

**Actualización del plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa VITTALY
SAS de la ciudad de Pamplona.**

María Isabel Suarez García

Luz Dary Daza Rojas

Zaida Gissela Rodríguez Ortiz

Nidia Noray Castro Carvajal

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2022

**Actualización del plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa VITTALY
SAS de la ciudad de Pamplona.**

María Isabel Suarez García

Luz Dary Daza Rojas

Zaida Gissela Rodríguez Ortiz

Nidia Noray Castro Carvajal

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora:

Alba Lucia Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2022

Página de Aceptación

Alba Lucía Álvarez Vergara

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Pamplona-2022

Dedicatoria

A nuestros padres que son el pilar fundamental para salir adelante, quienes han sido esa fuerza y apoyo incondicional, que nos formaron con valores y virtudes para superar cada adversidad y lograr cada uno de nuestros objetivos. María Isabel Suarez García.

Es una gran satisfacción y orgullo poder culminar esa meta que un día iniciamos, con muchos miedos, pero con responsabilidad, esfuerzo y sacrificio para lograr esta formación profesional y que podamos contribuir a la construcción de una mejor sociedad. Luz Dary Daza Rojas.

A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos, agradecimiento especial a mi hijo Ian que con su amor y cariño me ha impulsado a conseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. Nidia Noray Castro.

Dedico este trabajo primero a Dios, a mis Padres, hermanos y a cada una de las personas que me han acompañado durante este hermoso camino de la universidad, con altos y bajos, pero con la convicción siempre en un único objetivo. Zaida Gissela Rodríguez Ortiz.

Agradecimientos

El agradecimiento especial en la realización de este proyecto va dirigido principalmente a DIOS por darnos la sensatez, la sabiduría, el entendimiento, la protección, y bendición para estar siempre en presencia de Él y hacer que todo sea posible. María Isabel Suarez García.

A nuestros directores y Tutores de la Escuela de Ciencia Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios de la Universidad nacional abierta y a distancia - UNAD quienes hicieron parte de este proceso aportando su conocimiento y acompañamiento permanente. Luz Dary Daza Rojas.

A cada uno de los compañeros que formaron parte del equipo de trabajo por compartir cada una de sus experiencias, sus conocimientos y puntos de vista, por su apoyo y comprensión en la consolidación de este proyecto. Zaida Gissela Rodríguez Ortiz.

Agradecimiento a Dios por ser el forjador de mi camino, que me acompaña y siempre me levanta de mis continuos tropiezos y me brinda la oportunidad de cumplir este sueño, a mi familia, a mi hijo Ian Duvier que es mi motivación para salir adelante. Nidia Noray Castro.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo actualizar el plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa VITTALY SAS de la ciudad de Pamplona, una empresa dedicada a la fabricación y distribución de jabones, detergentes, productos de aseo y limpieza.

En primer lugar se llevó a cabo un proceso de identificación de los actuales protocolos del proceso de inducción y entrenamiento que aplica la empresa, planteando así las respectivas falencias y estrategias a utilizar para actualizar el protocolo de inducción y entrenamiento que presenta la empresa VITALLY SAS en el municipio de Pamplona y que contribuya a mejorar las tareas que los trabajadores desarrollan dentro de la empresa; para esto se hizo uso de las técnicas de investigación: Encuesta y observación.

El análisis de los resultados obtenidos son los que permitirán a los investigadores responsables del presente trabajo, dar las recomendaciones más acertadas y favorables para la empresa, puesto que de una buena inducción y capacitación de personal depende su desempeño y por ende el crecimiento, mejora en la productividad y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Palabras claves: Inducción, Entrenamiento, Capacitación, Desempeño.

Abstract

The objective of this research is to update the induction and training plan for the personnel of the company VITTALY SAS in the city of Pamplona, a company dedicated to the manufacture and distribution of soaps, detergents, cleaning products and cleaning products.

First, a process of identification of the current protocols of the induction and training process applied by the company was carried out, thus raising the respective shortcomings and strategies to be used to update the induction and training protocol presented by the company VITALLY SAS in the municipality of Pamplona and contribute to improve the tasks that workers develop within the company; for this research techniques were used: Survey and observation.

The analysis of the results obtained will allow the researchers responsible for this work, to give the most accurate and favorable recommendations for the company, since a good induction and training of personnel depends on their performance and therefore the growth, improvement in productivity and fulfillment of the objectives of the company.

Keywords: Induction, Training, Coaching, Performance.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Problema	11
Planteamiento del Problema	11
Sistematización del Problema	11
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos específicos	14
Marco de Referencia	15
Marco teórico	18
Marco legal	19
Metodología	21
Recolección de datos	24
Análisis de Resultados	31
Conclusiones	33
Recomendaciones	35
Referencias bibliográficas	36
Apéndices	38

Lista de tablas

Tabla 1. Marco Legal.....	19
---------------------------	----

Apéndices

Anexo A. Encuesta a empleados de VITTALY SAS.	38
Anexo F. Formato de consentimiento informado	41

Introducción

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en VITTALY SAS, una empresa dedicada a la fabricación y distribución de jabones, detergentes, productos de aseo y limpieza, que desarrolla su actividad en el Municipio de Pamplona. El objetivo de la investigación es conocer los actuales protocolos del proceso de inducción y entrenamiento que aplica la empresa, de manera que se identifiquen las falencias que se presentan y proponer así una actualización en su plan para mejorar el rendimiento, desempeño y productividad de los nuevos y antiguos trabajadores.

