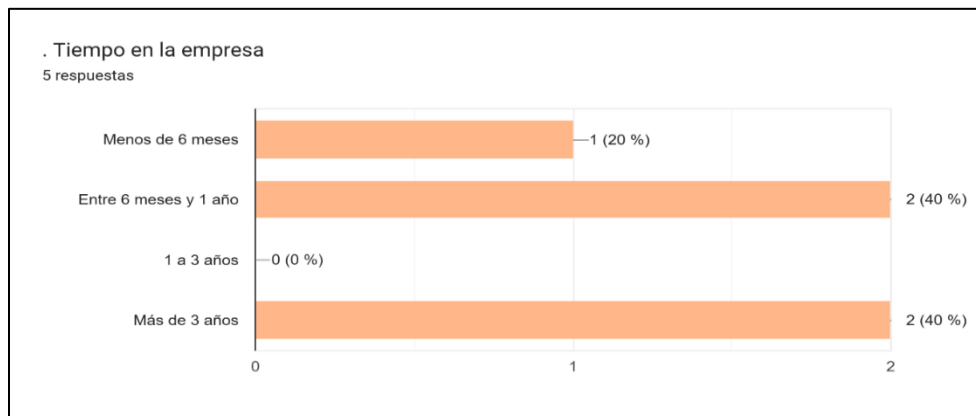


Nota. Elaboración propia.

En cuanto al área de trabajo de los colaboradores, los resultados reflejan que el 60% de los trabajadores pertenece al área técnica, lo que evidencia la importancia de fortalecer la capacitación en temas operativos y de seguridad.

Figura 2

Tiempo en la empresa

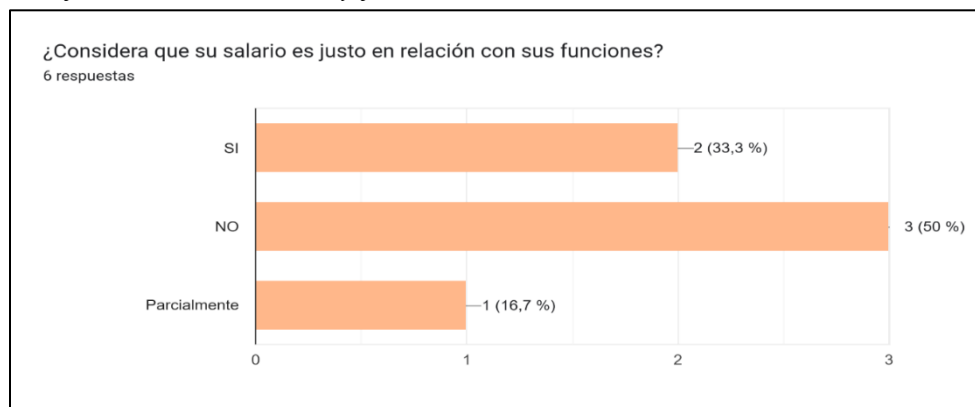


Nota. Elaboración propia.

Respecto al tiempo de permanencia en la empresa, se observó que el 24% de los empleados cuenta con una antigüedad entre uno y seis años, mientras que un porcentaje menor supera los tres años de vinculación.

