

Plan de mejoramiento para la inducción y entrenamiento del personal del área de recolección residencial de la empresa Aseo del norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar

Chris Carrillo Palomino

Daniel Torres Bolaño

Daniela Varela Valle

Leidy Vargas Marín

Nikool Trujillo Guerra

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Abril 16 del 2023

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a Dios, familiares en plano terrenal y espiritual, tutores, compañeros y amigos que demostraron su apoyo en los momentos difíciles y me impulsaron hacia la meta.

A todas esas personas que nos ayudaron a seguir desarrollando y cumpliendo con cada una de nuestras actividades, a aquellos que nos alentaron a no darnos por vencidos, muy especialmente a nuestros padres que siempre de alguna u otra manera nos brindaron su apoyo incondicional y nos motivaron a no desistir de este sueño de ser profesionales.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por cada uno de los momentos que me permitió realizar todas mis actividades.

A la universidad UNAD y a todos sus colaboradores, por permitirme ser parte de su equipo de estudiantes que quieren superarse.

Mis familiares, que cada uno aportó apoyo y amor desinteresado en medio de las dificultades.

Tutor y compañeros, por ser parte del aprendizaje y apoyo mutuo en la realización de las actividades por realizar.

Resumen

El presente trabajo fue diseñado con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en el proceso de inducción y entrenamiento para el personal que entra a trabajar por primera vez en el área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar. Por lo tanto, los estudiantes de administración de empresa analizarán las falencias y necesidades que se presentan de manera interna en esta organización. Tendrán la capacidad de determinar cuáles son las acciones correctas que deben utilizar los jefes de área y talento humano ante el cargo que desempeñan sus trabajadores.

De acuerdo con la recolección de datos, la cual es la encuesta, fue programada para que 10 trabajadores de la empresa la desarrollaran y así conocer aspectos relacionados al área operación de recolección residencial de acuerdo con el tema del proyecto como lo es la inducción y entrenamiento que se promueve dentro de las instalaciones al momento de incorporar a sus empleados ya electos.

Se analizan y plasman las recomendaciones necesarias que se esperan en el plan de mejoramiento mediante los resultados alcanzados por la encuesta y que se dan por revelados los resultados que aclaran las malas prácticas del profesional de recursos humanos y/o jefe de área, los cuales no están desarrollando correctamente sus funciones y responsabilidades ante los procesos y procedimientos.

Mediante las evidencias se requieren realizar controles y evaluaciones a sus superiores en bien los trabajadores sean admitidos, por esto es necesario tener en cuenta las opiniones y preguntas de los nuevos empleados y que ellos conozcan a fondo de que tienen derecho y sus deberes a cumplir. De igual manera es necesaria la buena comunicación sobre el registro de actividades, resaltando que muchos empleados arriesgan toda su vida e integridad en su labor diaria.

Esta área de la empresa es supremamente importante, ya que son los encargados de prestar el servicio en recolección de residuos sólidos, barrido, lavado de áreas públicas y cestas, como también transporte de residuos y transferencia, disposición final y podas de árboles.

Entonces es necesario que Aseo del Norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar pueda cumplir con el desarrollo tanto de las capacidades y habilidades de los empleados ante el área de recursos humanos, motivando a los empleados.

Palabras clave: admitidos, responsabilidades, motivación, integridad, necesidades.

Abstract

The present work was designed with the objective of creating an improvement plan in the induction and training process for the personnel that enters to work for the first time in the residential collection area of the company Aseo del Norte S.A.S ESP in the city of Valledupar. . Therefore, business administration students will analyze the shortcomings and needs that arise internally in this organization. They will have the ability to determine which are the correct actions that the heads of area and human talent must use before the position that their workers carry out.

According to the data collection, which is the survey, it was programmed for 10 company workers to develop it and thus learn aspects related to the residential collection operation area according to the theme of the project, such as induction and training. that is promoted within the facilities when incorporating their already elected employees.

The necessary recommendations that are expected in the improvement plan are analyzed and reflected through the results achieved by the survey and that the results that clarify the bad practices of the human resources professional and/or area manager are considered revealed, which do not they are correctly carrying out their functions and responsibilities regarding the processes and procedures.

Through the evidence, it is necessary to carry out controls and evaluations of their superiors in order for the workers to be admitted, for this reason it is necessary to take into account the opinions and questions of the new employees and that they know in depth that they have the right and their duties to fulfill. In the same way, good communication about the activity record is necessary, highlighting that many employees risk their entire lives and integrity in their daily work.

This area of the company is extremely important, since they are in charge of providing the service in solid waste collection, sweeping, washing of public areas and baskets, as well as waste transport and transfer, final disposal and tree pruning.

So, it is necessary that Aseo del Norte S.A.S ESP in the city of Valledupar can comply with the development of both the skills and abilities of employees in the area of human resources, motivating employees.

Keywords: admitted, responsibilities, motivation, integrity, needs.

Tabla de contenido

Introducción	11
Planteamiento del problema.....	12
Justificación	14
Objetivos.....	16
Antecedentes del problema	17
Marco Teórico.....	19
Marco Legal.....	22
Metodología de la Investigación	24
Resultados.....	26
Plan de mejoramiento	32
Conclusiones	37
Recomendaciones.....	38
Referencias Bibliográficas	39
Apéndices.....	41

Lista de tablas

Tabla 1. Plan de mejoramiento para la inducción y entrenamiento del personal del área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar	34
Tabla 2. Tiempo de ejecución	36

Lista de figuras

Figura 1 ¿Fue clara la información recibida por el encuestador?	26
Figura 2 ¿Fue adecuada la inducción recibida por parte del profesional de Talento Humano? ...	27
Figura 3 ¿Fue relevante como le describieron la manera de realizar sus funciones?.....	27
Figura 4 ¿Le entregaron los materiales o elementos necesarios para desarrollar sus actividades diarias?.....	28
Figura 5 ¿Las indicaciones sobre el horario a cumplir fueron correctas?	29
Figura 6 ¿Se sintió a gusto con la presentación que se le realizó ante su grupo de trabajo?.....	29
Figura 7 ¿Se le realizó la respectiva presentación por las instalaciones de la empresa?.....	30
Figura 8 ¿Fue agradable la bienvenida realizada por su grupo de trabajo?.....	30
Figura 9 ¿Le fue entregado a tiempo los materiales y elementos de trabajo?	31

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo identificar las falencias en el área de Recursos Humanos de la empresa Aseo del norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar, aplicando un plan de mejoramiento y de enseñanza a los trabajadores que bien operan su labor. Esto se hace con el propósito de afianzar y gesticular los procesos de inducción y entrenamiento del área de operación de recolección residencial, ya que, generalmente existen muchos errores con respecto a la ejecución de este trabajo, con esto, también se busca la manera de poder aumentar las fuerzas de trabajo y buenas prácticas laborales.

