

**Diseño del Proceso de Inducción, Entrenamiento y Reinducción de la Empresa de Servicios
Públicos Paz de Ariporo en el 2023**

Jhon Heider Ruedas Carrascal

Yulifer Carolay Fajardo Masías

Wilfredo Velásquez Vásquez

Jerson Orlando Lopera Castillo

Mary Luz Basto Afanador

Asesor:

Alba Lucía Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administraciones, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Dedicamos el siguiente trabajo de grado al Dios de la vida, primeramente, de igual forma, a nuestros padres quienes nos dieron la vida y son el motor inicial para lograr todos nuestros proyectos, a todas las personas que estuvieron presentes en este camino recorrido, por su apoyo y comprensión en cada una de las fases de formación.

Agradecimientos

Agradecimientos especiales a cada uno de los docentes que a través de los años nos fueron formando como profesionales y personas íntegras, a cada una de las dependencias de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, sin sus aportes y acompañamiento no estaríamos culminado estas carreras universitarias.

A todos nuestros tutores de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN, por replicar sus conocimientos, por su temple, por estar pendientes para que nuestros conocimientos fueran los adecuados en la trayectoria del cumplimiento satisfactorio de nuestros roles a nivel profesional.

Resumen

En el desarrollo del presente trabajo de grado, se inicia con la propuesta de la reforma y mejoramiento de la aplicación de los procesos y procedimientos en los manuales inducción y reinducción del talento humano de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo ESP, dedicada a la prestación de servicios públicos de alcantarillado y aseo en el municipio de Paz de Ariporo, ya que se evidencian falencias en el proceso con el exceso de rotación de personal, incumplimiento de las funciones asignadas, percepción del clima laboral con riesgos psicosociales y distribución inapropiada de las cargas laborales, donde existe división entre las áreas de trabajo y poco rendimiento de los grupos de trabajo en pro del cumplimiento de la misión institucional, se evidencio que las personas al ingresar a la institución no reciben la información necesaria para desempeñar sus funciones y las personas que cuentan con mayor tiempo en la organización cuentan con bajo sentido de pertenencia, asistiendo a las reinducciones de personal sin obtener ni utilizar los conocimientos y menos replicarlos para la mejora continua.

En la tarea de investigación se indagaron sobre los motivos de la rotación del personal y se procede analizar el proceso de inducción y reinducción de personal que se encuentra bajo la responsabilidad de Recursos Humanos, quien a su vez se encuentra bajo la coordinación administrativa de la entidad, por ende, se procede a identificar la falla y a proponer acciones para la mejora.

Palabras Claves: Rotación de personal, capacitaciones, inducción, reinducción, desempeño, mejoramiento continuo.

Abstract

In this graduation project, it starts with the proposal for the reform and improvement of the application of processes and procedures in the induction and re-induction manuals of the human talent of the public services company Paz de Ariporo ESP, dedicated to providing public services of sewerage and sanitation in the municipality of Paz de Ariporo, since there are deficiencies in the process due to the excessive staff turnover, non-compliance with assigned functions, perception of the work environment with psychosocial risks and inappropriate distribution of workloads, where there is division between work areas and little performance of work groups for the fulfillment of the institutional mission, it was evidenced that people when entering the institution do not receive the necessary information to perform their functions and people who have been in the organization longer have a low sense of belonging, attending personnel re-inductions without obtaining or using the knowledge and less replicating it for continuous improvement.

In the research task, the reasons for staff turnover were investigated and the induction and re-induction process of personnel under the responsibility of Human Resources was analyzed, which in turn is under the administrative coordination of the entity, therefore, the failure is identified and actions are proposed for improvement.

Keyword: Personnel rotation, trainings, induction, reinduction, performance, continuous improvement.

Tabla de contenido

Introducción	3
Problema	4
Descripción del Problema	4
Planteamiento del Problema	5
Sistematización del Problema	6
Justificación	1
Objetivos	2
Objetivo General	3
Objetivos específicos.....	4
Antecedentes	6
Marco teórico	6
Marco normativo	6
Metodología	6
Método	6
Tipo de estudio	6
Recolección de datos	6
Resultados	6
Conclusiones	6
Recomendaciones	6
Referencias bibliográficas.....	6
Anexos	6