Figura 3

Satisfacción entre salario y funciones

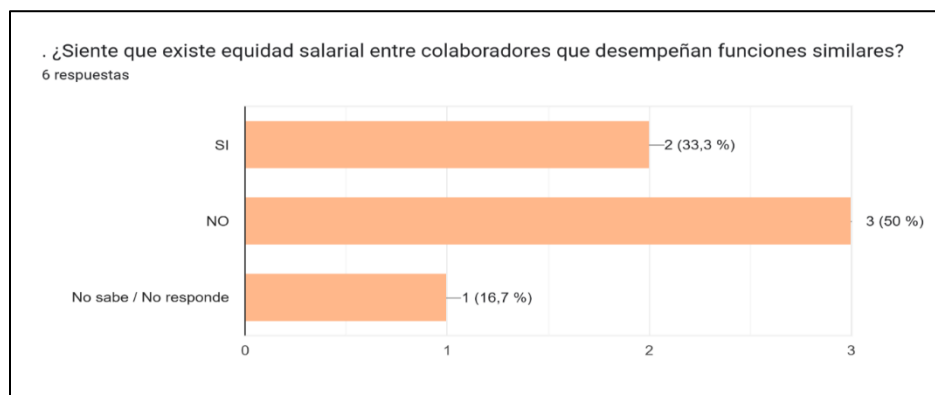


Nota. Elaboración propia.

En relación con la satisfacción entre el salario y las funciones asignadas, el 50% de los encuestados manifestó inconformidad, considerando que la remuneración no corresponde con la carga laboral desempeñada.

Figura 4

Equidad salarial entre colaboradores que desempeñan funciones similares

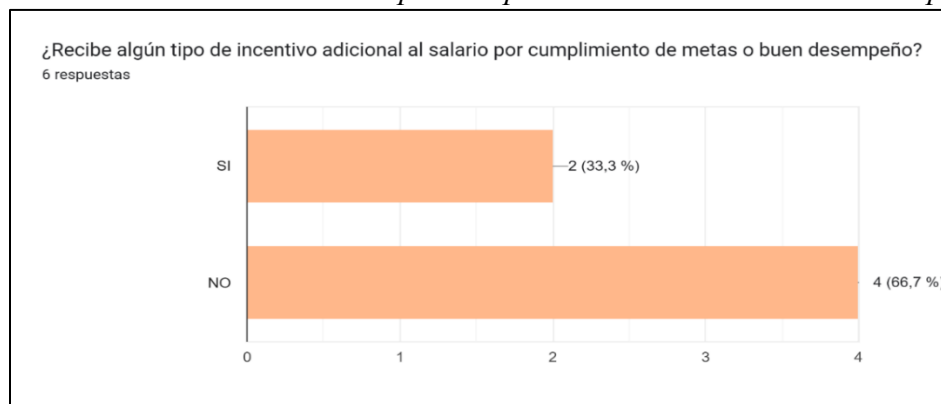


Nota. Elaboración propia.

De manera similar, se identificó que el 50% de los colaboradores percibe inequidad salarial entre los trabajadores que desarrollan funciones similares, lo que genera desmotivación y disminuye el sentido de pertenencia.

Figura 5

Incentivo adicional al salario por cumplimiento de metas o buen desempeño

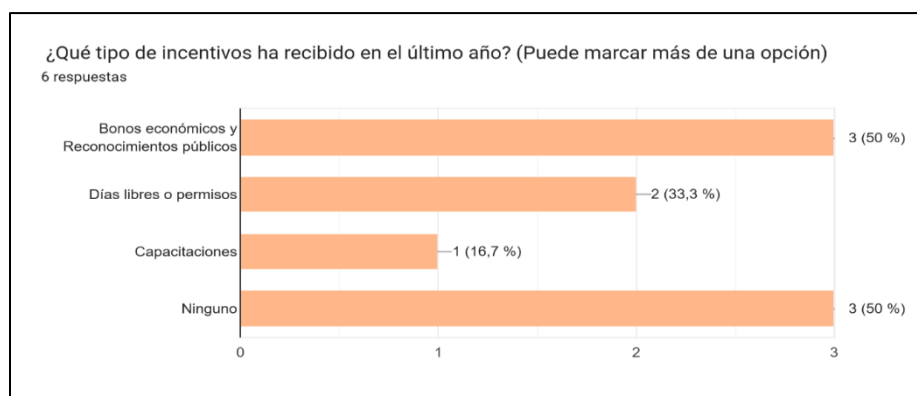


Nota. Elaboración propia.

