

## **Falencias proceso de inducción y capacitación de la alcaldía municipal de Pitalito Huila**

Karen Fernanda Ibarra Ome

Andrea Jimena Campos Vásquez

Faiber Humberto Valenciano Prieto

Norfaly Lorena Ibáñez López

Yazmine Ortega Montezuma

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Programa Administración de Empresas

2022

**Falencias proceso de inducción y capacitación de la alcaldía municipal de Pitalito Huila**

Karen Fernanda Ibarra Ome

Andrea Jimena Campos Vásquez

Faiber Humberto Valenciano Prieto

Norfaly Lorena Ibáñez López

Yazmine Ortega Montezuma

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutora:

Silvana Victoria Tamayo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios-ECACEN

Programa Administración de Empresas

2022

**Página de Aceptación**

---

Silvana Victoria  
Directora Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

### **Dedicatoria**

Dedico este logro en primer lugar a Dios por concederme las capacidades y oportunidad para llegar hasta aquí, a mi esposo por su apoyo incondicional y a mi hija, por ser fuente de inspiración y motivación para superarme cada día más y poder ofrecerle un futuro mejor.

(Andrea Jimena Campos Vásquez)

Este logro lo quiero dedicar a Dios y mamita María por permitirme cumplir el sueño de ser profesional, a mis padres por el apoyo que me brindaron, a mis abuelitos que hace poco se fueron al cielo y anhelaban que yo culminara mi carrera, me apoyaron económica y emocionalmente y sé que están orgullosos de mí.

(Karen Fernanda Ibarra Ome)

Este logro más que profesional es familiar, un escalón más en mi vida personal y laboral, con lo cual pretendo aportar a mi institución y en un futuro hacer parte de una empresa civil del estado. Mis conocimientos serán siempre puestos al servicio de la comunidad, a liderar, conducir siempre a la solución de un problema.

(Faiber Humberto Valenciano Prieto)

Dedico a Dios este propósito que me dotó de capacidades que me han permitido cumplir este sueño de ser profesional, y a mis padres por el apoyo que siempre me han brindado para poder cumplir todo lo que me he propuesto. Muchas gracias.

(Norfaly Lorena Ibáñez López)

## **Agradecimientos**

Es importante agradecer primero a Dios porque sin su luz y compañía resulta imposible llegar a donde se quiere, su iluminación nos permitió encontrar el camino y de la mano construir este trabajo que tiene un gran significado para nuestras vidas.

Así mismo, agradecer a nuestros padres, quienes con sus enseñanzas nos dieron las bases para alcanzar un futuro lleno de oportunidades mediante la formación académica. Al igual que nuestras familias que de una u otra forma contribuyeron a que nosotros nos mantuviéramos firmes en este proceso tan valioso, como es ser profesionales.

A la administración municipal de Pitalito, cuyos colaboradores estuvieron muy dispuestos a facilitarnos el espacio de contacto con sus apoyos administrativos para entrevistarlos y así poder detectar la problemática y presentar estrategias de mejora.

A todo el equipo de Tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, que con su experiencia, conocimiento y acompañamiento nos han aportado tanto a nivel profesional como personal.

A la Tutora Silvana Victoria Tamayo, por su paciencia y exigencia para guiarnos dentro de este Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano.

## Resumen

La Alcaldía municipal de Pitalito como ente público con libertad administrativa y financiera tiene como objetivo la orientación, formulación y seguimiento de las políticas que comprenden el fortalecimiento de la gestión a nivel administrativo y local.

De acuerdo a lo anterior nos acercamos hasta las instalaciones de la alcaldía para hacer un análisis a los procesos que manejan en la misma, se logró identificar como problemática principal “ falencias en el proceso de capacitación e inducción a los contratistas de la alcaldía”, debido a esto se presentan varias consecuencias como lo es no saber cómo dar solución a cualquier requerimiento que haga un usuario, o no saber dirigirlo hacia la dependencia donde les pueden colaborar con sus necesidades.

La ley 734 del 2002, Artículo 33, contempla que se establece como derechos y deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones, de esta manera realizamos entrevista a 35 de los 120 contratistas que tiene la alcaldía en sus diferentes dependencias, y como resultado obtuvimos la falta de capacitaciones e inducción que permitan el aumento del desempeño institucional, la generación y desarrollo de conocimientos, para que estos puedan ejercer sus labores con confianza y satisfaciendo las necesidades de los usuarios y demás que la institución requiera.

**Palabras claves:** Contratistas, desempeño, entrevista, procesos, público.

### **Abstract**

The mayor's office of Pitalito is a public entity with administrative and financial freedom whose objective is to guide and lead the formulation and follow-up of policies focused on strengthening democratic governance in the administrative and local spheres.

According to the foregoing, we approached the mayor's office to analyze the processes that they manage, it was possible to identify as the main problem "shortcomings in the training and induction process for the mayor's contractors", due to several consequences arise from this, such as not knowing how to provide a solution to any requirement made by a user, or not knowing how to direct them to the dependency where they can collaborate with their needs.

