

Guía para un Proceso de Inducción y Entrenamiento Exitoso: Distribuidora HEROS

Presentado por:

Daniel Hernández Rivera

Eydi Paola Mendoza Martínez

Genaudis Chamorro Mendoza

Asesor:

Valentina Murillo Cifuentes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Julio de 2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo con gratitud y cariño a nuestras familias, por ser la mayor fuente de inspiración y fortaleza. A nuestros padres, por su ejemplo de esfuerzo y perseverancia, y por motivarnos a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. A cada persona que creyó en nosotros, este logro también es suyo.

Agradecimientos

Queremos agradecer, primordialmente, a Dios, por brindarnos la sabiduría, la salud y la fortaleza necesarias para culminar este proceso. Agradecemos profundamente a nuestros tutores y directores de curso por guiarnos, enseñarnos y por su paciencia durante todo el desarrollo de este proyecto de grado. A nuestros compañeros de estudios, por su apoyo y compañerismo a lo largo de este camino.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar e implementar un programa integral de inducción y entrenamiento para la Distribuidora HEROS, un emprendimiento en crecimiento que enfrenta desafíos asociados a la rotación de personal, la desmotivación de sus colaboradores y la desorientación en el desempeño de las funciones asignadas. La ausencia de un plan formal de inducción y vinculación ha generado ineficiencias que afectan el compromiso y la productividad tanto individual como organizacional. La investigación, desarrollada durante el diplomado, se centró en identificar las fallas existentes en los procesos de acogida y adaptación, proponiendo estrategias que permitan retener al personal, fortalecer la motivación y mejorar las condiciones laborales. La implementación de un modelo estructurado de inducción y entrenamiento se plantea como una herramienta clave para optimizar el clima organizacional y garantizar el crecimiento sostenido de la empresa.

Palabras clave: *selección, inducción, entrenamiento, programa, talento humano*

Abstract

This study aims to design and implement a comprehensive induction and training program for HEROS Distributor, a growing small business that faces challenges related to employee turnover, lack of motivation, and disorientation in performing assigned tasks. The absence of a structured induction and onboarding plan has generated inefficiencies that negatively impact both employee engagement and organizational productivity. The research conducted during this diploma program focused on identifying the main shortcomings affecting the company's operational performance and proposing strategies to strengthen staff retention and improve working conditions. Implementing a formal induction and training model is presented as a key tool to enhance organizational climate, optimize employee performance, and ensure the sustainable growth of the company.

Keywords: *selection, induction, training, program, human talent*

Tabla de contenido

Introducción	8
Descripción del problema	9
Planteamiento del problema	9
Justificación	10
Objetivos	12
General:	12
Específicos:	12
Antecedentes del problema	13
Marco teórico	15
Inducción y Entrenamiento	15
Aplicaciones practica:	16
- Análisis Estratégico Interno:	16
Gestión de Recursos Humanos y Talentos	17
Postulados principales:	18
Gestión por Competencias como Eje Articulador (Competency-Based Management Articulation Postulate).	19
Autores claves y sus Contribuciones a la Integración:	19
Teoría de la Estructura Organizacional.	20
Marco legal	22
Constitución Política de Colombia (1991).	22
Código Sustantivo del Trabajo	22
Normas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decreto 1072 de 2015).	23
ISO 10015. Gestión de Calidad.	23
Metodología	25
Tipo de Investigación	25
Enfoque Metodológico	25
Población y Muestra	26
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
Se utilizarán las siguientes técnicas:	26
Análisis de la Información	26
Fases del Proceso Metodológico	27

Hipótesis	28
General:	28
Específicas:	28
Consideraciones Éticas	29
Resultados	30
1. Ausencia de un Plan Estructurado de Inducción:	30
2. Desconocimiento de la Cultura Organizacional:	30
3. Desmotivación y Bajo Nivel de Compromiso:	30
4. Falta de Formación Técnica en los Cargos:	30
5. Rotación Constante de Personal:	31
6. No existen Indicadores ni Mecanismos de Evaluación del Proceso de Inducción:	31
7. Limitada Preparación del Personal Responsable del Acompañamiento:	31
8. Impacto negativo en el Clima Organizacional:	31
Discusión de resultados	33
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Referencias Bibliográficas	36

Introducción

En el contexto laboral contemporáneo, es cada vez más competitivo y dinámico, la gestión de los recursos humanos, por lo cual ha tomado un papel de vital importancia, como factor clave para el éxito empresarial. Esta gestión va más allá de la simple administración de los recursos de una empresa, convirtiéndose en un pilar fundamental para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas. De ese modo, la Distribuidora HEROS ha logrado destacarse en el mercado por su gran variedad de productos y la excelencia en el servicio, sin embargo, enfrenta desafíos significativos en cuanto a la integración y motivación de su personal.