En cuanto a los incentivos adicionales al salario por cumplimiento de metas o buen desempeño, el 66,7% de los encuestados indicó que la empresa no ofrece este tipo de beneficios de manera sistemática; mientras que un 33,3% manifiesta que si recibe incentivos.

Figura 6

Tipos de incentivos recibidos en el último año.

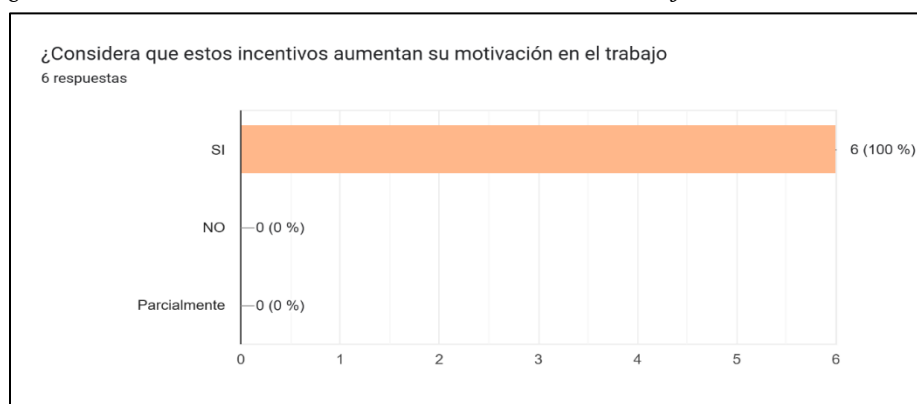


Nota. Elaboración propia.

En la figura 6, al evaluar los tipos de incentivos recibidos en el último año, se encontró que el 50% de los colaboradores manifestó no haber recibido ningún tipo de incentivo, mientras que la otra mitad señaló haber obtenido incentivos económicos o reconocimiento público. Este hallazgo evidencia inconsistencias en la aplicación de estrategias de motivación.

Figura 7.

¿Los Incentivos aumentan su motivación en el trabajo?

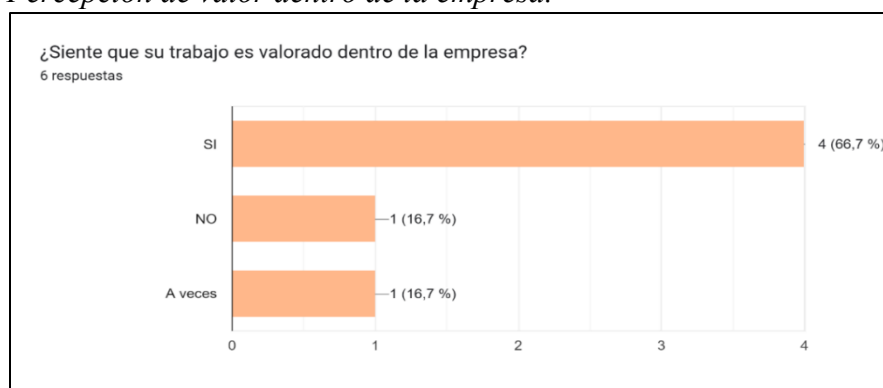


Nota. Elaboración propia.

Respecto al impacto de los incentivos en la motivación laboral, el 100% de los encuestados coincidió en que estas medidas mejoran su desempeño y generan mayor compromiso con la organización.

Figura 8

Percepción de valor dentro de la empresa.