Law 734 of 2002, Article 33, contemplates that it is established as rights and duties of public servants, to receive training for the best performance of their functions, in this way we interviewed 35 of the 120 contractors that the mayor's Office has in its different dependencies, and as a result we obtained the lack of training and induction that allow the increase of institutional performance, the generation and development of knowledge, so that they can carry out their work with confidence and satisfying the needs of users and others that the institution requires.

**Keywords:** Contractors, performance, interview, process, public.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
<b>Planteamiento del problema.....</b>	<b>11</b>
Descripción del problema .....	11
<i>Sistematización del problema</i> .....	<i>11</i>
Justificación.....	12
Objetivos .....	14
<b>Objetivo general</b> .....	<b>14</b>
<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>14</b>
Antecedentes.....	15
Marco teórico .....	16
<b>La compensación</b> .....	<b>18</b>
<b>Orientación de indemnización para los trabajadores</b> .....	<b>19</b>
<b>Enfoque de indemnización para los empleadores</b> .....	<b>19</b>
<b>El resarcimiento financiero</b> .....	<b>19</b>
<b>Compensación directa</b> .....	<b>19</b>
<b>Compensación indirecta</b> .....	<b>20</b>
<b>Componentes generales del sistema de compensación</b> .....	<b>20</b>
<b>Cómo establecer la cantidad a pagar a los trabajadores</b> .....	<b>21</b>
Marco legal.....	22
Metodología de la investigación .....	24
<b>Técnica de recolección de la información</b> .....	<b>24</b>
Resultados .....	25

Análisis.....	26
Conclusiones .....	28
Recomendaciones.....	29
Referencias bibliográficas .....	31
Anexos.....	33

## **Introducción**

Existe una entidad pública que encabeza el desarrollo de cualquier localidad, la alcaldía municipal de Pitalito siendo autonomía financiera y administrativamente establece dentro de sus metas el liderar y encaminar la enunciación y búsqueda de políticas enfocadas al reforzamiento de la gobernabilidad democrática en el perímetro municipal y local a través del saneamiento de los derechos humanos y legislativos, la armonía pacífica, el desarrollo de la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la colaboración ciudadanía en el desarrollo de la organización y de la asistencia ciudadana y la combinación de las relaciones. Por otra parte, de gestionar los capitales e invertir en los proyectos que contribuyan al progreso de la calidad humana.

De igual manera, a través de sus oficinas y dependencias, con funciones y servicios adecuados a la ciudadanía, para atender las necesidades de los habitantes de la ciudad de Pitalito, quienes cuentan con los nuevos colaboradores a su cargo en el despacho del inminente alcalde municipal de Pitalito los cuales serán capacitación para la atención a la ciudadanía y los antiguos también a fin de garantizar el conocimiento que permita a los habitantes del municipio facilitar sus procesos.

El propósito de este trabajo fue develar vacíos en la integración y formación de los empresarios de la alcaldía de Pitalito, a través de entrevistas a personas que han sido contratadas para desempeñar diversas funciones en el área de recursos humanos y programación, buscando incentivar proyectos internos que garanticen un servicio destacado a los ciudadanos y empresas que lo requieran, garantizando que la alcaldía y los responsables de talento humano formen personal empoderado por su capacidad de abordar diferentes situaciones en su área laboral.

### **Planteamiento del problema**

Falencias en el proceso de capacitación e inducción a los contratistas en la alcaldía municipal de Pitalito-Huila.

### **Descripción del problema**

La problemática presentada en la alcaldía del municipio de Pitalito está direccionando con la deficiencia en los procesos de capacitación e inducción a los contratistas, así como grupo de trabajo utilizaremos la metodología de la entrevista técnica, con el fin de evaluar la capacidad mediante 4 preguntas a 120 empleados meditemos el nivel de satisfacción o insatisfacción por la dependencia de esta entidad del estado.

### **Planteamiento del problema**

Mediante la técnica de entrevista evaluaremos, los principales factores de inconformismo por la dependencia, en liderazgo, conocimiento, y destrezas, el objetivo principal de sus funciones, debido a esta técnica conoceremos en que objetivo se debe mejorar, en cual se debe reforzar, como producto final estará la solución al problema, dando buen ambiente laboral, coadyuvando a la satisfacción y el buen servicio de la dependencia.

### ***Sistematización del problema***

Mediante este la técnica de entrevista utilizaremos preguntas direccionada a las deficiencias en los procesos de capacitación e inducción a los contratistas de la alcaldía, mediante un formulario creado con el fin de medir la deficiencia, fallas e ubicar de donde proviene la insatisfacción del personal. Por último, meditemos mediante unas variables o estadísticas en porcentajes cual él es principal problema de este personal.

### **Justificación**

En entrevista con el personal contratado para las labores en los diferentes cargos de las dependencias de la alcaldía municipal de Pitalito se detectó desconocimiento de normatividad, reglamentos, ordenamientos en cada una de las áreas y deficiencias en atención al cliente, lo cual de igual forma se refleja en la imagen externa de la entidad.

