

**Programa de inducción y entrenamiento para la Fundación Servicio Juvenil en la ciudad  
de Buenaventura Valle**

Luz Mery Carvajal Erazo

María Catalina González

Ana Milena Díaz Guijarro

Christian Camilo Campos

Angélica Arteaga Rosales

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2023

## **Dedicatoria**

El proyecto plasmado en este documento está dedicado a nuestras familias, quienes han estado siempre apoyándonos en nuestro proceso de formación profesional. Agradecemos a Dios sin el cual no sería posible luchar por los sueños y tener la valentía de no rendirse. También queremos agradecer a la directora del diplomado la doctora Adriana Maribel Romero y al tutor a cargo Andrés Felipe Pérez quienes, con su instrucción y dedicación han formado en nosotros valores como la responsabilidad, respeto, solidaridad y compromiso. A ellos debemos nuestros más sinceros agradecimientos y admiración.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, que nos ha brindado la oportunidad de adquirir conocimientos y ponerlos en práctica, también a la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN, de la cual hemos recibido dirección y apoyo, pero también queremos agradecer a la directora de este diplomado Adriana Maribel Romero, por la entrega y colaboración que nos ha brindado en el desarrollo de este trabajo junto con el tutor Andrés Felipe Pérez Saavedra, por considerar nuestras ideas, sugerencias y opiniones

En la realización de este proyecto llamado: Programa de inducción y entrenamiento para la Fundación Servicio Juvenil en la ciudad de Buenaventura Valle, simplemente queremos darle un emotivo y especial agradecimiento a él gran equipo al cual pertenecemos conformado por: Luz Mery Carvajal Erazo, María Catalina González, Ana Milena Diaz, Angélica Arteaga Rosales y Christian Camilo Campos, por el compromiso, profesionalismo, entrega, humildad e integridad. Sé que a partir de este momento nuestro contacto continuará y se fortalecerá, y será más allá que el de un grupo de trabajo que se construyó en el Diplomado.

## Tabla de contenido

Introducción .....	9
Planteamiento del problema.....	11
Objetivos.....	14
Antecedentes.....	15
Justificación .....	17
Marco teórico.....	18
Marco legal .....	21
Metodología de la investigación.....	23
Resultados de la investigación.....	25
Programa de inducción y entrenamiento que se aplicará al personal que inicia vinculación laboral en la Fundación Servicio Juvenil .....	33
Alcance .....	33
Responsables y duración. ....	33
Evaluación del programa.....	35
Indicadores del Programa de inducción y entrenamiento .....	35
Conclusiones.....	37
Recomendaciones .....	38
Referencias.....	39
Apéndices.....	41

### **Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Nómina de la Fundación Servicio Juvenil.....	11
<b>Tabla 2</b> Matriz de actividades de inducción y entrenamiento .....	33
<b>Tabla 3</b> Matriz de evaluación.....	35
<b>Tabla 4</b> Indicadores del programa de inducción y entrenamiento .....	36

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Conocimiento de las funciones y responsabilidades del cargo.....	25
<b>Figura 2</b> Conocimiento del manual de funciones.....	26
<b>Figura 3</b> Tiempo empleado para la inducción .....	27
<b>Figura 4</b> Tiempo empleado para la inducción .....	28
<b>Figura 5</b> Capacitaciones durante el semestre .....	29
<b>Figura 6</b> Conocimiento de habilidades y capacidades .....	30
<b>Figura 7</b> Temática de la capacitación.....	31
<b>Figura 8</b> Reinducción y entrenamiento.....	32

## Resumen

El presente trabajo contiene la investigación sobre las causas de la ineficacia del proceso de inducción de personal en la empresa Fundación Servicio Juvenil, donde los colaboradores nuevos en los diferentes procesos no son entrenados y capacitados adecuadamente por lo cual se evidencia bajo rendimiento y desorganización pues no existe una trazabilidad de quien desempeñaba el cargo anteriormente, esto ha generado una alta rotación del personal, por esta razón la organización requiere un programa de inducción y entrenamiento de personal pues es necesario para mantenerse competitiva y adaptarse a los continuos cambios del mercado. Teniendo en cuenta que la inducción y entrenamiento de los colaboradores de la empresa es sin duda un proceso crucial para el crecimiento de la organización pues este proceso implica la impartición de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para que los empleados puedan desempeñar sus tareas de manera eficiente y efectiva, esta también ayuda a mejorar la motivación y el sentido de compromiso de los empleados con la organización. Con el propósito de conocer la percepción de los empleados frente a este proceso en la empresa por medio de una encuesta la cual arrojará el insumo necesario para el establecimiento y elaboración del programa como mejora para el proceso de inducción y entrenamiento.

***Palabras claves:*** Capacitación, Desempeño, Eficiencia, Deserción laboral, Planeación estratégica

## **Abstract**

The present work has as content the investigation on the causes of the inefficiency of the process of induction of personnel in the company Fundación Servicio Juvenil, where the new collaborators in the different processes are not disturbed and adequately trained, which is why there is evidence of low performance and disorganization because there is no traceability of who held the position previously, this has generated a high turnover of staff, which is why the company requires a training program and training of personnel as it has become an imperative need to strengthen and adapt to the continuous changes in the market. Taking into account that the training and training of the company's collaborators is undoubtedly a crucial process for the growth and development of the company, since this process implies the imparting of knowledge, skills and abilities necessary for the employees to be able to carry out their tasks of efficiently and effectively, it also helps to improve employee motivation and commitment to the company. In order to know the perception of employees regarding this process in the company through a survey which will provide the necessary input for the establishment and preparation of the improvement proposal for the training and training process.

**Keywords:** Efficiency, Labor desertion, Performance, Strategic planning, Training.

## Introducción

La empresa seleccionada es la Fundación Servicio Juvenil, la cual es una organización, no gubernamental, de carácter social a nivel nacional, sin ánimo de lucro, cuya labor se centra en el beneficio de la población vulnerable y situación de pobreza en Colombia.

En la ciudad de Buenaventura la sede opera bajo un contrato el cual se denomina externado media jornada, en convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el cual desarrolla un proceso psicosocial de apoyo y fortalecimiento a la familia, los beneficiarios asisten durante cuatro horas de lunes a viernes en jornada contraria a la escolar, los días hábiles del mes, donde se les proporciona almuerzo y refrigerio.