De igual manera entender que se obtendrá mayores beneficios de manera interna, por lo que se situará a disposición de los trabajadores, capacitaciones donde podrán pulir y ser capaces de desarrollar procesos adecuados y eficientes dentro del campo laboral que estén desempeñando cada uno de ellos. Aun así, hay muchos objetivos por alcanzar y obtener, teniendo como punto de referencia la capacidad y participación económica responsable.

Este proyecto se centra en comprender, planear y estudiar los factores internos que impiden realizar de manera correcta un paso a paso de los procesos y procedimientos plasmados en las actividades a realizar en cada área, y en específico, operación de recolección residencial, para posterior a ello, implementar alternativas de mejora mediante los resultados obtenidos durante la investigación.

Planteamiento del problema

La compañía Aseo del norte S.A S ESP. Es la escogida a trabajar por el grupo 101007_6, reconociendo que toda empresa tiene sus falencias, con el tema de Inducción y Entrenamiento.

Escogiendo como estudio el área operativa del sector de recolección de residuos sólidos residenciales en la sede de Valledupar, ya que esta es la actividad operativa más riesgosa y que presenta más accidentabilidad en la empresa.

El área operativa, más específicamente la actividad de recolección de residuos residenciales, están expuestos a distintos riesgos como son pisadas de objetos corto punzante, atrapamiento por vehículos, atropellamiento o golpes por vehículos, corte por objetos, sobre esfuerzo, contactos con sustancias cáusticas o corrosiva, y además, esta actividad está catalogada por la organización internacional del trabajo como uno de los trabajos más peligrosos para el ser humano por la exposición a los riesgos anteriormente mencionados.

Las cargas horarias, las distancias recorridas a pie, el tanto tiempo guindado del camión en los estribos, el esfuerzo de levantar objetos del piso y lanzarlos a distancias considerables, generan al pasar el tiempo algunas patologías en distintas partes del cuerpo por lo general las rodillas y los hombros que son las partes más expuestas a la labor, esto afecta la capacidad del trabajador a largo o mediano plazo, cuando surgen las enfermedades profesionales.

Los operarios que directamente realizan la actividad de la recogida de los residuos son la base fundamental de esta labor, por lo cual deben reunir unas características físicas propias de un atleta para desarrollar por más de 8 horas una actividad física intensa, recogiendo más de una tonelada de residuos en una hora con las dificultades del entorno, como son el sol incesante, la lluvia, el tráfico entre otras.

En muchas oportunidades se presentan casos de mal manejo de maquinaria, mal uso del uniforme de dotación o elementos de bioseguridad, incluso accidentes por la incorrecta

realización de las actividades o tareas del cargo, y debido a ello, tanto el empleado como la empresa tienen repercusiones en su imagen y generación de confianza, lo anterior mencionado puede darse por el inadecuado procedimiento de inducción y capacitación que se lleva a cabo dentro de la organización.

Por lo tanto, el deficiente conocimiento de los diferentes procesos o procedimientos de la organización ocasiona un mayor problema a largo plazo, ya que, teniendo en cuenta todos los peligros a los que se ven expuestos y lo importante que es el buen uso del equipo de dotación y saber qué hacer ante las distintas situaciones resulta de carácter primordial y en algunas circunstancias de vida o muerte.

Siendo de esta manera, indispensable realizar un excelente proceso de capacitación y entrenamiento a esos nuevos colaboradores de la empresa y a aquellos que ocuparán otro cargo, de esta manera disminuirían considerablemente los accidentes e incidentes, adicional a ello, sabrían cómo actuar si se llegase a presentar.

Formulación del problema

¿Cómo implementar un proceso de inducción y entrenamiento general del personal dentro de la organización Aseo del Norte S.A.S ESP?

Justificación

Esta investigación encaminada al sector privado tiene como fin identificar por qué se está presentando el problema en la empresa Aseo del norte S.A.S E.S.P, investigando la falta de inducción y entrenamiento en su parte operativa del sector de recolección de residuos sólidos residenciales en Valledupar - Cesar. Debido a los múltiples accidentes laborales causados por acciones que pueden evitarse con capacitación y entrenamiento. Pues debido a dichos inconvenientes, se ve afectada de manera directa tanto la empresa como sus empleados, es por esta razón que se requiere la intervención de dichos procesos, esto con el fin de verificar si las fallas ocurridas se desencadenan por la carencia de información e ignorancia del empleado, o por la falta de interés e incumplimientos de normas por parte del empleado.

En caso de que los inconvenientes se estén presentado por carencia de información, se debe realizar una rápida intervención en el asunto que conlleva a la inducción y preparación prestada al nuevo personal, esto con la finalidad de analizar qué información hace falta adentro de dichos procesos, para que posterior a ello, sea incluirla para que no se sigan presentando dichas situaciones.

En el caso contrario al anterior, deben tomar medidas radicales y sancionatorias para dichos empleados, ya que, por medio de esto se puede generar un problema mucho mayor, donde se pueda ver afectado el futuro de la empresa como la vida de ellos mismos.

Pues se entiende, que, brindando una adecuada capacitación, mediante estrategias innovadoras y realistas, enfocadas en el bienestar del empleado y la compañía permite cumplimiento de los objetivos, logrando poder contar con personal adaptables al cambio. Un buen plan de inducción y entrenamiento logran que los colaboradores se auto realicen, con un cumplimiento de propósitos de la planeación estratégica de la empresa, aumentando la sostenibilidad.

Ya que, estos buscan aportar al proceso de adaptación del nuevo empleado, el estudio enfocado en las equivocaciones da a conseguir un óptimo desempeño de cada trabajador en su área de trabajo, gozando de un análisis detallado durante el primer semestre del año 2023 y así lograr el acatamiento de objetivos y logrando el agrado no solo de los empleados sino también de los usuarios.

