

Diseño de programa de inducción y entrenamiento para la empresa de servicios públicos

Paz De Ariporo S.A E.S. P

Maribel Buitrago Pinzón

Adriana María Izquierdo

Yeimy Liced Galindo Galindo

Paula Marleny Sanabria

Nidya Cárdenas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2021

Diseño de programa de inducción y entrenamiento para la empresa de servicios públicos

Paz De Ariporo S.A E.S. P

Maribel Buitrago Pinzón

Adriana María Izquierdo

Yeimy Liced Galindo Galindo

Paula Marleny Sanabria

Nidya Cárdenas

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Libeth Juliana Cabezas Rodriguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Tunja

2021

Página de Aceptación

Libeth Juliana Cabeza Rodríguez

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Nuestro camino como estudiantes y grandes personas que somos y que anhelamos continuar siéndolo, es con la bendición de Dios y con el esfuerzo de cada uno de nosotros para llegar avanzar hasta donde hemos llegado y que esperamos seguir avanzando, esto lo debemos gracias a nuestro esfuerzo diario, de nuestro trabajo, nuestra familia y nuestros seres queridos que a diario nos apoyan en cada una de estas etapas que nos da la vida.

Es por esto que nosotros dedicamos este logro y gran esfuerzo primeramente a Dios, nuestra familia, nuestro trabajo y cada una de las personas que nos motivan a diario a seguir creciendo como personas y grandes profesionales que seremos.

Igualmente, a la Universidad Nacional y a Distancia que nos ha acogido y nos ha apoyado y generado confianza en nosotros mismos para sacar adelante esta carrera, que será un gran paso para nuestra vida profesional y laboral.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios por habernos permitido culminar con éxito esta etapa de nuestra carrera profesional, él estuvo siempre apoyándonos a través de su amor y bendiciones, no permitió que nos rindiéramos a pesar de las circunstancias y momentos difíciles que tuvimos que pasar para llegar acá.

En segundo lugar, agradecemos a nuestros padres y familiares quien son el motor y apoyo que nos motiva a salir adelante día a día.

En tercer lugar, a nuestra tutora Libeth Juliana Cabezas, quien estuvo siempre atenta a colaborar en atender las dudas que se nos fueron presentando a lo largo del desarrollo de nuestro de grado.

Resumen

En este trabajo podemos conocer de la empresa Paz De Ariporo S.A E.S. P tanto en su funcionamiento y como la prestación de servicios a la cual se dedica la empresa, de esta analizamos el proceso de inducción y entrenamiento del cual podemos ver que existen algunas falencias que se presentan y como se puede implementar estrategias de mejoramiento para que el desarrollo de las actividades sean cada vez mejor y con un buen desempeño por parte de los empleados, así mismo resaltar la importancia que tiene el proceso de inducción y entrenamiento a los empleados que ingresan a la empresa.

Igualmente se realiza un estudio a los empleados para poder evaluar las falencias que se perciben y cuales son algunos de los factores que hacen que se presenten dichas fallas en el proceso de inducción y entrenamiento a los empleados que van ingresando.

Luego de realizar una pequeña encuesta a los empleados el grupo de trabajo realiza un análisis a los factores que son objeto de estudio y que nos ayuda a la identificación de aspectos que están causando falencias en el proceso de inducción y entrenamiento y que hacen que algunas actividades en la prestación de servicios se vean afectadas.

Se espera dar a conocer y plantear estrategias que contribuyan con el mejoramiento de las falencias que se vienen presentando en dichos procesos.

Palabras claves – Entrenamiento, inducción, ingreso, personal, seguimiento

Abstract

In this work we can learn about the company Paz De Ariporo S.A E.S. P both in its operation and as the provision of services to which the company is dedicated, from this we analyze the induction and training process of which we can see that there are some shortcomings that arise and how improvement strategies can be implemented so that the development of activities are better and better and with a good performance by the employees, likewise highlighting the importance of the induction and training process for employees who enter the company.

Likewise, a study is carried out on the employees to be able to evaluate the perceived shortcomings and what are some of the factors that cause these failures to appear in the induction and training process to the employees who are entering.

After conducting a small survey of the employees, the work group performs an analysis of the factors that are the object of study and that helps us to identify aspects that are causing shortcomings in the induction and training process and that make some activities in the provision of services are affected.

It is expected to publicize and propose strategies that contribute to the improvement of the shortcomings that have been presented in these processes.

Keywords - Training, induction, admission, staff, follow-up

Tabla de Contenido

Introducción	12
Planteamiento del Problema.....	13
Justificación.....	15
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Antecedentes del Problema	17
Marco Teórico	21
Marco Legal	24
Metodología de la Investigación	25
Resultados	26
Conclusiones	45
Recomendaciones.....	46
Bibliografía.....	47
Anexos.....	50

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz DOFA Resultados encuesta aplicada a la población objeto de estudio</i>	36
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades programa de inducción</i>	42

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Nivel de educación de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo S.A. E.S.P</i>	14
Figura 2. <i>Porcentaje de empleados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P que recibieron inducción y entrenamiento al momento de ingresar a la empresa.</i>	26
Figura 3. <i>Percepción de inducción recibida empleados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P</i>	27
Figura 4. <i>Resultados pregunta No. 3 la inducción y entrenamiento contaron con tiempo adecuado para su realización.</i>	28
Figura 5. <i>Resultados pregunta No. 4 la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P ofreció entrenamiento adecuado.</i>	29
Figura 6. <i>Seguimiento al dinamismo en el desarrollo de la inducción al personal de nuevo ingreso.</i>	30
Figura 7. <i>Nivel de satisfacción de los empleados de la empresa con el programa de inducción brindado.</i>	31
Figura 8. <i>Fallas detectadas en el proceso de inducción y entrenamiento por parte de los empleados encuestados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P</i>	32
Figura 9. <i>Importancia Disposición de funcionario durante el proceso de inducción y entrenamiento</i>	33
Figura 10. <i>Frecuencia con la que la empresa debe realizar capacitación a su personal</i>	34
Figura 11. <i>Importancia sobre las nuevas estrategias durante el proceso de induccion</i>	35
Figura 12. <i>Proceso de socialización e inducción</i>	41

Lista de Anexos

Anexo A. <i>Carta de Aprobación de uso de información emitida por la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P.</i>	50
Anexo B. <i>Formato Encuesta Aplicada</i>	51
Anexo C. <i>Listado de funcionarios que contestaron la encuesta aplicada</i>	56
Anexo D. <i>Gráfico de cargos que desempeñan los funcionarios encuestados</i>	57
Anexo E. <i>Ingenieros de la planta de tratamiento de agua</i>	58
Anexo F. <i>Colaborador de la empresa realizando mantenimiento</i>	59
Anexo G. <i>Reunión mensual de colaboradores</i>	60
Anexo H. <i>Formato de evaluación inducción y entrenamiento</i>	61

Introducción

En el presente proyecto se trabajará con la empresa de servicios públicos PAZ DE ARIPORO S.A E.S. P, la cual se dedica a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Paz de Ariporo, sus operaciones se dieron inicio el 10 de agosto de 1998 por medio del decreto 114 en acuerdo con la alcaldía municipal.

En esta oportunidad trabajaremos la temática referente a inducción y entrenamiento para la empresa de servicios públicos PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P. con el fin de dar una solución a la propuesta dada en la problemática, se realiza una exhaustiva investigación donde se encontraron puntos claves para el diseño de programa de inducción y entrenamiento.

De acuerdo a lo dicho anteriormente se toma en cuenta las diferentes teorías del talento humano para realizar un eficiente trabajo en la organización con el desarrollo del programa de inducción y entrenamiento.

A pesar que existe el desarrollo de inducción y entrenamiento en las organizaciones siguen existiendo negligencias en estos procesos, la selección de personal es óptimo, pero si no se tienen base y sentido de pertinencia de los encargados de estas actividades no se llegará a ningún lugar y hoy en día los avances de la tecnología permiten a las organizaciones tener más facilidad para realizar las inducciones y entrenar al personal pero esta organización no está aprovechando al máximo esta herramienta porque se enfocan en otras actividades que incluso en la más principal como lo es a inducción y entrenamiento del personal nuevo.

Hay una problemática interna que al no ser manejada adecuadamente causa por la empresa la falta de capacitadores que den excelente inducción sobre a sus empleados sobre los procesos que deben llevar a cabo, la falta de capacitación entre los colaboradores causa retraso y deficiencia en actividades y funciones.

Planteamiento del Problema

De acuerdo con MIPG se debe contar con información oportuna y actualizada que permita un adecuado desarrollo en la inducción y entrenamiento del personal que tenga insumos confiables para desarrollar una gestión que realmente tenga impacto en la productividad de los funcionarios y, por ende, en el bienestar de los ciudadanos.