Este contrato funciona con 11 personas las cuales conforman el talento humano de esta modalidad, y se desempeñan en diferentes áreas de trabajo, donde se ha evidenciado que estos no cuentan con un proceso de inducción y entrenamiento del personal seleccionado, que posibilite un buen desarrollo de las actividades propias de cada puesto de trabajo, debido a lo anterior y a la ausencia de personal entrenado adecuadamente para desempeñar el cargo para el cual fue contratado y continuar dando trazabilidad a los procesos que el colaborador anterior venía realizando, se presentan atrasos y reprocesos, adicional a ello por esta misma causa se ha detectado deserción del personal que inicia laborando en la Fundación.

Es por ello que resulta indispensable, implementar un programa de inducción y entrenamiento con el cual se pretende acrecentar el rendimiento de los trabajadores, aminorar las posibles dudas del personal nuevo en el cargo, lo cual favorece el aprendizaje de las tareas, responsabilidades propias del cargo, orientado a brindar la solución al problema detectado lo cual es la ausencia de este proceso en la organización, por medio de diferentes estrategias de

enseñanza que permitan un mejoramiento continuo, este genere valor en el proceso y de la misma forma aporte a la consecución de los objetivos corporativos.

Siendo esta la oportunidad para hacer mejoras pertinentes y fomentar el buen clima organizacional, pues el proceso de inducción y entrenamiento del personal, permite que cada colaborador cumpla sus funciones de manera correcta en los tiempos estipulados, sin sobrecargar ni quitar tiempo a los demás, reduciendo costos, aumentando la eficiencia y disminuyendo la deserción laboral por motivos de competencias y habilidades

### Planteamiento del problema

La Fundación Servicio Juvenil es una entidad sin ánimo de lucro que brinda ayuda a niños de escasos recursos los cuales presentan derechos amenazados inobservados y vulnerados. Los niños reciben atención psicológica, nutricional, pedagógica además de fortalecer su parte cultural a través de la música, danza y destrezas manuales, así mismo la familia recibe acompañamiento desde el área de psicosocial.

En el momento teniendo en cuenta las necesidades del servicio se cuenta con 11 colaboradores los cuales se componen de:

**Tabla 1**

*Nómina de la Fundación Servicio Juvenil*

<b>Cantidad</b>	<b>Cargo</b>
1	Trabajadora Social
1	Educador
1	Psicóloga
1	Auxiliar Administrativo
1	Coordinador
1	Profesional de área
1	Manipulador de Alimentos
2	Servicios Generales
1	Nutricionista
1	Asesor SST

*Nota.* Muestra lista de trabajadores y cargo de cada empleado Fuente: Fundación Servicio Juvenil.

Actualmente en la Fundación Servicio Juvenil en la sede Buenaventura, se presentan una serie de renunciaciones por parte del talento humano, lo cual ha afectado enormemente la prestación del servicio que se ofrece, y esto responde a que si algún colaborador renuncia, no hay una persona que se encargue de entregar ese puesto además de un adecuado programa de inducción que permita llevarlo a cabo.

Esto ha generado una desorganización interna, ya que se encuentra con retrasos en los informes, entonces la persona que ingresa, llega a asumir esos atrasos además de auto inducirse, y empezar a leer cada proceso para poder llevar trazabilidad en la información

Es importante tener en cuenta que la inducción y entrenamiento beneficia a la empresa, pues aporta organización a los procesos, mejora la productividad de los colaboradores, así como la disminución de dudas ante las actividades a realizar en cada puesto de trabajo y como este aporta al proceso en general, aporta confianza del trabajador hacia la organización, adicionalmente facilita la adaptación del nuevo trabajador con el entorno de la empresa y le ayuda a alinearse con el direccionamiento estratégico de la organización desde el cumplimiento de sus labores.

Cuando la empresa no se encuentra alineada y organizada desde este punto de inducción y entrenamiento de los colaboradores nuevos en el proceso, se pierde la productividad de la empresa, lo cual se observa en reprocesos, pérdida de tiempo, hasta problemas legales debido a la falta de organización.

La Fundación Servicio Juvenil ha detectado, que la dificultad consiste en cómo se lleva a cabo la inducción y entrenamiento de los colaboradores nuevos en el cargo, por lo cual es importante determinar alternativas de solución para mejorar el servicio prestado a quienes se benefician de esta empresa y sus servicios, de acuerdo con lo anterior es fundamental establecer

un proceso de inducción y entrenamiento el cual permite guía al nuevo colaborador sobre las responsabilidades y actividades propias de su cargo, facilitando el proceso de adaptación al nuevo cargo y a la organización, permitiendo entender y conocer de forma clara la estructura de la empresa.

En relación con lo anteriormente expuesto, plantea el siguiente problema: ¿Cómo implementar el programa de inducción y entrenamiento en la Fundación Servicio juvenil?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar el programa de inducción y entrenamiento dirigido a los colaboradores de la Fundación Servicio Juvenil en Buenaventura Valle, con el fin de establecer una guía adecuada y sistemática, la cual permita alcanzar la eficiencia y calidad en los procesos de gestión del talento humano.

### **Objetivos Específicos**

Determinar cómo se realiza la inducción y entrenamiento en la empresa actualmente, a través de una entrevista al área de Gestión Humana.

Analizar las causas por las cuales no se encuentra estructurado el programa de inducción y entrenamiento, a través de la encuesta realizada a los colaboradores.

Estructurar el programa de inducción y entrenamiento para la Fundación Juvenil

## Antecedentes

La inducción y entrenamiento de los colaboradores nuevos es uno de los procesos más valiosos dentro de cada área en la organización, pues este brinda organización y facilita su proceso de adaptación a la empresa y puesto de trabajo.

De acuerdo con García Solarte, M. Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010), “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”, de lo anterior se puede entender la inducción como uno de los procesos más importantes pues de esta manera la organización logra que los empleados nuevos se integren, también evita la desorientación, lo que facilita que el colaborador sea participativo y eficiente en su puesto de trabajo, el programa de inducción debe ser realizado en etapas donde se vaya presentando la información del puesto de trabajo de forma organizada, con la finalidad que el nuevo empleado no se abrume con toda la información de las actividades que va a desempeñar, asimismo se disminuye la ansiedad y el temor a enfrentar el nuevo cargo, cerrando las brechas y vacíos que puedan existir.

Según Chiavenato (2002) los temas de socialización organizacional consisten en:

Dar a conocer

Misión y objetivos globales de la organización

Políticas y directrices de la organización

Estructura de la organización y sus unidades organizacionales

Productos y servicios ofrecidos por la organización

Reglas y procedimientos internos

Procedimientos de seguridad en el trabajo

Distribución física e instalaciones que utilizara el nuevo miembro

Esto con la finalidad que el nuevo empleado no se abrume con toda la información de las actividades que va a desempeñar, conozca detalladamente la empresa y su operatividad, disminuyendo la ansiedad y el temor a enfrentar el nuevo cargo, cerrando las brechas y vacíos que puedan existir, para el desarrollo de sus labores.