Lista de figuras

Figura 1. Pregunta No. 1 de la encuesta aplicada al perfil Socio – Demográfica.....	8
Figura 2. Pregunta No. 2 de la encuesta aplicada al perfil Socio – Demográfica.....	8
Figura 3. Pregunta No. 3 de la encuesta aplicada al perfil Socio – Demográfica.....	8
Figura 4. Pregunta No. 4 de la encuesta aplicada al perfil Socio – Demográfica.....	8
Figura 5. Pregunta No. 1 de la encuesta aplicada.	8
Figura 6. Pregunta No. 2 de la encuesta aplicada.	8
Figura 7. Pregunta No. 3 de la encuesta aplicada	8
Figura 8. Pregunta No. 4 de la encuesta aplicada	8
Figura 9. Pregunta No. 5 de la encuesta aplicada	8
Figura 10. Pregunta No. 6 de la encuesta aplicada	8
Figura 12. Pregunta No. 8 de la encuesta aplicada	8
Figura 13. Pregunta No. 9 de la encuesta aplicada	8
Figura 14. Pregunta No. 10 de la encuesta aplicada	8

Lista de anexos

Anexo A. Encuesta a funcionarios ESP La Paz de Ariporo.8

Introducción

El área de talento humano es una de las áreas más importantes de la organización, puesto que son los encargados de manejar el personal y este es de los recursos más importantes, por lo tanto, es importante tener un buen plan de reclutamiento, pues de este depende el conocimiento de las actitudes y aptitudes que tienen los candidatos y que llevan a la realización eficiente de las funciones que deberán ser ejecutadas.

En los últimos años, los recursos humanos han cobrado cada vez más trascendencia y relevancia en las empresas o entidades que han entendido la necesidad de cuidar a sus socios y entienden que los empleados son el motor de la empresa y que son las personas que consiguen resultados. Un empleado contento con su trabajo lo hace y es eficiente, la empresa aplica en este proceso, ya que es ella la que deja que empleado crezca y revele sus talentos con eficiencia

Uno de los procesos clave es la selección de las personas que, a través de tareas específicas como como lo es la inducción y reinducción, permitirán a la empresa alcanzar sus objetivos y desempeñar adecuadamente las funciones para las que ha sido contratada. Es por eso por lo que la implementación de un método y programa eficiente de inducción y reinducción es fundamental y de obligatorio cumplimiento para las personas encargadas de coordinar el área de talento humano.

Problema

Falencias en los métodos para el cumplimiento para el proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y la reinducción del personal antiguo la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P. en el año 2023.

Descripción del Problema

Actualmente la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S. P, el área de recursos humanos no cuenta con la estructuración del programa de inducción y entrenamiento del personal nuevo y la reinducción del personal antiguo y por ende los procesos de selección no se hacen de la mejor manera.

No tener un proceso y una estrategia clara en el proceso de inducción y reinducción conlleva a que los empleados de la empresa presenten falencias y retrasos en los procesos, bajando la productividad.

Se entiende que la empresa debe diseñar e implementar un programa de inducción y reinducción bien definido a nivel estructural, el fin de esta propuesta es darle un valor agregado a las funciones que se deben desempeñar y cumplir con la normatividad vigente en cuanto al tema.

Planteamiento del Problema

Según MIPG, se debe proporcionar información oportuna y actualizada para diseñar la inducción y capacitación del personal de manera oportuna con aportes creíbles para desarrollar un liderazgo que tenga un impacto real en la productividad de los colaboradores para que así estos, brinden productos y servicios de calidad

Por las razones antes mencionadas, la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S. P. Es necesario conocer todos los elementos principales de la unidad en cuanto a las actividades completadas de introducción y reintroducción.

Según un estudio realizado se puede apreciar que la organización no ejecuta las inducciones a tiempo, así mismo los colaboradores no le dan la importancia que estas capacitaciones requieren, lo cual se evidencia en la falta de comunicación entre empleados.

Cuando finalmente se completa la capacitación, el efecto no es visible y, por lo tanto, no hay impacto, por lo que se debe desarrollar un plan de mejora y se debe implementar una estrategia para presentar lo anterior a los empleados nuevos y antiguos y evaluar si se ha adoptado. aplicando los conocimientos en el ambiente de trabajo a enfatizar Si, no hay personal capacitado para la inducción, muchas veces el personal encargado de la inducción lo hace para cumplir con los requerimientos de sus manuales funcionales, por lo que se necesita erradicar este problema, para lo cual es necesario realizar capacitación al personal responsable de la inducción primero y posteriormente con los conocimientos obtenidos se puede realizar mejor capacitación a todo el personal, especialmente donde la empresa ha evidenciado deficiencias, así mismo es importante incluir el área de entrega de puestos administrativos, ya que se evidencia que la capacitación no se lleva a cabo y el personal necesariamente debe improvisar sobre la marcha y los resultados obtenidos en sus funciones por ende no son los esperados, lo cual queda reflejado en los bajos resultados de su trabajo, esto hará que la productividad de la empresa cause molestias, un mal clima laboral, retrasos y reprocesos en que por ende impactan en el cumplimiento de la misión institucional , además por el simple hecho de que si les dan un manual de funciones y no saben qué hacer, van a haber muchos obstáculos, pero siempre se

necesita capacitación y apoyo a la gestión de los procesos, los nuevos empleados reciben capacitación más que cualquier otra cosa esencial.