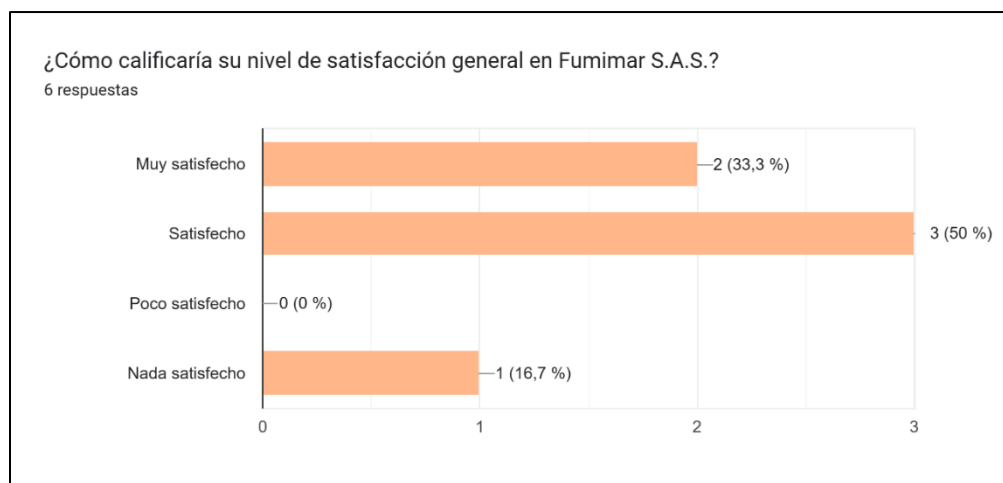


Nota. Elaboración propia.

Por otro lado, la percepción de valor dentro de la empresa resultó positiva en la mayoría de los trabajadores representados por un 66,7%, quienes afirmaron sentirse apreciados por sus aportes; sin embargo, un grupo minoritario con el 16,7% expresó que no percibe reconocimiento suficiente.

Figura 9

Satisfacción general en FUMIMAR S.A.S



Nota. Elaboración propia.

Para finalizar, el nivel de satisfacción general en FUMIMAR S.A.S., alcanzó el 50%, lo que indica que existen áreas de mejora relacionadas con el clima organizacional, la equidad salarial y los mecanismos de retroalimentación.

Conclusiones

El presente estudio permitió evidenciar que los procesos de inducción, entrenamiento y compensación de FUMIMAR S.A.S. requieren un fortalecimiento integral que garantice la motivación, la productividad y la permanencia del talento humano en la organización. La falta de lineamientos estructurados, manuales formales y mecanismos de evaluación periódica genera inconsistencias en la formación inicial de los colaboradores y limita el desarrollo de competencias técnicas y conductuales necesarias para un desempeño óptimo. Este hallazgo refuerza la necesidad de implementar un programa integral de mejora continua que aborde estas falencias de manera estratégica.

En concordancia con lo anterior, se manifiesta que un sistema de compensación y de incentivos bien diseñado es una herramienta fundamental para consolidar el compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales. La combinación de incentivos salariales y no salariales contribuye a reforzar el sentido de pertenencia, aumentar la satisfacción laboral y reducir los índices de rotación del personal; también, este tipo de programas fomenta la equidad interna y la competitividad externa, aspectos esenciales para mantener la estabilidad organizacional en un mercado cada vez más exigente.

Los resultados obtenidos demuestran que la capacitación continua es indispensable para que los colaboradores puedan adaptarse a los cambios normativos, tecnológicos y procedimentales propios del sector. La falta de actualización en estos aspectos incrementa los riesgos operativos, especialmente en el manejo de productos químicos y en las actividades de campo que requieren altos niveles de bioseguridad. Por ello, se recomienda implementar un plan de formación sistemático que contemple evaluaciones de competencias y mecanismos de retroalimentación constantes.

Además, se identificó que los trabajadores valoran de manera significativa los espacios de reconocimiento y participación en la toma de decisiones relacionadas con la mejora del clima organizacional. Involucrar a los colaboradores en estos procesos fortalece la cohesión del equipo, promueve el compromiso colectivo y contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Del mismo modo, la adopción de un programa integral de inducción, entrenamiento y compensación en FUMIMAR S.A.S. no solo impactará positivamente en la satisfacción y productividad de los colaboradores, sino que también mejorará la percepción externa de la organización. Esto permitirá consolidar su posicionamiento en el mercado, atraer talento calificado y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y normatividad vigentes, asegurando así el desarrollo sostenible de la compañía a largo plazo.