Para conocer un poco más, las causas de una inadecuada inducción, se consultó el estudio realizado por González D del C, Hidalgo MG, & Negrete LE, 2018), denominado Rotación De Personal en La Industria Hotelera en El Estado De Guanajuato, México. El cual Entrevisto de manera presencial 67 hoteles a los encargados directamente del personal, y arrojó que una de las causas de rotación de personal, es que estos se encuentran desmotivados por la falta de claridad en sus tareas y funciones (inducción), pues no existe una definición clara de las tareas o funciones a ejecutar. Bajo este estudio se observa cómo, el no realizar una adecuada inducción del personal, incide negativamente en la organización, afectando la productividad, aumentando la pérdida de comunicación entre los colaboradores y la gerencia, lo cual impide que el nuevo colaborador realice adecuadamente sus funciones, aumentando costos en producción al realizar tareas erróneas, mal manejo de maquinaria y a su vez desmotivación la cual causara rotación constante de personal y aumento en costos de contratación.

### **Justificación**

La fundación servicio juvenil presenta varias debilidades en los procesos internos, uno de ellos el proceso de inducción y entrenamiento, por esto se pretende diseñar un programa estratégico que permita el mejoramiento integral de este proceso, para que la organización cuente con orden y transparencia en sus procesos. Para el diseño de este programa se idea elaborar un manual de funciones donde indique la entrega de puesto e inducción del nuevo colaborador a su puesto, que permita que a éste le sean entregadas las tareas que estén pendiente al momento de ingresar a trabajar por el empleado que se retira, pero también que sea instruido por el mismo en cosas básicas del puesto, para que tenga conocimiento de cómo empezar a realizar sus funciones. Es por esta razón que se considera necesario que el colaborador de nuevo ingreso, tenga de entrada un proceso de inducción y entrenamiento que garantice la obtención de los conocimientos y habilidades propias del cargo y de esta forma pueda ejecutar las funciones del puesto de trabajo. De esta forma es como se llevará a cabo este proyecto en la fundación servicio juvenil, con el propósito de mejorar el proceso de inducción y entrenamiento en la organización y fomentar en los colaboradores de nuevo ingreso, la capacitación, el trabajo en equipo, el aumento de habilidades blandas y los conocimientos plenos de su área de desempeño.

Actualmente no todas las empresas cuentan con herramientas adquiridas para el buen funcionamiento de los nuevos puestos de trabajo, se han venido evolucionando los procesos de selección y de cómo perfilar, con el fin de que sean óptimos para las empresas.

### **Marco teórico**

De acuerdo con García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010), la incorporación y adaptación de las personas, este macro proceso está integrado por los procesos de requisición y reclutamiento, selección de personal, contratación socialización e inducción, este último, es el proceso de enseñanza donde se busca dar a conocer al nuevo empleado aprenda todo sobre la empresa, sus valores, normas, el comportamiento y como desempeñar las actividades propias de su cargo, la capacitación juega un papel de mucha importancia en la empresa pues este se reflejara en la productividad de los nuevos empleados, es por esta razón que en todas las organizaciones debe estar construido un programa de inducción y entrenamiento para los colaboradores nuevos lo que permite a la empresa ser competitiva y organizada.

Según García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010), la inducción consta de dos etapas, en la primera se presenta la organización desde una perspectiva general de la empresa y la segunda tiene relación totalmente con su puesto de trabajo, lo anterior es la introducción del empleado a la empresa y sus labores dentro de esta.

El proceso de inducción y capacitación debe estar debidamente elaborado, consecuente y ligado al desempeño futuro del empleado, donde este sea un indicador de la eficacia del proceso de inducción y capacitación.

La importancia de este proceso se encuentra ligada a factores como la comodidad y confiabilidad del nuevo empleado hacia la empresa, brinda organización y efectividad a cada proceso, aumenta la productividad y el buen servicio de la empresa, por lo anterior la inducción y capacitación del personal que ingresa a la empresa es el eje principal que integra la calidad con la productividad de los empleados desde el conocimiento.

La inducción y el entrenamiento de personal según Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021) es el proceso por el cual la organización busca que el nuevo integrante se adapte de manera rápida a la cultura, los comportamientos, y procesos de la organización.

Y de acuerdo con Martha Alles (2006), la inducción es un proceso formal que busca familiarizar a los nuevos empleados con la organización, su cultura, sus tareas y su unidad de trabajo. Es así como la organización planea que un nuevo colaborador se adapte lo más pronto posible y de la mejor manera a las dinámicas de trabajo, funciones a realizar, rol o puesto de trabajo, cultura organizacional y que haya alineación de los objetivos personales con los objetivos corporativos, que propicien el alcance de metas establecidas.

De este modo, es de gran relevancia para las actuales empresas la implementación de la socialización e inducción del personal, que da lugar cuando un nuevo colaborador es contratado y debe iniciar a desempeñar su rol en los próximos días.

Como indica García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010) “la socialización es la forma en la que la organización trata de inculcar en el nuevo miembro el modo de pensar y actuar, según los dictámenes de la organización. Trata de adaptar a las personas a su contexto, es decir a la misión, visión, objetivos corporativos y cultura. El propósito de la socialización al comunicar la misión, la visión, la doctrina y demás características de la empresa, es ampliar la zona de convergencia existente entre los objetivos y valores de la compañía, y los valores y objetivos de sus integrantes”.

Es pues la socialización e inducción de personal, la planeación estratégica con la que le enseñan al nuevo colaborador no solamente lo que debe empezar a hacer desde ese momento, sino también lo qué es la organización, su misión, visión, objetivos corporativos, sus valores, su historia

y trayectoria, pero también las políticas internas y las normas de vestimenta y conducta entre otras. Las cuales son indispensables para que el nuevo colaborador se adapte apropiadamente a su nuevo puesto de trabajo, pero también conozca desde el primer momento cómo debe comportarse dentro y fuera de la organización.

La capacitación de personal es también “el proceso que se lleva a cabo para mejorar las habilidades y destrezas de los empleados en el cargo que desempeñan. Es técnico y se centra en destrezas físicas, enfocado en el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo. Este entrenamiento es un proceso a corto plazo”. García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Ya que permite al colaborador adquirir conocimiento y desarrollar destrezas que necesitará para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo, teniendo a su lado al supervisor o jefe inmediato como apoyo en su proceso de aprendizaje.