Por lo anterior se plantea la pregunta problema ¿Cuál es la importancia de realizar un programa de inducción y entrenamiento? Entonces el desarrollo de actividades para la inducción y entrenamiento en la empresa de servicios públicos Paz De Ariporo S.A E.S.P. se debe conocer todos los factores críticos de la entidad y de acuerdo a un análisis donde se evidencia que la empresa no realiza los adecuados procesos de inducción a tiempo, de igual manera los empleados no le prestan la atención, dedicación y disposición que debe ser a estas inducciones pues falta comunicación entre empleados y capacitadores, y las actuales capacitaciones pocas son eficaces en este proceso, por ende se debe crear estrategias para realizar las inducciones donde el colaborador le preste la mayor atención posible que se debe tener para un buen desarrollo en las actividades en la prestación de servicios que ofrece la entidad.

Actualmente la entidad no cuenta con personal capacitado para realizar las inducciones muchas veces las personas encargadas de dar las inducciones las hacen por hacer y por cumplir su requisitos en su manual de función por eso el problema se debe arrancar de raíz es decir empezar a capacitar primero al personal encargado de brindar la inducción y luego si empezar con todo el personal , otra deficiencia que tiene la empresa es la entrega de un puesto o mejor dicho un cargo en el área administrativa se ha evidenciado que no se brinda el entrenamiento como debe ser simplemente entregan un cargo como quien dice defiéndase como pueda y después de un tiempo piden resultados muy acelerados esto ocasiona malestar para la productividad de la empresa aparte de generar muchos bloqueos por el simple hecho de no saber

bien que es lo que tiene que hacer si entregan el manual de funciones pero siempre se necesita que se capacite, que se entrene más que todo al personal nuevo.

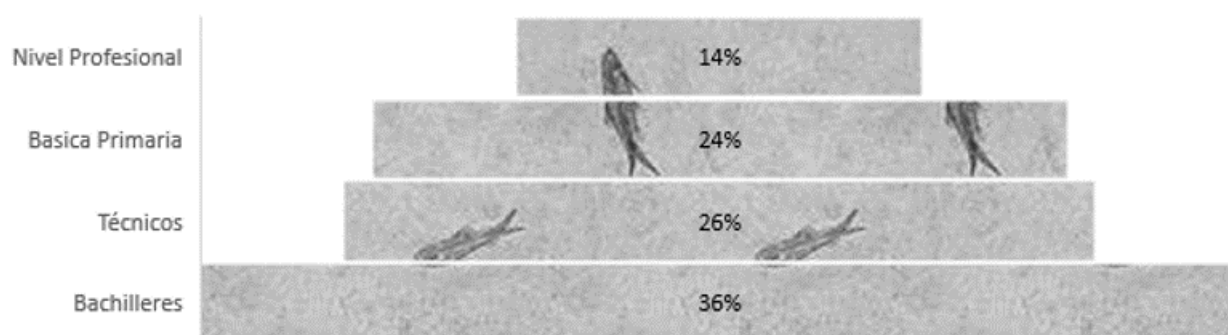
La empresa se divide por dependencias lo cuales son seis la principal es gerencia que es la cabeza mayor en esa área solo hay dos personas y se ha demostrado que si están capacitados y su labor la cumplen de acuerdo a la función pública y jurídica pero las demás dependencias en especial administrativa y financiero el personal que debe brindar las inducciones no siente ese carisma y sentido de pertenencia por la empresa para realizar la inducción correcta a los nuevos integrantes de la empresa, además no dan entrenamiento adecuado en un cargo.

La empresa actualmente cuenta con el siguiente porcentaje de los diferentes niveles educativos de todos sus colaboradores.

La clasificación de nivel educativo (Ver Figura 1) nos permite determinar su productividad, trabajo en equipo, nos permite proyectar más eficazmente el plan de capacitaciones. Podemos analizar que el 14% son de nivel profesional, el 26% son técnicos, el 36% son bachilleres y el 24% tienen un nivel de formación de básica primaria.

Figura 1.

Nivel de educación de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo S.A. E.S.P



Fuente: Empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P

Justificación

Es necesario reconocer que los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación del personal de nuevo ingreso a las empresas, son factores importantes en la conservación de la calidad y productividad de la misma, donde al encontrar falencias en los mismos se pueden encontrar problemáticas en la eficiencia de los procesos y rendimiento general de la empresa. Por lo anterior, y relacionado con la problemática abarcada en el trabajo, se ha evidenciado que es necesario la correcta inclusión de los conceptos relacionados con la inducción y entrenamiento del personal de nuevo ingreso en la empresa de servicios públicos Paz De Ariporo S.A E.S. P para así garantizar una mejoría en la prestación del servicio.

Por lo tanto, nuestro proyecto de investigación, relacionado con las investigaciones indicadas en los antecedentes, tiene como fin mejorar la inducción y entrenamiento del personas, donde en consecuencia se mejorara el rendimiento del personal nuevo y antiguo brindando inducción y entrenamiento correctamente, dando solución a las problemáticas asociadas con estos procesos; es por ello que se procederá a realizar un programa de inducción y entrenamiento realizando primero una encuesta y estudio de la misma para poder llegar a un análisis más conciso y realizar de acuerdo de a referencia como la de Chiavenato para poder realizar un una inducción adecuada y mejorar la productividad y entre otro factores de la entidad.

De esta manera la empresa de servicios públicos al recibir el programa de inducción y entrenamiento podrá mejorar continuamente, donde adicionalmente sus funcionarios estarán más a gusto por la mayor adquisición de conocimiento y con más seguridad para ejercer sus funciones, este proceso también nos beneficiara como estudiantes ya que también obtendremos experiencia en cómo llevar a cabo un programa de inducción y entrenamiento.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de inducción y entrenamiento de personal para la empresa de servicios públicos Paz De Ariporo SA. E.S.P. que aporte al desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

Objetivos específicos

Indagar en la empresa sobre los factores críticos que afectan el proceso de inducción y entrenamiento de los empleados de la empresa en mención.

Analizar los factores críticos encontrados con el fin de identificar causas y posibles soluciones.

Reconocer los aspectos básicos que debe acoger un programa de inducción y entrenamiento para un correcto funcionamiento de una empresa

Plantear estrategias que permitan el diseño del programa de inducción y entrenamiento para la empresa de servicios públicos Paz De Ariporo S.A E.S. P

Antecedentes del Problema

El primer trabajo corresponde a Ceballos , quien realizo el “diseño de una metodología para la estandarización de los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal vinculado a la empresa Operadora Avícola Colombia S.A.S., ubicada en el municipio de Envigado” (2020, p.1). En el cual se utilizaron técnicas de investigación como; Investigación de campo e investigación bibliográfica,

De acuerdo al tema de investigación, la autora planteo los siguientes objetivos, como objetivo general “Diseñar una metodología para estandarizar los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal en una empresa y específicos; Identificar falencias en los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial de personal con el fin de intervenirlas, Determinar los aspectos y criterios orientados a los conceptos de aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento, que se deben tener en cuenta para llevar un control y realizar correctamente los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal en una empresa y Proponer el diseño de una metodología para la estandarización de los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal, orientado al direccionamiento estratégico y al propósito superior de la organización. (Ceballos, 2020, p.8).

La empresa Operadora Avícola Colombia S.A.S que a lo largo de sus 9 años en el mercado se ha caracterizado por ser la empresa líder en la producción, distribución y comercialización de carnes de pollo y productos derivados a nivel nacional, esto es debido a sus estrategias de innovación y su propuesta de valor de convertirse en la mejor opción para laboral del sector agroindustrial. Por lo tanto, para la empresa es esencial invertir en el recurso de mayor valor, las personas, buscando la mejora los procesos que integren y motiven al personal de la empresa, como lo son: la inducción de personal, el entrenamiento de personal y el desarrollo de potencial de personal.

Por esto, en el presente trabajo se llevó a cabo el diseño de una metodología para los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de personal, por medio de la implementación de una metodología que consta de cuatro etapas: en la primera etapa se realizó el diagnóstico y análisis del estado actual de los procesos de inducción, de entrenamiento y desarrollo de potencial del personal de la empresa, en la segunda etapa se definió lineamientos de aprendizaje organizacional y de gestión del conocimiento que se deben tener en cuenta el diseño de las metodologías, en la tercera etapa se diseñó las metodologías propuestas y en la cuarta etapa se llevó a cabo una revisión de estas metodologías. (Ceballos, 2020, p. 5).

Nuestro proyecto de investigación se relaciona con esta investigación porque trata los mismos temas referentes a la inducción y entrenamiento de personal.

El segundo trabajo corresponde a Álvarez, Leyton, Ruiz, Hoyos y Ortega, quienes diseñaron el “proceso de inducción y entrenamiento de la empresa FERSHOES del municipio de Túrquerres, Nariño” (2020, p.1), en el cual se implementaron técnicas de investigación como observación y entrevista abierta.

De acuerdo a los temas de investigación, los autores plantearon los siguientes objetivos, como objetivo general Diseñar un programa de inducción y entrenamiento dirigido a empleados de la empresa FERSHOES del municipio de Túquerres Nariño, mediante un modelo de competencias y requerimientos necesarios para mejorar los niveles de producción.

Y como específicos; Revisar la situación actual del proceso de inducción y entrenamiento para el personal que ingresa a la empresa FERSHOES, Identificar las competencias necesarias para cada uno de los trabajadores de la empresa FERSHOES, de acuerdo con sus funciones a desarrollar en su cargo, Identificar los elementos que debe incluir el programa de inducción y entrenamiento para el personal nuevo, mediante una estrategia para diseñar y elaborar dicho programa y Evaluar la efectividad del programa de inducción y entrenamiento propuesto,

permitiendo conocer el desempeño del personal nuevo con respecto al cargo asignado. (Álvarez et. al, 2020, p.6).