Al exponer la situación detectada al área de talento humano de la alcaldía municipal de Pitalito y conocer el plan de inducción y capacitación se evidencian falencias, las cuales posiblemente corresponden al resultado de las entrevistas y de lo que se proyecta hacia fuera de la Entidad. Además, que se encuentra que un 40% del personal es nuevo en la entidad y por la cantidad de trabajo y por el inicio de la vigencia no ha sido posible que todas las actividades del Plan de Inducción y Capacitación se hayan desarrollado, razón por la cual un alto porcentaje de los contratistas no cuentan con información de base para su desempeño óptimo en sus cargos y se obstaculiza la comunicación entre dependencias para que se brinde un buen servicio al cliente para dar orientación o solución a sus necesidades.

El proceso de inducción le da a una empresa la oportunidad de comenzar una buena relación laboral con sus colaboradores, ya que durante ella se ofrece información respecto a las políticas, reglamentos, procedimientos y cultura organizacional, lo que le facilita al nuevo empleado desempeñarse con mayor eficiencia y eficacia, seguridad y autonomía y dar respuestas asertivas a los usuarios tanto internos como externos.

La falta de control en los procesos de inducción y capacitación en una organización, entidad o empresa, en este caso en la alcaldía de Pitalito, le conlleva a que se presenten retrasos en los procedimientos que estén cargo de un nuevo colaborador o en las inquietudes que

persistan en uno antiguo, que por ende genera incumplimiento de metas y bajos resultados y se traduce en afectación a nivel económico e insatisfacción de los usuarios.

El análisis e investigación de esta problemática y presentación de la propuesta o estrategias pretenden mejorar los procesos de inducción y capacitación de la alcaldía municipal de Pitalito, ayudando a la estandarización de programaciones y disminución de reprocesos en los mismos, de tal manera que la alcaldía mejore su imagen y sus resultados. Por lo que se hace fundamental mejorar el proceso de Inducción y capacitación en el área de talento humano de la entidad para contribuir con el adecuado funcionamiento de la alcaldía. Desde otro punto de vista la investigación busca establecer una mejora en la utilización de los recursos humanos disponibles en cada dependencia de la alcaldía de acuerdo al tipo y cantidad de actividades que se deben desarrollar, lo cual busca se establecer mejores procesos, cargas de trabajo equivalentes entre las diferentes personas integrantes de cada dependencia y mejorar la comunicación entre ellas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar las deficiencias en los procesos de inducción y capacitación a los contratistas de la alcaldía municipal de Pitalito- Huila, con el fin de presentar estrategias que les permitan un desempeño eficiente y competente.

### **Objetivos específicos**

Conocer los procesos de inducción y capacitación de la alcaldía municipal de Pitalito- Huila.

Identificar y analizar las falencias que se presentan en el desempeño laboral en los contratistas de la alcaldía municipal de Pitalito- Huila.

Realizar un diagnóstico de los protocolos y estrategias utilizados actualmente en los procesos de inducción y capacitación del área de talento humano de la alcaldía municipal de Pitalito- Huila.

Presentar mejoras al Proceso o plan de Inducción y capacitación para el área de talento humano de la alcaldía municipal de Pitalito- Huila.

Proponer acciones que contribuyan en el mejoramiento y buenos resultados de la alcaldía municipal de Pitalito, dentro de los procesos de inducción, entrenamiento, desarrollo y crecimiento humano de acuerdo con los requerimientos institucionales.

Plantear estrategias de seguimiento tanto para la inducción en el puesto de trabajo como para la capacitación para todos los colaboradores a fin de que puedan desempeñarse sobre estándares de calidad y productividad en el mismo.

### **Antecedentes**

Teniendo en cuenta el tema se realizó entrevista a 35 de los 120 contratistas de la alcaldía municipal de Pitalito, cuyo resultado fue la detección de falencias de inducción y capacitación de los empleados,

En el proceso de inducción y capacitación es brindar toda la información necesaria para que el servidor público pueda desarrollar las habilidades y destrezas que le permitan desempeñar su trabajo con los estándares permitidos y avalados de calidad y productividad para delegar el empleo al que se vinculó.

De ahí, importancia que sean los jefes inmediatos los que definan la agenda de entrenamiento y reentrenamiento del personal a su cargo, pues son quienes conocen el detalle de la operación y las tareas que deben realizar los integrantes del equipo de trabajo.

Para esto, la inducción está dirigida a orientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la empresa, fortaleciendo su sentido de permanencia e identidad sobre la alcaldía de Pitalito. La capacitación inducida se aplicará a todos el recurso humano, por lo menos cada dos años (decreto 1567 capítulo II) a través de la presente por parte de los directivos o servidores competentes de los planes a desarrollar, las estrategias y objetivos de cada una de las áreas.

Por lo anterior el Programa de reinducción se desarrolla presencial o virtual, los temas a tratar son establecidos en la inducción. De igual manera se expide certificado de reinducción F-GTH-06.