La empresa tiene seis áreas o departamentos, con sus respectivos gerentes, a los cuales se les exige un perfil idóneo y adecuado para desempeñar su cargo, sin embargo, de los seis gerentes se ha evidenciado que solamente dos cuentan con el sentido de pertenencia, desempeñando sus funciones de manera adecuada y realizando impacto positivo en el personal a cargo, en la atención a las actividades de la sociedad y la interacción con las empresas relacionadas con esta entidad, lo cual por el contrario se evidencia en las otras áreas especialmente en lo que concierne al área administrativa y financiera, por lo tanto se debe realizar reinducción al este personal para que de manera adecuada capaciten a los funcionarios sobre los procesos y procedimientos y posteriormente específicamente en las funciones de cada uno.

Actualmente, la empresa tiene las siguientes relaciones entre todos los asociados en los distintos niveles educativos. La clasificación del nivel educativo permite determinar su productividad, capacidad para trabajar en equipo, lo que permite un desarrollo más efectivo de los programas de capacitación. Se puede analizar que el 14% son de nivel profesional, el 26% son técnicos, el 36% son bachilleres y el 24% tienen educación básica.

Atendiendo lo anterior, es importante tomar como referencia la lectura de Ramos, se podría concluir que la deficiencia existente se debe corregir desde el área de talento humano, quien debe conocer en manera general el funcionamiento de la entidad y todas sus áreas funcionales para poder realizar una correcta selección de personal y encargarlo de las funciones de su competencia, igualmente debe velar por que se dé la inducción necesaria para el desarrollo de sus funciones y de manera constante brindar el debido acompañamiento para con esto

garantizar que la misión institucional se cumpla, esta persona debe ser alguien imparcial y profesional que pueda lidiar con el clima laboral y solucionar las dificultades para que los objetivos se cumplan, actuando de manera inmediata para lo cual se deben realizar las evaluaciones y planes de mejoramiento, así creando compromisos y evidenciando los resultados en el cambio del comportamiento del personal.

Sistematización del Problema

Problema general

¿Existe un programa de capacitación, donde se evidencien los procesos de inducción, entrenamiento y reinducción al personal que labora en la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S?A.E.S.P?

En la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A.E.S.P durante el año 2023 a integrado nuevo personal, sin embargo, se ha evidenciado deficiencia en el cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos en el manual de inducción y reinducción de personal, que se encuentra dentro de la estructura organizacional bajo responsabilidad del área de administración del talento humano.

Problemas específicos

En la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A.E.S.P no se cuenta con planes de inducción y reinducción de personal, por lo tanto, cuando los nuevos funcionarios ingresan a ejercer sus actividades, lo realizan sin la debida orientación y como resultado se evidencia deficiencia en el cumplimiento de sus plazos y actividades., es decir; ¿ Por la falta de planes de inducción y reinducción del personal la gestión del Talento Humano en la empresa En la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A.E.S.P ha sido deficiente en los últimos años?

A pesar de que la empresa cuenta con manuales, estos no son los suficientemente estructurados y carecen de innovación y basados en los cambios que han surgido, por el ejemplo, en el código sustantivo de trabajo, esto no solo ha ocasionado fallas en las funciones de los colaboradores de la organización pues cada uno de ellos orienta sus funciones a como ellos consideran que son correctos, dejando a un lado los objetivos y planes de la organización.

Ahora si tomamos en cuenta cada una de estas falencias, es claro que la empresa necesita una estructuración y la ejecución de un plan de inducción y reinducción de los trabajadores, a los antiguos se necesita reforzarles sus funciones y capacidades y a los nuevos hay que mostrarles que buscamos al ingreso de la organización, es importante darle solución objetiva a esta problemática, pues bien los colaboradores y su buen gestión permite que las empresas sean reconocidas en el mercado y permanezcan a lo largo del tiempo.

El personal que se encuentra trabajando en la entidad recibe capacitaciones que no se ven reflejadas en el desarrollo de las funciones, lo cual denota que las mismas no están bien planeadas y orientadas al mejoramiento continuo.