El trabajo de investigación expone el diseño del proceso de inducción y entrenamiento para los colaboradores de la empresa FERSHOES en el municipio de Túquerres Nariño, fabricante de todo tipo de calzado para damas, caballeros, y niños. Mediante la investigación, a través del trabajo de campo, se encontró que la empresa en mención no cuenta con un programa estructurado para el proceso de inducción y entrenamiento del personal, lo cual está generando retrasos en la producción.

El diseño de este proceso lo encaminamos a fortalecer el talento humano de la empresa, donde el programa de inducción este orientado a fortalecer la integración de los nuevos empleados a la cultura organizacional, crear identidad y sentido de pertenencia por la misma, de la mano del proceso de entrenamiento que garantice fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para un buen desempeño en el puesto de trabajo, de todo el personal de la empresa. . (Álvarez et. al, 2020, p.3).

En los resultados de la investigación realizada se encontró que se logró identificar que la empresa FERSHOES no tiene un diseño adecuado del programa para el proceso de inducción y entrenamiento del personal.

Se evidencia la falta de supervisión y acompañamiento del gerente y jefes de área con los empleados, la empresa no realiza el proceso de inducción y entrenamiento adecuado ya que los empleados reciben una breve bienvenida a la empresa y proceden a recibir su puesto de trabajo donde no se les explica correctamente sus actividades ni como operar las máquinas y utilizar los insumos, el departamento de producción no presenta una distribución adecuada ya que cada puesto o área de trabajo no está ubicada de la mejor manera, es decir no están consecutivamente

según el proceso de fabricación del producto, esto ocasiona pérdida de tiempo y de espacio. (Álvarez et. al, 2020, p.25).

Entre las conclusiones que se vinculan a nuestro objetivo de estudio podemos encontrar las siguientes:

Toda entidad debe efectuar varios elementos necesarios para el correcto funcionamiento: como por ejemplo el tema de la inducción y entrenamiento del personal nuevo a vincular a la empresa. (Álvarez et. al, 2020, p.52).

El diseño de dicho programa para implementarlo en FERSHOES, permitirá entender la importancia para mejorar en cuanto a temas económicos, laborales y administrativos. (Álvarez et. al, 2020, p.52).

La gestión del talento humano permite garantizar que el personal que va a laborar en una empresa, sea idóneo en los procesos productivos que se van a realizar y que esté ubicada en un adecuado puesto de trabajo, con el propósito de aumentar su desempeño. (Álvarez et. al, 2020, p.52).

Marco Teórico

Según autores como Werther & David (2008) podemos encontrar que el propósito de la administración del capital humano se encuentra orientado principalmente al mejoramiento de las contribuciones de carácter productivo que tiene el personal de trabajo con la organización, de tal forma que todos sean responsables desde tres ejes temáticos, el punto de vista estratégico, ético y social.

Debido a que el funcionamiento de las organizaciones en muchas ocasiones se encuentra limitado por la productividad del capital humano, podemos encontrar que este puede hacer parte del conjunto de activos más importantes de las organizaciones, debido a que, en base a ellos, sus capacidades y aptitudes, se pueden incrementar los niveles de productividad y satisfacción al interior de las relaciones entre personas en las organizaciones

Según (Chiavenato, 2000) se llama recursos humanos a las personas que hacen parte de una organización y que desempeñan una función y por ello necesitan recursos financieros para sus actividades y operaciones tomando así que los empleados son socios capaces de proporcionar a la compañía vida y éxito en la consecución de los objetivos, las organizaciones están formadas por personas y dependen de ellas para lograr sus objetivos cada integrante de la organización es alguien importante capaz de brindar a la organización un beneficio con su aporte. El mundo actual ha sufrido varias transformaciones sociales, tecnológicas, económicas con lo cual también se ponen a prueba los integrantes de las organizaciones poniendo a prueba su capacidad de interactuar y trabajar en equipo.

Según (Comorera, 2005) las personas son un recurso valioso en la empresa y también es escuchada por directores de compañías se reconoce la importancia de la capacitación, motivación, compromiso e implicación activa de todos los trabajadores siendo así que su capacitación busque aumentar la profesionalización de las tareas.

La preocupación por capacitar a los integrantes de la organización, motivarlas aumentar su compromiso aporta un gran potencial para mejorar la competitividad y eficacia de las empresas. Se entiende por competencias aquellas características personales (aptitudes, comportamiento) relativamente estables en el tiempo y en la consecución de propósitos

Si bien es cierto la inducción de personal, tanto para empleados antiguos como un nuevo miembro del equipo es una estrategia muy importante ya que de esta depende gran parte el desempeño que se requiere obtener en la organización para obtener los objetivos, y así se obtienen muchos beneficios, entre estos: mejora el rendimiento de los trabajadores, disminuye las dudas de los nuevos colaboradores, facilitan el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación, reduce o evita errores porque se proporciona toda la información necesaria al nuevo miembro del equipo, etc.

Es importante que el programa de inducción y entrenamiento lo realice personal idóneo, como formadores internos son aquellas personas que pertenecen a la misma organización y que se implican en la impartición docente del plan de formación de la empresa. Como son:

Los profesionales del diseño y de la didáctica, que generalmente están adscritos a los departamentos RR. HH. y formación con presencia en empresas grandes con muchos niveles de gestión y que requieren una formación continua. (Herrero et. al, 2018, p.156)

Los responsables directos que actúan por parte de la organización en el programa de inducción son:

Responsable directo del nuevo empleado juega un papel fundamental porque a él corresponde dirigir la actividad laboral de la persona y desde el principio conviene resaltar el carácter básico e indelegable de esta responsabilidad.

El equipo o grupo específico de trabajo, es el entorno inmediato de la persona y el ámbito donde se desarrollan algunos de los elementos esenciales de la vida laboral: participación, formación, incentivos colectivos, movilidad funcional, etc.

La dirección de RR. HH. debe ejercer una labor de coordinación, apoyo y asesoramiento en la acogida del nuevo empleado, así como la gestión de la puesta en marcha, el seguimiento y la evaluación del plan de formación. Es decir, las funciones del responsable de RR. HH. en la labor de acogida se podría desglosar en: organización y coordinación del plan, presentación del mismo a la dirección para su conformidad, elaboración y preparación del manual de acogida, confección de los documentos informativos, de seguimiento y evaluación necesarios, y por ultimo una sesión formativa a los responsables de departamento sobre pautas de actuación ante una nueva incorporación. (Dolan et. al, 2014, p.126)

Marco Legal

Para el caso de nuestro proyecto de grado y teniendo en cuenta que el tema de investigación es inducción y entrenamiento, se tomara como referencia las siguientes leyes, decretos y artículos que se mencionan a continuación:

Ley 190 de 1995, indica en su artículo 64 que “Todas las entidades públicas tendrán un programa de inducción para el personal que ingrese a la entidad, y uno de actualización cada dos años, que contemplaran- entre otros- las normas e inhabilidades, incompatibilidades, las normas que riñen con la moral administrativa, y en especial los aspectos contenidos en esta ley”. (Ley 190 de 1995)

Ley 909 de 2004, indica en su artículo 36. los objetivos de la capacitación.

Decreto 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.

Decreto 2020 de junio 16 de 2006, por medio del cual se organiza el sistema de Calidad de Formación para el trabajo.

Metodología de la Investigación

Descripción del Método

La presente investigación se realizará bajo el planteamiento metodológico de enfoque cualitativo, ya que consideramos que este método se adapta mejor a las características y necesidades de la investigación.

El enfoque cualitativo es aquel que emplea la recolección de datos sin medición numérica con el objetivo de descubrir preguntas de investigación durante el proceso de interpretación.

Estudia la realidad en su contexto natural y cómo ocurre sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con la población involucrada.

Descripción de la Población

En esta oportunidad la población a investigar la conforman los trabajadores de la empresa de servicios públicos Paz De Ariporo SA. E.S.P, quienes se desempeñan en la área administrativa y operativa de la organización.

Descripción de la Muestra

Empleados de la empresa de servicios públicos exactamente al área comercial el cual está integrado por 13 funcionarios.

Técnicas de recolección y organización de la información

La técnica de recolección a aplicar será la encuesta y análisis estadístico donde se podrán identificar las necesidades de la entidad de acuerdo al tema de investigación.

Elementos que se usaran para la investigación

- Equipo y software: Google drive donde se realizará la encuesta para aplicar.
- Computador
- Acceso a internet
- Celular.