Recomendaciones

Se recomienda que FUMIMAR S.A.S. implemente un sistema de evaluación de desempeño justo y periódico que considere el cumplimiento de metas individuales y colectivas, las competencias laborales y los comportamientos alineados con los valores corporativos; este sistema debe aplicarse al menos dos veces al año e ir acompañado de procesos de retroalimentación estructurados que permitan a los colaboradores conocer sus fortalezas y áreas de mejora.

Es igualmente importante establecer una estructura de compensación competitiva y equitativa, ya que los salarios y beneficios ofrecidos deben estar alineados con los promedios del mercado para cargos similares en el sector, lo cual requiere definir escalas salariales claras basadas en el nivel de responsabilidad, la experiencia y el desempeño demostrado. Este enfoque reducirá las percepciones de inequidad, aumentará la satisfacción laboral y permitirá a la empresa retener a su talento humano más calificado, mejorando así la estabilidad de su equipo de trabajo.

La organización debe diseñar un sistema de incentivos basado en resultados medibles que motive a los colaboradores a cumplir con los indicadores de desempeño definidos; por lo tanto, se sugiere implementar bonificaciones trimestrales o semestrales vinculadas a aspectos como la productividad, la calidad del servicio, la puntualidad y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Además de los beneficios monetarios, se recomienda promover incentivos no económicos que fortalezcan el compromiso laboral, esto permitirá que las estrategias como el reconocimiento público, la entrega de certificados de excelencia, los días libres por buen desempeño, los

programas de bienestar y las oportunidades de formación complementaria resultan altamente valoradas por los trabajadores.

La participación de los empleados en la definición de metas y en las mejoras organizacionales es otro aspecto clave. Se sugiere abrir espacios de diálogo permanentes, como encuestas de clima laboral o comités de mejora continua con representación de todas las áreas, con el fin de recoger las opiniones y propuestas de los trabajadores.

Por último, es necesario fortalecer los procesos de inducción y la capacitación continua mediante la documentación y estandarización de los procedimientos, ya que la creación de manuales y guías detalladas permitirá que los nuevos colaboradores reciban la información de manera clara y uniforme. Así mismo, se debe establecer un plan anual de capacitación que contemple temas técnicos, normativos y de desarrollo de habilidades blandas, con la frecuencia necesaria para asegurar la actualización constante de las competencias del personal. Cada una de estas acciones debe contar con indicadores de gestión que permitan evaluar su efectividad en variables como la satisfacción laboral, la rotación de personal, el cumplimiento de metas y la productividad organizacional.

Referencias bibliográficas

Baz Rodríguez, J. (2021). *Los nuevos derechos digitales laborales de las personas trabajadoras en España: Vigilancia tecnificada, teletrabajo, inteligencia artificial, big data*.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326>

Bouzas Ortiz, J. A., & Reyes Gaytán, G. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE Editores.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372>

Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). *Constitución Política de Colombia* (Gaceta Constitucional No. 116, 20 de julio de 1991). República de Colombia.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). McGraw-Hill.

https://books.google.com.co/books/about/ADMINISTRACION_DE_RECursos_HUM.html?hl=es&id=4I-KtgAACAAJ&redir_esc=y

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993>

González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3.^a ed.). Universidad del Norte.

https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_252

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill.

https://www.academia.edu/20792455/Metodología_de_la_Investigación_5ta_edición_Roberto_Hernández_Sampieri?utm

Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD.

<https://doi.org/10.22490/9789584975096>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325)

Anexo

Anexo A. Enlace de la encuesta aplicada al personal de FUMIMAR S.A.S

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5tRYIIZbIRGetTzM61yd_78oq60VsEayqfhw3OaRUJcNtkw/viewform?usp=dialog