La inducción permite a los trabajadores conocer la cultura, historia, misión, visión, políticas, estructura organizacional e información básica de la compañía, mientras que en el entrenamiento podrán apropiarse de su puesto de trabajo, sus funciones y actividades relacionadas con su cargo.

En el proceso de inducción y entrenamiento hay que resaltar dos variables que son muy importantes en el desarrollo laboral de los trabajadores, estos son la capacitación o desarrollo del personal y el desempeño laboral, puesto que son dos elementos que deben ir ligados y que influyen significativamente en los resultados de la empresa.

A continuación, dividiremos el contenido de la investigación en tres momentos:

1. Planteamiento del problema, los objetivos, delimitación y justificación del proyecto de investigación.
2. Se plasman los antecedentes y fundamentos teóricos relevantes, que puedan apoyar la presente investigación.
3. Se presenta el marco teórico, marco legal y la metodología de la investigación que permitirán dar solución al problema planteado.

Problema

En el presente trabajo de investigación se afronta las falencias que presenta la empresa VITALLY SAS, en cuanto a su programa de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reintroducción para el personal antiguo.

Descripción del Problema

Actualmente las empresas han tenido que adaptarse a un mercado que está en evolución constante, que obliga a implementar el uso de avances tecnológicos en el desarrollo de sus procesos y que buscan contar con un recurso humano altamente calificado y competente. Pero algunas caen en el error de buscar el perfil más apropiado y se olvidan de examinar sus planes de inducción y entrenamiento para estos trabajadores; así como de realizar una rotación de sus actuales empleados, de manera que puedan demostrar sus habilidades, adaptarse a diferentes funciones, afianzar sus conocimientos y aplicarlos en actividades que muchas veces no son propias de su cargo actual, pero que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización y en una mejor productividad de la misma, también disminuye los costos y el tiempo que conlleva la contratación y entrenamiento de nuevo personal.

En la empresa VITTALY SAS se ha evidenciado falencias en cuanto al proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reintroducción para el personal antiguo, por lo que es necesario realizar una actualización en los protocolos de inducción y entrenamiento actuales, como solución para mejorar las tareas que los trabajadores desarrollan dentro de la empresa.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se hace necesario implementar un programa de mejora continua en los procesos de inducción y capacitación del personal, donde se de orientación clara y oportuna a los nuevos trabajadores acerca de sus funciones, que facilite el

proceso de adaptación y aprendizaje en la empresa y que además disminuya los tiempos de respuesta por parte de estos.

Planteamiento del Problema

¿Cuáles son las falencias en los protocolos actuales que aplica VITALLY SAS respecto a la inducción, entrenamiento y reintucción del personal nuevo y antiguo que labora en la empresa?

Sistematización del Problema

En el presente trabajo de investigación se afronta las falencias que presenta la empresa VITALLY SAS, en cuanto a su programa de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reintucción para el personal antiguo.

García (2008) nos habla que el proceso de inducción y socialización se enfoca en que el nuevo trabajador se adapte de forma rápida a la planeación de la empresa. Por otra parte, Rodríguez (2007) destaca la importancia de las tareas iniciales del trabajador dentro de la organización ya que le permiten un comienzo productivo y tener una visión clara del objetivo de la misma.

Esta investigación plantea en primer lugar conocer los protocolos actuales con los que cuenta la empresa VITALLY SAS respecto a la inducción, entrenamiento y reintucción del personal nuevo y antiguo y en segundo lugar el impacto que tendrá en el desempeño laboral, la actualización del plan de inducción y capacitación del personal de la empresa VITTALY SAS en el municipio de Pamplona.

Justificación

Respecto al plan de inducción y entrenamiento del personal, es necesario actualizar los procesos de capacitación tanto del personal nuevo como del antiguo de la empresa VITTALY SAS; con el fin de dar garantías de un proceso transparente, eficiente, que haya igualdad, moralidad y se fortalezcan los conocimientos y habilidades del nuevo capital humano.

Es importante realizar entrenamiento a todo el personal en todos los procesos de las diferentes áreas de producción de la empresa para fortalecer y apoyar en caso de que un integrante de trabajo se tenga que ausentar o tenga incapacidad. El capital humano es un recurso de gran relevancia en la empresa, esto ayuda a mejorar el clima laboral y genera oportunidades de desarrollo.

Contar con personal altamente calificado y entrenado permite minimizar costos, mejora el rendimiento de los trabajadores y la productividad de la organización; facilitando el aprendizaje en cada una de las funciones, mejorando el desempeño y proceso de adaptación dentro de la organización.

Objetivos

Objetivo General

Actualizar el plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa VITTALY SAS de la ciudad de Pamplona.

Objetivos Específicos

Conocer cuáles son los protocolos actuales del proceso de inducción y entrenamiento de la empresa VITALLY SAS.

Diagnosticar falencias presentes en los protocolos de inducción y entrenamiento de la empresa VITALLY SAS.

Proponer plan de actualización al procedimiento de inducción y entrenamiento de la empresa VITALLY SAS.

Marco Referencial

Antecedentes

El proceso de socialización e inducción en una organización busca que el empleado se adapte rápidamente a la cultura organizacional y procesos de la compañía.