La capacitación de personal le permite al personal nuevo entender cómo se desarrollan los procesos y cómo se administra la información, para luego transformarla en un servicio prestado al cliente o en el cumplimiento de una tarea asignada por el superior jerárquico.

### **Marco legal**

El derecho al trabajo en Colombia nace a partir del siglo XX con la promulgación de la constitución de 1812 de Cartagena, donde se iniciaban iniciativas de abolir la esclavitud de Colombia, aunque realmente fue abolida 40 años después el 1 de enero de 1852.

Esta gran decisión hizo que se creara reglamentaciones y leyes que dieron paso a lo que hoy por hoy es el Código Sustantivo de Trabajo creado en 1950, posteriormente en 1991 crea y se promulga la que es la constitución más incluyente de toda la historia colombiana.

En si preámbulo y artículo primero toma al trabajo y otros derechos fundamentales como el pilar de la misma donde se respetarán y protegerán mediante mecanismos de control, su Artículo 25 indica que el trabajo es un derecho y una obligación social, también que es derecho de todos los ciudadanos el tener un trabajo digno y justo.

Como norma suprema del ordenamiento colombiano se tiene la Constitución Política de Colombia 1991, que no habla concretamente del contrato de trabajo, pero si los principios que rigen al mismo. En el Artículo 53 dice que el Congreso expedirá el estatuto del trabajo, la ley correspondiente tendrá en cuenta los principios fundamentales como lo son:

Igualdad oportunidades para los trabajadores.

Remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad del trabajo.

Estabilidad en el empleo.

Irrenunciabilidad a los beneficios mínimos.

Facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles.

Situación más favorable trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho.

Primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales.

Garantía de la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario.

Protección especial a la mujer a la maternidad y al trabajador menor de edad.

En el Código Sustantivo del Trabajo en su Artículo 22, define el contrato de trabajo como la obligación entre la persona natural que se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo subordinación de la segunda y mediante remuneración o salario.

Artículo 23 CST: Elementos Fundamentales del Contrato de Trabajo.

La actividad personal del trabajador.

La continuidad subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador.

Un salario como retribución del servicio.

## Metodología de la investigación

### Tipo de investigación

Para el siguiente trabajo se empleara un método de investigación mixto en el cual, se generaran una encuesta cuantitativas a los trabajadores actuales y una entrevista abierta, en donde se intentará lograr identificar las principales falencias que tiene la empresa y que se debe mejorar para ello, ya que desde el comienzo de esta actividad a desarrollar, una de las causas problemática principales es la búsqueda de personal calificado para los puestos a ocupar ya que no cuenta con suficientes herramientas funcionales que permita la alta productividad y desempeños deseados.

### Población

Esta se encuentra conformada por 11 colaboradores, los cuales hacen parte de la modalidad externado media jornada, así mismo se realizará una entrevista abierta a un administrativo de la institución quien conozca de cerca este proceso, permitiendo dar a conocer las falencias que se presentan.

### Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se calcula de acuerdo con

$$n = \frac{Z_a^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_a^2 p q}$$

Donde

n= Tamaño muestra buscado

N= trabajadores que forman la población se trabaja en este caso son 11.

$e =$  es el margen de error y equivale al 5%

$pyq =$  son constantes las cuales equivalen a 0.5

$z =$  constante estadística la cual equivale al 95% = (1,96)

$$n = \frac{1.96^2_{a\ 11\ 0.5.0.5}}{0.5^2 (11 - 1) + 1.96^2_{a\ 0.5.0.5}}$$

$$n = 11$$

El cual arroja un resultado de 11 empleados, los cuales serán todos los colaboradores de la institución, teniendo en cuenta que el margen de error será del 5%, entre más población se tenga, menor será el margen de error.

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

Para llevar a cabo este punto, se realizara una encuesta de 8 preguntas, por medio de la plataforma Google Workspace (formularios), ya que cuenta con una interactividad para realizar preguntas por medio de un link, en el que las personas que posean esto, puedan tomar respectivas opiniones y dar respuesta oportuna para al final, crear una tabla dinámica que permita detallar con gráficos como es el porcentaje para un buen funcionamiento y cómo se puede realizar mejorías, con estrategias evolucionadas que permitan a la empresa cumplir sus objetivos con los nuevos reclutamientos, así mismo se realizara una entrevista que consta de 5 preguntas a un administrativo con el fin de determinar cómo se realiza la inducción y entrenamiento en la empresa actualmente, a través de una investigación al área de recursos humanos.

## Resultados de la investigación

Encuesta realizada a los 11 empleados de la Fundación Servicio Juvenil

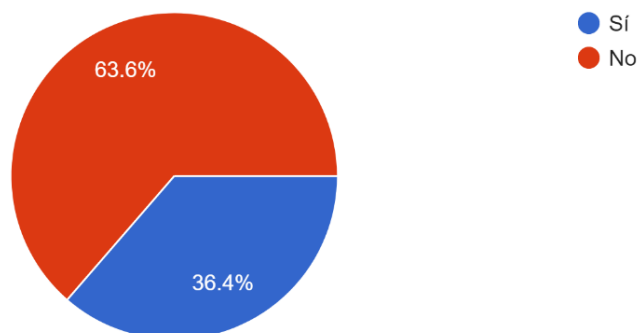
En la figura 1, el 63.6% de los colaboradores consideran que no conocen en su totalidad sus funciones y responsabilidades, un 36.4% respondieron que sí, este resultado indica que la empresa debe realizar urgente un plan de acción donde dé a conocer explícitamente a sus colaboradores sus responsabilidades y funciones.

### Figura 1

*Conocimiento de las funciones y responsabilidades del cargo*

1. ¿Conoce usted todas sus funciones y responsabilidades, para el cargo al que se le contrato?

11 respuestas



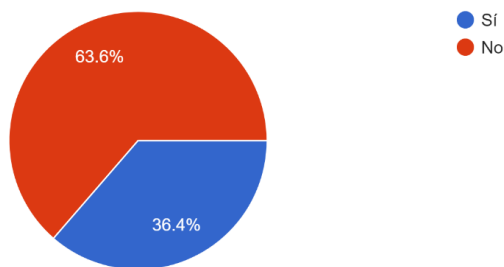
*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

En la figura 2, el 63.6% de los trabajadores dicen que no se les dio a conocer el manual de funciones, solo un 36.4% afirman que sí, con lo que se pudo concluir que es el mismo porcentaje que en la pregunta anterior respondieron conocer sus funciones y responsabilidades referentes al cargo, por ello debe tomar el manual socializarlo y ajustarlo acorde a las funciones de cada cargo, y hacerlo firmar por cada colaborador como soporte de que se le dieron a conocer sus funciones.