Resultados

Análisis de Resultados

Pregunta 1

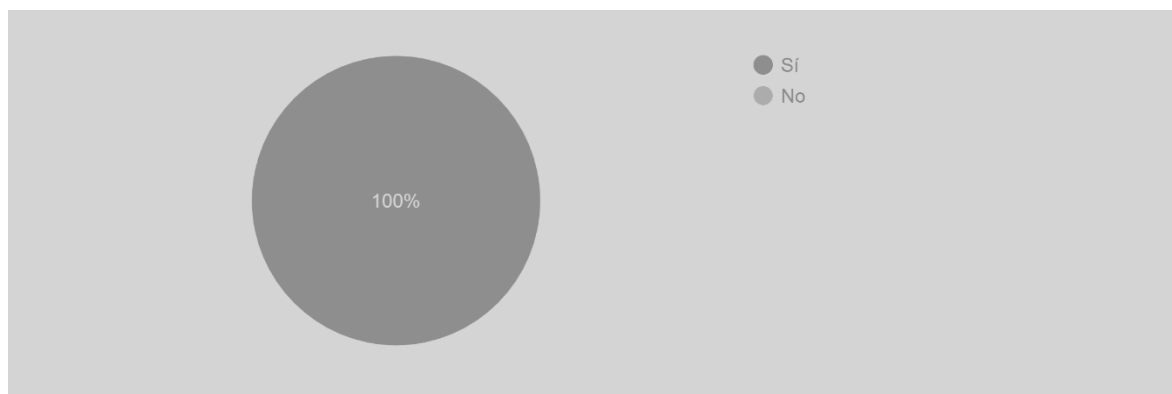
¿Conto usted con un proceso de inducción y entrenamiento al momento de ingresar a la empresa?

Sí

No

Figura 2.

Porcentaje de empleados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P que recibieron inducción y entrenamiento al momento de ingresar a la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 2 podemos observar que el 100% de los empleados encuestados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo contaron con un proceso de inducción y entrenamiento en el momento de ingresar a la empresa.

Pregunta 2

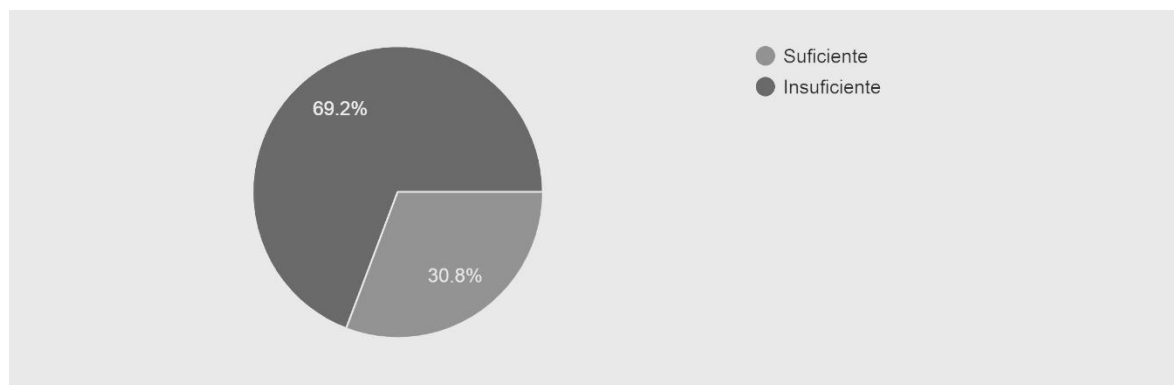
¿La información e inducción que recibió al momento de ingreso fue suficiente, clara y específica en cuanto a la empresa y a sus funciones?

Suficiente

Insuficiente

Figura 3.

Percepción de inducción recibida empleados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 se observa que del 100% de empleados encuestados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo el 69.2%, consideran que la información e inducción que recibieron al momento de ingreso a la empresa fue insuficiente y un 30.8% fue suficiente.

Pregunta 3

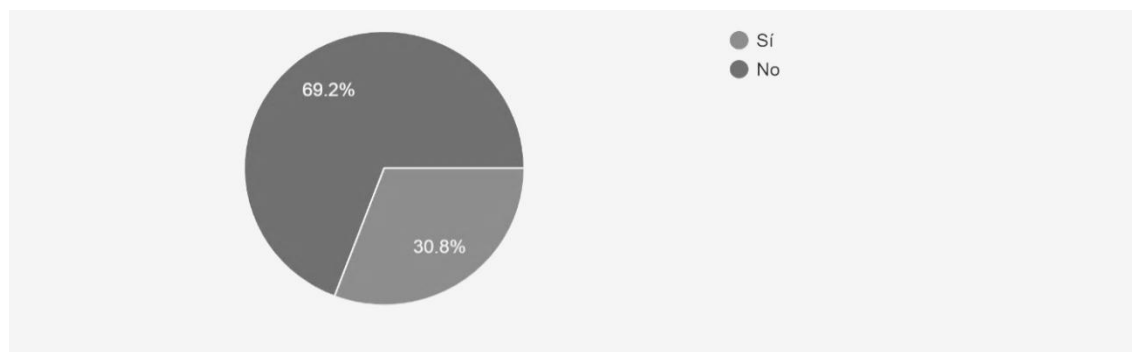
¿Cree usted que el proceso de inducción y entrenamiento conto con un tiempo adecuado para su realización?

Sí

No

Figura 4.

Resultados pregunta No. 3 la inducción y entrenamiento contaron con tiempo adecuado para su realización.



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4 se observa que del 100% de los funcionarios encuestados el 69,2% indican que la empresa de servicios públicos no cuenta con un tiempo adecuado para su inducción y entrenamiento al momento de ingresar a la entidad solo un 30.8% esta satisfechos con el tiempo que presta la empresa para la inducción y entrenamiento entonces evidenciamos que más del 50% no están de acuerdo con el tiempo.

Pregunta 4

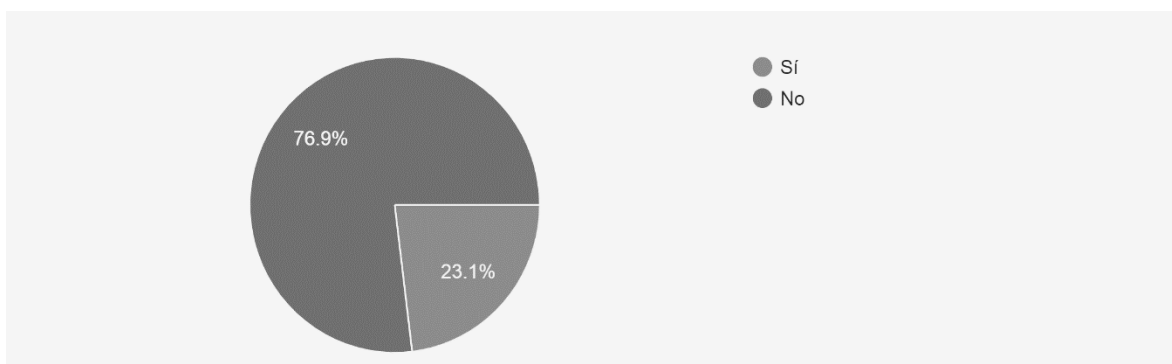
¿Usted recibió un entrenamiento adecuado para realizar sus funciones del cargo?

Sí

No

Figura 5.

Resultados pregunta No. 4 la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P ofreció entrenamiento adecuado.



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 5 evidenciamos que el 76,9% del 100% de los funcionarios encuestados indican que la empresa no brindó un entrenamiento adecuado pero el 23,1% se encuentra conformes de que no exista el entrenamiento adecuado a su cargo, de acuerdo a esto más del 60 % esta inconformes con el entrenamiento que la entidad no brinda.

Pregunta 5

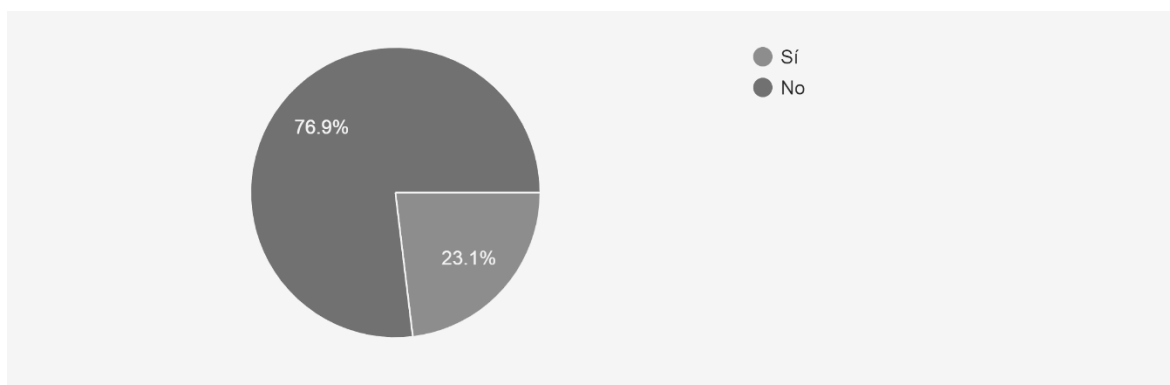
¿Los funcionarios encargados de realizar la inducción mostraron interés en que fuera interactivo para un mejor aprendizaje?

Sí

No

Figura 6.

Seguimiento al dinamismo en el desarrollo de la inducción al personal de nuevo ingreso.