El formato a utilizar para el entrenamiento en el puesto de trabajo es el denominado "registro de inducción" F-GTH-26 dicho formato es entregado a cada empleado el día de su posesión.

### Marco teórico

La inducción es un desarrollo de concientización y divulgación de la organización con los nuevos trabajadores, con el objetivo que conozcan y se acomoden de la visión y misión de la organización, así como de todas las normas y datos frecuentes y específicos sobre el puesto que ocuparán.

De acuerdo con Werther, W. (1995) enfatiza que el reclutamiento no solo se realiza para los nuevos empleados que ingresan a la empresa, sino también para los empleados más viejos en el cargo que tienen la capacidad de acceder a los puestos a través de la promoción, donde se orientan hacia sus nuevos compromisos. (pág. 71).

Uno de los autores más enjuiciados de Latinoamérica en el campo de los recursos humanos, ofreciendo formación pre laboral es Chiavienato (1999), destaca que la formación es un proceso pedagógico a corto plazo, metódico y constituido, en donde a través de esta las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades a partir de objetivos definidos. La capacitación incluye la transmisión de conocimientos específicos del cargo, actitudes hacia aspectos de la organización como la misión, visión y el desarrollo de destrezas (Chiavienato, 1999).

Por su parte, Dessler (1994) define la inducción como el acto de suministrar a los nuevos trabajadores indagación sobre la compañía, indagación que precisan para rescatar complacidamente sus funciones. Asimismo, testifica que un programa de referencia bien establecido reduce la ansiedad de un nuevo empleado al familiarizarlo con lo que se expectativa de él en términos de valores y comportamientos. Afirma un comportamiento predecible y reside al moldear las cualidades y valores de los empleados en línea con los valores y actitudes de la compañía (Dessler, 1988).

Como menciona Mondy, R (2010) en su obra, esa presentación de integración consiente que las organizaciones inicien una buena correspondencia laboral con sus empleados, una buena asociación reduce significativamente la rotación de empleados y en definitiva mejora la parte laboral, políticas y normas de la empresa, reconociendo la compensación, cultura empresarial, espíritu de equipo, desarrollo y socialización de los empleados. También señala que, aunque la iniciación es responsabilidad de la facultad, los colegas son excelentes informantes.

La formación identifica las necesidades de la alcaldía, presentándose como un proceso de aprendizaje cuyo fin es el comportamiento de las personas de forma planificada y de acuerdo con sus objetivos específicos. El curso de capacitación tiene como objetivo mejorar la calidad del recurso humano, utilizar herramientas para desarrollar habilidades y cambiar la actitud de cada colaborador de la alcaldía de Pitalito.

Según Pinto Villatoro (1994), se concibe de acuerdo a necesidades específicas, con el fin de aumentar conocimientos, desplegar habilidades y cambiar actitudes para cumplir con el cargo ocupado en la entidad, así como renovar a los trabajadores en la diligencia de desconocidos métodos de encargo.

Este es el caso de Goldhaber (1990) afirma que una empresa que toma insumos puede transformarse mediante un proceso lograr un provecho, en este asunto un método de formación de profesores, ordenadores u otros individuos apropiadas.

Según Werther (1995) las recomendaciones para valorar las necesidades de aprendizaje, consienten en instituir un diagnóstico de las dificultades presentes que se buscan enfrentar, así como la identificación de metas, estas serán congruentes con el logro deseado entre los empleados y dineros a disposición de la entidad.

Según González Cornejo (2001), precisa el análisis de escaseces de formación como un asunto de identificación de vacíos en el conocimiento de los servidores públicos, en este caso los empresarios en la correspondencia con los fines de su labor o de su otra actividad.

Según Silíceo Aguilar (1996), dijo que para una organización es significativo tener una responsabilidad profunda del personal, para que les vaya bien, a su juicio, la adestramiento tiene un impacto que determina el ambiente, la integración y la actitud de los empleados.

### **La compensación.**

El desarrollo de los temas sigue un esquema de inferencia, del más simple al más complejo, o del más general al concepto más específico relacionado con el tema central. Es la base de la gestión del sistema de compensación, de ahí sus beneficios e incentivos sociales, y los conceptos relacionados con la retribución según las emociones, satisfacción y motivación de los empleados.

Este marco teórico tiene como objetivo integrar conceptos y teorías que desenmarañen los modos de operación y ejecución de los planes, en el direccionamiento estratégico de las compañías de acuerdo con su visión y misión empresarial. La orientación importante tiene la planificación de recursos humanos con relación a la calidad laboral, enfocado en la determinación de cómo la empresa selecciona recluta a sus trabajadores, similar a la manera en que debe retenerlos con diferentes herramientas que permitan a cada uno de los trabajadores ser más competitivos y productivos. En la estrategia de recursos humanos existe un componente básico correspondiente al sistema de compensación y recompensa del personal, sin embargo, para abordar esta cuestión es necesario ir de lo más simple a lo más complejo, por lo que se parte de los esclarecimientos exactos de estos sistemas; Sabemos que la expresión remuneración es utilizado por Medina (2018). De lo que la gente obtiene por su trabajo, una gran parte son

salarios”. Incentivos, si los hubiere, y beneficios, tanto en dinero como en especie”. La otra cara de la remuneración es la autosatisfacción obtenida directamente por el trabajador, con el desempeño de su compromiso y los contextos en que lo realiza.