## Figura 2

### *Conocimiento del manual de funciones*

2. ¿Se le dio a conocer el manual de funciones?  
11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

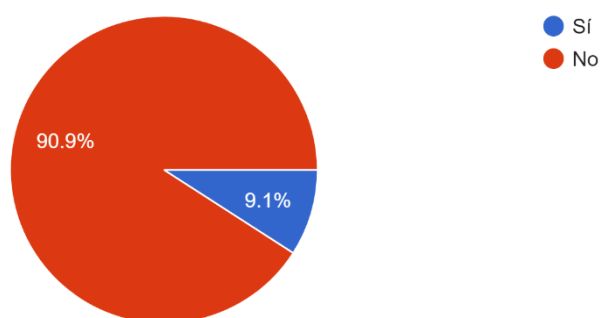
De acuerdo con la figura 3, para esta pregunta el 90.9% de los empleados de la fundación consideran que el tiempo empleado para su inducción no fue suficiente, solo un 9.1% indican que sí, por lo cual la empresa debe realizar un cronograma ordenado de una semana en el que le dé a conocer al empleado recién ingresado la inducción específica y general, en un tiempo mayor al que actualmente se hace, el cual es dos días según respuesta obtenida por el coordinador de la sede.

### Figura 3

#### *Tiempo empleado para la inducción*

3. ¿Considera que el tiempo empleado, para su inducción fue suficiente?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

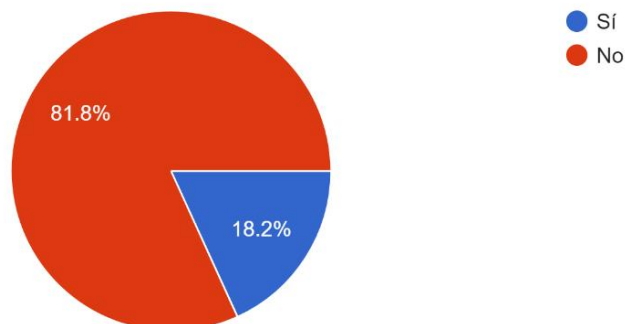
Como se observa en la figura 4, el 81.8% de los encuestados determino que el método empleado para recibir la inducción no fue el adecuado, solo un 18.2 determino que, si les pareció adecuado, esto ya que, según la entrevista realizada al coordinador de la sede, indica que solo se hace de forma teórica.

#### **Figura 4**

##### *Tiempo empleado para la inducción*

4. ¿Considera que el método empleado para recibir la inducción y capacitación fue el adecuado?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

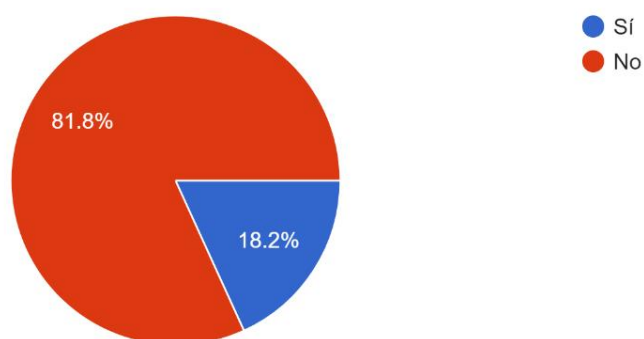
En la Figura 5 se observa que para la pregunta 5 el 81.8% de los trabajadores consideran que las capacitaciones que se han brindado no son suficientes para su labor, el 18.2% consideran que, si son suficientes, para ello la empresa debe reorganizar el cronograma de capacitaciones y aumentar su frecuencia, teniendo como base las necesidades del servicio.

### Figura 5

#### *Capacitaciones durante el semestre*

5. ¿Considera que las capacitaciones dadas en el semestre son suficientes, para su labor?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

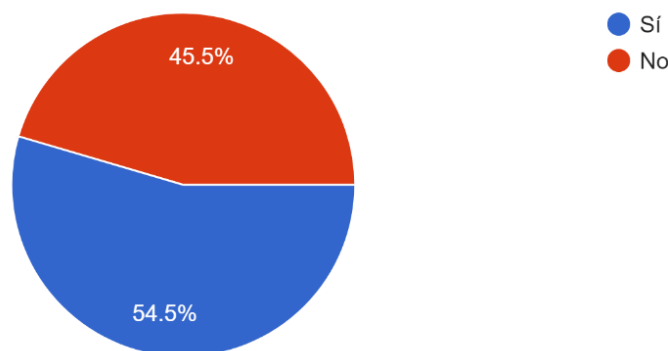
En la figura 6, el 54.5% de los colaboradores consideran que la persona que realizo su inducción y entrenamiento estudio su perfil, un 45.5% consideran lo contrario, esto indica que la empresa debe mejorar sus estudios de perfil, con el fin de que en la inducción se trabajen las áreas donde se tenga menos conocimiento y poca experiencia, se fortalezcan sus habilidades y capacidades de cada empleado y no ser repetitivos en temas donde la persona ya tiene suficiente experiencia y conocimiento.

### Figura 6

#### *Conocimiento de habilidades y capacidades*

6. ¿La persona que realizo su inducción y entrenamiento estudio su perfil, conocía sus habilidades y capacidades?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

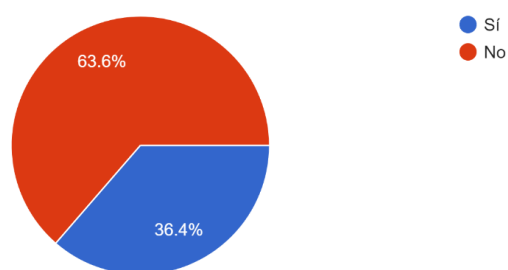
En la figura 7, el 63.6% de los trabajadores encuestados consideran que los temas tratados en las capacitaciones no están acordes a la funcionalidad y requisitos del cargo, solo un 36.4%, consideran que, si están acordes, para ello la empresa debe realizar las capacitaciones acordes al cargo, esto no solo permitirá que las personas implicadas se instruyan en su área, sino que brindara más tiempo para hacer otras funciones a quienes no les corresponde.