Fuente: Elaboración propia

En el quinto componente de la encuesta realizada a los trabajadores se abarcó la cuestión de si los funcionarios encargados de realizar la inducción mostraron interés en que fuera interactivo para un mejor aprendizaje (Véase la figura 6), se evidenció que solo 3 (23,1 %) personas de ingreso a la empresa contaron con un encargado que se encontraba motivado en el proceso de aprendizaje del personal que tenía a su cargo, mientras que 10 de las personas evaluadas (76,9 %) en este aspecto contaron con funcionarios que en su momento realizaron la capacitación plana, sin estrategias didácticas para el aprendizaje rápido. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que muy posiblemente los empleados que contaron con una capacitación e inducción más dinámica a sus puestos de trabajo apropiaron de mejor manera los conceptos que le fueron expuestos, de tal forma que pudieran desempeñar apropiadamente su cargo.

Pregunta 6

¿Qué tan satisfecho está usted con el proceso de inducción y entrenamiento que realizó la empresa en el momento de su ingreso?

Muy Satisfecho

Muy Insatisfecho

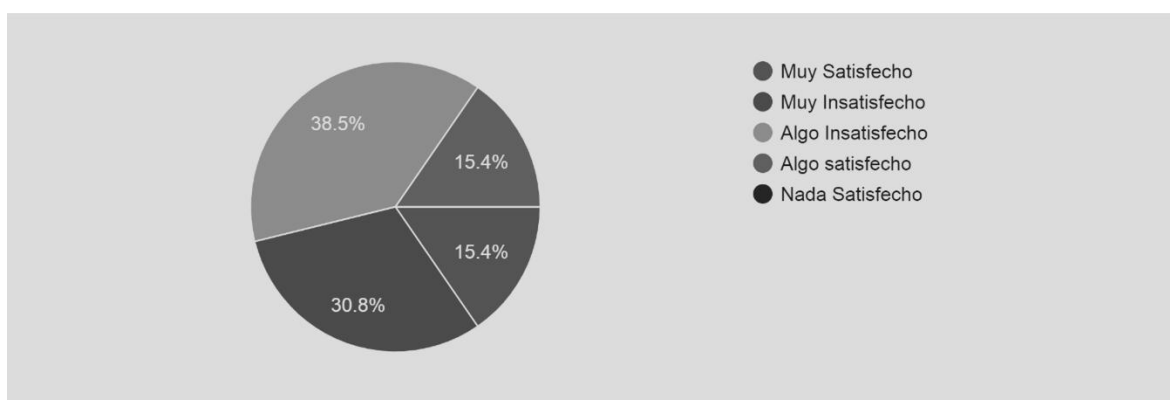
Algo Insatisfecho

Algo satisfecho

Nada Satisfecho

Figura 7.

Nivel de satisfacción de los empleados de la empresa con el programa de inducción brindado.



Fuente: Elaboración propia

En el sexto componente de la encuesta realizada a los trabajadores se abarcó la cuestión de que tan satisfechos se encontraban los empleados con el proceso de inducción y entrenamiento que le realizó la empresa al momento de su ingreso (Véase la figura 7); en este caso se evidencia que la satisfacción de los empleados en torno a su proceso de inducción es demasiado variable, encontrándose predominancia por una satisfacción intermedia (algo satisfecho) y una baja satisfacción a este proceso (muy insatisfecho). Estos resultados son atribuibles debido al deficiente proceso de inducción que la empresa pudo haberles brindado a su momento de ingreso,

donde se resalta en algunos casos un nulo entrenamiento al momento de recibir el cargo al cual se encuentran asignados y se ve reflejado en los resultados de la encuesta realizada.

Pregunta 7

De acuerdo a lo observado en su empresa en cuanto al proceso de inducción y entrenamiento ¿Qué fallas ha detectado?

Los directivos y empleados no le prestan mayor atención a este tema

Mala comunicación

No hay en la empresa personal idóneo para realizar el proceso de inducción y entrenamiento.

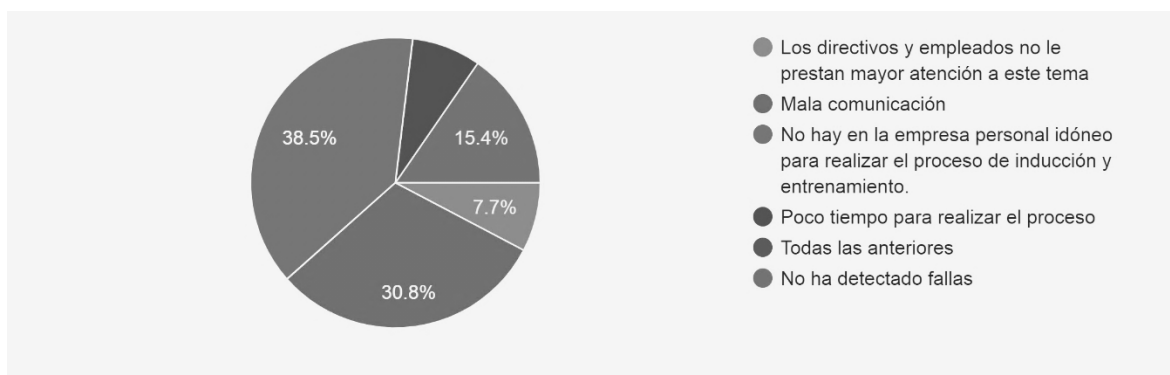
Poco tiempo para realizar el proceso

Todas las anteriores

No ha detectado fallas

Figura 8.

Fallas detectadas en el proceso de inducción y entrenamiento por parte de los empleados encuestados de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 8 podemos observar fallas detectadas por parte de los empleados en el proceso de inducción y entrenamiento, el 38.5% de los empleados encuestados consideran que no hay en la empresa personal idóneo para realizar el proceso de inducción y entrenamiento, mientras que un 30.8% considera que existe una mala comunicación al realizar este proceso, los porcentajes más bajos se registran en fallas como los directivos y empleados no le prestan mayor atención y poco tiempo destinado para el proceso y algunos no han detectado fallas.

Pregunta 8

¿Es necesario que exista un funcionario de la empresa que este siempre en disposición durante la inducción y entrenamiento de los nuevos empleados?

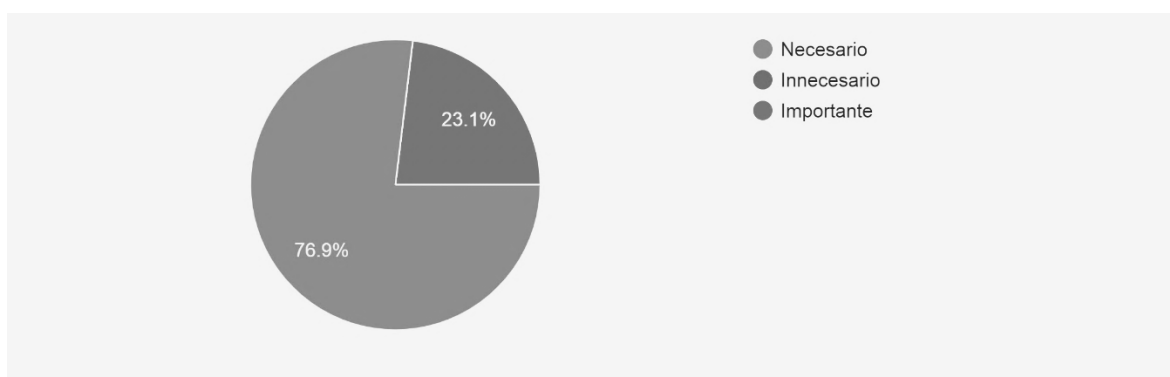
Necesario

Innecesario

Importante

Figura 9.

Importancia Disposición de funcionario durante el proceso de inducción y entrenamiento



Fuente: Elaboración Propia

La figura 9 muestra el porcentaje de los empleados encuestados que consideran necesario o importante que la empresa de servicios públicos de Paz de Ariporo tenga a disposición un funcionario durante el proceso de inducción y entrenamiento, el 76.9% de los empleados

encuestados consideran que es necesario que esté a disposición un funcionario para realizar el proceso de inducción y entrenamiento, mientras que un 23.1% consideran que es importante.

Pregunta 9

¿Con que frecuencia considera usted que la empresa debe realizar capacitaciones a su personal vinculado?

Solo en el momento de su ingreso

Una vez al año

Nunca

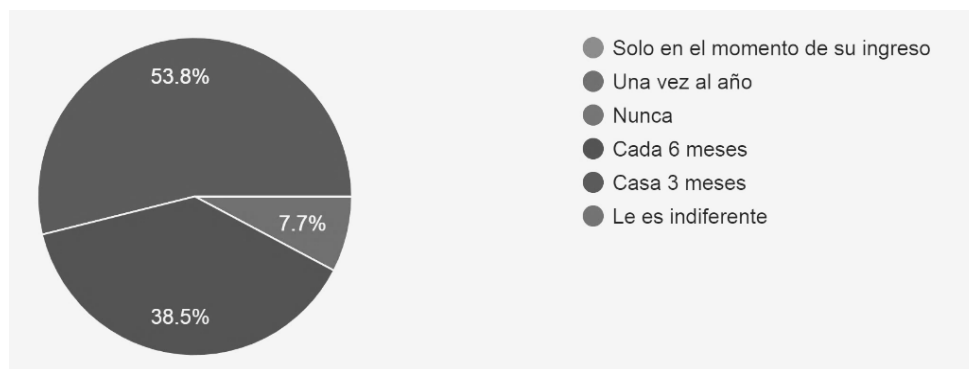
Cada 6 meses

Cada 3 meses

Le es indiferente

Figura 10.