Gómez, Balkin et al (2003), consideran que “en la inducción se le proporciona al empleado toda la información necesaria y relevante para el buen desarrollo de su trabajo, y en la socialización se orienta a los empleados para que aprendan reglas, actitudes, conductas, estándares y valores que se esperan de ellos por parte de la gerencia y la organización”.

Por otra parte, Robbins (1998), propone tres etapas en el proceso de socialización, “el pre-ingreso, donde a los candidatos se le da información general de la compañía, su historia, estructura organizacional, misión y filosofía; en segundo lugar, el ingreso, donde el nuevo integrante empieza a confrontar sus expectativas con la realidad y finalmente la metamorfosis que significa un proceso constante de aprendizaje y comunicación”.

Para Chiavenato (2001), “la inducción consta de dos etapas una inicial referente a la introducción global que se hace hacia la organización, donde se explica a los empleados las prestaciones y los servicios a los que tienen derecho, además de las normas, el reglamento, las políticas y procedimientos, así como la importancia de su trabajo, productividad y desempeño. La segunda etapa tiene que ver directamente con su puesto de trabajo, su jefe, compañeros y en detalle lo que consiste su puesto y con quienes se relacionará directamente”.

Hoy en día el entorno empresarial crece de manera exponencial, por ello es relevante la actualización del plan de inducción y entrenamiento, implementando programas que mejoren el desempeño y estrategias en el personal de trabajo.

Según, Contreras y Ruiz (2015), en su “Propuesta de implementación y fortalecimiento al procedimiento de alistamiento en la coordinación de gestión humana de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Medellín”:

Las organizaciones independientemente de su razón social deben potenciar desde su interior, un sinnúmero de acciones conducentes a cualificar y optimizar todos los procesos intrínsecos y que se relacionan con su filosofía institucional o las metas postuladas con vigencias tanto presentes como futuras. Dentro de esos procesos y que igualmente son necesarios para la organización, surgen los que se relacionan con la captación de personal humano calificado.

Dovale et al. (2019), en su trabajo titulado propuesta de inducción al personal que ingresa a laborar en la constructora CONFUTURO LTDA, en la ciudad de montería, enfocan su investigación en:

Lo vital que es una buena capacitación al personal que va a laborar en la empresa o al que ya está laborando en ella. Dándole un marco de claridad, efectividad e impacto, adicional a ello, con el propósito de mitigar la afectación en las condiciones laborales; tomando como referencia la inconformidad de algunos colaboradores que manifiestan no contar con dichas herramientas a la hora de ingresar a laborar, por lo anterior se generan retrasos y desmotivación en todo lo que implica el desempeño del cargo. (Pg. 8). Las actividades que desarrolla la administración día a día en aras de dar solución a los problemas sociales internos de la organización deben fortalecer el ambiente laboral y propender por el bienestar y la satisfacción del personal, al cabo que la motivación se traduce en mayor competitividad, mejor servicio al cliente y por ende el alcance de los objetivos trazados por la dirección. (Pg. 7).

Por otra parte, Cane (1997), desde su experiencia en la consultoría de empresas, y en su propuesta de “creación de un programa de recursos humanos para ganar competitividad y rentabilidad, presentada en su libro Cómo triunfar a través de las personas, advierte que una vez seleccionado el nuevo empleado, las organizaciones saben que deben introducirlo al puesto de

trabajo y entienden como requerimiento fundamental que aquél comience desde el principio a ser una persona productiva; así, entonces, se considera importante brindarle la orientación básica para que vaya generando su sentido de compromiso con la empresa”. (Pg.68).

En la tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango Guatemala, realizada por Rojas (2018), Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización”. (Pg. 51.)

Un correcto proceso de inducción y entrenamiento crea un clima satisfactorio en los trabajadores, al igual que aumenta la motivación y el cambio de actitud en el personal, haciéndolos más receptivos a la supervisión y gerencia. El entrenamiento facilita la ejecución de las actividades y es una herramienta importante en la aplicación de nuevas tecnologías, pues permite a los trabajadores de la empresa desempeñar sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, contribuyendo a su autorrealización y al cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa; a continuación, se enuncian algunas ventajas importantes que ofrece el proceso de entrenamiento:

Perfecciona los sistemas y métodos de trabajo.

Mejora el proceso de comunicación en la empresa.

Disminuye los rechazos y desperdicios en la producción y/o servicios.

Reduce ausencias, rotación de personal y accidentes de trabajo.

Simplifica costos por mantenimiento de las maquinarias, equipos, etc.

Reduce el tiempo de aprendizaje.

Marco teórico

La inducción para Alles (2006), “es un proceso formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo”. Rodríguez (2007), “afirma que la importancia de este proceso radica en que las experiencias iniciales de un trabajador en la organización influyen en su rendimiento y adaptación”. Para Bohlander et al (2001), “los beneficios de la inducción son, menor rotación, aumento de productividad, mejora en la moral de los empleados, costos más bajos de reclutamiento y capacitación, facilidad de aprendizaje y menor ansiedad en los nuevos empleados”.