### Figura 7

#### *Temática de la capacitación*

7. ¿Los temas tratados en las capacitaciones están acordes a la funcionalidad y requisitos de su cargo?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

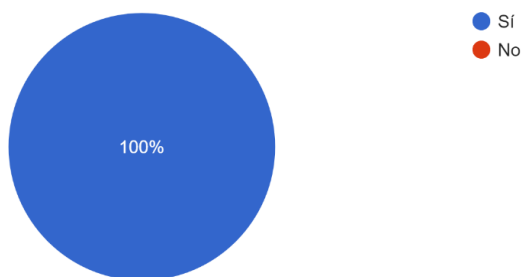
En la figura 8, todos los trabajadores concluyeron que es necesario realizar nuevamente la socialización y entrenamiento, para mejorar su desempeño, por ello la empresa debe socializarlo nuevamente con todo el personal.

### Figura 8

#### *Reinducción y entrenamiento*

8. ¿Le gustaría que nuevamente se resocializara la inducción y entrenamiento, para mejorar su desempeño?

11 respuestas



*Fuente.* Elaboración propia estudiantes UNAD

En cuanto a la entrevista realizada al coordinador de la sede, se observa que los procedimientos para realizar inducción y capacitación a los colaboradores de la fundación servicio juvenil son débiles, ya que no se cuenta con un programa establecido, donde sintetice los procedimientos que se deben llevar a cabo, en la inducción se da solo una breve descripción del cargo, no hay un tiempo establecido para brindar la inducción, esta no se lleva al campo práctico, solo queda en teoría así mismo no se socializa información relevante, como lo es la filosofía de la institución, conocer su misión, su visión sus políticas internas, así como los valores corporativos, a quienes se dirige la atención, organigrama, metas operativas, cronogramas de trabajo, código ético, cláusulas de confidencialidad y políticas de seguridad en la información y políticas de seguridad y salud laboral.

## **Programa de inducción y entrenamiento que se aplicará al personal que inicia vinculación laboral en la Fundación Servicio Juvenil**

### ***Alcance***

El programa de inducción y entrenamiento será carácter obligatorio para todos los colaboradores nuevos en la organización, el cual, se hará seguimiento y control en el desarrollo de sus actividades.

### ***Responsables y duración.***

Este programa de inducción y entrenamiento estará a cargo del coordinador de la sede y tendrá como apoyo a la asistente de talento humano, el cual tendrá como duración una semana.

**Tabla 2**

### ***Matriz de actividades de inducción y entrenamiento***

<b>Tema para tratar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Recursos por utilizar</b>	<b>Duración</b>
Historia de la organización y razón de ser.	Realizar la presentación de la historia de la Fundación y organigrama.	Mediante presentación estándar se realiza socialización de la entidad desde su inicio, quienes son misión y visión y organigrama	Actas formatos internos.	30 minutos
Presentación de políticas Misionales.	Realizar la presentación de la Fundación y pensamiento salesiano organizacional e información referente a ICBF.	Presentación: visión, misión, objetivos misionales y políticas institucionales de la fundación y Bienestar Familiar, se socializa minuta contractual, lineamientos técnicos, y guías.	Actas formatos internos.	30 minutos
Código ético laboral, reglamento, confidencialidad, tratamiento de datos personales ICBF.	Socializar el código ético laboral y reglamento interno de trabajo, compromiso confidencialidad, tratamiento de datos personales	Se realiza, conferencia con los empleados, dando a conocer el código ético, reglamento interno laboral, compromiso de confidencialidad que rige las funciones de los empleados de la	Actas formatos internos.	30 minutos

		entidad, así como la tratamiento de datos.		
Servicios de la modalidad y cronogramas de trabajo	Contextualizar al trabajador frente a cuales son los servicios que ofrece la institución y conocer cuáles son los cronogramas de trabajo.	Socialización de los servicios ofertados por la institución así como los cronogramas de trabajo.	Recorrido por las instalaciones	1 hora
Programa de seguridad y salud en el trabajo	Socialización de la política de SST en la empresa	Normativa vigente en SST en la organización	Actas formatos Internos	30 minutos
Ubicación del sitio de trabajo, dependencias, horario laboral y metodología de pago.	Ubicar al aspirante en su sitio de trabajo e indicarle horario laboral y la metodología de nomina	Realización y entrega de inventario de su sitio de trabajo, dotación de elementos necesarios para su labor y socialización de horarios y metodología de pago.	Actas formatos Internos	15 minutos
Inducción al cargo	Realizar la presentación del cargo	Se socializan todos los manuales y formatos concernientes al cargo, para que el trabajador, los interiorice, despeje dudas e inquietudes.	Actas inducción	1 día
Funciones a desempeñar	Socialización de las funciones en el cargo	Entrega de las funciones en el cargo, directamente de la persona encargada.	Elaboración de funciones propias de cada cargo, para determinar su aprendizaje.	2 días

---

*Nota.* Matriz de inducción y entrenamiento donde se detallan las funciones generales y específicas. Fuente.

Elaboración propia estudiantes de la UNAD

## Evaluación del programa

Se evaluará la eficacia de programa de inducción y entrenamiento obligatoriamente a cada colaborador posterior a recibir la capacitación, usando el formato evaluación del impacto del programa de inducción y entrenamiento (apéndice C), proceso indispensable para determinar el nivel de comprensión de los trabajadores de los temas tratados en la inducción y entrenamiento, como se observa en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Matriz de evaluación*

Ítem	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos a utilizar	Duración y regularidad
Evaluación de conocimientos adquiridos generales y específicos	Realizar la verificación de los conocimientos adquiridos	Por medio de una evaluación se realiza la validación de los conocimientos adquiridos para la ejecución de las tareas para el cargo y de la empresa en general	Medios tecnológicos digitales	60 minutos /después de realizar inducción y entrenamiento

*Nota.* Evaluación de conocimientos. Fuente. Elaboración propia estudiantes de la UNAD

La evaluación consta de 7 preguntas cada una con un peso de 40 puntos de la pregunta 1 a la 5, y 50 puntos para la 6 y 7, teniendo un total de 300 puntos, cuando el resultado de la evaluación de en la inducción y entrenamiento sea inferior al 60%, deberá repetirse la inducción y entrenamiento, teniendo en cuenta que esta debe contener refuerzos de todos los temas tratados.

## Indicadores del programa de inducción y entrenamiento

Estos indicadores tienen como objetivo la medición de la efectividad del programa de inducción y entrenamiento.