A pesar de sus logros, a la organización le hace falta un plan de inducción y vinculación idóneo, lo que se representa en una alta rotación de personal y desinterés por parte de los trabajadores hacia sus tareas asignadas. La falta de este programa de inducción y capacitación está afectando la eficiencia y el compromiso de todo el equipo, por lo tanto, el presente trabajo se enfoca en la necesidad de diseñar e implementar un programa integral de inducción y desarrollo de personal para la Distribuidora HEROS, cuyo objetivo principal será fortalecer la gestión del talento humano, fomentar el compromiso con los objetivos organizacionales y mejorar el rendimiento laboral. Esto incluye la definición de necesidades de formación, políticas de selección y las fases del programa de inducción, entre otros aspectos clave.

Descripción del problema

Planteamiento del problema

La incorporación adecuada de nuevos empleados es un factor determinante para el éxito de cualquier empresa. En la Distribuidora HEROS se ha identificado una deficiencia en los procesos de inducción y desarrollo del personal, lo que ha generado impactos negativos en la operatividad y el rendimiento organizacional. La ausencia de un proceso de inducción estructurado, organizado y con retroalimentación continua provoca que los nuevos colaboradores enfrenten dificultades para adaptarse a sus funciones, desconozcan los procedimientos internos y los estándares de calidad, afectando directamente la productividad individual y corporativa.

Esta situación también repercute en el clima laboral, la motivación y la retención del talento humano. Asimismo, la carencia de estrategias claras para el desarrollo continuo de los empleados limita su crecimiento profesional, desaprovecha sus capacidades y reduce su compromiso con los objetivos institucionales.

Por lo tanto, se evidencia la necesidad urgente de diseñar e implementar un programa integral de inducción y desarrollo que fortalezca la gestión del talento humano en la Distribuidora HEROS.

¿Cómo influye la ausencia de un plan estructurado de inducción y entrenamiento en la retención del talento humano en la Distribuidora HEROS?

Justificación

La presente investigación resulta necesaria porque permite abordar problemáticas que afectan directamente el funcionamiento y las proyecciones estratégicas de Distribuidora HEROS. Actualmente, el sector de bebidas y productos de consumo inmediato presenta altos niveles de competitividad, lo que exige contar con talento humano calificado, motivado y alineado con las metas organizacionales. Según Chiavenato (2017), la adecuada gestión del talento humano es determinante para garantizar la productividad y sostenibilidad empresarial, especialmente cuando se implementan procesos de inducción y desarrollo que facilitan la integración de los colaboradores.

En este contexto, implementar un programa que integre inducción y desarrollo del personal permitirá optimizar los procesos de adaptación, fortalecer la cultura organizacional y fomentar el sentido de pertenencia. De acuerdo con Dessler y Varela (2020), los programas de inducción bien estructurados no solo facilitan la integración laboral, sino que también contribuyen a reducir la rotación y aumentar la retención del talento humano, aspectos esenciales para la estabilidad y crecimiento de la empresa.

Desde el ámbito académico, la investigación aporta a la comprensión y aplicación de buenas prácticas de gestión del talento humano en empresas emergentes. Diseñar e implementar un programa idóneo no solo incrementará la eficiencia del personal, sino que también promoverá el desarrollo profesional y la fidelización de los empleados, factores clave para la competitividad organizacional (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2016).

Finalmente, el proyecto tiene un impacto práctico, ya que sus resultados podrán servir como modelo replicable para otras empresas del sector con desafíos similares, promoviendo una

cultura de gestión más estratégica e inclusiva. Asimismo, proveerá herramientas técnicas para la toma de decisiones, facilitando la consolidación de procesos de formación y desarrollo que frecuentemente son descuidados por desconocimiento, priorizando únicamente el “hacer” sobre el “saber” de los empleados.

Objetivos

General:

Diseñar un programa integral de inducción y desarrollo de personal que fortalezca la gestión del talento humano en la Distribuidora HEROS, con el fin de optimizar la adaptación, el rendimiento y el crecimiento de la empresa.

Específicos:

- Diseñar programas de inducción bien estructurados que contemplé las principales etapas de la incorporación de nuevos empleados y de este modo fomentar su crecimiento y desarrollo.
- Evaluar la efectividad de los procesos de inducción y entrenamiento con el fin de mejoras continuas.
- Analizar el proceso de Selección, vinculación y contratación de personal.