Se pudo identificar que existen falencia en la aplicación y ejecución de los planes de inducción y reinducción al personal, toda vez que las personas no tienen claridad en las funciones que debe realizar una vez ingresan a sus cargos, así mismo las personas que ya cuentan con tiempo en la entidad realizan las funciones de manera empírica y no atienden si las capacitaciones que brinda la entidad lo cual se ve reflejado en sus trabajos diarios.

Por lo tanto, se deben verificar las caracterizaciones de todos los cargos con el fin de identificar si están acorde a las actividades que debe realizar cada funcionario, también se debe reforzar el área de administración del talento humano para que aplique de manera correcta los manuales y realicen seguimientos al personal a fin de mejorar la productividad y disminuir la rotación de personal.

Justificación

La finalidad de esta investigación es determinar la causa o causas que están generando un bajo compromiso con la ejecución del proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo y la reinducción del personal antiguo la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo SA - E.S.P., teniendo en cuenta que no existe ninguna evidencia en la ejecución del plan de capacitación de inducción y reinducción , afectando de esta manera el cumplimiento de los objetivos estratégicos y organizacionales de la empresa y su posicionamiento. Además, crea una desinformación en la ejecución de las labores del personal, pues al no contar con los conocimientos de base sobre los procesos y las funciones de los cargos, se tiende a no desarrollar de una manera adecuada el trabajo para el cual fue contratado.

Con lo anterior, Es necesario diseñar un plan de inducción y entrenamiento del personal nuevo y la reinducción al personal antiguo, en donde sea posible identificar desde estos procesos, el personal idóneo para desempeñar los diferentes cargos, y a su vez diseñar estrategias que permitan la mejor ejecución de las obligaciones.

La implementación de estas estrategias le permitirá a la empresa optimizar y reducir costos en los procesos de selección y al lograr seleccionar el personal adecuado, logrando un reconocimiento de ser una empresa estable en donde las personas quieran trabajar y comprometerse con sus funciones.

La investigación se realiza debido a la rotación que se evidencia en el personal y el deficiente desarrollo de las funciones del personal que ingresó a la entidad y el que ya se encuentra laborando, lo cual denota que se presenta falla en el entrenamiento del personal nuevo que inicia a ejecutar las funciones sin conocimientos generales de la entidad y de sus funciones

específicas acorde a las etapas de Chiavenato donde primero se debe realizar la inducción y entrenamiento y posteriormente acompañamiento a estas personas para que sean efectivas en el desarrollo de sus funciones, así mismos se ha identificado que aunque existe un plan de capacitación de personal no se evidencia la evaluación de la captación de estos conocimientos por parte del mismo lo cual se ve reflejando en la falta de mejora de las funciones administrativas.

Por lo anterior se hace necesario diseñar un plan de inducción y entrenamiento del personal nuevo y antigua en la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A.E.S.P en el año 2023, mediante el cual se implementen mejoras en la recepción de la información por parte del personal para que pueda mejorar sus desempeño laboral y reforzar el conocimiento de las personas que ya están vinculadas a la entidad para que sirvan de apoyo y acompañamiento de las actividades al personal que ingresa, generando nuevos conocimientos y satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo de manera efectiva.

De acuerdo con lo anterior al diseñar un plan de inducción y entrenamiento de personal, se facilitaría la integración y adaptación del personal a la entidad familiarizándose de manera rápida con la estructura y cultura organizacional, lo cual lo llevaría de manera pronta a desarrollar las funciones y con el acompañamiento del personal que ya se encuentra integrado en la organización se crea rápidamente sinergia para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar el proceso de inducción y entrenamiento y reinducción de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P. en el año 2023.

Objetivos Específicos:

Identificar la estructura organizacional de la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A E.S.P.

Evaluar los resultados obtenidos con la implementación del plan de mejora en el proceso de inducción y reinducción de personal.

Proponer una estructura para el reclutamiento e inducción de los nuevos colaboradores en la organización

Antecedentes

De acuerdo elección de empresa realizada por el equipo colaborativo, se establece la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo SA - E.S.P, sobre la cual se han evidenciado dificultades en el área de administración de talento humano, no cuenta con una correcta aplicación de todos los procesos y procedimientos establecidos en el manual de inducción y reinducción del personal.

Así las cosas, como objetivo principal de estudio del presente trabajo, se centra en identificar las falencias que se han detectado, para hallar el origen y establecer las respectivas mejoras para que este sea más efectivo, se han evidenciado las siguientes falencias durante la ejecución de los planes de inducción y reinducción del personal, así:

Personal Nuevo

- Las capacitaciones son superficiales y las personas inician a ejecutar sus funciones con poco conocimiento
- No se realiza empalme de personas entrantes y personas salientes
- Las personas que realizan la entrega de las funciones no la realizan de la mejor manera
- El responsable de recursos humanos no está realizando seguimiento adecuado al personal cuando se incorpora.

Personal antiguo

- Se cumplen los planes de capacitación por dar aplicación a la norma, sin embargo, la información no está siendo recibida por el personal de la manera correcta

- Se cumplen los cronogramas de capacitación, pero no se evidencia la mejora en las actividades diarias
- El responsable de talento humano no realiza seguimiento del mejoramiento de las personas después de las capacitaciones.

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018) Dirección de recursos humanos: gestión de personas, resalta que después de realizar todo el proceso de selección del personal, el proceso de incorporar con una buena inducción hace que el personal se adecue lo antes posible a su puesto de trabajo y a la cultura organizacional, para lo cual se debe aplicar un plan de acogida y que se encuentra bajo las acciones coordinadas y dirigidas por el área de RR.HH. en las empresas, quien debe permitir que desde el primer momento dar a conocer de manera profunda a los nuevos empleados sobre la organización, su cultura y sus funcionarios, parte de infraestructura, económicas y entorno de la misma, para que los nuevos empleados de manera rápida y positiva tengan clara la visión global de la empresa evitando que se generen rumores por desconocimiento, así mismo informar a las personas sus derechos y beneficios que obtienen de la empresa y sus deberes hacia la misma.

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana, cita a Robbins 1998, quien interpreta la inducción del personal en tres etapas, que es el pre ingreso, ingreso y metamorfosis, lo cual llevado y aplicado a la realidad laboral es como las empresas realizan el reclutamiento e inducción al personal, con este método no solamente se logra ingresar el mejor talento a la organización, si no se logra retener y fortalecer para que se actualicen y mejoren sus capacidades.

En la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, actualmente se adelantó proceso de selección de personal por medio de la comisión nacional del servicio civil, para lo cual se incorporó mucho personal nuevo a la entidad, por lo tanto desde antes de que el personal ingresara a desarrollar sus funciones, se realizaron los respectivos cronogramas de inducción de personal en el cual se contemplaron todas las áreas para que estas personas primero tuvieran la visión global de la organización, posteriormente se fueron capacitando en todas las áreas (estratégicas, misionales y de apoyo) y por último se realizó capacitación sobre las funciones de su cargo, explicando primero de manera general los objetivos de su cargo y posteriormente las funciones que se van a realizar, para lo cual se vinculó al personal que ya estaba laborando a fin de realizar el acompañamiento constante para facilitar la rápida integración y por ende que de manera efectiva iniciara a cumplir con su propósito del cargo. Con lo anterior se han evidenciado resultados positivos, siendo que estas personas son evaluadas de manera periódica vigilando con soportes el cumplimiento adecuado y comprensión de sus funciones. ¹

¹ Agencia Logística de las Fuerzas Militares, García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana, cita a Robbins 1998, Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018) Dirección de recursos humanos: gestión de personas,

Marco Teórico

Los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en el 2023, decidieron realizar su investigación en la empresa de servicios públicos Paz de Ariporo S.A. E.S.P ubicada en Ariporo Casanare, para lo cual como tema principal se eligió la inducción y reinducción de personal, para lo cual se realizó la debida investigación y se determinó que en esta entidad se presentan problemas con respecto al proceso de inducción de personal, que se encuentra establecido en los manuales y procedimientos comandados bajo la dirección del área administrativa.

A lo largo de la investigación se ha expuesto la importancia que tiene la inducción, seguimiento y evaluación de los colaboradores en una organización, Chiavenato, I. (2020) Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones, pone en contexto la importancia que tiene la gestión del talento humano y los objetivos que deben cumplir, desde el reclutamiento del personal como principal activo de las organizaciones y con el cual se cumplen todas las metas institucionales, por lo tanto se profundiza en todos los procesos que se llevan a cabo para realizar la atracción del mejor personal por lo tanto en el entendido de todos estos esfuerzos y recursos que las entidades tienen que invertir, es importante que dicho personal una vez contratado pueda lograr compenetrarse rápidamente en la organización y toda la cultura organizacional empezando con el conocimiento global de la compañía y posteriormente relacionándose con las funciones que deberá desarrollar, para lo cual se deben realizar los acompañamientos y capacitaciones necesarias para que dicha contratación empiece aportar con su desempeño en el alcance de los objetivos institucionales.

Gómez Balkin y Cardy (2003). consideran que la inducción consiste en proporcionar al empleado una vez contratado toda la información que necesita para poder cumplir con sus funciones de manera adecuada y el programa de socialización debe ir más allá ya que debe estar orientado a los empleados nuevos aprendan las reglas y comportamientos institucionales , sin embargo una teoría más interesante es la de Robbins 1998 la socialización debe ser interpretada como el proceso compuesto por tres etapas que son el preingreso, el ingreso y la metamorfosis, la cual se considera que aplicaría para el caso de la empresa objeto de estudio.

Adicional a lo anterior y con el fin de indagar sobre el funcionamiento de dichas teorías, se analiza por parte de un estudiante la metodología aplicada en una empresa de su sector, donde acaba de atravesar un proceso de selección de la comisión nacional del servicio civil y por ende se realizó incorporación de muchas personas nuevas al interior de la entidad, y para dicho fin se tuvo en cuenta la correcta aplicación de los manuales de inducción y entrenamiento que al igual que Pz de Ariporo SA.ES.SP se encuentra bajo la coordinación de la Dirección Administrativa.

Gómez, Balkin y Cardy (2003) considera que en el proceso de inducción de personal se debe proporcionar una socialización más allá de la parte profesional, se deben abordar temas de orientación a las reglas de actitudes, conductas, estándares y valores institucionales para que comprendan también que espera la organización de ellos más allá de sus aportes profesionales.

Alles (2006) define la inducción como un proceso formal que se realiza con la tendencia de familiarizar a los nuevos empleados con la organización, así como sus actividades específicas, con un primer paso que es construir una relación futura, por lo cual es importante realizar la inversión de tiempo a estos nuevos empleados.

Rodríguez (2007) recalca sobre la importancia de este proceso de inducción y radica que las experiencias iniciales de un trabajador en una organización incluyen en su rendimiento y adaptación a la cultura organizacional y sus funciones específicas.

Bohander (2001) informa sobre los beneficios de la inducción de personal lo cual incide mucho en la reducción de la inducción de personal, aumento de la productividad de los trabajadores, mejora la moral, costos más bajos de reclutamiento y capacitación, facilidad de aprendizaje y menor ansiedad de los nuevos empleados.

Robbins (2008) se refiere a la socialización como un proceso que consta de tres etapas relacionadas, cuyo resultado afecta directamente el comportamiento laboral de los nuevos empleados, estas etapas son: el pre- ingreso, el ingreso y la metamorfosis o adaptación permanente.

Marco Normativo

En Colombia hay varias leyes relacionadas con los procesos de inducción, entrenamiento y contratación del personal en empresas. Estas leyes incluyen:

Ley 50 de 1990: Esta ley regula la contratación laboral, la inducción y los procedimientos de entrenamiento de los trabajadores. Establece requisitos específicos para la contratación de trabajadores, así como para el entrenamiento y la inducción de estos (Gestor Normativo, 2021)

Ley 789 de 2002: Establece la obligación de las empresas de realizar programas de entrenamiento y capacitación al personal que labora en ellas (Gestor Normativo, 2022)

Decreto 1295 de 1994: Establece los principios básicos para la seguridad y salud en el trabajo y los principios de los trabajadores (Gestor Normativo, 2022).

Decreto número 1567 de 1998: Con el fin de establecer el sistema nacional de capacitación y de poder motivar a los funcionarios del Estado, se han creado unos sistemas de recompensas (Gestor normativo, 1998)

Así mismo es obligación del Estado y los empleadores son responsables de proporcionar educación y capacitación profesional y técnica a aquellos que la necesitan. El gobierno debe promover el empleo de personas en edad laboral y garantizar a los discapacitados el derecho a un trabajo apropiado para sus necesidades de salud. (Gestor Normativo, 2021).

Teniendo en cuenta el marco normativo y la constitución política de Colombia Artículo 53 “El Congreso promulgará leyes laborales. La ley correspondiente tendrá en cuenta al menos los siguientes principios mínimos básicos: ... formación, capacitación continua, adiestramiento, etc.”

El CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO- 2011 en ARTICULO 9, donde se expresa que todo trabajo goza de una protección del estado y en donde la constitución Nacional junto con sus funcionarios debe garantizar la protección de los derechos y el buen funcionamiento dentro de las organizaciones.

El CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO- 2011 en ARTICULO 195, Se entiende por capital o patrimonio el a la totalidad de la prestación demandada, el capital humano representa e el pago de la totalidad de las prestaciones demandadas y el no cumplimiento de esto representa una orden jurídica.

Armando Mejía Artículo 25, quien en su artículo plantea que el capital humano es toda la serie de estrategias que plantean las organizaciones para el desarrollo de estrategia que impacten a las empresas y trabajadores, así mismo mediante políticas precisas y donde no haya errores para así mantener una economía y eficacia laboral en los países y organizaciones. (Armando Mejía-Giraldo. Universidad de San Buenaventura. Caliz, Colombia.)

Metodología

La metodología para aplicar en el actual proyecto es de carácter cuantitativo debido a que por lo general se usan para reconocer interrogantes que no pueden ser medibles fácilmente y se enfocan en obtener información de experiencias y percepciones de todos los participantes que interesan a la investigación.

Para poder encontrar los mejores métodos en el cumplimiento del proceso de selección se realizará una búsqueda de información en fuentes secundarias, esto se refiere a otras investigaciones relacionadas con el tema de las cuales se puedan obtener información que se pueda aplicar a la investigación que nos compete, además de eso se podrá diseñar un instrumento de recolección de información de fuente primaria como lo es un cuestionario. Las preguntas de este cuestionario serán validadas por expertos en el tema para que al momento de su aplicación la información recolectada sea la más pertinente con la investigación.

La encuesta se realizará por medio de Google drive, la cual nos facilitará obtener la información deseada, se compartirá por medio de redes sociales siendo estas de gran ayuda para llegar a nuestro objetivo.

La población a la cual se aplicará la encuesta será a hombres y mujeres, entre los 20 y 45 años, con estudios técnicos, profesionales y de posgrado que trabajan en la empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo y que son cercanas a nuestro entorno como compañeros de trabajo, familiares y amigos.

La recolección de los datos se hará por medio de un archivo en Excel, el cual nos ayudara a tener y a graficar estadísticamente las preguntas, con el fin de obtener una visión más

amplia y así conocer la experiencia que han tenido estas personas en los procesos de capacitación e inducción por los que han pasado y con base en ello buscar alternativas que ayuden a mejorar los procesos de selección en la empresa de Servicios Públicos Paz de Aripuro.

Resultados

De acuerdo a las verificaciones realizadas respecto a la deficiencia que existe en la inducción y reinducción de personal en la empresa de servicios Públicos la Paz de Ariporo, se procede a realizar aplicación de encuesta que nos permitiera evidenciar de una manera más aterrizada la información percibida por el personal, así las cosas se evidenció que dicha percepción es real por parte de los funcionarios que laboran en esta entidad, quienes manifiestan que no están satisfechos con la inducción que se les realizó una vez culminado su proceso de incorporación a la entidad, tampoco se obtuvo satisfacción en el seguimiento a sus funciones de manera que les permitiera comprender y mejorar en el desarrollo de las mismas aportando a la misionalidad que tiene cada cargo.

Es importante recalcar que se analizó la estructura organizativa de esta entidad y se pudo evidenciar que la administración del talento humano se encuentra ubicada dentro de los macroprocesos de apoyo adicionado al apoyo administrativo y no en la parte estratégica, aunque no representa gravedad para lo estudiado, su impacto es más frágil en dicha estructura ya que no actúa como órgano independiente por lo tanto se ve involucrado en una gestión distinta a la específica que permita gestionar de manera más efectiva los recursos humanos.

Conclusiones

Muchas organizaciones del sector público tienen dentro de su estructura organizacional a la persona profesional de talento humano, bajo una coordinación administrativa y no como una dirección independiente, lo cual impacta en la objetividad con que se realiza el reclutamiento, selección, inducción y reinducción de personal, ya que se subestima la importancia que se deben dar a todos procesos y subprocesos de este cargo, quien debe conocer la misión institucional, los cargos y las necesidades de personal, así como el profesionalismo e idoneidad para realizar el seguimiento a la adaptación que el talento reclutado tenga en el desarrollo de sus funciones y permanencia en la entidad acorde a la necesidad de la misma para su misionalidad.

Recomendaciones

La gestión de personas y del talento humano tiene impacto sobre la forma en la que las organizaciones pueden ser competitivas o por el contrario ir en descenso, por ello las empresas deben contar con el personal idóneo y estructura organizacional adecuada para gestionar el talento humano, dicho proceso es complejo y se debe planear con detalle desde su atracción reclutamiento, selección y por supuesto la forma en la que se incorporan estos nuevos miembros del equipo a las empresas públicas o privadas, ya que de la eficiencia con que se realicen estas actividades dependen de la ejecución de los objetivos y por ende el cumplimiento de la misionalidad institucional.

Es por ello que se debe tomar en consideración que los responsables de la gestión de talento humano deben tener conocimiento pleno del funcionamiento de la entidad, así como perfiles idóneos estructurados cuando se presente la necesidad de incorporar nuevo talento a la entidad, a fin de que de que la persona que se contrate sea idónea y cuente con las características y conocimientos acordes a las funciones y cultura organizacional con que cuente cada empresa.

Para el caso específico de estudio de Empresa de Servicios Públicos PAZ de Airoporo, se deben realizar las debidas reestructuraciones de las caracterizaciones de los cargos a fin de ofrecer a las personas nuevas y antiguas un formato detallado con las funciones de sus cargos, así mismo se deben reestructurar los manuales de inducción y reinducción de personar ya que a lo largo del presente estudio pudimos analizar que existen falencias que impactan en la rotación y por ende en la imagen institucional de esta entidad.

Se debe contar con personal imparcial para la gestión del talento humano y debe estar separada de las demás coordinaciones quienes también son producto de la selección y gestión de esta dirección.

Referencias

Concepto 268401 de 2021 Departamento Administrativo de la Función pública - Gestor Normativo. (2021, 9 septiembre). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=170456>

Decreto Ley 1295 de 1994 - Gestor Normativo. (2022, 13 noviembre). Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

Decreto número 1567 de 1998, por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. (1998). vLex.

<https://vlex.com.co/vid/decreto-numero-59801233>

Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>

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.

(pp.56-65). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56)

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.

(pp.56-74). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56)

González Ariza, A. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339).

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?d>

[irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a](#)

Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>

Ley 50 de 1990 - Gestor Normativo. (2021, 15 diciembre). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Ley 789 de 2002 - Gestor Normativo. (2022, 8 octubre). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6778>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Romero, A. M. (2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Anexos

Encuesta aplicada

Anexos

Anexo 1. Diseño de la encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
DISEÑO DEL PROCESO DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y
REINDUCCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PAZ DE
ARIPORO EN EL 2023

Encuesta aplicada a 50 personas, sobre el proceso de inducción y reinducción para el personal en la Empresa de Servicios Públicos Paz de Ariporo.

A continuación, se presentan una serie de preguntas cerradas, las cuales usted deberá contestar con absoluta sinceridad.

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRAFICA

A continuación, encontraras una serie de preguntas, las cuales se deben responder con absoluta sinceridad.

Edad

Genero

Masculino

Femenino

Nivel de Educación

Secundaria

Técnico

Tecnólogo

Pregrado

Postgrado

Ubicación de su vivienda

Urbana

Rural

PROCESO DE SELECCIÓN

A continuación, encontraras una serie de preguntas relacionadas con su experiencia en cuanto al proceso de selección de la organización, por favor contestar con absoluta sinceridad

1. ¿Al ingresar a la empresa, esta le suministro algún tipo de información con detalles de las funciones al cargo que iba a desempeñar?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

Si recibí

No recibí

Desconoce

2. ¿Al ingresar a la empresa, se le hizo mención sobre lo que es la inducción y reinducción?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

Si recibí

No recibí

Desconoce

3. ¿Fue clara la información que se le brindo con respecto a su cargo?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

Si fue clara

No fue clara

Desconoce

4. ¿Considera usted que cuenta con la actitud y aptitud para ocupar su cargo?

Marque la respuesta que usted considere apropiada.

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca
- Casi nunca

5. ¿La descripción de cómo desarrollar sus funciones fue pertinente?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

6. ¿Teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento en la empresa? Cómo calificaría el proceso de inducción y reinducción en la empresa

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

7. ¿Teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento en la empresa?Cuál cree usted que puede ser un medio óptimo para llevar a cabo el proceso de inducción y reinducción en la organización

Seleccione una o más respuestas según sea el caso

- Presencial
- Reuniones Virtuales
- Otro

8. ¿Considera usted que la organización debe hacer una reestructuración en el proceso de inducción y reinducción con respecto a las funciones de los cargos que actualmente existen?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

- Si
- No
- Desconoce

9. ¿Qué calificación daría al proceso de inducción y reinducción que tuvo al momento de vincularse a la organización con respecto a su cargo?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

10. ¿Cree usted que es importante que la empresa implemente un buen proceso de inducción y reinducción para que mejore el desempeño del producto y/o servicio para el cliente interno y externo?

Marque la respuesta que usted considere apropiado.

- Sí
- No
- Desconoce

¡Muchas gracias por su participación!