Objetivos

Objetivo general

Realizar el plan de mejoramiento para la inducción y entrenamiento del personal del área de recolección residencial de la empresa Aseo del norte S.A.S. ESP en la ciudad de Valledupar.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico en la empresa que permita identificar las falencias en el área de recursos humanos.

Analizar las causas mediante la encuesta y conocer las necesidades de los empleados.

Definir las estrategias del plan de mejoramiento para el proceso de inducción y entrenamiento del personal del área de recolección residencial.

Antecedentes del problema

La empresa Aseo del norte S.A.S E.S.P es la organización delegada de la prestación del servicio público domiciliario de limpieza en la ciudad de Valledupar - Cesar, por medio de esta, dicho servicio se establece en la recolección y carga de los residuos sólidos en el área urbana de la localidad, orientado en la buena prestación del servicio no solo al usuario, sino también para la protección del medio ambiente.

Éste desde años anteriores y en el presente, continúa contribuyendo la prestación de sus servicios a los habitantes del municipio, brindando calidad y excelente servicio de aseo público domiciliario gracias a sus colaboradores. Esta organización está legalmente constituida desde octubre de 1996, y su principal objetivo es brindar la recolección del manejo adecuado de residuos sólidos. El contar con dispositivos y personal capacitado, lo cual solicita que el personal preste sus servicios bajo altos estándares de eficacia, cumpliendo con las destrezas legales actuales y las expectativas de los clientes y accionistas.

Es por esto, que se debe tomar referencia mediante lo escrito por Gómez, Balkin y Cardy (2003). Ellos nos dicen que la capacitación básicamente lo que pretende facilitar a los empleados es brindarles la mayor información requerida para el buen desenvolvimiento en su área laboral, y el programa de integración social debe ir más allá, debido a que debe estar enfocado en que los practicantes nuevos logren asimilar las reglas de conductas, actitudes, patrones y valores que se esperan de ellos por parte de la administración y por supuesto de la empresa.

Para la compañía Aseo del norte S.A.S E.S.P en el transcurrir de los años, ha venido fortaleciendo su manera de llegar al trabajador, poder generar gran agrado e interés mediante la inducción, enfrentando maneras para desarrollar actividades con base a la forma de relacionarse y capacidad de entrega en su profesión.

Es de mucha importancia indicar que en la actualidad la empresa se encuentra en constantes cambios, y es por eso por lo que se deben fortalecer los procesos desde el área de Recursos Humanos; brindando una mejor acogida a los nuevos integrantes de la Sociedad por Acciones Simplificadas y mantener en constante acogida a los antiguos.

La elección de personal es uno de los métodos claves, en el seno de los macroprocesos, la cual tiene la finalidad de hallar al postulante que se ajuste mejor a sus rasgos solicitados por el área de trabajo y de acuerdo con el perfil esperado para dicho cargo. De acuerdo con varios autores el procedimiento de selección de personal se desenvuelve a través de una cadena de fases con el fin de seleccionar al mejor postulante y por ende la contratación profesional y laboral, está regida por el Código Sustantivo del Trabajo.

Para la organización Aseo del norte S.A.S E.S.P un buen plan podría ser de gran apoyo, ya que con este tipo de intervención desde el momento de su capacitación generen desarrollos factibles en cada trabajador de acuerdo con el área de operación que se ejerza.

Para Bohlander y Snell (2008) dicen que es de suma importancia la planeación del proceso de inducción detallado, debido a que su objetivo es no sobrepasar ningún elemento sustancial para los futuros empleados.

Es importante aclarar del inadecuado proceso de inducción y entrenamiento, el cual aumenta la posibilidad de errores y pérdida tanto económicas y de personal en un presente.

Durante el programa de inducción, es importante garantizar el éxito, lo cual permita que, al momento de finiquitar las capacitaciones de los nuevos empleados, se conserve una dinámica de aprendizaje continua, en el cual se tenga la procedencia de retomar lo aprendido y recibir un soporte de parte de los instructores o del personal de apoyo.

Marco Teórico

En este apartado se abordarán las teorías que son importantes en talento humano al momento de entrar en contacto por primera vez con los próximos empleados. Mencionando que está vinculado con la inducción y entrenamiento de los nuevos empleados, la cual es de mucha importancia para que se obtenga un desempeño positivo de los objetivos en la organización, para el autor Werther, W. (1995) PP. 71 dice que el proceso de inducción y orientación se debe realizar tanto a los nuevos funcionarios que ingresan a la organización, como también a los empleados que llevan tiempo en ella, la cual llegan a ocupar mejores cargos mediante una promoción, donde se les informe sobre sus nuevas ocupaciones.

Una vez observada la necesidad de la importancia del método de mejoramiento en dicho proceso plasmado anteriormente, permite la retroalimentación por medio de diversos sistemas que facilitan la comunicación abierta y compartida por los miembros del área involucrada, surge la inquietud de aprender las instrucciones existentes en las organizaciones.

Uno de los autores más nombrados en el área de gestión del talento humano de Latinoamérica, habla acerca del entrenamiento al momento de ingresar a la organización; Chiavenato (2015) PP. 495 “Es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente.” Este programa está diseñado con la finalidad de facilitar a los nuevos colaboradores el discernimiento y las destrezas que necesitan en sus nuevos lugares de trabajo.

El área de recursos humano tiene mucha importancia en todos los aspectos de la empresa, ya que, es la que coordina, planea, organiza actividades y proyectos que son de gran beneficio para las empresas, y sobre todo están pendiente del bienestar de los próximos y antiguos empleados. Realmente está al tanto de todas las acciones negativas y positivas que puedan ser

solucionadas. Su actividad más relevante es capacitar al futuro miembro de la organización y velar por que se cumplan todos los deberes y derechos.

Como bien se sabe la teoría muestra el lado positivo de la forma correcta en la que deberían actuar las empresas, aunque en la realidad se puede ver que se presenta totalmente lo contrario a esto, encontrándonos con organizaciones que no cuentan con estrategias de proceder adecuado a situaciones que comprometen a la misma, llevando así a una mala dirección dentro de ella ocasionando infinidad de problemas.

Alles (2006) dice que para él la inducción del personal es un proceso formal que permite que estas personas se familiaricen con la empresa en términos generales, es decir, que conozcan las tareas, áreas de trabajo, portabilidad de uniformes, lo que se espera de ellos, entre otras cosas más. Este solo será el primer paso para establecer la relación a futuro lo cual necesita de mucha constancia y tiempo en el transcurso de su estancia en la empresa para formarse correctamente.