### **Orientación de indemnización para los trabajadores**

Para los trabajadores, el término compensación se entiende como una remuneración a la que tienen derecho por su esfuerzo, formación y aprendizaje para poder desempeñar una profesión o negocio, además de ser una fuente económica de ingresos para su principal, ven los salarios como un intercambio justo.

### **Enfoque de indemnización para los empleadores**

En el lenguaje de los comerciantes, los siniestros significan que son gastos operativos y, muy a menudo, los costes asociados a los siniestros escalan a aproximadamente el 50 % del total. Saber que la compensación influye vigorosamente en la conducta y las cualidades de los trabajadores es razón suficiente para garantizar que el sistema de resarcimiento esté estructurado de modo justo y equitativo.

### **El resarcimiento financiero**

Para facilitar al lector la perspicacia de su percepción y alcance, debe quedar claro que la compensación puede ser financiera o no financiera, y cuando es financiera, puede ser directa o indirecta.

### **Compensación directa**

Se define como la prestación dineraria que el patrón proporciona al trabajador, a favor de sus servicios; Es el pago que toma cada trabajador, que es premios, comisiones, salario y bonos.

### **Compensación indirecta**

La remuneración indirecta, por su parte, identifica los aspectos no informados de la remuneración directa, pertenece a pagos recibidos indirectamente por el empleado, y así compensa factores adicionales a la suma del servicio del empleado, así como lo que puede ser la dedicación, esfuerzo y sacrificio para lograr los resultados deseados por la organización. Esto se puede demostrar en el libro de Chiavenato en donde se reconocen las diferentes características del salario, donde afirma de manera inequívoca que “la remuneración indirecta constituye un salario indirecto por medio de la negociación colectiva y los planes y servicios de previsión social que brinda la organización. Cabe señalar que los salarios indirectos se deben a vacaciones, aguinaldos, propinas adicionales por, tiempo de servicio, horas extras, trabajo nocturno, reparto de utilidades, servicios médicos, etc.

### **Componentes generales del sistema de compensación**

Aquí está el desafío, crear un sistema de compensación que se ajuste a todas las definiciones anteriores, desarrollándolas como parte fija y parte variable, lo que tiene un impacto específico en la exaltación y la complacencia del trabajador en su organización, se siente comprometido con su trabajo y trata de hacerlo de la mejor manera posible.

Estimular el desempeño de los empleados es un requisito previo para crear un ambiente justo interno donde los empleados perciban que no existe desigualdad y diferencia con sus pares y los salarios son competitivos con el proceso laboral en el que compite la organización, en última instancia, es esencial que la empresa mida el cometido para que pueda incitar un mejor nivel de desempeño de los empleados.

### **Cómo establecer la cantidad a pagar a los trabajadores**

Se define por dos orientaciones, en los que se debe avalar como mínimo el discernimiento del propósito del puesto, de sus compromisos, alineado con la visión y misión de la organización, y del entorno en el que desempeñará sus funciones. El método de pago al mercado es el primero y el método de pago por trabajo-responsabilidad-contenido el segundo, sin embargo, estos enfoques no deben desarrollarse para el trabajo, ya que es extremadamente importante observar cómo un trabajo o se elabora la descripción del puesto, sus características y los métodos más utilizados para compilar la información necesaria para la descripción.

## Marco legal

### Principios rectores

Lo establecido en la ley 1567 de 1998, la capacitación de los servidores públicos atiende los siguientes principios:

**Complementariedad:** El aprendizaje que obtienen los contratistas en la capacitación donde se entiende como un proceso adicional de la planeación, en la cual se debe estudiar y situar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales de la alcaldía.

**Objetividad:** La formulación de políticas, de procedimientos y programas de aprendizaje dadas a los contratistas debe ser la respuesta a un análisis de necesidades de capacitación previamente realizado, utilizando operaciones técnicas propias de las ciencias administrativas.

**Participación:** Todos los métodos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como localización de necesidades, formulación, realización y evaluación de planes y programas, deben contar con la cooperación activa de los empleados para dicha actividad.

**Prevalencia del interés de la organización:** Las políticas, los planes y los programas manifiestan a las necesidades de la entidad.

**Prelación de los empleados de carrera:** con la capacitación se busca adquirir y dejar situadas capacidades que el ente requiera más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.

**Economía:** Tiene como objetivo buscar el mejor manejo de los recursos destinados a la capacitación por medio de trabajos que incluyan el apoyo interinstitucional.

**Énfasis en la práctica:** Privilegia técnicas que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos dentro de la organización.

Continuidad: Fundamentalmente en los programas y acciones que por estar dirigidos a impactar en la formación ética y a originar algunos cambios de cualidades, demandan acciones a largo plazo para continuar.