Frecuencia con la que la empresa debe realizar capacitacion a su personal



Fuente: Elaboración propia

A esta pregunta 7 colaboradores equivalente a un 53% están de acuerdo que cada 3 meses es suficiente para realizar capacitación otros 5 funcionarios están de acuerdo que sea cada 6 meses y un restante del 1 manifiesta que sea cada año que se lleve a cabo la capacitación.

Pregunta 10

¿Considera que la implementación de nuevas estrategias durante el proceso de inducción es un factor importante para los nuevos y actuales trabajadores?

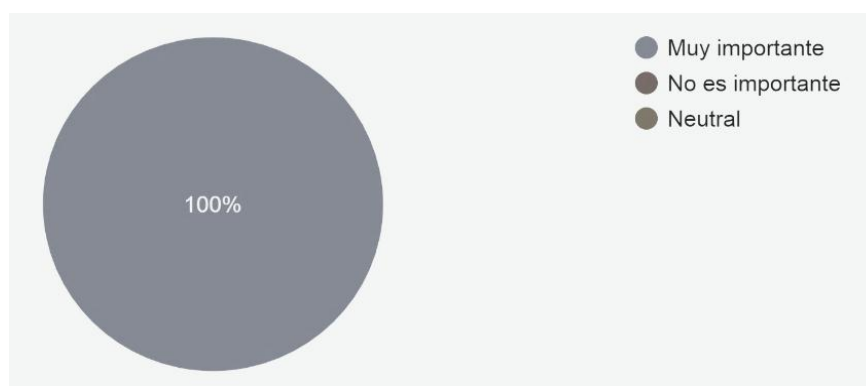
Muy importante

No es importante

Neutral

Figura 11.

Importancia sobre las nuevas estrategias durante el proceso de induccion



Fuente: Elaboracion propia

A esta pregunta los colaboradores en un porcentaje del 100% estuvieron de acuerdo a que el proceso de inducción es lo más importante porque ayuda a tener una visión clara de las actividades que se deben desarrollar en el lugar de trabajo, ya que mejora el rendimiento y posibles inquietudes de los mismos ayuda a desarrollar el aprendizaje para el desempeño de los mismos ayuda a disminuir errores por falta de conocimiento previo y permite estar actualizado con nuevas estrategias es importante para un buen conocimiento de trabajo

Tabla 1.

Matriz DOFA Resultados encuesta aplicada a la población objeto de estudio

Debilidades	Oportunidades
La mayoría de los empleados encuestados consideran que la información e inducción que recibieron al momento de su ingreso no fue suficiente.	Destinar un funcionario idóneo para realizar el proceso de inducción y entrenamiento
Tiempo inadecuado para el proceso de inducción y entrenamiento	Realización de capacitaciones trimestrales
Entrenamiento inadecuado para la realización de funciones	Implementación de nuevos procesos productivos en cuanto a la inducción y entrenamiento de los empleados.
Poca interacción por parte de la persona que brindo la inducción.	Aumento de la productividad de los empleados
Insatisfacción de los empleados frente al proceso de inducción y entrenamiento	
Falta de personal idóneo para realizar el proceso de inducción y entrenamiento.	
Mala comunicación	
Fortalezas	Amenazas
Todos los empleados encuestados contaron con un proceso de inducción y entrenamiento al momento de ingreso a la empresa.	Clientes internos insatisfechos
	Disminución de la productividad de los empleados
	Inconvenientes para desarrollar las funciones de los diferentes cargos.
	Malos entendidos por falta de comunicación

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Propuesta de Programa de Inducción y Entrenamiento

Objetivo General

Suministrar a los nuevos empleados la información necesaria para que logren desempeñarse de forma eficiente y eficaz durante el desarrollo de las funciones propias del cargo a ocupar.

Objetivo Específico

Fortalecer su participación en los planes y programas que hagan posible la productividad de los empleados.

Responsables: Área Talento Humano

Inducción

Para llevar a cabo el programa de inducción se desarrollaran tres etapas las cuales se nombran a continuación con su respectivo proceso:

Primera Etapa Introducción a la empresa

Esta etapa inicial ira dirigida a los aspirantes que superaron el proceso de selección de personal y que se les ha informado que serán contratados.

Durante el desarrollo de esta etapa se dará a conocer a los aspirantes información de la Empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P, como la historia, visión, misión, filosofía, servicios, estructura organizacional, políticas, normas internas, beneficios, sistemas; comunicaciones, costumbres de la empresa, procedimientos de emergencia, programas de seguridad y salud en el trabajo, reglamentos, instalaciones y se le realizara la presentación formal del nuevo empleado al jefe inmediato y a los demás empleados de la empresa (Murillo et. al, 2010).

Responsable: Técnico de gestión del talento humano

Segunda Etapa Inducción al puesto de trabajo

En esta segunda etapa se le indicara al nuevo empleado el manual de funciones y las actividades propias del cargo a desempeñar, el área y lugar de trabajo donde se desempeñara, horarios de trabajo, deberes y derechos, se realizara la entrega de la oficina con los respectivos equipos (encargo técnico de gestión de bienes y servicios), materiales y documentación (esta última si el empleado maneja documentos, si es el caso se realizara inducción por parte del técnico de gestión documental), para la respectiva entrega de oficina o área de trabajo se elaborara la respectiva acta de entrega.

Responsables: Jefe inmediato y empleado que entrega el cargo

De igual manera se le realizara la inducción del programa de seguridad y salud en el trabajo, en el cual se le especificaran los riesgos propios del cargo, elementos de protección personal a utilizar, formatos a diligenciar, entre otros aspectos importantes.

El responsable de este proceso es el profesional en seguridad y salud en el trabajo

El tiempo destinado para este proceso lo determinara el supervisor del puesto de trabajo

Tercera Etapa Evaluación

En esta esta etapa se realizara una pequeña evaluación al nuevo empleado con el fin determinar, si la inducción realizada cumplió con su objetivó o si por el contrario se requiere un tiempo adicional para repaso o aclaración de dudas que tenga el nuevo empleado.

Nota: Esta última etapa se realiza con el fin de evitar inconvenientes y fallas a futuro que entorpezcan el buen desempeño del cargo, ya que en muchas ocasiones el nuevo empleado en el momento de realizar la inducción manifiesta que todo está claro por el afán de recibir el cargo o por temor a preguntar, dejando sin resolver las dudas que se le puedan presentar.

Esta etapa se realizara con la aplicación del formato de evaluación de la eficacia de las inducciones y entrenamientos (Ver anexo H)

Metodología de la Propuesta

La inducción se realizara cuando ingrese el personal nuevo a la entidad en la primera semana, la re inducción se realizara como mínimo cada año o antes, en el momento que produzcan los cambios organizacionales que así lo ameriten.

Para el desarrollo de la inducción, los temas a tratar y las responsabilidades son las siguientes:

Jefe del grupo Administrativo y Financiero

Contexto General De La Empresa De Servicios Públicos

Reseña Histórica

Naturaleza Jurídica

Objeto Social

Historia

Misión

Visión

Principios y Valores Corporativos

Objetivos Estratégicos

Política De Servicios Públicos

Estructura Organizacional

Mapa de Procesos y Operación De La Empresa

Fundamentos del MECI

MIPG

Reglamento Interno de Trabajo

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

Derechos de los trabajadores

Obligaciones de los trabajadores

Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo

Objetivo principal del SG-SST

Conceptos básicos de SST

Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

Comités

Enfermedad Laboral y Como Evitarla

Uso Adecuado de los EPP

Protocolos de Bioseguridad

Plan de Emergencia y Contingencia

Factores de Riesgo

Procedimientos para tareas de Alto Riesgo

Políticas de Seguridad y salud en el trabajo, seguridad industrial y ambiente

El Grupo de Gestión Documental – (Técnico de Gestión Documental y Auxiliar de Archivo)

Proceso de archivo, así como el Sistema de Gestión Documental

Técnico de Gestión Bienes y Servicios

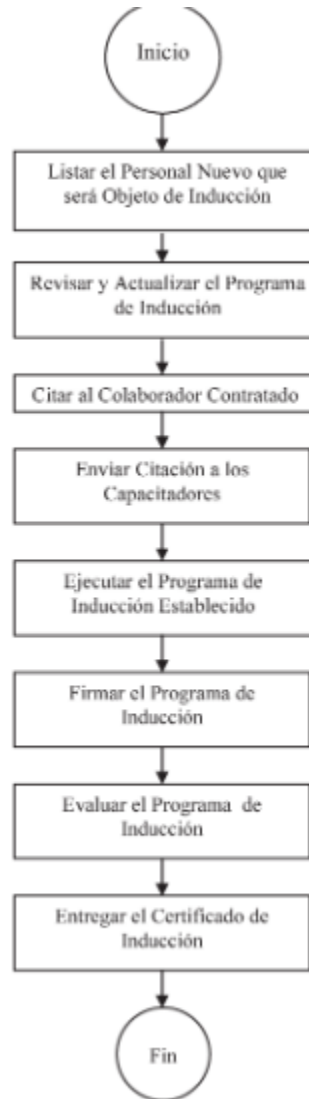
Inventarios

Dotaciones

Suministro de equipos y papelería

Figura 12.