Para Bohlander y Snell (2008), “es fundamental que el proceso de inducción sea planeado detenidamente, con el fin de no pasar por alto ningún elemento importante para los empleados, por lo que es recomendable elaborar listas de comprobación que incluyan aspectos como: 1) una presentación con los otros empleados, 2) un esquema de capacitación, 3) las expectativas respecto a la asistencia, conducta y apariencia, 4) las condiciones de trabajo, horario y fecha de pago, 5) la explicación de los deberes del puesto, los estándares y criterios de la evaluación, 6) el reglamento de seguridad, 7) la lista de la cadena de mando y 8) la explicación del propósito de las metas estratégicas de la organización”.

La inducción que se realiza en el área de talento humano a los empleados es primordial, esto hace que el empleado tenga conocimiento de la información de la empresa y esté seguro de cómo debe realizar su trabajo lo cual genera también para la empresa productividad. Según Dessler & Varela Juárez (2011), “La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía” (p.137).

Marco legal

Tabla 1

Marco legal

Norma	Artículo	Descripción
Decreto 1567 de 1998	Artículo 66 de la Ley 443 de 1998,	“Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. En ejercicio de las facultades extraordinarias”. (el artículo 66 de la Ley 443 de 1998)
Ley 443 de 1998.	Capítulo 1	“Disposiciones comunes: Artículo 1°. Campo de Aplicación. El presente Decreto - Ley se aplica a los empleados del Estado que prestan sus servicios en las entidades” (Ley 443 de 1998)
	Título 1. Sistema nacional de capacitación.	Capítulo I. Disposiciones generales Artículo 2°. Sistema de Capacitación. “Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios”. (Ley 443 de 1998)
Resolución 2400 de 1979:		Mediante el cual se crea el estatuto de seguridad industrial. (R. 2400 de 1979)
Resolución 1016 de 1989:		“Establece la creación y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en las empresas.
Decreto 2566 de 2009		“Se emite la tabla de enfermedades profesionales”. (D. 2566 de 2009).

Ley 909 de septiembre 23/ 2004 p	Artículo 15 -	“Las Unidades de Personal de las entidades. Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las Sigüientes: e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación”. (Ley 909, 2004)
Decreto 1567 de 1998	Artículo 2º	Sistema de Capacitación. “Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios”. (D. 1567 de 1998)
Decreto 614 de 1984		Creación de bases para la organización de la salud ocupacional. (D 614, 1984)
Decreto 1295 de 1994		“Mediante el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales”. (D.1295. 1994)
Decreto 1530 de 1996		“Se define accidente de trabajo y enfermedad profesional con muerte del trabajador”. (D 1530, 1996)

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Metodología de la Investigación

Diseño de la Investigación

“El diseño de la investigación son los métodos adecuados que necesita el investigador para conseguir respuestas, tales como, contar, medir y describir los datos recogidos de forma sistemática para corroborar la viabilidad y la validez de una investigación” Hernández, S. Fernández, C. Baptista, L. (2014).

Esta investigación es de carácter descriptivo y de enfoque cuantitativo, ya que esta metodología se centra en aspectos observables susceptibles de cuantificación, es decir se trata de un procedimiento donde podemos hacer un sondeo de opinión a través de una encuesta y experimento y se expresa en número o gráficos, que pueden llevar a la toma de decisiones respecto a las falencias que se evidencian en VITTALY SAS que permitirá dar recomendaciones para el mejoramiento continuo en el proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reinducción para el personal antiguo.

Esta propuesta es de tipo correlacional y descriptivo. Permite relatar situaciones como las falencias que se evidencian en la empresa VITTALY SAS, y cada una de las variables que puedan afectar este aspecto tan importante en cuanto al proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reinducción para el personal antiguo.

Modalidad de la Investigación

El modelo metodológico se enmarca en el diseño no experimental, se realizará una investigación integral sin controlar, ni manipular directamente las variables sobre los empleados de la empresa VITTALY SAS en el municipio de Pamplona, Norte de Santander.

Población

La población está conformada por los colaboradores de la empresa VITTALY SAS en el municipio de Pamplona departamento Norte de Santander.

Muestra

Se realiza esta investigación a 33 empleados de la empresa VITTALY SAS, entre áreas de producción, administrativa y de recursos humanos, en su mayoría hombres entre las edades de 30 a 50 años, de diferentes grados académicos y estratos sociales.

Técnica de Investigación

Las técnicas que se usaran son las siguientes:

Encuesta:

Esta técnica permite la recolección y análisis de datos de la muestra, para identificar las falencias que se presentan en la empresa VITALLY SAS en cuanto al proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y reinducción para el personal antiguo y de esta manera poder llevar a cabo la actualización del plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa.

Para Esteban y Abascal. (2005), “una encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas”.

Observación

“El principal objetivo de la observación dentro de la investigación de tipo cualitativo es el observar: ambientes, entornos, subculturas y otros aspectos de la vida social, relatar sobre las comunidades, hábitats y ambientes, percibir procesos y vínculos entre las personas, sus

condiciones y sus circunstancias e identificar problemas y generar hipótesis para futuros estudios”. Hernández, et al. (2003).

“El observador experimenta de primer mano todo lo que sucede a su alrededor, por esto debe estar alerta y tener todos sus sentidos activados”. Hernández, et al. (2003).

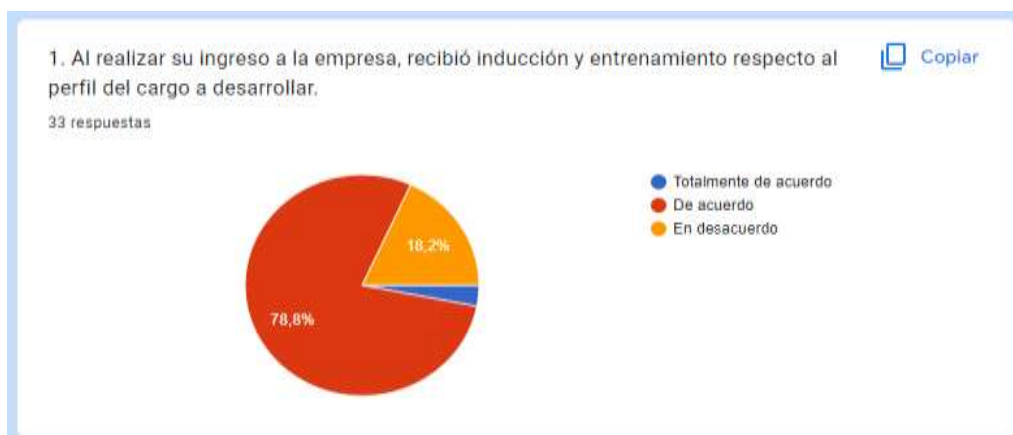
Instrumentos de Recolección de Información.

Los instrumentos de recolección de información serán una encuesta online y un formato de Observación participante.

Resultados

Figura 1.

Recibió inducción y entrenamiento respecto al perfil del cargo.



Fuente: Autoría propia

El 78.8% de las personas encuestadas dan a conocer que están de acuerdo en que al ingresar a la empresa VITTALY SAS recibieron inducción y entrenamiento con respecto al perfil del cargo a desarrollar y un 18.2 % que están en desacuerdo. Finalmente concluimos que debería a todo el personal en general que ingrese dar instrucciones, inducción y entrenamiento adecuado para el perfil al cargo a desarrollar.

Figura 2.

La información suministrada en la inducción, es suficiente para el desarrollo de sus funciones.

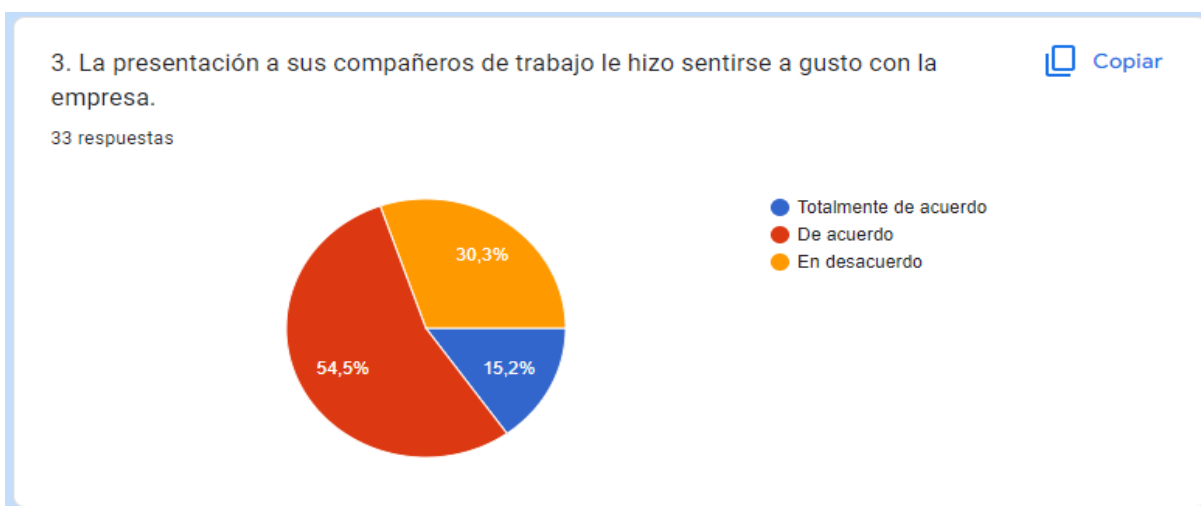


Fuente: Autoría propia

El personal encuestado menciona que la información suministrada es el proceso de inducción, no es suficiente para el desarrollo de las funciones ya que un 63.3% está en desacuerdo. Y un 30. % está de acuerdo que la información es pertinente con el desarrollo de las funciones, 6.1% está total de acuerdo. Se puede decir que es muy importante dar buenas instrucciones en una empresa con respecto al trabajo a desarrollar en el puesto de trabajo ya que esto permite crecer en ventas y como empresa.

Figura 3.

La presentación a sus compañeros de trabajo le hizo sentirse a gusto.

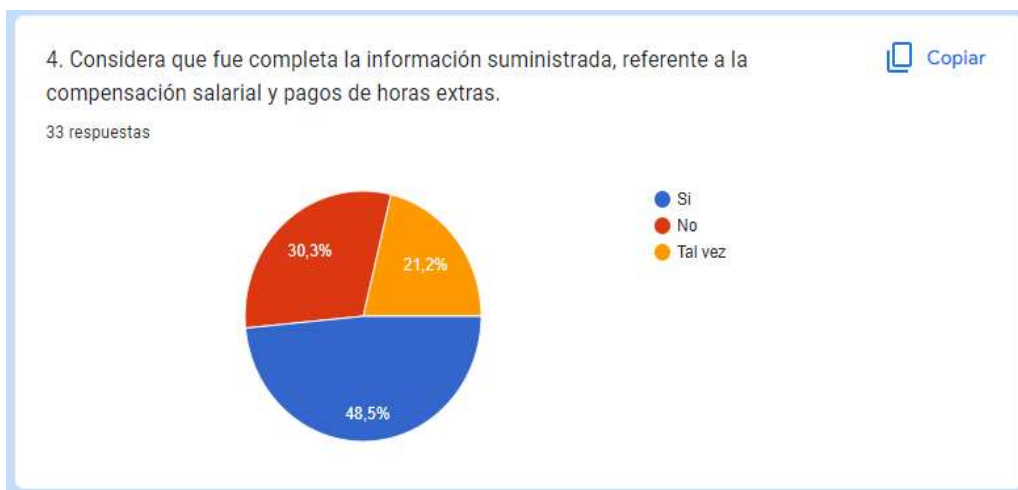


Fuente: Autoría propia

Para el personal que ingreso a empresa VITTALY SAS un 15.2% de este se sintió a gusto con la presentación de los compañeros de trabajo. El 54.5% estuvo de acuerdo y el 30.3% estuvo en desacuerdo es decir no fue muy a gusto la presentación con los compañeros de trabajo. Es muy importante tener un excelente vínculo con todo el personal de la empresa así se facilita más la comunicación para el desarrollo de las actividades.

Figura 4.

La información suministrada referente a compensación salarial y pagos de horas extras fue completa.



Fuente: Autoría propia

Un 48.5% del personal encuestado dice que es completa la información suministrada con respecto a compensación salarial y pagos de horas extras. Un 30.3% dice que no es completa la información y un 21.2% dice que no es tan completa la información. Es relevante que la empresa aclarare en la inducción, los programas de compensación salarial que aplica y que ya tiene implementados, puesto que esta información motiva, genera expectativas y además satisfacción en el personal e influye altamente en el desempeño y productividad de los mismos.

Figura 5.

La capacitación es fundamental para el alcance de metas y objetivos de la empresa.



Fuente: Autoría propia

El 6.1% del personal menciona que está totalmente de acuerdo, el 63.6% está de acuerdo y el 30.3% dice que está en desacuerdo. La capacitación para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa es importante, pero es fundamental haber recibido inicialmente una buena inducción y entrenamiento, así como también son importantes la compensación e incentivos que aplique la empresa para que motive a los trabajadores a mejorar su desempeño y el cumplimiento de sus objetivos asignados.

Figura 6.

Al ingresar a la empresa, recibió elementos de protección personal e instrucciones de su uso.



Fuente: Autoría propia

Del personal encuestado 72,7% al ingresar a la empresa recibió dotación y elementos de protección personal, y el 27,3% no recibieron. De acuerdo al cargo que vaya a desempeñar es importante que el empleado reciba información de la presentación personal o instrucciones del uso adecuado de los elementos de protección.

Figura 7.

Recibe capacitación constante en su área de trabajo.



Fuente: Autoría propia

Podemos observar que el 72,7 de los empleados reciben capacitación algunas veces y el 27, 3% no reciben. Es importante que los empleados reciban capacitación y se retroalimenten de manera constante. Esto con el fin de estar actualizados en los nuevos procesos y posibles cambios que se puedan presentar.

Figura 8.

Evaluación de la información suministrada en la capacitación.



Fuente: Autoría propia

De los 33 empleados encuestados el 78,8% califica como regular la información que recibió en la capacitación respecto al desarrollo de sus funciones, el 15,2 % dice que la información suministrada es buena y un 6.1% como excelente. Con esto se puede deducir que se están presentado falencias en los procesos de capacitación puesto que la información que se recibe no es relevante en las funciones que debe realizar, hay que reforzar los procesos de capacitación que sean más claros respecto a las funciones o tareas asignadas.

Figura 9.

Relación con compañeros de trabajo al recibir una adecuada capacitación y entrenamiento.



Fuente: Autoría propia

Podemos ver que el 45,5% están totalmente de acuerdo, el 21,2% del personal está de acuerdo que el ambiente laboral mejora cuando se les da la capacitación y entrenamiento, el 33,3% de personal está en desacuerdo con la capacitación y la inducción que recibe. En conclusión, ambiente de trabajo mejora cuando todos tienen la misma información y se trabaja en equipo enfocados en un mismo objetivo para lograr el crecimiento sostenible de la empresa.

Figura 10.

Sugerencias respecto al protocolo de inducción y entrenamiento que aplica la empresa.



Fuente: Autoría propia

El 57,6% de los empleados coinciden en que se debe brindar una información clara y oportuna, suministrar de manera eficiente la información y recibir capacitación de manera frecuente. El 12,1 % no tiene sugerencias de acuerdo con el protocolo e inducción y entrenamiento que aplica la empresa, igualmente el 12,1% dice que la empresa debe suministrar de manera eficiente la información, y el 18,2% está de acuerdo en recibir capacitación frecuente.

Observación Participante y No Participante

En cuanto a la observación se pudo notar que se presentan falencias y sea hace necesario implementar un mejor protocolo de inducción y entrenamiento, lo cual disminuiría errores y cargas operativas y para la empresa sería de gran beneficio en el cumplimiento de las actividades que desarrolla. Además, se pudo establecer que el conocer los procesos y atribuciones que le compete a cada cargo mejora el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa y sirve para evaluar el rendimiento de cada uno de estos.

Podemos inferir que los trabajadores no están de acuerdo con los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación que aplica la empresa y esta última no ha tenido un interés pertinente por profundizar y afianzar en los conocimientos y capacitaciones a los trabajadores,

los cuales aplican los conocimientos y prácticas que han aprendido durante su trayectoria en el cargo.

Es importante resaltar que se evidencia un mejor desempeño en los trabajadores luego de recibir capacitación, además de mejorar el ambiente laboral en los diferentes sectores de la empresa y la relación entre compañeros. Los empleados son anuentes a recibir conocimientos técnicos y de crecimiento personal para fortalecer los resultados de sus actividades y contribuir en una mejor productividad de la empresa.

Análisis de los Resultados

De acuerdo a la implementación de la encuesta el 78,8% del personal que labora VITTALY SAS recibieron inducción y entrenamiento. Lo que implica que la empresa debe actualizar e implementar nuevas metodologías que sean didácticas y llamativas que logren que todo el personal nuevo y antiguo de la organización esté atento a cada una de las capacitaciones de ingreso y periódicas, para tener mayor conocimiento y adquirir nuevas habilidades y actitudes, también para mejorar cada una de las experiencias y que el equipo de trabajo siempre se mantenga motivado en la realización de cada una de sus actividades. Para Bohlander y Snell (2008). “es fundamental que el proceso de inducción sea planeado detenidamente, con el fin de no pasar por alto ningún elemento importante para los empleados”.

La información brindada para el desarrollo de cada función por la empresa VITTALITY S.A.S, no es suficiente ya que un 63.3% está en desacuerdo. Según Dessler y Varela (2011), “La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía”. Es urgente que la empresa replantee el procedimiento de inducción y entrenamiento del personal y active programas que permitan evaluar la experiencia, las capacidades y

conocimientos de cada uno de los trabajadores, para conocer su nivel de desempeño y este acorde al perfil o al cargo al que ha sido aceptado, así se evita desinformación, pérdidas de tiempo y dinero para la empresa.

Según Chiavenato (2011), “el diagnóstico de necesidades de capacitación es muy importante pues permite descubrir los problemas en una organización antes de que se conviertan en una emergencia, sin embargo, hay diferentes herramientas para diferentes situaciones organizacionales, hay que tener en cuenta la cantidad de personal, el tipo de trabajo que realiza el personal y su escolaridad”, esto se pudo evidenciar pues el 72.7% de los encuestados manifiestan que alguna vez les han realizado capacitación en lo que lleva trabajando en la empresa y solo el 27.3% menciona que nunca se le ha realizado una capacitación.

De acuerdo a la encuesta implementada el 30% de los trabajadores se sintió incomodo e inconformé en el momento de la presentación al equipo de trabajo, por lo que se hace necesario que la empresa VITTALITY S.A.S establezca programas sociales de adaptación y trabajo en equipo.

Conclusiones

De forma general se determinó que los protocolos de inducción y entrenamiento aplicados actualmente por la empresa, no cumplen con las expectativas y necesidades de los trabajadores lo cual no es positivo para la organización.

Se identificaron varias falencias en los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa VITTALY SAS, que incluye entrenamientos no adecuados respecto a las funciones a desempeñar por un trabajador y falta de capacitación al personal, en lo anterior se tomaron oportunidades de mejora para realizar un adecuado proceso de ingreso y entrenamiento de un nuevo trabajador respecto a las actividades que este deba desarrollar.

La frecuencia con que se realizan capacitaciones a los trabajadores respecto a las funciones que desarrollan no está plasmada en los protocolos de entrenamiento, por lo que reciben capacitación cuando se tiene una oportunidad o cuando un evento desacertado así lo amerite.

Como se ha observado en el desarrollo de este trabajo se están presentando falencias en la aplicación del proceso de inducción y capacitación de los empleados ya que la información que ellos reciben no es clara respecto a sus funciones, entrega de elementos de trabajo y dotación. Se busca mejorar los procesos y que se brinde información completa y permanente tanto al personal nuevo como a los antiguos, mantenido el equipo motivado, enfocados en lograr crecimiento sostenible de la empresa VITALLY SAS.

En una empresa es muy importante la capacitación y el entrenamiento a los trabajadores ya que aporta grandes beneficios como por ejemplo aumento de la rentabilidad de la misma enfocada en crecer cada día, calidad de trabajo, el incremento de la productividad, aumenta el sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de los trabajadores, se evita los malos manejos

de información en el puesto de trabajo. La empresa VITTALY SAS necesita dar capacitación y entrenamiento con información clara y precisa para seguir creciendo cada día logrando cada objetivo propuesto.