**Tabla 4***Indicadores del programa de inducción y entrenamiento*

Nombre del indicador	Tipo de indicador	Descripción del indicador	Proceso responsable	Formula del indicador	Meta	Frecuencia	Documentación fuente	Responsable del análisis
% Cumplimiento del programa de inducción y entrenamiento	Eficacia	Este indicador permite la verificación cumplimiento del programa de capacitación	Gestión humana	N° de inducción y entrenamiento realizadas / n° inducción y entrenamiento programadas en el programa	70%	Bimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de inducción y entrenamiento realizados</li> <li>• listas de asistencia a inducción y entrenamiento</li> </ul>	Coordinador
Cobertura del programa de inducción y entrenamiento	Eficacia	Este indicador permite medir la cantidad colaboradores recibieron inducción y entrenamiento frente al total de colaboradores en la empresa	Gestión humana	No de persona que recibieron capacitación o formación/ total de personal que necesita formación	70%	Bimestral	Listas de asistencia a inducción y entrenamiento	Coordinador
Efectividad del programa de inducción y entrenamiento	Efectividad	Este indicador permite medir la efectividad programa de inducción y entrenamiento	Gestión humana	# De inducciones evaluadas satisfactoriamente / total de colaboradores que recibieron la inducción	70%	Bimestral	Evaluaciones de inducción y entrenamiento	Coordinador
Cumplimiento en la evaluación de desempeño	Eficacia	Este evalúa el cumplimiento de la aplicación de la evaluación de desempeño a los colaboradores que ha recibido la inducción y entrenamiento	Gestión humana	N° de funcionarios evaluados / total de funcionarios que ha recibido la inducción y entrenamiento		Bimestral	Evaluación de desempeño listas de asistencia a inducción y entrenamiento	Coordinador
% Personal que cumple satisfactoriamente las competencias	Efectividad	Grado de competencia del personal y la eficacia del programa de inducción y entrenamiento	Gestión humana	Personal evaluado satisfactoriamente / personal que recibió inducción y entrenamiento	70%	Bimestral	Evaluación de desempeño	Coordinador
Grado de satisfacción del personal con el programa de inducción y entrenamiento	Efectividad	Este permite medir el nivel de percepción respecto al programa de inducción y entrenamiento	Gestión humana	Calificaciones en encuesta del programa de inducción y capacitación / número de colaboradores encuestados	70%	Bimestral	Encuesta de satisfacción del programa	Coordinador

*Nota.* Indicadores del programa. Fuente. Elaboración propia estudiantes de la UNAD

## Conclusiones

Para concluir, en este proyecto se tuvo en cuenta la importancia que tiene el capital humano dentro de una institución, este es el eje central para lograr los objetivos que la organización se proyecte, al generar énfasis en las capacitaciones y perfil del talento humano se obtendrá resultados que beneficien a la organización, por eso es necesario conocer las habilidades y destrezas que tiene cada empleado, para potencializarlas en cada área.

En el proceso actual de la empresa se identificó que esta no cuenta con un programa de inducción y capacitación el cual permita orientar al empleado a realizar sus labores, pues solo se orientaba de forma general y rápida, razón por la cual se presentan reprocesos, falta de productividad, así como una alta rotación de personal y/o deserción laboral.

Llevar a cabo este programa de inducción y entrenamiento, permitirá que el nuevo colaborador, lograr adaptarse óptimamente y que haga parte del equipo de trabajo adecuadamente, permitiendo que los procesos de la empresa no se debiliten y por el contrario se fortalezcan, por medio de los indicadores de gestión se evalúa el programa y con esto se determina la efectividad y conocer las necesidades de formación, que en algunos colaboradores queda pendiente reforzar.

### **Recomendaciones**

Se recomienda la implementación del proceso de inducción y entrenamiento para los colaboradores nuevos, como una inversión que finalmente tendrá como resultado el mejoramiento de los procesos, así como la optimización de los recursos y la reducción de los gastos en los que se pueden incurrir al cometer errores debido al desconocimiento del puesto de trabajo.

Es necesario que se vuelva a realizar inducción y entrenamiento a los empleados antiguos con el objetivo de prepararlos óptimamente

Llevar el registro de los procesos de inducción, esto con la finalidad de llevar un registro histórico de todas las actividades que se han llevado a cabo, lo cual permite contar con una base de datos que permite el análisis de todo el proceso y así generar las acciones de mejora correspondiente.

Indagar y actualizar las descripciones de cargo para cada puesto, cuando se presenten cambios en los manuales operativos, así como los procedimientos y caracterizaciones de los procesos, con esto se realizan las mejoras a cada puesto de trabajo y la optimización de los procesos.

### Referencias Bibliográficas

- Arocas, R. L. (2018). Gestión del talento. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Bernardino, M. D. (2021). Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639>
- Cabezas Rodriguez, L. J. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Herrero, G. R. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Jose Luis Torres, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>
- Monica Garcia Solarte, G. M. (s.f.). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>
- Ramos, P. R. (02 de 2015). Planificación y gestión de recursos humanos. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>
- Rojas, H. H. (s.f.). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/889>
- Romero, A. M. (21 de 06 de 2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>


Simon Dolan, R. V. (2014). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>

Victor Oltra, P. C. (2005). Desarrollo del factor humano. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

## Apéndices

### Apéndice A

#### Formato entrevista abierta

	<p align="center"><b>Formato Entrevista Abierta</b></p>	<p align="center">Código: FT-AI-28 25 de abril de 2014 Versión: 001</p>
<p><b>Nombre del funcionario:</b> Carlos Adolfo Poso</p>		<p><b>Fecha de ingreso:</b> 01-02-2000</p>
<p><b>Cargo que desempeña:</b> Coordinador de sede</p>		<p><b>Fecha elaboración:</b> 11-05-2023</p>
<p><b>OBJETIVO DE LA ENTREVISA:</b> determinar cómo se realiza la inducción y entrenamiento en la empresa actualmente</p>		
<p><b>1. ¿Cómo se realiza el proceso de inducción y entrenamiento en la fundación?</b></p> <p>El proceso de inducción en la fundación arranca dándole la bienvenida a la persona que ingresa, se le da a conocer brevemente cuales son sus funciones, se le indica cual será su espacio, sus compañeros de trabajo, los horarios de ingreso y salida, así mismo se le envía por correo electrónico, los manuales y guías a las cuales estamos sujetos contractualmente.</p> <p><b>2. ¿Cuáles cree son las causas que impiden realizar una adecuada inducción y entrenamiento?</b></p> <p>Creo que es el tiempo, esto ya que los procesos no paran, siempre hay algo que hacer, el ICBF, siempre establece reuniones cuando los operadores tienen programada otras actividades, lo cual hace que muchas veces las personas, lean sus manuales y pregunten lo que no entienden.</p> <p><b>3. ¿Qué temas considera importantes tratar al momento de realizar la inducción y entrenamiento?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La filosofía de la institución, conocer su misión, su visión sus políticas internas, así como los valores corporativos, para que la persona conozca a que apunta la fundación.</li> <li>• Conocer a quienes dirigimos nuestra atención.</li> <li>• El organigrama con el fin de que el trabajador sepa cuál es el conducto por seguir.</li> <li>• Dar a conocer las metas operativas y los cronogramas de trabajo para alcanzarlas.</li> <li>• Código ético, cláusulas de confidencialidad y políticas de seguridad en la información.</li> <li>• Políticas de seguridad y salud en el trabajo con el fin de ofrecer adecuadas condiciones de trabajo velando siempre que el personal tenga la debida información sobre los riesgos</li> </ul>		