### **Normatividad**

Constitución Política de Colombia, Artículo 54: Contemple la capacitación y el adiestramiento como principio mínimo fundamental en el trabajo.

Decreto Ley 1567 de 1998: Este decreto establece el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.

Ley 734 de 2002, Artículo 33, numeral 3 y Artículo 34 numeral 40: establece como derechos y deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

Ley 909 de 2004, Artículo 36: establece que el objeto de la capacitación debe ser el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias para posibilitar el desarrollo profesional

### **Metodología de investigación**

Mediante la técnica de entrevistas a personas mediremos, cual es el principal factor que presentan los empleados en una sección de la alcaldía municipal del municipio de Pitalito hila, recolectaremos los resultados finales, y obtendremos el problema con mayor números de quejas, así mismo asumiremos y/o verificaremos la solución que se debe presentar al grupo de trabajo, beneficiando el buen ambiente laboral, es de resaltar que los empleados vienen presentando baja moral en cada una de sus funciones a desarrollar.

#### **Técnica de recolección de la información**

Fuentes primarias: No obstante la relevancia de las fuentes secundarias, lo esencial para este trabajo son las fuentes primarias, pues implica conocer directamente de los protagonistas de los clientes, su concepto al pedirles indicar a través de una encuesta su satisfacción con el servicio prestado en la Alcaldía Municipal de Pitalito.

Fuentes secundarias: Se hizo una investigación documental, sobre situaciones parecidas en Alcaldías de otras ciudades del país.

Para terminar, en la investigación cualitativa cuantitativa el investigador es ante todo un facilitador del proceso de comunicación entre dos personas; Bonilla (1997) afirma que Su papel es inducir.

## Resultados

La información presentada a continuación fue resultado de una serie de procesos investigativos realizados en la Alcaldía Municipal de Pitalito (Anexo 2 y 3), donde mediante la encuesta el instrumento de recolección de datos utilizado, la cual se aplicó a 35 de los 120 de los colaboradores de ella de las diferentes áreas y niveles, con el propósito de detectar las falencias en el proceso de capacitación e inducción a los contratistas en ella, con el fin de generar las oportunidades de mejora y así implementar prácticas que garanticen el cumplimiento de las metas de cada área de la Alcaldía a los nuevos colaboradores.

De igual forma diseñar un protocolo de Inducción y capacitación para el área de Talento humano y plantear acciones que contribuyan al mejoramiento y buen desempeño de la Alcaldía Municipal de Pitalito, el cual comprende inducción, entrenamiento, desarrollo y crecimiento del talento humano de la misma.

La aplicación de la encuesta se hizo de manera presencial, bajo autorización del área de talento humano y a su vez el señor Alcalde Municipal y la buena y agradable disposición de los colaboradores encuestados.

De igual forma, para el desarrollo de esta investigación fue valiosa la información aportada por el área de Talento humano de la alcaldía municipal de Pitalito donde se pudo conocer el plan de capacitación, el nivel de participación de los colaboradores y la regularidad de las capacitaciones y/o entrenamientos.

Así mismo, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Alcaldía de Pitalito, puesto que la Alcaldía tiene su organigrama bajo la coordinación de talento humano y los procesos normativos para la contratación del personal, el cual incluye inducción y capacitación, donde se encontró que el 48% de los encuestados manifiesta estar de

acuerdo con la inducción que recibió cuando ingresó a la Alcaldía e igualmente satisfechos con la temática ofrecida, que contiene visión, misión, objetivos y datos generales de la entidad, por lo tanto, el 52% restante afirma no estar de acuerdo, ya que consideran que hace falta que el tiempo sea más extenso y profundizar sobre todo en la inducción hacia el cargo al que llegan o vayan a ocupar, necesidades, funcionalidades y requerimientos al respecto.

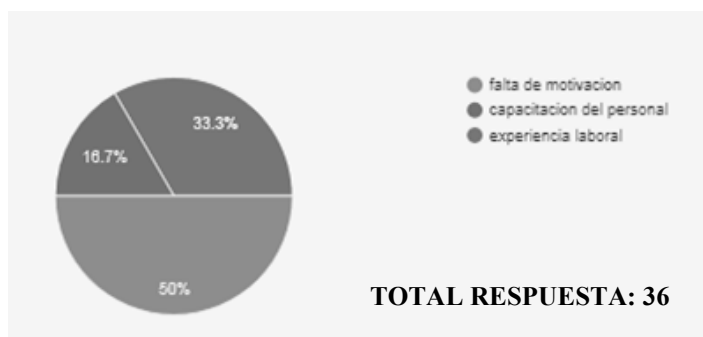
Así mismo, el 87% presentan un desacuerdo en que el proceso de inducción y capacitación que ofrece la alcaldía no es el más efectivo para que cada colaborador adquiera el conocimiento necesario para desempeñarse satisfactoriamente en su cargo, lo cual les genera inseguridad, intranquilidad y estrés. Los conocimientos y experticia en los procesos los van adquiriendo ya en la ejecución de las funciones.