Proceso de socialización e inducción



Fuente: Murillo Vargas,G, García Solarte,M, y González, C.H (2010). Los macro procesos:

Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana.

Tabla 2.*Cronograma de actividades programa de inducción*

Cronograma de actividades programa de inducción				
Actividad	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Primera etapa: Introducción historia, visión, misión, filosofía, servicios, estructura organizacional, políticas, normas internas y beneficios.				
Segunda etapa: Inducción al puesto de trabajo manual de funciones y las actividades a desempeñar, el área y lugar de trabajo.				
Tercera etapa evaluación aplicar cuestionario Formato de evaluación inducción y entrenamiento (en la semana tres solo se tomará un día para evaluar)				

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Entrenamiento

Para llevar a cabo el programa de entrenamiento se desarrollaran 4 etapas las cuales se nombran a continuación con su respectivo proceso:

Etapas 1 Reconocimiento

Este primer momento se realiza una vez el empleado está instalado en su cargo. Esta etapa busca identificar qué información posee el nuevo empleado, respecto de su cargo, lo cual le permitirá al encargado del entrenamiento determinar el nivel de conocimiento del nuevo empleado y así poder determinar en qué aspectos o información se debe centrar el entrenamiento.

Al capacitar un empleado se debe tener en cuenta sus comportamientos, su experiencia de vida, su origen social, sus intereses, sus valores, su entorno social, de acuerdo a lo anterior a la hora de entrenar al personal se debe generar un buen entorno comunicativo y didáctico que despierte el interés en los trabajadores, en cuanto al aprendizaje de los conocimientos necesarios para desempeñarse de forma acertada y eficiente en sus cargos.

Etapas 2 Exposición

En esta segunda etapa se le expondrá al empleado el proceso que se debe tener en cuenta en las funciones a desarrollar correspondientes a su cargo, utilizando términos que pueda comprender el nuevo empleado.

El encargado del entrenamiento debe asumir el rol de guía, facilitándole al trabajar la posibilidad de preguntar, pensar y de investigar sobre las tareas que este tiene que desarrollar diariamente.

El encargado del entrenamiento debe implementar herramientas tecnológicas como videos, imágenes, presentaciones (prezi, power paint, powtoon, entre otras), lo anterior con el fin de que el entrenamiento de didáctico y llamativo para el empleado, lo cual contribuirá a un aprendizaje sencillo y rápido.

En esta etapa es importante no saturar al empleado con mucha información, ya que podría no captar la información correctamente.

Etapa 3 Practica

El jefe inmediato le solicita al empleado que realice las operaciones explicadas anteriormente, indicando los puntos claves, fortaleciendo los aciertos y corrigiendo los errores que cometió el empleado durante el desarrollo de su práctica.

En este caso se puede poner a prueba al empleado bajo una situación que le genere presión, para obligar al empleado a que utilice sus habilidades y destrezas y así poder observar cómo se desenvuelve frente a esta situación y si es necesario corregir su comportamiento frente a las diferentes situaciones a las cuales se puede ver enfrentado a diario en su cargo.

Etapa 4 Supervisión

Una vez el trabajador haya pasado por las 3 etapas anteriores se realizara un seguimiento donde se verificara que el nuevo empleado este aplicando lo aprendido correctamente, de no ser así reforzar el entrenamiento en cuanto a los aspectos donde se estén presentando las falencias.

Conclusiones

Es muy importante que una empresa u organización cuente con un programa de inducción y entrenamiento bien estructurado, ya que esto contribuirá al buen funcionamiento tanto en la prestación de servicios como en las actividades a las cuales se dedica la organización tanto a nivel interno como externo.

Un correcto proceso de inducción y entrenamiento permitirá que el nuevo empleado se adapte de forma más rápida al cargo a desempeñar, de esta manera será una persona más productiva y activa, ya que teniendo el pleno y claro conocimiento será más eficiente.

Es importante que la empresa realice entrenamientos dirigidos a sus empleados periódicamente, con el fin de mantenerlos actualizados en cuanto a los conocimientos requeridos para desempeñarse de forma acertada en su cargo.

Al implementarse un buen programa de inducción y entrenamiento dentro de una organización se podrá tener la seguridad de que los empleados tienen pleno conocimiento del funcionamiento, objetivos y metas que se tienen planteadas, así mismo se podrá medir factores de mejoramiento durante lapsos de tiempo.

Recomendaciones

De acuerdo a la encuesta aplicada a la población objeto de estudio se observó que los funcionarios manifestaron encontrar varias fallas por la falta de un programa de inducción y entrenamiento y de un profesional que se encargue específicamente de un programa, teniendo en cuenta lo anterior se recomienda a la empresa asignar a un profesional capacitado que adopte y aplique dicho instrumento.

De acuerdo a la encuesta aplicada evidenciamos que la empresa de servicios públicos si requiere de un programa de inducción y entrenamiento, por lo tanto se recomienda a la empresa que adopte esta propuesta, ya que consideramos que esta mejorara el desempeño, creando ideas innovadoras y de esta manera, mejorando la productividad de sus funcionarios.

Es importante el desarrollo de un buen trabajo de prestación de servicios que beneficie la población y por ende una buena calidad de vida siendo uno de los derechos y esto se hace teniendo un personal capacitado para el ejercicio de sus labores.

Con base en aplicación de la encuesta podemos conocer que los funcionarios recomiendan y sugieren que se refuerce periódicamente el proceso de inducción y entrenamiento, ya que si viene cierto existe lineamientos y normas que van cambiando y que se sería ideal que se retroalimente a los funcionarios con dichos cambios y de esta manera estar actualizados en funcionamiento y prestación de servicios que se viene realizando y que se espera ir mejorando.

Bibliografía

- Álvarez, A. Y. (15 de diciembre de 2020). *Diseño del proceso de inducción y entrenamiento de la empresa Fershoes del municipio de Túquerres, Nariño*. Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Pp. 6 – 50. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38487>
- Ceballos, P. N. (2020). *Diseño de una metodología para la estandarización de los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal vinculado a la empresa Operadora Avícola Colombia S.A.S., ubicada en el municipio de Envigado*. Trabajo de grado para optar por el título de ingeniero industrial. Universidad de Antioquia. Pp. 8 – 29. <http://hdl.handle.net/10495/15981>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.).
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Colombia, E. C. (06 de junio de 1995). *Función Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>
- Congreso de la República de Colombia (junio 06, 1995). Ley 190. DO. 41.878.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>
- Congreso de la República de Colombia (septiembre 23, 2004) Ley 909 *Empleo Público*. DO. 45.680. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R.(2014). (pp.107-130). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>
- González, L. (2015) La gerencia del talento humano para un liderazgo gerencial en la gestión universitaria. Revista ASA. pp 101 – 108. <https://core.ac.uk/download/pdf/71507853.pdf>

Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marin y Herrero Blasco, A. (2018). (pp.166-177).

Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad

Politécnica de Valencia.<https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166)

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo

enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.69-

115). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Peña, M. (2016) Procesos de inducción y entrenamiento. [https://silo.tips/download/procesos-de-](https://silo.tips/download/procesos-de-induccion-y-entrenamiento)

[induccion-y-entrenamiento](https://silo.tips/download/procesos-de-induccion-y-entrenamiento)

Presidencia de la República de Colombia. (agosto 5, 1998). Decreto 1567 de 1998. *Sistema*

nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado. DO.

43358. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Presidencia de la República de Colombia. (Junio 16, 2006). Decreto 2020 de 2006. *Sistema de*

Calidad de Formación para el Trabajo. DO. 46301.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20743>

Rodríguez Valencia, J. (2007). *Administración Moderna del Personal* (7 ed.). México,

Ixtapaluca: Cosegraf.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/Bibli](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK)

[otecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK)

[EwiEi-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK)

[e3nYL0AhVIRjABHaFdCoMQFnoECCQQAQ&usg=AOvVaw1y3xG7grc4FeczrqR947](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK)

[L_](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf&ved=2ahUK)


Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México DF: McGraw

Hill.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf&ved=2ahUKEwjateeMnYL0AhVITTABHbebAA8QFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw1Ex6FWii4LYeKVzr1G4Mwn>

Anexos

Anexo A. Carta de Aprobación de uso de información emitida por la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS "PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P."
NIT. 844.001.357-0
OFICIO EXTERNO

100.35.7- 2395

Paz de Ariporo, 21 de septiembre de 2021

Señora:
ADRIANA MARÍA IZQUIERDO ROJAS
Estudiante Administración de empresas
Universidad UNAD
Cel 3234733305

REF: APROBACIÓN DE PRACTICA


ASUNTO: RESPUESTA A SU COMUNICADO

Cordial saludo

De acuerdo a su comunicado allegado a esta entidad, con fecha del 20 de septiembre de 2021 y radicado bajo consecutivo interno de la entidad N° 518, me permito informarle que el Representante Legal de la empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del municipio de Paz de Ariporo (Casanare) denominada **PAZ DE ARIPORO S.A.E.S.P NIT 844001357-0** acepta la propuesta de la estudiante **ADRIANA MARÍA IZQUIERDO ROJAS**, identificada con cedula de ciudadanía N° **1006414212** Expedida en Yopal; para que haga uso de la información que requiera y realice los manuales, procedimientos en relación para su trabajo de grado ya que actualmente tiene vínculo laboral con esta entidad y conoce la necesidad de adoptar los manuales que se requieran.