a los que está expuesto.

**4. ¿Considera que la falta de entrenamiento e inducción influyen en la rotación de personal?**

Claro que sí, la inducción es el punto de partida con el que cuenta un trabajador, para iniciar su labores, sino se tiene claridad las personas tienden a renunciar; ya que muchas veces se sienten frustradas por no conocer a fondo sus funciones y otras veces consideran que se les está poniendo más trabajo que el acordado.

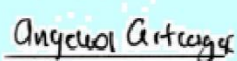
**5. ¿Cuál considera sería el mejor método para brindar una adecuada inducción y entrenamiento?**

Considero que tanto el método teórico como practico son indispensables para llevar a cabo una inducción, ya que uno es el complemento del otro, el teórico por ejemplo orienta al trabajador en que debe hacer, y porque, su orden de importancia, el practico permite que este se lleve a campo lo aprendido.



**Firma del entrevistado**

**Cargo Coordinador**




**Firma del entrevistador**

**Cargo Estudiante Unad**

*Nota.* Entrevista realizada a empleado. Fuente. Elaboración propia estudiantes UNAD

## Apéndice B


### Formato de encuesta

	<b>FORMATO ENCUESTA</b>	Código: FT-AI-28 25 de abril de 2023 Versión: 002
Fecha: mayo de 2023		
<b>OBJETIVO:</b> Analizar las causas por las cuales no se encuentra totalmente estructurado el proceso de inducción y entrenamiento, a los empleados de la Fundación Servicio Juvenil sede Buenaventura.		
<b>Metodología:</b> El diligenciamiento de esta encuesta, es anonima, es necesario que responda, con un si, o un no, las 8 preguntas de acuerdo, en como se le realizo la encuesta de induccion y entrenamiento.		
<b>Encuesta</b> 1. ¿Conoce usted todas sus funciones y responsabilidades, para el cargo al que se le contrato? SI _____ NO _____ 2. ¿Se le dio a conocer el manual de funciones? SI _____ NO _____ 3. ¿Considera que el tiempo empleado, para su induccion fue suficiente? SI _____ NO _____ 4. ¿Considera que el metodo empleado para recibir la induccion y capacitacion fue el adecuado? SI _____ NO _____ 5. ¿Considera que las capacitaciones dadas en el semestre son suficientes, para su labor? SI _____ NO _____ 6. ¿La persona que realizo su inducción y entrenamiento estudio su perfil, conocia sus habilidades y capacidades? SI _____ NO _____ 7. ¿Los temas tratados en las capacitaciones están acordes a la funcionalidad y requisitos de su cargo? SI _____ NO _____ 8. ¿Le gustaría que nuevamente se resocializara la inducción y entrenamiento, para mejorar su desempeño? SI _____ NO _____		
<b>Responsables:</b> Area de Recursos Humano		

*Nota.* Encuesta realizada a los empleados. Fuente. Elaboración propia estudiantes UNAD

## Apéndice C

### Formato de evaluación impacto de la inducción y entrenamiento

	<b>FORMATO:</b> EVALUACIÓN IMPACTO DE LA INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			Versión: 1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN HUMANA			Fecha: 05/23/2023
	Código: FT-AI-29			
<b>Objetivo:</b> Esta evaluación tiene como objetivo medir el impacto de la Inducción y Entrenamiento recibida por los colaboradores para la ejecución de sus labores				
<b>Criterio:</b> La medición de impacto se aplicará a las capacitaciones realizadas por los colaboradores que ingresan nuevos al puesto de trabajo a partir de conformidad con su área de competencia.  Esta evaluación deberá ser diligenciada tanto por el colaborador capacitado, cómo por el jefe inmediato, tras terminar el proceso de Inducción y Entrenamiento.				
<b>Nombre de la Capacitación:</b>				
<b>Fecha de Inicio de la Inducción y Entrenamiento</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Fecha de Finalización de la Inducción y Entrenamiento</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Fecha de la Evaluación</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Nombres y Apellidos del Colaborador Evaluado</b>			<b>Documento de Identidad:</b>	
<b>Area:</b>			<b>Cargo:</b>	
<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>				
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>				
<b>A continuación encontrará varios enunciados relacionados con situaciones laborales. Por favor conteste las afirmaciones seleccionando la respuesta de acuerdo con su percepción, teniendo en cuenta la capacitación recibida.</b>				
1. La capacitación y sus contenidos son pertinentes para la realización de sus funciones y su aporte a la entidad				SI NO
Las siguientes afirmaciones se contestarán teniendo en cuenta la siguiente escala numérica: 1= Muy Poco 2= Poco 3= Algunas veces 4= Bastante 5= Mucho				
2. La capacitación le permitió mejorar el desarrollo de sus tareas cotidianas.				
3. La capacitación aportó herramientas para dar solución a problemas concretos.				
4. A partir de la capacitación recibida el servidor está más motivado y comprometido con su trabajo.				
5. La capacitación recibida le permitió al servidor mejorar su nivel de productividad y efectividad en el trabajo.				
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN</b>				
6. La información recibida en esta capacitación es aplicable a su actividad laboral en (selección de la lista con una X):				
Funciones propias del puesto de trabajo				
Entorno de la empresa				
Entorno del puesto de trabajo				
7. Indique dos acciones de su trabajo en las que se puedan aplicar los conocimientos adquiridos			1.	
			2.	
<b>Observaciones:</b>				
<b>Firma</b>				
<b>Nombre</b>				

*Nota.* Evaluación realizada a los empleados que realizaron la Inducción y Entrenamiento. Fuente. Elaboración propia estudiantes UNAD