A pesar de que la alcaldía cuenta con el personal idóneo para realizar la inducción y a los colaboradores, en su mayoría manifiestan en cuanto a los temas abordados. La Alcaldía Municipal de Pitalito posee una dirección actualizada en todos sus aspectos organizacionales, sin embargo, se evidenció que no ha realizado ninguna evaluación con respecto a clima organizacional y liderazgo en su institución.

## Análisis

### Figura 1.

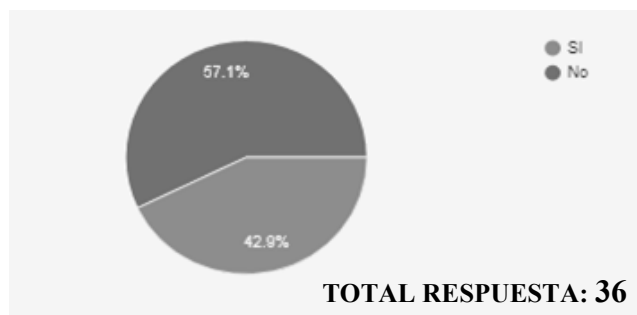
¿Cuál es la problemática que se presenta en su área de trabajo?



Fuente: Autoría propia

**Figura 2.**

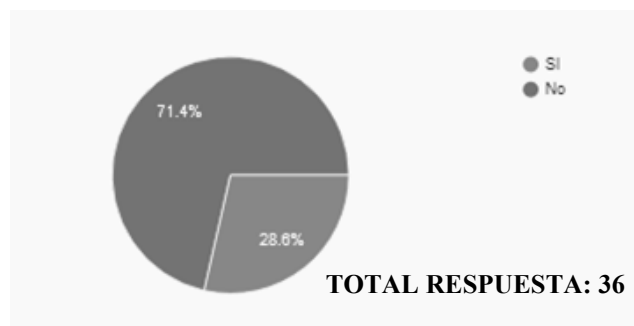
¿El personal es capacitado por el área de talento humano?



Fuente: Autoría propia

**Figura 3.**

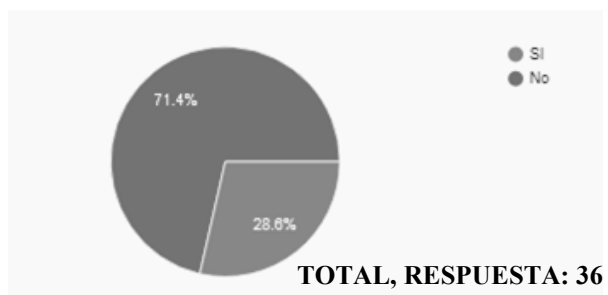
¿La administración municipal mediante evento, realiza motivación del mejor empleado del mes?



Fuente: Autoría propia

**Figura 4.**

¿La administración le da manejo a los recursos e invierte en los proyectos que coadyuven al desarrollo de la calidad humana?



Fuente: Autoría propia

## Conclusiones

Para el buen funcionamiento de una empresa, entidad u organización el proceso de inducción y capacitación es de suma importancia, ya que del buen desarrollo de estos redonda hacia el buen desempeño de los colaboradores y por ende de la empresa.

Dentro de la metodología de la investigación se realizó una encuesta a una parte de los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Pitalito y se detectó deficiencias dentro del proceso de inducción y capacitación a los mismos, ya que no se desarrolló de manera oportuna ni pertinente y los colaboradores manifestaron no sentirse satisfechos con la inducción recibida.

Del resultado de esta investigación se presentó las recomendaciones a la alcaldía municipal de Pitalito, con el fin de que les sean un insumo para mejorar su protocolo de Inducción y capacitación interno.

La falta de oportunidad en el plan de inducción y capacitación en una entidad o empresa, como en el caso en la Alcaldía de Pitalito, genera retrasos en los procesos o funciones que desempeñe un nuevo colaborador, y por consiguiente resultados bajos y mala imagen para la organización.

Los procesos de inducción y capacitación se encuentran reglamentados desde el orden nacional iniciando en la Constitución Política de Colombia para todos los servidores públicos, por lo tanto, las entidades públicas deben dar cumplimiento acorde a dichas normativas.

Los planes de compensación o incentivos para los funcionarios en las entidades públicas sobre todo lo motivan mejorar su desempeño y contribuir siempre en los buenos resultados.

## Recomendaciones

Las falencias en los procesos de inducción y capacitación a los contratistas de la alcaldía de Pitalito, pueden ocasionar y generar riesgos en la ejecución de las tareas diarias, así como crear un ambiente laboral tenso, debido a la desinformación de los colaboradores frente a las políticas, estrategias y objetivos institucionales. Para esto es importante evaluar constantemente de este proceso con el fin de identificar las desviaciones de este y tomar acciones que den solución.

Las falencias podrían disminuir o desaparecer si se tuviera en cuenta que los contratistas carecen de Inducción y capacitación, así mismo es necesario formar a los contratistas en temas que estén relacionados a su puesto de trabajo y motivarlos a que se sigan educando, si los funcionarios tuvieran claras sus responsabilidades, sabrían darle solución o mejor atención a cualquier requerimiento que haga un ciudadano.