Se aclara que la información de la entidad deberá solicitarla con antelación a su jefe inmediato el Doctor **ARGEMIRO ABRIL LUENGAS**, Jefe del grupo Administrativo quien es el encargado de lo relacionado de Gestión documental y Talento Humano de la empresa **PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P.**

Cordialmente,


MANDEL LEONARDO DELGADO ZARATE
Gerente-Paz de Ariporo S.A E.S.P.

Proyecto: Ana Argall Hernández Romero
Técnico Administrativo de Gerencia

V° B° Argemiro Abril Luengas
Jefe Grupo Administrativo y Financiero

Municipio Paz de Ariporo
Dirección Carrera 11 N° 8-06. Teléfono: 3234733305

Anexo B. Formato Encuesta Aplicada

PROGRAMA
**ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



Inducción y entrenamiento

Este cuestionario se realiza con el fin de identificar los factores críticos que afectan el proceso de inducción y entrenamiento en la empresa de servicio públicos PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P.

 adrianamirojas@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

*Obligatorio

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

1. ¿Contó usted con un proceso de inducción y entrenamiento al momento de ingreso a la empresa? *

Sí

No

2. ¿La información e inducción que recibió al momento de ingreso fue suficiente, clara y específica en cuanto a la empresa y a sus funciones? *

Suficiente

Insuficiente

3. ¿Cree usted que el proceso de inducción y entrenamiento contó con un tiempo adecuado para su realización? *

Sí

No

4. ¿Usted recibió un entrenamiento adecuado para realizar sus funciones del cargo? *

- Sí
- No

5. ¿Los funcionarios encargados de realizar la inducción mostraron interés en que fuera interactivo para un mejor aprendizaje? *

- Sí
- No

6. ¿Qué tan satisfecho está usted con el proceso de inducción y entrenamiento que realizó la empresa en el momento de su ingreso? *

- Muy Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Nada Satisfecho

7. De acuerdo a lo observado en su empresa en cuanto al proceso de inducción y entrenamiento, ¿Qué fallas ha detectado? *

- Los directivos y empleados no le prestan mayor atención a este tema
- Mala comunicación.
- No hay en la empresa personal idóneo para realizar el proceso de inducción y entrenamiento.
- Poco tiempo para realizar el proceso
- Todas las anteriores
- No ha detectado fallas

8. ¿Es necesario que exista un funcionario de la empresa que este siempre en disposición durante la inducción y entrenamiento de los nuevos empleados? *

- Necesario
- Innecesario
- Importante

9. ¿Con que frecuencia considera usted que la empresa debe realizar capacitaciones a su personal vinculado? *

- Solo en el momento de su ingreso
- Una vez al año
- Nunca
- Cada 6 meses
- Cada 3 meses
- Le es indiferente

10. ¿Considera que la implementación de nuevas estrategias durante el proceso de inducción es un factor importante para los nuevos y actuales trabajadores? *

- Muy importante
- No es importante
- Neutral

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Anexo C. *Listado de funcionarios que contestaron la encuesta aplicada*

Nombres y Apellidos

13 respuestas

Cleydys Paola Calderon Medina

Jhon Alexander Romero Lopez

Erika Gualdron

Edwin Rincon

Gersain Montaña Romero

Miguel Matallana

Jesus Gersain mendivelso ochoa

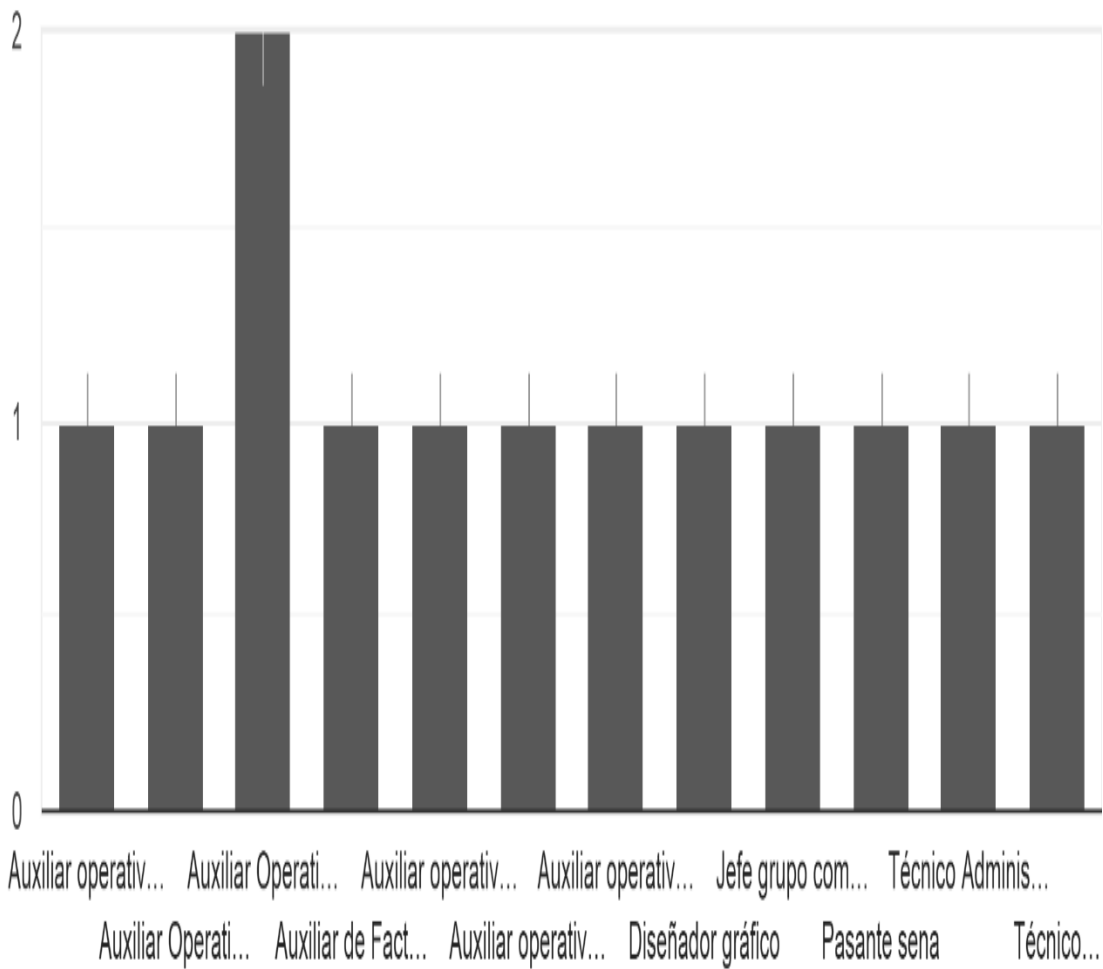
Jhon Hurtado

Fabia Lopez

Anexo D. Gráfico de cargos que desempeñan los funcionarios encuestados

Cargo

13 respuestas



Anexo E. *Ingenieros de la planta de tratamiento de agua*




Anexo F. *Colaborador de la empresa realizando mantenimiento*



Anexo G. *Reunión mensual de colaboradores*



Anexo H. Formato de evaluación inducción y entrenamiento

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: M-CO-FO-12
	PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P.	Versión: 01
	FORMATO DE EVALUACIÓN INDUCCIÓN Y	Fecha: 10/05/2021
	ENTRENAMIENTO	TRD: 140.31
		Página 1 de 2

FECHA: _____ NOMBRE _____ CARGO _____

Solicitamos su colaboración diligenciando la siguiente información, cuyo resultado pretende conocer su nivel de conocimiento adquiridos durante la inducción recibida.


1. Cuáles son las principales políticas de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A. ESP

2. Escribe la misión de la empresa

3. Como se llama el gerente

4. Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro de la empresa

5. Cuáles son los servicios que presta la empresa

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: M-CO-FO-12
	PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P.	Versión: 01
	FORMATO DE EVALUACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	Fecha: 10/05/2021
		TRD: 140.31
		Página 2 de 2

6. ¿Cuántas áreas existen en la empresa?

- a) 4
- b) 5
- c) 7
- d) 6

7. ¿Cuál es su función principal en su cargo?

8. ¿Conoce usted el ciclo de facturación?

- a) Si
- b) No

9. ¿Conoce la clase de riesgo laboral correspondiente al área donde se desempeña?

- a) Si
- b) No

Si lo conoce nombre cual es:

10. ¿Cuál es la diferencia entre un acto inseguro y una condición insegura?

Observaciones: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN