

**Proceso de inducción como factor influyente en la competitividad de la empresa COPEC en
el año 2022**

Sandra Karina Zamora

Iris Paola de la Hoz Arias

María Auxiliadora Fuentes Romero

Lorena Varón Ballesteros

Neris Cenith Miranda Niz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Diciembre de 2022

**Proceso de inducción como factor influyente en la competitividad de la empresa COPEC en
el año 2022**

Sandra Karina Zamora

Iris Paola de la Hoz Arias

María Auxiliadora Fuentes Romero

Lorena Varón Ballesteros

Neris Cenith Miranda Niz

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor:

Tony Villalba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Diciembre de 2022

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de grado en primer lugar a Dios, quien nos dio la fe, fortaleza, esperanza y perseverancia para poder realizar y culminar este proyecto. El cual nos aportó todos los medios necesarios para contribuir en las metas que hoy nos regala.

También a nuestro padres, familiares, amigos y compañeros; por el apoyo que nos han brindado durante todo este tiempo de lucha constante en el tiempo universitario, ellos que han sido el motivo de este esfuerzo de superación, gracias por la colaboración y apoyo incondicional que siempre nos brindaron.

Agradecimientos

Los autores agradecen de manera especial a nuestros tutores, que nos brindaron sus conocimientos y apoyo, para lograr cumplir esta meta de ser unas profesionales en esta carrera tan enriquecedora como lo es la administración de Empresas.

Se le agradece en especial a Tony Villalba, tutor y licenciado quien nos brindó su asesoría, apoyo permanente, sus conocimientos y aportes bibliográficos junto con su valiosa experiencia para avivar nuestro interés y nuestro espíritu investigativo, logrando los objetivos de nuestra propuesta dando así el poder culminar este proyecto. A la empresa COPEC por su colaboración y aportes de información para poder construir nuestro proyecto.

Resumen

La empresa Copec S.A, es un holding industrial en el país de Chile en el cual participa en diversas áreas de energía y recurso naturales y tiene filiales respecto a la energía y en el cual distribuye combustible líquido. El motivo de este proyecto es realizar un proceso de inducción como factor influyente en la competitividad de la empresa Copec en el año 2022, este se centra en realizar los procesos de inducción de la empresa ya que presenta falencia a la hora del personal nuevo que ingresa a laborar, esto crea confusión entre los trabajadores que ingresan por primera vez; para esto la gestión del talento humano es la encargada de realizar todo este proceso, en el cual permitan realizar un proceso de inducción a todo el personal de manera más controlada y eficiente.

Palabras clave: Recursos humanos, capacitación, personal, inducción, procesos.

Abstract

The company COPEC S.A, is an industrial holding in the country of Chile in which it participates in various areas of energy and natural resources and has subsidiaries regarding energy and in which it distributes liquid fuel.

The reason for the realization of this project is to carry out an induction process as an influential factor in the competitiveness of the company COPEC in the year 2022, in which this project focuses on which to carry out the induction processes of the company since it presents a lack to the now of the new personnel that enters to work this create confusion among the workers who enter for the first time for this the management Human talent is responsible for carrying out this entire process, in which they allow an induction process to all staff in a more controlled and efficient way.

Keywords: Human resources, training, personnel, induction, processes.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Planteamiento del Problema	11
Justificación de la Investigación	12
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Antecedentes	15
Marco Teórico	16
Inducción	16
Proceso de Inducción	16
Recursos Humanos	17
Inducción de Personal	17
Marco Legal	19
Decreto - Ley N° 1.446, de 1976	19
Ley N° 19.518 Creación del Fondo Nacional de Capacitación (FONCAP)	19
Ley N° 20.267	19
Ley N° 20.351	20
Metodología de Investigación	21
Encuesta	21
Tipo de Investigación	21
Diseño de la Investigación	21
Participación de la Investigación	22

Delimitación.....	22
Aspecto Ético.....	22
Análisis de Resultados	23
Conclusiones.....	29
Recomendaciones	30
Bibliografía.....	30
Anexos.	33

Lista de Figuras

Figura 1. Pregunta 1	23
Figura 2. Pregunta 2	23
Figura 3. Pregunta 3	24
Figura 4. Pregunta 4	25
Figura 5. Pregunta 5	25
Figura 6. Pregunta 6	26
Figura 7. Pregunta 7	26
Figura 8. Pregunta 8	27
Figura 9. Pregunta 9	28

Introducción

En el presente trabajo se hallará, un estudio meticulado en la empresa COPEC S.A sobre la vital importancia que debe tener la Inducción y el desarrollo laboral, esta que daría una formación intelectual y productiva en la sociedad y de un excelente cambio laboral con intereses comunes con un desarrollo del talento humano competitivo.

La inducción juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

El desarrollo laboral va de la mano con el sentido de superación de las personas, pero también de una empresa que quiere crecer. Así como también, de todo aquello que les motiva a mejorar el entorno de trabajo, incluyendo las relaciones laborales, las competencias y el vivir nuevas experiencias

Las empresas se deben caracterizar por el alto nivel en la calidad de los servicios que entregan a los clientes, la inducción juega un rol de suma importancia para elevar la motivación de los trabajadores, algo sumamente relevante para cualquier organización dado el impacto positivo que puede llegar a tener en los niveles de eficiencia y productividad.

Planteamiento del Problema

En la empresa COPEC S.A se ha observado en los trabajadores el desinterés y poca motivación que muestran en sus actividades laborales a la hora de sus inducciones, reflejando entre los empleados una conflictividad por la poca inducción en tiempo y su desarrollo laboral; esto está ocasionando que los empleados no disfruten de un buen ambiente laboral o de actividades fructíferas de aprovechamiento para ambos lados o sea (la empresa y los empleados) desde allí en esos momentos de estrés laboral es donde se muestran agresividad y egoísmo entre sí; estas son causadas por la pérdida de interés, valores, poca orientación, poca atención y principios. Copec es una empresa que vende combustible, aceites, bidones, aguas para radiadores, parabrisas y promocióne de temporada.

La inducción que realiza esta empresa es de dos días con el jefe de servicios la parte teórica y 6 días la parte práctica con los compañeros de trabajo, los cuales no son suficientes ya que al momento de ofrecer el servicio a los clientes hay muchas dudas e inseguridad, lo cual ocasiona que el empleado se sienta frustrado y preste un servicio de baja calidad, pudiendo ocasionar daños a los vehículos si se llega a equivocar de combustible o realizar un mal procedimiento al momento de cobrar ya que manejan varias formas de pago como: Transbank, aplicación nuevo copec, efectivo, tarjetas prepagas como: (Tct y cupón electrónico) ocasionando pérdidas a la empresa y despido del empleado.

Si se mira realmente desde un punto general, es realmente preocupante la poca importancia e interés que se le presta al talento humano dentro de la empresa, esto está ocasionando un deterioro o un poco avance que poco a poco va aislando cualquier rendimiento y logro que se pueda obtener; pero realmente hemos creído que con esta investigación se puede mejorar y recuperar los valores y actividades con positivismo.

Justificación de la Investigación

Al revisar la historia vemos que, las personas han influido de manera esencial en el fortalecimiento y desarrollo de las empresas por medio de las ideas, pero sobre todo a través de la mano de obra, sin embargo, el garantizar el personal idóneo y los trabajadores adecuados para que realicen las tareas se convierte en toda una estrategia la cual permite garantizar que el personal tiene la información completa y la forma adecuada para el correcto desarrollo de sus funciones dentro de la organización. Estas estrategias generalmente van acompañadas por un enfoque y una visión organizacional, lo que sugiere un cambio de percepción y pensamiento sobre los modelos de trabajadores que se esperan para el desarrollo de la compañía, muchas veces no se tiene claridad de esto y surgen fallas en el momento de recibir su inducción y o capacitaciones iniciales, perjudicando a los trabajadores y a la compañía.

Actualmente la empresa Copec del país de Chile no lleva una adecuada metodología de inducción al personal, así como también no lleva un manual adecuado para sus procesos de inducción. En respuesta por la falta de una buena atención genera retrasos en los conocimientos de los empleados que ingresan a la empresa.

La empresa Copec ha evidenciado un problema el cual radica la falta de inducción y entretenimiento del personal nuevo, actualmente la empresa Copec del país de Chile no lleva una adecuada metodología de inducción al personal, así como también no lleva un manual adecuado para este proceso.

Es así que se hace necesario implementar mejoras en la inducción y desarrollo del personal, esto permitirá que el atendedor se sienta más seguro y sea más eficiente al momento de realizar su labor y al igual el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido y la empresa Copec se beneficia económicamente, mantiene sus clientes y su buen nombre.

La investigación acerca de la falta de capacitación en el personal de atendedores de la empresa Copec S.A, nos muestra las falencias y problemas que ocasiona la falta de información de los productos y servicios que debe prestar esta empresa y por ello incumple los objetivos y metas de la empresa.

Con esta capacitación se potencializan los saberes significativos sobre el buen uso de capacitación y desarrollo laboral, porque permite estructurar e instruir con valores humanos y sociables el diseño de principios del mejoramiento del bien personal y social dentro de la organización COPEC, el desempeño y entusiasmo laboral es viable a través de las mejoras en las capacitaciones e incentivos; generando conocimientos prácticos en los empleados. En las mejoras de capacitación y desarrollo laboral se tendrán como prioridad temas que transmitan metodologías diferentes, estas pueden ser practicas con el buen uso de la tecnología y conocimientos técnicos- profesionales.

La empresa viene en una evolución a pasos a agigantados en crecer en empleados y es por esos que la inducción del personal en la información de la empresa es muy importante en todos los procesos involucrados al personal de la empresa. La empresa Copec ha venidos con una serie de implementaciones claves en los procesos de inducción en diseñar, evaluar e implantar los planes de capacitación en las inducciones de todo el personal nuevo que ingrese a la empresa y tener claro cuáles son sus funciones a la hora de ingresar.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de inducción como factor relevante en la adaptación del nuevo trabajador en la organización y cómo influye en la competitividad de la empresa Copec en el año 2022.

Objetivos Específicos

Identificar las falencias en el proceso de inducción de a la empresa COPEC S.A, para definir estrategias que mitiguen el impacto negativo en la adaptación del nuevo trabajador.

Organizar la información recopilada y consignarlo en un documento para su estudio.

Proponer estrategias de mejora para la ejecución adecuada del proceso de inducción en COPEC S.A.

Antecedentes

Pérez (2014) presenta el proceso de reclutamiento como parte importante dentro de la organización porque de eso depende que la empresa cuente con: “personas capaces, calificados y preparados, lo que atribuye a las compañías prestigio y competitividad”.

Rodríguez (2012) en su investigación expone que las prácticas de la gestión humana en las empresas de Latinoamérica deben ser enfocadas en el análisis y diseño de los puestos, reclutamiento y sobre todo en la evaluación del desempeño, para ello deben aplicarse nuevos modelos que permitan dinamizar e incrementar las competencias de la fuerza de trabajo. (Citado en Salinas J & Malpartida J, 2020, p.4)

Citado en Salinas J & Malpartida J (2020) este proceso inicia en el siglo XIX, en la cual se tiene como referencia al modelo de Taylor en la cual el factor humano no era tomado en consideración como un elemento principal para la actividad laboral, tomando como punto clave la máquina, incremento de producción y la simplificación de procesos (Pérez, 2014).

Citando a (Barquero, 2005) “La inducción es un proceso para orientar y adiestrar al trabajador novato en sus nuevas responsabilidades, y enterarlo de las políticas métodos y procedimientos y otros asuntos de su interés relacionados con la organización de la empresa, los cuales debe conocer para su ejercicio eficiente del puesto.”

Chiavenato (2007) en su libro “Administración de Recursos Humanos” menciona que la inducción del personal es un programa intensivo de capacitación destinados a los nuevos empleados de la organización, familiarizándolos con el lenguaje empresarial que se emplea, con la cultura organizacional, áreas y departamentos existente, sus productos, misión, visión y objetivos de la organización, así se lograra que el nuevo integrante aprenda e incorpore conocimientos y comportamientos relevantes para un buen desempeño laboral.

Marco Teórico

Se presenta los conceptos teóricos en el marco del presente trabajo con el fin de conocer los aspectos claves para lograr un mayor entendimiento.

Inducción

Se entiende que es una habilidad de conocimiento que se imparten para tener las habilidades y las destrezas que los colaboradores necesitan para el buen desempeño de funciones permitiendo así los objetivos establecidos por la empresa.

La inducción hace parte del desarrollo de la jefatura de recursos humanos en las empresas en el cual tiene que velar por el buen desarrollo de los empleados en el ejercicio de sus funciones con una buena inducción en cumplimiento de sus objetivos los empleados tendrán un buen desempeño laboral.

Debe ser una de fortaleza los conocimientos de cada empleado y debe ser una inducción continua en busca de un aprendizaje rápido y eficaz para las labores de cada empleado.

Proceso de Inducción

Proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias sobre Inducción que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de Inducción para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación es ejecutar y dirigir el programa de Inducción.
4. La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la Inducción.

Recursos Humanos

Son el personal idóneo en la empresa quien maneja los recursos técnicos como el personal que ingresan a la empresa para laborar, entendiéndose como un recurso dinámico para ejercer los factores de la actividad humana dentro de la empresa.

Inducción de Personal

Proceso en el cual se debe realizar a los nuevos empleados de la empresa ayudarles a que conozcan las funciones en el cual se van a desempeñar en el nuevo puesto de trabajo, con esto se logra transmitir la información suficiente para que logre un buen desempeño y alcance las metas y logros por el cual fue contratado.

Warren Bennis (1966) considera que el Desarrollo Organizacional (DO) nació en 1958, con los trabajos dirigidos por Robert Blake y Herbert Shepard en la Standard Oil Company, EUA. Allí se produjo la idea de utilizar la tecnología de los laboratorios de adiestramiento de sensibilidad, dinámica de grupo o T-Groups» no para favorecer, principalmente el desarrollo de los individuos, si no para acrecentar la organización, a través del trabajo realizado con grupos de personas pertenecientes a la misma empresa.

Este autor concibe al DO como una respuesta al cambio y una estrategia educacional, que pretende modificar las creencias, actitudes, valores y estructura de la organización.

Los programas del DO tienen dos metas, las cuales son mejorar el funcionamiento de los individuos, equipos y organización total, e impartir habilidades y conocimientos que permitan a los miembros de la organización perfeccionarla.

Según autores como (Koys & Decottis, 1991) citados por (Pilligua, 2017), manifiestan que, el clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, el primero se aplica mediante estudios personalizados con los trabajadores de las empresas, mientras que el segundo,

se realiza a nivel de la organización; ambos miden el nivel de percepción que tienen los trabajadores, sobre las experiencias que viven dentro de la empresa.

Teoría de los factores de Herzberg es otro autor que escribió acerca de la motivación, quien planteo diferentes razones por las cuales el hombre necesita aliciente para realizar su trabajo. El autor menciona que mucho importa bajo qué condiciones se efectúa el trabajo para determinar si es motivante o no.

Por lo tanto, Herzberg estudio las condiciones de trabajo que representa un medio de motivación. Este autor desarrollo los siguientes factores: los factores satisfactores y los factores higiénicos. El primero se refiere a la naturaleza misma del puesto de trabajo y las habilidades desarrolladas para realizarlas, que lo motiva para cumplir sus obligaciones laborales. Por otro lado, el factor higiénico está asociado con las relaciones interpersonales, política, procedimientos organizacionales y el salario por citar algunos (Robbins S., 2005, p.395).

Marco Legal

Decreto - Ley N°1.446, de 1976

Del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Estatuto de Capacitación y Empleo.

Artículo 1° El régimen de Capacitación y Empleo que establece el presente decreto ley, tiene por objeto procurar un adecuado nivel de empleo, con el fin de hacer posible tanto el progreso de los trabajadores como la mejor organización y productividad de las empresas.

Este régimen será aplicable a los trabajadores del sector privado. No obstante, las empresas del sector público podrán adherir al sistema, previo acuerdo de sus respectivos Consejos o, a falta de éstos, con aprobación del Ministerio del cual dependan o se relacionen con el Supremo Gobierno.

Ley N° 19.518 Creación del Fondo Nacional de Capacitación (FONCAP)

Para financiar acciones de capacitación a los sectores de mayor vulnerabilidad laboral, tales como: trabajadores cesantes, que buscan trabajo por primera vez, trabajadores dependientes o independientes de baja calificación laboral, jóvenes de escasos recursos, mujeres jefas de hogar, reconversión laboral, etc.

Párrafo 1° Normas Generales Artículo 1°. El sistema de capacitación y empleo que establece esta ley tiene por objeto promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos.

Ley N° 20.267

Esta ley introduce un nuevo concepto al sistema de capacitación y empleo: la certificación de competencias laborales. De acuerdo con el Mensaje de la ley, se buscaba adaptar la economía nacional a los cambios estructurales provocados por el “nuevo mercado del trabajo”,

marcado por “la existencia de una mayor movilidad y rotación laboral”. Para ello, se juzgó imprescindible que los trabajadores contaran con “las habilidades mínimas de adaptación para reaprender sucesivamente nuevos códigos”. En este marco, se pensaba que era necesario tener un sistema de educación y capacitación permanente que permitiera a los trabajadores “actualizar en forma constante sus conocimientos, habilidades y actitudes para responder adecuadamente a las demandas propias del sector productivo”¹⁰. La certificación de estas competencias les permitiría a los trabajadores dar cuenta de las habilidades adquiridas y, en principio, generaría un incentivo al proceso de capacitación continua, propugnado por la ley.

Ley N° 20.351

Estableció un permiso especial de capacitación sin goce de remuneraciones. Se trata de un pacto entre el empleador y el trabajador, por medio del cual se le otorga a este último un permiso para capacitarse por un máximo de cinco meses. Durante este período, el trabajador deja de prestar servicios en la empresa y el empleador deja de pagar sus remuneraciones. En cambio, el trabajador percibe una prestación con cargo al seguro obligatorio de cesantía, equivalente al 50% del promedio de sus remuneraciones en los últimos seis meses. Cabe señalar que estas prestaciones están condicionadas a su asistencia a los cursos de capacitación, y que el empleador debe cotizar a la cuenta individual del trabajador el porcentaje necesario para completar la prestación.

Metodología de Investigación

Se tiene como base de partida la empresa Copec S.A, para proceso de inducción, como factor influyente en la competitividad, en los planes de inducción del personal que ingresa a la empresa se debe diseñar proceso en los que la inducción se facilite al trabajador en sus nuevos puestos de trabajo.

Para este trabajo se contará con un objeto estudio que son los trabajadores de la empresa Copec S.A del país de Santiago de Chile, en el cual se tabulara mediante técnica de recolección el análisis de la información recolectada en el cual se van a utilizar las siguientes herramientas para la recolección de la información.

- Técnicas: Entrevista.
- Instrumentos: Encuesta.

Encuesta

Formulario en forma de preguntas en el cual se realizará una serie de preguntas en el cual él trabajadores es quien realizará las respuestas esto permitirá un primer contacto en la investigación del estudio.

Tipo de Investigación

La investigación será de tipo cualitativa.

Diseño de la investigación

Etnográfica, siendo esta una de las metodologías más reconocidas y empleadas en la investigación cualitativa derivada de la antropología que significa literalmente la descripción del campo de estudio tradicional que son las etnias, sociedades y culturas. Utiliza la observación, entrevistas o encuestas como principales herramientas para conocer el comportamiento social de los participantes.

Participación de la Investigación

- 300 tiendas empresas COPEC S.A chile.
- Número de empleados: (30) de la sede Comuna COLINA, Estación Comercial de servicios San Ignacio 60721 empresas COPEC S.A.
- Estudio directo: la muestra corresponderá a diez (10) empleados que tienen el cargo de atendedor(a).
- Total, de participación: 40.

Delimitación

El tiempo corresponderá a tres (3) meses de investigación en la empresa COPEC S.A.

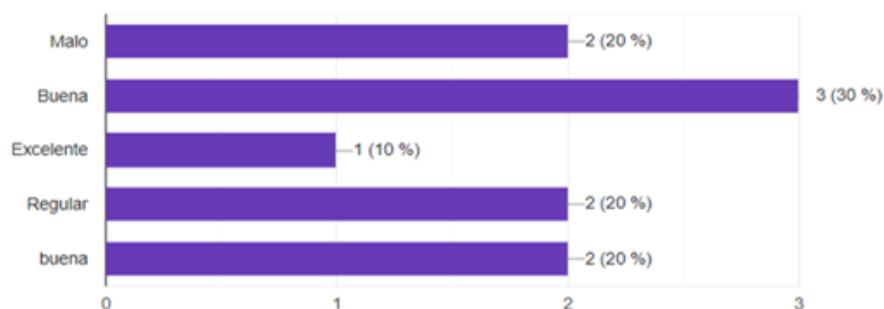
Aspecto Ético

Se realiza esta investigación como una estrategia que busca potenciar en la empresa COPEC S.A la inducción del recién contratado a través de valores éticos, morales y responsabilidad social, donde se pueda trabajar en equipo y convivir con los demás por medio de un buen clima laboral.

Análisis de Resultados

Figura 1

Pregunta número 1. ¿Qué tan buena es la inducción que recibe de la empresa tanto teórica como práctica?



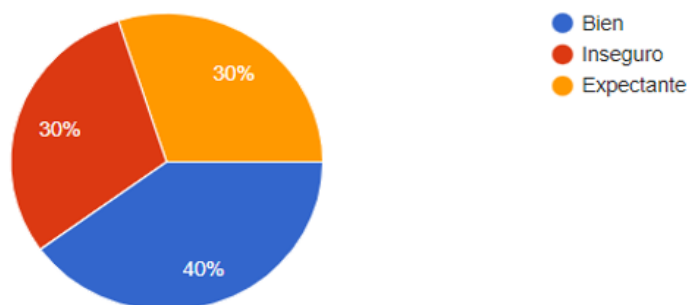
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

Según los resultados obtenidos en la gráfica 1 se aprecia que la empresa Copec con un total de 3 empleados si reciben una buena inducción, un solo empleado la considera excelente y el resto de las personas con una puntuación de 2 puntos cada uno la consideran entre malo, regular y otros.

Figura 2

Pregunta número 2. Al momento de atender, ¿cómo se siente ante el cliente?



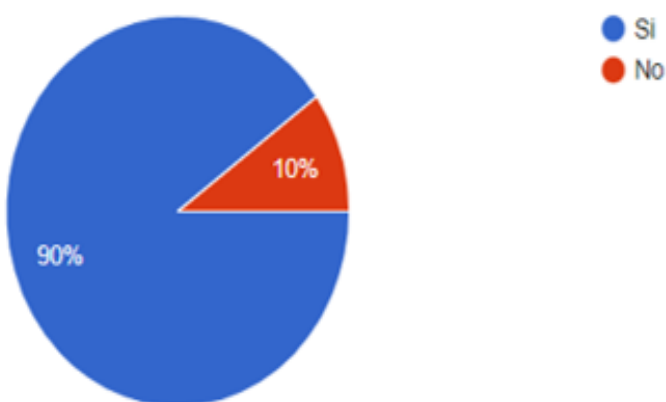
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

En la gráfica 2 se aprecia un 30% para inseguro y bien, con la mayoría de un 40% las personas estas expectantes. Son resultados muy parejos, por lo que estos resultados nos indican que se debe fortalecer la atención al cliente para lograr que se logre que este se sienta bien atendido.

Figura 3

Pregunta número 3. ¿Considera usted que la inducción laboral teórica recibida debe mejorar?



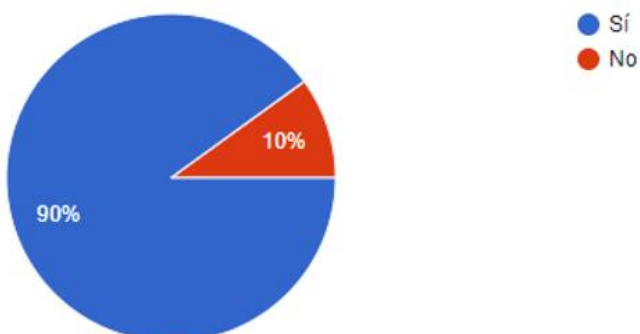
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

Esta gráfica nos muestra claramente que los trabajadores no consideran bien recibida la inducción laboral teórica, siendo que se obtuvo una puntuación del 90%. Este es uno de los puntos críticos a incluir en las mejoras.

Figura 4

Pregunta número 4. ¿Considera usted que la inducción laboral práctica recibida debe mejorar?



Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

En la gráfica se logra apreciar que la empresa tiene una desventaja en estos resultados porque con una puntuación de 90% hay medidas que tomar ante el 10% que considera que está acorde con esa inducción.

Figura 5

Pregunta número 5. ¿La persona encargada de la inducción fue clara al momento de explicar los protocolos de servicio estipulados por la empresa?



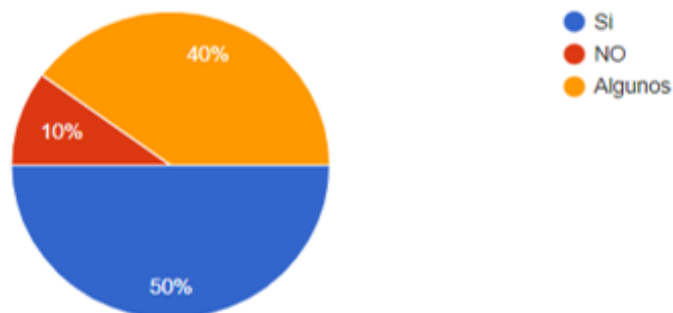
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

Es un punto a favor porque al momento de dar la información se hace con claridad, se debe garantizar que esta práctica siga en esta forma.

Figura 6

Pregunta número 6. ¿Tiene claro qué debe hacer en caso de enfrentar una situación de riesgo en la que puede verse involucrado durante su jornada laboral?



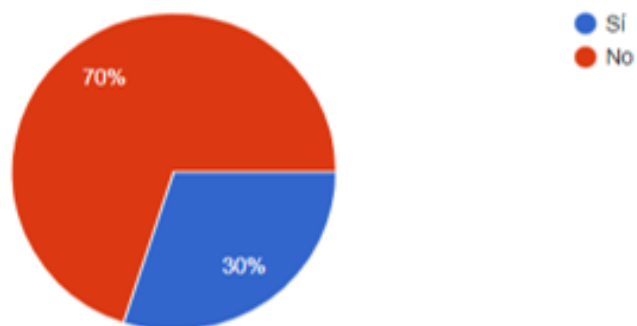
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

Los resultados logran demostrar que la mitad de los empleados tiene claridad al momento de verse involucrados, con un 40% algunos trabajadores lo tienen claro y el 10% que no tienen claridad en caso de enfrentarla.

Figura 7

Pregunta número 7. ¿Recibió alguna inducción para el manejo de la aplicación Nuevo Copec?



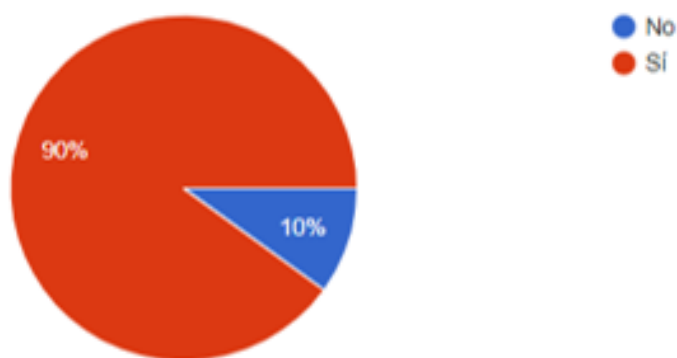
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

El 70% de los empleados manifiestan que no recibieron inducción para el manejo de la aplicación nuevo Copec, mientras que el 30% afirma que sí.

Figura 8

Pregunta número 8. ¿Considera que como empleados debemos tener la iniciativa de investigar más sobre cómo usar la aplicación de Nuevo Copec?



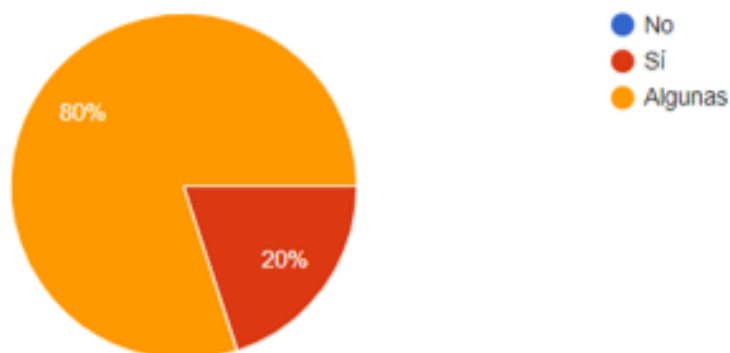
Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

Ante el ítem que si como empleados deben tener iniciativa para investigar más sobre el uso de App de Nuevo Copec, ellos responden con 90% que sí deben hacerlo, un 10% considera que no.

Figura 9

Pregunta número 9. ¿En la inducción recibió información de cómo se manejan todos los métodos de pago y descuentos, como taxi amigo, pago por la App Falabella, tarjeta débito, crédito, Muevo Copec, cupón electrónico, Tct?



Fuente: Autoría propia (2022).

Nota. Elaborado a partir de los resultados obtenidos en la “encuesta de inducción laboral” aplicada a 10 atendedores de la empresa COPEC S.A. en noviembre de 2022.

El gráfico 9 que corresponde a la pregunta si recibió información de cómo se manejan todos los métodos de pago y descuentos, respondieron con un 80% que algunos si la recibieron y un 20% aseguraron que sí. Es unos de los puntos a fortalecer para mejorar en la prestación de los servicios.

Conclusiones

Se puede concluir que las empresas deben reforzar sus procesos de inducción en el cual se cumpla con la satisfacción del trabajador, y de la misma manera la empresa contribuya con el proceso formativo para que a la hora de entrar tenga clara sus funciones, es por eso que la inducción juega un papel fundamental a la hora de establecer roles y responsabilidades dentro cada trabajador ya que se responsabiliza en el cual tenga que hacer sus funciones y establecer sus metas en la empresa.

Si se tiene en cuenta los planes de inducción, la empresa crea un plan de trabajo organizando cuales son las inducciones, que se va a tener durante cierto tiempo esto va de la mano con el área de talento humano y el área de seguridad y salud en el trabajo ellas tienen como objetivo la preparación de las actividades para el buen funcionamiento de la empresa.

Los empleados que reciben una buena inducción al cargo, tienen más posibilidad de quedarse en ellos y así la empresa se evita estar contratando nuevo personal, se contribuye a crear una buena reputación de la empresa tanto interna como externa donde se desearía trabajar, y se genera un buen clima laboral; se ha demostrado que una buena inducción sirve para generar en los empleados confianza al momento de ejercer sus funciones y esto permite que la empresa cumpla con sus palancas de valor.

Recomendaciones

Las ofertas laborales la empresa Copec no las realiza de forma clara ni específica, recomendamos que se hagan los procesos de reclutamiento por medio de canales digitales o redes sociales como: Facebook, página web de la empresa, LinkedIn y la agencia colocadora de empleo tanto como locales como nacionales, esto se hace con el fin de poder atraer todo el personal posible para hacer una selección de personal, que nos permita tener y mantener el personal adecuado en los puestos de trabajo.

De acuerdo a la importancia del proyecto se recomienda diseñar y ejecutar con responsabilidad y valores proyectos de investigación sobre la inducción, que permitan como factor influyente en la competitividad laboral dentro de las empresas el poder aprovechar el talento humano para lograr ventajas con el incentivo de un buen liderazgo con la interacción de priorizar las habilidades blandas, fortaleciendo a si la cultura empresarial con la fidelización de los colaboradores.

Que los directivos de la organización brinden el apoyo necesario a los empleados, donde se cualifiquen los procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar la inducción en detalles del departamento y responsabilidades en el trabajo; brindándoles informaciones y tareas del primer día laboral, donde no debe faltar la historia de la empresa y su estructura organizacional.

Bibliografía

- Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral. UF0341*. Editorial Tutor Formación.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González Campo, C. (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?page=56>
- González Ariza, Á. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.)*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte. https://eds-s-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/ebookviewer/ebook?sid=b77d3ce1-51ef-4d36-b8ae-adac43a07051%40redis&ppid=pp_235&vid=0&format=EB
- Goyenechea, I. (2022). *Compañía de Petróleos de Chile Copec S. A.*
<https://ww2.copec.cl/personas#signin>
- Iglesias, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento*. FC Editorial. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Conoce los tipos de contrato de trabajo*. Ministerio del Trabajo:
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Romero Lozano, A. (21 de 06 de 2022). *OVA : Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del*

Talento Humano. Repositorio Institucional UNAD:

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Anexos

Instrumento utilizado en el Proyecto de Investigación

Encuesta dirigida a trabajadores de la empresa Copec que tienen el cargo de atendedor(a).

INDUCCIÓN LABORAL

Este formulario se diseño para conocer en que debe mejorar la empresa copec

¿Qué tan buena es la inducción que recibe de la empresa tanto teórica como practica? *

Malo

Buena

Excelente

Regular

Otros: _____

¿Al momento de atender ¿cómo se siente ante el cliente?

Bien

Inseguro

Expectante

¿Considera usted que la inducción laboral teórica recibida debe mejorar? *

Si

No

¿En que considera que debería mejorar la inducción laboral teórica? *

Tu respuesta _____

¿Considera usted que la inducción laboral practica recibida debe mejorar? *

- Sí
- No

¿En que considera que debería mejorar la inducción laboral practica?

Tu respuesta

¿La persona encargada de la inducción fue clara al momento de explicar los protocolos de servicio estipulados por la empresa?

- Sí
- No

¿Tiene claro que debe hacer en caso de enfrentar una situación de riesgo en las que puede verse involucrados durante su jornada laboral? *

- Si
- NO
- Algunos

¿Ha realizado alguna inducción de uso y manejo de extintores? *

- Sí
- No

¿Recibió alguna inducción para el manejo de la aplicación nuevo Copec? *

- Sí
- No

¿Considera que como empleados debemos tener la iniciativa de investigar mas sobre como usar la App de Muevo copec?

- No
- Sí

¿En la inducción recibió información de como se maneja todos los métodos de pago y descuentos, como: taxi amigo, pago por la App falabella, tarjeta débito, crédito, muevo copec, cupón electrónico, Tct.?

- No
- Sí
- Algunas