Bohlander y Snell (2008) para ellos es de suma importancia la planeación del proceso de la inducción en las empresas, con la finalidad de no olvidar algún elemento que sea de suma importancia para los empleados, creando listas de comprobación en el cual se encuentren aspectos como lo son: la presentación entre empleados antiguos y nuevos, esquemas que contengan información de la capacitación, expectativas de las asistencias, apariencias, conductas, condiciones de trabajo, fechas de pago, horarios laborales, deberes dentro de su área de trabajo, estándares y criterios de la evaluación, el reglamento de seguridad, las metas estratégicas planteadas, entre otros.

Los estudios empresariales se han convertido en un interés especial por aquellos que procuran lograr entender el interior de las compañías, en lo cual se solicita un conjunto de elementos que le consienten a la misma el éxito, dentro de estos componentes de interés se

encuentra el estímulo y preparación, ya que por medio de ésta se genera el buen funcionamiento de las actividades del cargo.

Se puede destacar que en el proceso de inducción prima un factor preponderante, que es la presentación e integración del empleado con la cultura de la organización, y un factor particular que es la inclusión en el puesto de trabajo. El tiempo estimado de la inducción no es específico o determinado, ya que depende del cargo que este ocupa, del nivel jerárquico en el que este, y de la cultura de la organización y puede estar entre un día, una semana y/o un mes.

El entrenamiento es otro de los pasos durante el proceso de contratación. Ésta es reforzada con las necesidades recolectadas al inicio. Se formulan estructuras de los métodos que se emplearían a las personas que necesariamente requieran capacitación.

Para empezar a emplear el programa de entrenamiento se debe primero tener una buena interacción entre capacitador y/o capacitado, sin importar el nivel jerárquico que se va a ocupar dentro de la organización. Aun así, garantizando la interacción social, hasta lograr los objetivos. También se debe tener mucha cooperación entre los jefes y los dirigentes de las empresas, implementando conocimientos y competencia que logren aumentar las destrezas del progreso de la empresa.

Marco Legal

A continuación, se registran los principales decretos, normas, procedimientos y leyes, que aborda el proceder de la investigación sobre la necesidad de capacitar en la empresa Aseo del Norte S.AS ESP.

En la constitución política de Colombia, en el artículo 54 se establecen los deberes del estado y los contratantes el compromiso de la formación, técnica y habilitación profesional a quienes lo requieran. Es responsabilidad del estado y los empleadores generar una capacitación adecuada a sus trabajadores teniendo en cuenta las necesidades que se presenten en su ámbito laboral, para garantizar la prestación de un buen servicio.

El artículo 21 de la ley núm. 50 dice que el empleador de más de 50 trabajadores que laboren 48 horas a la semana obligatoriamente debe de consagrar 2 horas por semana para realizar actividades que permitan la recreación ya sea deportiva, culturales o de capacitación hacia los empleados.

El decreto núm. 1127 estipula que se pueden acumular hasta por un año las horas de dedicación exclusiva y que es obligación del contratante es la creación de programas que incluyan actividades que tengan que ver con los aspectos de la integración de los empleados, los aspectos de salud ocupacional, al mejoramiento de la producción y de las relaciones dentro de las áreas de trabajo y por supuesto que dichas actividades deben ser de carácter obligatorio su asistencia.

Decreto 48 del 2022 “Por el cual se modifica el artículo 2.2.6.2.4.13 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo relacionado con la inclusión de grupos de empresas e instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano en alianzas con unidades vocacionales de aprendizaje en empresa”.

En la ley 115 de 1994 en la que se observa que se expide la ley general de educación en su capítulo II y III donde se refiere a la educación formal y no formal, referenciado a la educación complementaria, actualizar y suplir aspectos económicos o laborales sin estar sujetos al sistema de nivel grados, hace referencia a la formación informal de conocimiento libre no estructurada.

Artículo 16. Programa de gestión del riesgo. Muestra que la prestadora del servicio público de aseo debe tener actualizado un programa donde se plasme la gestión adecuada del riesgo teniendo en cuenta la vigencia de la normatividad, en las diversas actividades realizadas por el grupo de trabajo que presta dicho servicio, teniendo en cuenta que esto debe ser presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Con la finalidad de que si se llega a presentar un episodio de riesgo el personal pueda ejecutar las medidas necesarias para la mitigación y corrección pertinentes a la situación en la que se encuentren. Así mismo, el acreedor deberá certificar la capacitación de todo el personal de trabajo sobre los procedimientos a seguir en caso de presentarse cualquier evento de riesgo.

Metodología de la Investigación

La investigación es de carácter cuantitativo descriptivo, ya que es muy amplia la manera en que se conciernen las variables del estudio, esto nos permitirá obtener resultados más rápidos y concretos con respecto a la dificultad, ayudándonos a describir el estado actual de las inducciones y entrenamiento de la empresa de una manera sistemática donde se pretende dar solución al problema de investigación.

Se estipula la opción de encuesta, desarrollándose de manera online. Esto se aplicará mediante la herramienta QuestionPro, el cual es un procedimiento de comprobación manejado por los investigadores con la finalidad de valorar la opinión y condiciones de las personas, siendo esta una recolectora de datos; que permitirá conocer las necesidades que tienen las personas al momento de su contratación, el desempeño de sus acciones en la inducción y el entrenamiento de la compañía Aseo del Norte S.A.S ESP.

El área que se especifica es con la finalidad de conocer las necesidades de los empleados de operación de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP de la ciudad de Valledupar. Los participantes son del género masculino, con una edad considerada entre los 18 hasta los 40 años, con un nivel socioeconómico bajo y/o medio, con niveles de estudio entre bachillerato, técnicos o tecnólogos y en su defecto algunos en proceso de estudios universitarios.

En la ciudad de Valledupar se realizará de manera virtual, mediante un enlace enviado a los empleados del área de operación en recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP, por el líder Daniel Enrique Torres Bolaño, el cual es empleado de esta organización en el área investigada.

Se realizará a 10 empleados recién contratados del área de operación de recolección de residuos residenciales.

Para la toma de muestra es necesario la siguiente formula $\frac{N*Z^2*P*Q}{e^2(N-1)+Z^2*p*q}$, Nos permite agrupar los resultados y saber la cantidad de personas a encuestar de acuerdo con la población. Entonces se tiene que: N: número de empleados, Z: nivel de confianza, P: proporción de personas que poseen las características que se necesitan, Q: cantidad de personas que no poseen las características

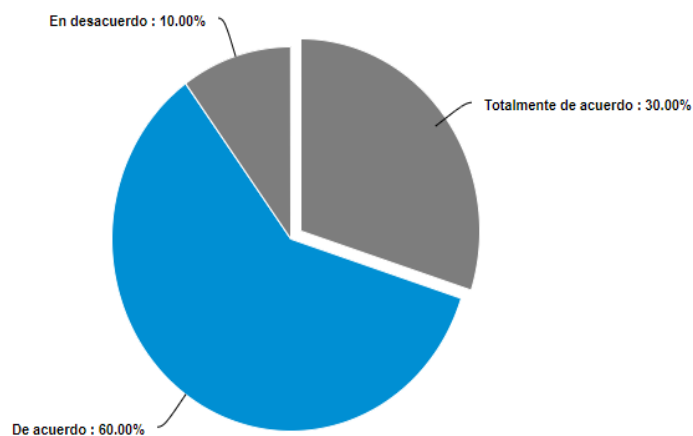
Ya que es una encuesta online. La cual de cierta forma va a favorecer al encuestador en la tabulación y recolección de datos. Analizando cada pregunta detalladamente y sus respuestas de una manera dinámica y rápida, usando como análisis estadístico las gráficas, siendo más eficientes y dinámicos con la información de manera ordenada y sintetizada. Esto permite que el investigador realice recomendaciones rápidas y oportunas.

Resultados

A continuación se podrá observar los resultados obtenidos por medio de la aplicación de una encuesta online a 10 empleados de la empresa Aseo del Norte en la ciudad de Valledupar, todos ellos pertenecientes al área de operación de recolección de residuos residenciales, en donde se aplicó dicha encuesta con un total de 9 preguntas, estas con el objetivo de investigar y verificar la situación actual del área de Talento Humano de dicha organización, con el enfoque hacia el proceso de inducción y entrenamiento de los nuevos integrantes de la organización en la dependencia anteriormente mencionada. Dichas preguntas son cerradas, con respuestas únicas cómo: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, si y no. Y con el análisis de la encuesta se podrá comprobar y llegar al porqué de las falencias generadas en dicha área.

Figura 1.

¿Fue clara la información recibida por el encuestador?

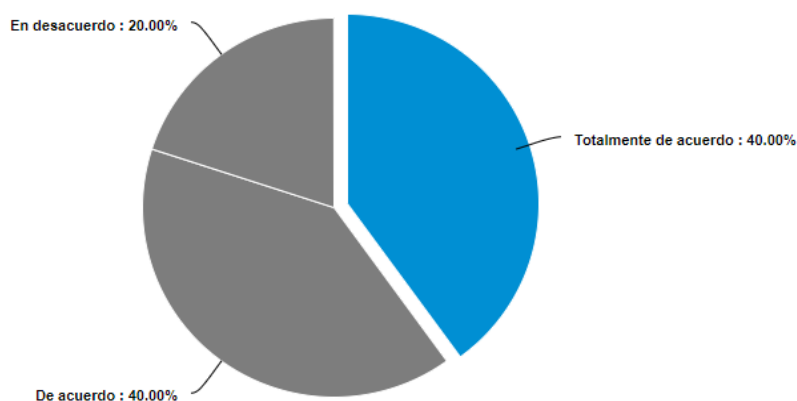


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 1, se concluye que 6 empleados, de los 10 encuestados, están de acuerdo, lo que indica que, si consideran que recibieron información relevante del encuestador, 3 ellos están completamente de acuerdo y solo 1 en total desacuerdo, lo que sugiere que algo ocurrió con ese empleado en particular.

Figura 2.

¿Fue adecuada la inducción recibida por parte del profesional de Talento Humano?

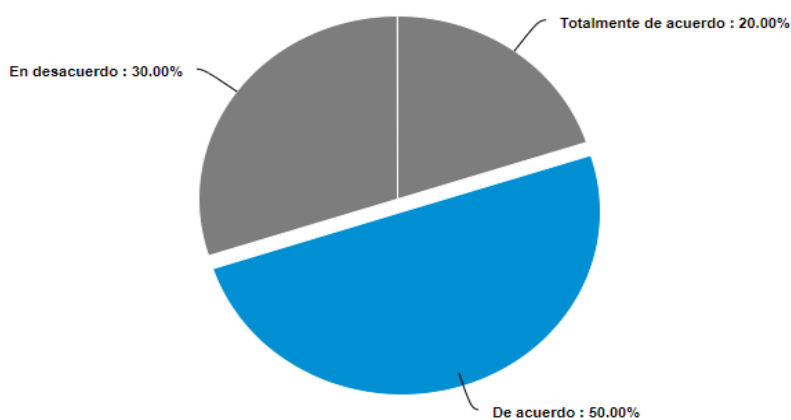


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 2, se puede concluir que los trabajadores anhelan recibir por parte del equipo de talento humano una inducción adecuada, les falta ser más equitativos con las personas que entran a ser parte de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP, ya que el resultado generado fue el siguiente: Totalmente de acuerdo: 40%, De acuerdo: 40 % y En desacuerdo: 20%. no están el 100% a gusto con la inducción.

Figura 3.

¿Fue relevante como le describieron la manera de realizar sus funciones?

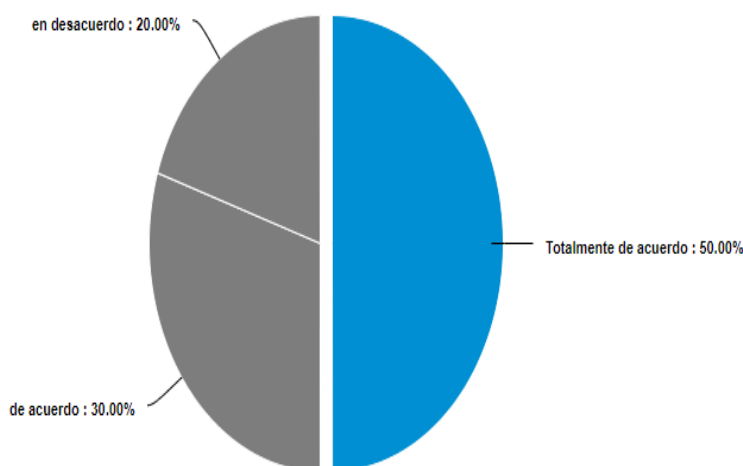


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 3, se puede comprobar que la mitad de los encuestados están de acuerdo con la relevancia de la inducción, por lo que indica que, aunque se esté realizando una buena explicación, se deben implementar nuevos métodos. Totalmente de acuerdo: 20% De acuerdo: 50% En desacuerdo: 30%.

Figura 4.

¿Le entregaron los materiales o elementos necesarios para desarrollar sus actividades diarias?

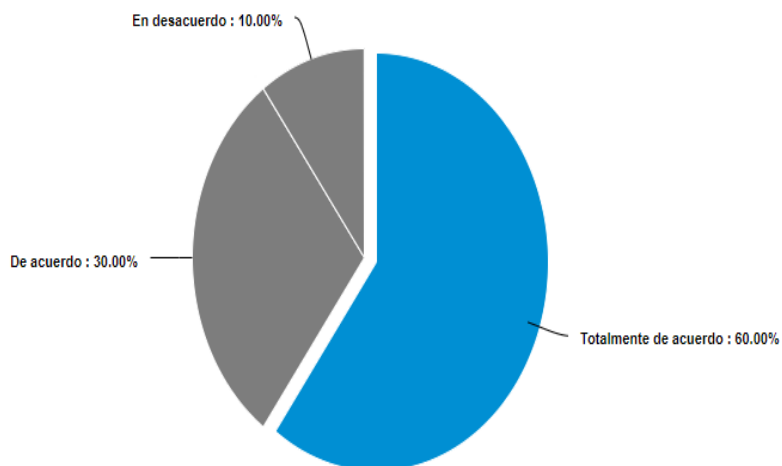


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 4, si bien el 50% de los encuestados recibieron a tiempo materiales y/o elementos fundamentales para realizar sus tareas, se debe investigar por qué el otro 50% no lo recibió, pues de ello depende que se trabaje de manera segura y eficaz. Totalmente de acuerdo: 50% de acuerdo: 30% en desacuerdo: 20%.

Figura 5.

¿Las indicaciones sobre el horario a cumplir fueron correctas?



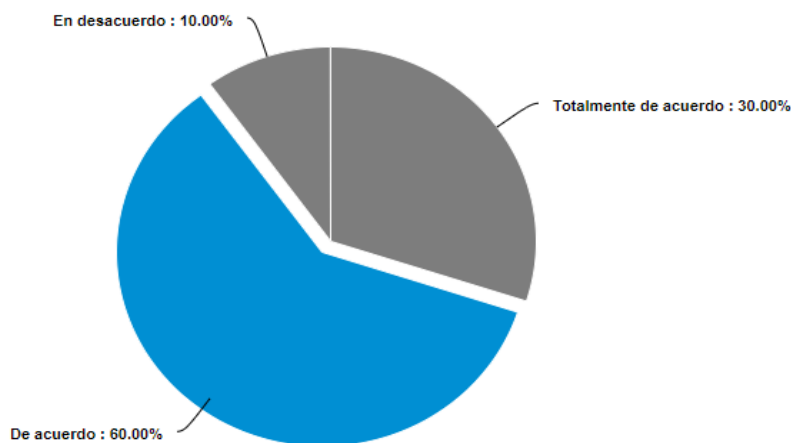
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 5, el porcentaje de encuestados totalmente de acuerdo con la pregunta anterior es alta y satisfactoria, sin embargo, el 10% no está de acuerdo en lo absoluto, por lo que se entiende que ocurrieron algunos mal entendidos con los horarios estipulados.

Totalmente de acuerdo: 60 % De acuerdo: 30 % En desacuerdo: 10%.

Figura 6.

¿Se sintió a gusto con la presentación que se le realizó ante su grupo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 6, se obtuvo como resultado que el 60% está de acuerdo con la pregunta anterior, por lo tanto, algo está ocurriendo para que no se obtenga resultados netamente favorables. Totalmente de acuerdo: 30% De acuerdo: 60% En desacuerdo: 10%.

Figura 7.

¿Se le realizó la respectiva presentación por las instalaciones de la empresa?



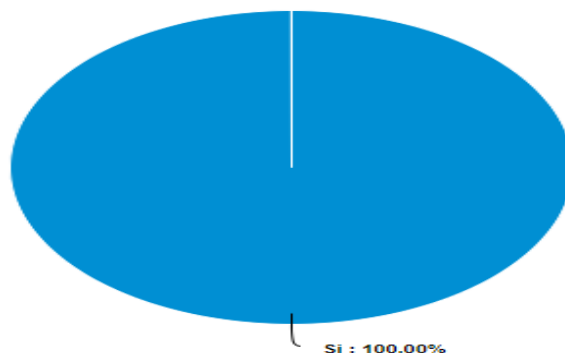
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 7, se concluye que a la mitad de los encuestados solo entraron a trabajar directamente, sin realizarle un reconocimiento de las áreas y sitios de trabajos.

Disminuyendo en los trabajadores el entusiasmo y ganas de luchar por los ideales de la empresa de recolección de residuos. Dando el siguiente resultado: Si: 50% No: 50%.

Figura 8.

¿Fue agradable la bienvenida realizada por su grupo de trabajo?

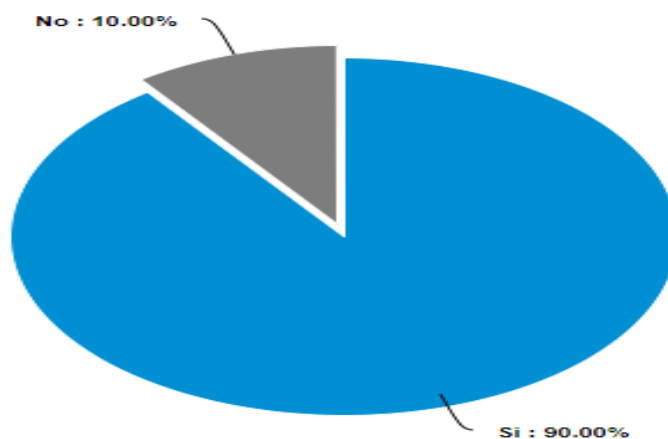


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 8, se observa que esta empresa cuenta con personas entusiastas y colaboradoras, esta área de recolección de residuos residenciales cuenta con empleados capaces de direccionar a su propio grupo, con el fin de realizar todas las funciones a gusto y con eficiencia dando el siguiente resultado: Si: 100 %.