El recurso humano es el más importante de una entidad, es necesario tener en cuenta el perfil del cargo, ya que, si una persona es contratada para desempeñar ciertas labores, se le debe brindar la suficiente información (inducción o capacitación), para contar con un personal competente lo cual es muy importante para la entidad en este caso la Alcaldía de Pitalito.

Es muy importante que el programa o plan de inducción y capacitación a funcionarios y contratistas de la alcaldía municipal de Pitalito sea aplicativo de manera oportuna y pertinente, es decir, que la oficina de talento humano de la entidad ofrezca a los nuevos contratistas o funcionarios la inducción necesaria para que inicien sus labores y que se les capacite con regularidad o en cambios que se llegaran a dar en los procedimientos para evitar retrasos en la ejecución de los mismos.

Así mismo como la alcaldía municipal de Pitalito debe gestionar la inducción al nuevo personal, también debe procurar que los temas de capacitación sean dirigidos a complementar el conocimiento ya impartido acerca del procedimiento a cargo, además de otras temáticas que no siendo específicas al cargo le permitan al colaborador adquirir habilidades para realizar actividades afines al mismo u otro cargo.

En el programa de compensación en la Alcaldía municipal de Pitalito para los funcionarios debe incluir incentivos al buen desempeño de los mismos o a sus aportes para mejorar los resultados u objetivos.

### Referencias bibliográficas

Agencia Nacional de Contratación Pública “Colombia Compra Eficiente”. (26 de noviembre de 2013). *Colombia Compra Eficiente*.

[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documents/cce\\_manual\\_minima\\_cuantia.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_minima_cuantia.pdf)

Asamblea Nacional Constituyente. (6 de julio de 1991). Corte Constitucional de Colombia.

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf> Bendeck, J. (1993). Alcaldía de Bogotá

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7148>

Bonilla, E. “Investigación cualitativa/cuantitativa en Ciencias

Sociales”, en Centro de Investigación en Política Criminal

(coords.), Cátedra de Investigación Científica 2010 “Investigación

cualitativa en la investigación social”, Bogotá, Universidad Ex-

ternado de Colombia, 13 mayo de 2022.

Chiavenato, I. (2005). Introducción a la Moderna Gestión del Talento Humano. 3ª edición.

Editorial McGraw Hill. Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (12 de julio de 2011). Secretaría General del

Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

Díaz, Judith, & Márquez, Jeannette (1999).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711204>

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. 4ª

edición. Editorial Pearson Education. México.

Goldhaber, GM, Comunicación Organizacional (Dubuque, Iowa: WC Brown, 1974, 2ª Ed., 1979, 3ª Ed., 1983, cuarta Ed, 1987, quinta Ed., 1990, sexto Ed., 1993, McGraw-Hill, Nueva York, NY; 7 ° Ed, 2002, Suny Press, Buffalo, Nueva York.; 8° Ed., 2003, Buffalo, Nueva York). Traducido por O. Wiio al finlandés, Organisaatio Viestinta (Helsinki: Weilin y Goos, 1981). Traducido por José Balaguer en español, Comunicación Organizacional (Ciudad de México: Editorial Diana, 1984)

Gómez, I. D. (2015). El régimen de la contratación en Colombia: retos. En I. D. Gómez y D. Velandia, Contratación segura (pp. 13-50). Bogotá, D. C.: Instituto de Seguridad Jurídica y Probidad

Medina, R. (2018). Aportes de las compensaciones en el desempeño laboral (ensayo de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Méndez (2002): [http://www.cca.org.mx/dds/cursos/cep21/modulo\\_1/main0\\_35.htm](http://www.cca.org.mx/dds/cursos/cep21/modulo_1/main0_35.htm)

Mondy, W. Y Noe, R. (2009). Administración de Recursos Humanos. 6ª edición. Editorial Prentice Hall. México.

Pinto Vilatoro, Roberto. "Proceso de Capacitación." México, Diana. 2ª Ed. 1994.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). Metodología de la investigación. México, DF: McGraw-hill.

Siliceo, Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal Público", México, Limusa, 2ª Ed, 1982.

Werther, W. (2009). Administración de Personal y Recursos Humanos. 6ª edición. Editorial McGraw Hill. México.

## Anexos

### Anexo A.

#### Encuesta

Falencias en el Proceso de Inducción y capacitación a los contratistas de la Alcaldía Municipal de Pitalito

diplomado en gerencia del talento humano \*

Texto de respuesta breve  
.....

cual es la problemática que se presenta en su area de trabajo \*

1. falta de motivacion
2. capacitacion del personal
3. experiencia laboral

El personal es capacitado por el area de talento humano. \*

SI

No

La administración municipal mediante evento, realiza motivación del mejor empleado del mes.

SI

No

La administración le da manejo a los recursos e invierte en los proyectos que coadyuven al desarrollo de la calidad humana.

SI

No