Recomendaciones

Se propone una actualización inmediata a los protocolos de inducción y entrenamiento que actualmente aplica la empresa, de manera que se tengan en cuenta los cargos y funciones a desempeñar por parte del trabajador, su entorno de trabajo y un componente práctico que le permita familiarizarse o adaptarse rápidamente y que influya positivamente en su desempeño y productividad. Se recomienda que estos protocolos sean validados y de ser necesario actualizados, cada vez que la empresa implemente nuevas políticas o realice cambios y reestructuraciones, para lograr el cumplimiento de los objetivos. Cabe resaltar que los empleados se motivan para tener un excelente desempeño en sus labores y sienten satisfacción de ser un factor importante, cuando reciben una inducción, socialización y entrenamiento que beneficie el desarrollo de sus actividades.

Se recomienda, que se lleve a cabo capacitación de manera periódica a los empleados de las diferentes áreas de la empresa, en lo que tiene que ver con conocimientos técnicos y temas de crecimiento personal, que permita mejorar los resultados de la empresa y el desempeño individual de los trabajadores. Es indiscutible que el desempeño del personal mejora cuando se recibe capacitación y se fortalecen sus conocimientos en algún tema determinado, pues esto hace que se sientan empoderados y motivados.

Se debe mantener una buena comunicación entre el grupo de trabajo, fortaleciendo relaciones de confianza, cooperación y trabajo en equipo, al momento de ingreso de nuevos empleados brindar una información e inducción completa dependiendo el cargo y sus funciones, así como de entrega de los elementos de trabajo y dotación. Mantener actualizado al equipo sobre nuevas normas y procedimientos y sobre todo motivar el equipo haciéndolos sentir que su aporte y desempeño es fundamental para el crecimiento de la empresa.

Referencias

- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Ediciones Granica. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). *Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal*. [Archivo de video]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Cane, S. (1997), *Cómo triunfar a través de las personas*, Creación de un programa de recursos humanos para ganar competitividad y rentabilidad Bogotá: McGraw-Hill. (Pg. 68).
- Castaño Vásquez, A. A. (2008, enero 22), *Modelos de entrenamiento y capacitación en la empresa*. GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/modelos-de-entrenamiento-y-capacitacion-en-la-empresa/>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/>
- Contreras García, M. L. y Ruiz Henao, L. M. (2015). *Propuesta de implementación y fortalecimiento al procedimiento de alistamiento en la coordinación de gestión humana de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Medellín*. (Tesis de pregrado). <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/3744>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGrawHill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Dovale Rada, E. J., Duran Cárdenas, J. A. y Ramos Gómez, L. F. (2019). *Propuesta de inducción al personal que ingresa a laborar en la constructora Confuturo Ltda., en la*

ciudad de Montería. (Trabajo de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Montería.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17469/1/2019_propuesta_inducci%C3%B3n_personal.pdf

Durán Bernardino, M. (2021). *Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil*. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639>

Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651>

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

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

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *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>

Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Rojas Santos, F. J. (2018), *Capacitación y desempeño Laboral*, Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta a los trabajadores de la empresa VITTALY SAS

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Programa de Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano
Grupo 101001_27

Propuesta: Actualización del plan de inducción y entrenamiento del personal de la empresa VITTALY SAS de la ciudad de Pamplona.

Encuesta

Objetivo: Conocer los actuales protocolos del proceso de inducción, entrenamiento y capacitación de la empresa VITALLY SAS.

1. ¿Al realizar su ingreso a la empresa, recibió inducción y entrenamiento respecto al perfil del cargo a desarrollar??
☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ En desacuerdo

2. ¿La información que le fue suministrada en el proceso de inducción, considera usted que le es suficiente para el desarrollo de sus funciones?
☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ En desacuerdo

3. ¿La presentación a sus compañeros de trabajo le hizo sentirse a gusto con la empresa?
☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo

___ En desacuerdo

4. ¿Considera que fue completa la información suministrada, referente a la compensación salarial y pagos de horas extras?

___ Si

___ No

___ Tal Vez

5. ¿Considera que la capacitación es fundamental para el alcance de las metas y objetivos de la empresa?

___ Totalmente de acuerdo

___ De acuerdo

___ En desacuerdo

6. ¿Al ingresar a la empresa usted recibió dotación y elementos de protección personal, así como instrucciones e información de su uso adecuado?

___ Si

___ No

7. ¿Recibe capacitación en su área de trabajo de manera constante?

___ Frecuentemente

___ Algunas veces

___ Nunca

8. ¿Cómo evalúa la información suministrada en la capacitación, respecto al desarrollo de sus funciones?

___ Excelente

___ Bueno

___ Regular

9. ¿La relación con sus compañeros de trabajo, mejora cuando recibe una adecuada capacitación y entrenamiento?

___ Totalmente de acuerdo

___ De acuerdo

___ En desacuerdo

10. ¿Qué sugerencia puede realizar respecto al protocolo de inducción y entrenamiento que aplica la empresa, que ayude a mejorar el desempeño de sus funciones?

___ Suministrar de manera eficiente la información.

___ Brindar una información clara y oportuna.

___ Estoy de acuerdo en recibir capacitación frecuentemente.

___ Todas las anteriores

___ Ninguna de las anteriores

Apéndice B

Consentimiento informado.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Programa de Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano
Año 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de los estudiantes de administración de empresas de la universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD (Abajo firmante). Entiendo los propósitos de la encuesta, que no existe ningún riesgo y que se manejara bajo parámetros éticos de confidencialidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decidir participar o no. Por lo tanto, acepto participar.

N°	N° De documento de identidad.	Nombre	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

 Nombre del encuestador UNAD

 Firma