Figura 9.

¿Le fue entregado a tiempo los materiales y elementos de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 9, se observa que el 10% correspondiente a 1 empleado, no le fue entregado a tiempo sus implementos, sin embargo, el 90% si lo obtuvieron, Siendo así el siguiente resultado: Si: 90% No: 10%.

Plan de mejoramiento

Lo que busca el plan de mejoramiento para la inducción es brindar conocimientos y herramientas a las personas que ingresan por primera en el área de operación de recolección de residuos sólidos de Aseos del Norte SAS para facilitar su ubicación laboral y habilitar su desempeño de la mejor manera, por lo tanto, se presenta una guía para comprender la importancia de estas actividades.

Alcance en donde encontraras los lineamientos para realizar el proceso de inducción.

Inducción específica, el cual permite conocer los ítems que se debe tener en cuenta para darle la bienvenida al nuevo colaborador.

Entrenamiento en el cargo que se presenta la metodología para capacitar en las funciones específicas del cargo.

Alcance

Este plan está dirigido a todos aquellos colaboradores recién asignados a un cargo, ya sea por ingreso o promoción, y debe realizarse al inicio de la actividad laboral e inmediatamente después de su vinculación legal.

Responsable: La Responsabilidad de este procedimiento será el líder del proceso de gestión en talento humano de la empresa Aseos del Norte SAS.

Inducción específica

De acuerdo a la información obtenida a lo largo del presente trabajo, a continuación, se presentan las propuestas para mejorar el proceso de inducción y capacitación de Aseos del Norte SAS, cumpliendo así el objetivo principal de este proyecto.

Brindar una cálida bienvenida, presentando el equipo de trabajo.

Enseñar las instalaciones físicas (baños, salidas de emergencia, alarmas, etc), también elementos y equipos que dispone para desempeñar el cargo.

Explicar las reglas y normas administrativas el cual debe seguir durante su permanencia en la empresa.

Presentarle un resumen de los aspectos administrativos y beneficios que ofrece Aseos del Norte SAS a sus colaboradores. Entregar el reglamento interno de trabajo.

Explicarle las actividades programas para el entrenamiento en el puesto de trabajo

Entrenamiento en el cargo

El compromiso del líder es acompañar, orientar y coordinar el proceso de inducción. Las recomendaciones a tener en cuenta para implementar este programa son:

Preparación para la sesión:

Tener a mano la descripción de procedimientos, políticas y formatos que competen al cargo que va a desempeñar (bitácora y entrega de funciones).

Designar a la persona encargada de realizar el entrenamiento.

Definir el tiempo y horario para llevar a cabo el entrenamiento.

Introducción y desarrollo:

Orientar al nuevo colaborador sobre la metodología, horario, instructor, evaluación y seguimiento.

Verificar los conocimientos actuales y si es necesario realizar cursos virtuales.

Si el cargo requiere de uso de un implemento de cuidado, enseñarle y explicarle.

Importante la retroalimentación, enfatizando puntos clave, calidad, riesgo y seguridad.

Conclusión:

Revisar los pasos y los puntos clave.

Entrega formal de las funciones.

Insistir en la seguridad y el manejo del riesgo.

Crear un mecanismo de comunicación permanente.

Diligenciar la bitácora.

Con base a lo expuesto previamente, en la tabla 1 se presenta en síntesis el plan de mejoramiento para la inducción y entrenamiento para el personal que entra a trabajar por primera vez en el área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP.

Tabla 1

Plan de mejoramiento para la inducción y entrenamiento del personal del área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S ESP en la ciudad de Valledupar

Estrategias	Recursos	Responsables	Presupuesto	Fecha
Realizar charla o reunión con el área de recursos humanos para exponerles los resultados encontrados mediante la investigación	Humanos: trabajadores de la empresa Materiales presentación power point, salón adecuado	Jefe de RRHH	\$105.000 por media jornada	29/05/2023
Brindar una cálida bienvenida, presentando el equipo de trabajo	Humanos: trabajadores de la empresa	RRHH y jefe operativo	\$135.000 por día	05/06/2023
Enseñar sitio de trabajo y los elementos que dispone para desempeñar su cargo	Humanos Analista de recursos humanos Materiales: Uniformes, guantes, botas, etc.	RRHH	Dotación por empleado \$240.000 Logística \$85.000 por día (\$170.000)	05/06/23 - 06/06/23
Explicar las reglas y normas administrativas el cual debe seguir durante su permanencia en la empresa	Humanos: trabajadores de la empresa Materiales: presentación power point Formatos, Lápices, bolígrafos, hojas	jefe operativo y SGSST	\$35.000 materiales	06/06/2023
Elegir un empleado del área de recolección residencial destacado, para ser partícipe de la inducción	Humanos: trabajadores de la empresa	jefe operativo y SGSST	\$115.000 por media jornada	07/06/2023

Capacitación o asesoramiento del personal en manejos de residuos	Humano: Trabajadores de la empresa y analista de RH Materiales: Lápices, bolígrafos, hojas, computadora, impresora	RRHH	\$125.000 materiales Tiempo del instructor \$105.000 por día (\$525.000)	12/06/23 - 16/06/23
capacitación SST- Levantamiento seguro de cargas	Humano: Trabajadores de la empresa y analista de RH Materiales: Lápices, bolígrafos, hojas, computadora, impresora	SGSST	\$65.000 materiales Tiempo del instructor \$95.000 por día (\$190.000)	19/06/23 - 20/06/23
Evaluación del proceso inducción y capacitación	Humano: Trabajadores de la empresa, jefe operativo y RRHH Materiales: Lápices, bolígrafos, hojas, computadora, impresora	RRHH y jefe operativo	\$35.000 materiales	21/06/2023
Realización de encuesta de satisfacción	Humano: Trabajadores de la empresa y RRHH Materiales: Lápices, bolígrafos, hojas, computadora, impresora	RRHH y jefe operativo	\$30.000 materiales	21/06/2023
Asignación de funciones	Humano: Trabajadores de la empresa	Jefe operativo	\$150.000	22/06/2023
Ejecución de cronograma de capacitación y reinducción trimestral	Humano: Trabajadores de la empresa, jefe operativo y RRHH	RRHH y jefe operativo	Por determinar	04/09/2023

Nota. En la tabla 1 se puede observar el plan de mejoramiento para el proceso de inducción y entrenamiento del área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte. Fuente: Elaboración propia.

Tiempo de ejecución

El tiempo para realizar esta acción debe ser durante las dos primeras semanas después de firmar el contrato de trabajo.

A continuación, en la tabla 2 se muestra el cronograma para el proceso de inducción y entrenamiento del área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte.

Tabla 2

Tiempo de ejecución

Acciones por realizar	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5,6,7,8,9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13
Realizar charla o reunión con el área de recursos humanos para exponerles los resultados encontrados mediante la investigación	■								
Brindar una cálida bienvenida, presentando el equipo de trabajo		■							
Enseñar sitio de trabajo y los elementos que dispone para desempeñar su cargo		■	■						
Explicar las reglas y normas administrativas el cual debe seguir durante su permanencia en la empresa		■	■	■					
Elegir un empleado del área de recolección residencial destacado, para ser partícipe de la inducción				■					
Capacitación o asesoramiento del personal en manejos de residuos				■	■				
capacitación SST- Levantamiento seguro de cargas					■	■			
Evaluación del proceso inducción y capacitación							■	■	
Realización de encuesta de satisfacción								■	■
Asignación de funciones									■

Nota. En la tabla 2 se puede observar el cronograma para el proceso de inducción y entrenamiento del área de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte. Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Mediante el proyecto anterior se puede observar el funcionamiento del área de Recursos Humanos en cuanto a la inducción y entrenamiento del personal que entra a la organización, donde por medio de las investigaciones realizadas se pudo comprobar que se tienen algunas falencias durante dichos procesos, por lo tanto, es fundamental la implementación de un plan de mejoramiento en dicho proceso, para que, de esta manera tratar de reducir de modo significativo los resultados negativos hasta conseguir el 100% de satisfacción por parte de los empleados y así mismo, que esto se vea reflejado en una mayor productividad y eficiencia.

Creando así un método adecuado de mejoramiento para el proceso de inducción y entrenamiento para el personal que entra a laborar por primera vez en el área de operaciones de recolección residencial de la empresa Aseo del Norte S.A.S. ESP en la ciudad de Valledupar; logrando el análisis de las diferencias en el proceso de inducción y entrenamiento, generando diagnósticos para las capacitaciones que requieren los del personal de la organización mediante el área de Recursos Humanos, designando un método de capacitaciones que favorezca las habilidades y capacidades de los empleados de operación de recolección residencial de Aseo del norte S.A.S ESP, aumentando sus niveles de conocimientos al desarrollar sus actividades.

Se pudo concluir que la deficiencia evidenciada es por falta de implementación de un plan de capacitación para los nuevos trabajadores de la empresa, que tenga en cuenta el área específica donde será integrado el trabajador, al presentar a su grupo de trabajo un porcentaje no se siente a gusto, esto debe de hacerse en un ambiente de descanso no cuando se encuentra trabajando, no se están aclarando los horarios a cumplir, los trabajadores se sienten inconformes por esto.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada, se sugiere tener listos los implementos de trabajo necesario para cumplir con las tareas del cargo a los nuevos integrantes de la organización, de esta manera se pueden evitar accidentes e incidentes a la hora de desarrollar sus actividades. Adicional a ello, dar el mismo trato e importancia a cada persona que se integra a la empresa, de esta manera se consigue un mejor ambiente laboral, a todos sentirse importantes para la organización.

Así mismo, realizar mejoras en el proceso de inducción directamente, donde se le explique por completo las funciones a desarrollar y los posibles inconvenientes y errores que se presentan en la misma, de esta manera, el empleado está preparado para afrontar su cargo en totalidad y no cae en sorpresa ante cualquier suceso que quizás ya haya ocurrido, pero por desconocimiento no sepa cómo actuar o reaccionar.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante la encuesta se puede recomendar que primordialmente se integre a la empresa a personas realmente capacitadas para brindar una adecuada y clara información e inducción generada a personas que realmente lo necesitan ya que son nuevos y no conocen nada de la empresa, también tener claro la manera correcta de realizar sus labores en cada área de trabajo requerido, así mismo contar con los elementos necesarios para el personal, todo esto con la finalidad de que la empresa cumpla con las medidas necesarias de un grupo de trabajo realmente capacitado para su trabajo en ella.

Así mismo tener en cuenta la falencia que arrojó en la encuesta para mejorar, brindándole importancia a los nuevos integrantes del equipo de trabajo, mostrar a detalle las instalaciones de la empresa y qué actividades se desarrollan en cada una de esta, para que el nuevo trabajador sepa adonde dirigirse en caso de una necesidad específica, dejar clara la funciones que va a realizar para evitar accidentes o pérdida de tiempo de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- 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?page=178>
- 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>
- García, M. (2009).*Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- 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?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a
- Herramienta de recolección. Recuperado de. <https://questionpro.com/t/AXr8iZxudy>
- 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>

Informa Directorio de Empresas. Aseo del norte S A S E S P

<https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/aseo-norte-sa-esp>

Interaseo. Aseo del norte realiza cerramientos. <https://interaseo.com.co/noticias-y-actualidad/aseo-del-norte-realiza-cerramientos/>

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>

Mendez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*.<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

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>

Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). *Principales teorías de la Gestión del Talento Humano*. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>.

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>

Apéndices

Apéndice A

Lista de preguntas para la investigación

1. ¿Fue clara la información recibida por el encuestador?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2. ¿Fue adecuada la inducción sobre la inducción recibida?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

3. ¿Fue pertinente como le describieron la manera de realizar sus funciones?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

4. ¿Le entregaron los materiales o elementos necesarios para desarrollar sus actividades diarias?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5. ¿Las indicaciones sobre el horario a cumplir fueron correctas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

6. ¿Se sintió a gusto con la presentación que se le realizó ante su grupo de trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

7. ¿Se le realizó la respectiva presentación por las instalaciones de la empresa?

Si

No

8. ¿Fue agradable la bienvenida realizada por su grupo de trabajo?

Si

No

9. ¿Le fue entregado a tiempo el materias y elementos de trabajo?

Si

No