Antecedentes del problema

Distribuidora HEROS, dedicada a la comercialización de bebidas y productos de consumo inmediato, enfrenta el reto de consolidar su posición en un mercado altamente competitivo que exige talento humano motivado, capacitado y alineado con los objetivos organizacionales. Sin embargo, se han identificado deficiencias en los procesos de inducción y desarrollo del personal, lo que ha generado dificultades en la adaptación de nuevos colaboradores, desconocimiento de procedimientos internos y baja alineación con los estándares de calidad, afectando la productividad y el clima laboral. Estas limitaciones son frecuentes en pymes en consolidación, que suelen carecer de programas estructurados de acogida y desarrollo, lo cual reduce su capacidad de retener talento humano y garantizar sostenibilidad organizacional.

Desde un enfoque teórico, diversos autores han destacado la relación entre la inducción efectiva y la retención de personal. Chiavenato (2017) señala que la gestión estratégica del talento humano es esencial para garantizar el compromiso y la productividad, y que una inducción deficiente genera desmotivación y rotación laboral. Por su parte, Dessler y Varela (2020) afirman que los programas de inducción y entrenamiento facilitan la integración cultural y la comprensión de los procedimientos organizacionales, mientras que la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) explica que la satisfacción de necesidades sociales y de autorrealización favorece la permanencia y motivación del personal.

En el plano investigativo, diferentes estudios respaldan la relevancia de esta problemática:

- A nivel internacional, Martínez y López (2021) analizaron pymes del sector de alimentos en España y concluyeron que la ausencia de programas de inducción

estructurados genera pérdidas financieras y alta rotación, mientras que la capacitación inicial y el desarrollo continuo mejoran la productividad y la retención de talento.

- En el ámbito nacional, el Observatorio Colombiano de las Pymes (2020) evidenció que cerca del 68 % de las pymes en crecimiento carece de programas formales de inducción y desarrollo, lo que impacta la competitividad y sostenibilidad de estas empresas en el mercado colombiano.
- En el contexto regional, la Cámara de Comercio de Bogotá (2021) identificó que muchos emprendimientos de Bogotá y Cundinamarca presentan deficiencias en la acogida y orientación de nuevos empleados, lo que genera desalineación con las políticas y estándares de calidad, afectando la capacidad de retener talento humano y consolidar un clima laboral favorable.

Por todo lo anterior, analizar e intervenir la gestión de inducción y desarrollo del personal en Distribuidora HEROS se convierte en una acción estratégica para fortalecer su sostenibilidad y competitividad. La implementación de un programa integral de inducción y desarrollo no solo permitirá optimizar la productividad y el clima laboral, sino también fidelizar al talento humano, asegurando así el crecimiento organizacional.

Marco teórico

Inducción y Entrenamiento

Desarrollar inicialmente un buen plan de inducción y entrenamiento para los nuevos colaboradores que se vinculan a pequeñas y grandes empresas, que apenas van a iniciar su actividad productiva es realmente fundamental para garantizar su correcto funcionamiento y del mismo modo asegurar su productividad, por lo que el tema permite levantar información pertinente de la organización y que además esta apunte al cumplimiento de los objetivos, y por supuesto que estos al momento de realizar sus tareas, muy seguramente las desarrollaran con mucha seguridad porque conocen con veracidad su portafolio de gestión y además los motivos para los cuales fueron contratados.

Tal y como lo afirma Dessler & Varela Juárez (2011), La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como lo es la información pertinente acerca de las normas y procedimientos de la compañía (p.137).

Al igual que para Chiavenato (2009, 2017) afirma que la inducción es el primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos. Considera que la inducción se relaciona con otros procesos de gestión de talento humano como el reclutamiento, selección, desarrollo y retención.

Como bien se observa existen diversos conceptos que afirman que un buen plan de inducción y entrenamiento es fundamental para el capital humano, como también existen otras

teorías que nos permiten apoyarnos en ellas para proponer mejoras en cuanto a la novedad que se viene presentando internamente en la Distribuidora HEROS, como, por ejemplo:

La teoría de recursos y capacidades de (Fong Reynoso 2017)

Creada por Fong Reynoso, C, la cual hace énfasis en examinar en gran parte la evolución y el impacto de la teoría de recursos y las capacidades TRC, mediante un estudio bibliométrico que permite comprender como una teoría se ha desarrollado, cuáles han sido sus principales autores, cuales fueron los temas abordados y en que publicaciones ha tenido mayor éxito y difusión, por otra parte, se centra en el análisis interno de empresas y como estas logran cumplir sus expectativas.

Entre sus principales autores y postulados claves encontramos la inmovilidad de los recursos y capacidades:

Postulado: Donde algunos recursos y capacidades son difíciles de conseguir, replicar o transferir de una organización a otra sin una tarifa o tiempo estimado son sticky, a la organización que la posee.

Aplicaciones practica:

Esta cuenta con una gran magnitud de aplicaciones en la gestión estratégica y operativa.

Análisis Estratégico Interno:

Auditoria de recursos y capacidades, donde las organizaciones realizan un inventario exhaustivo de los recursos con los que cuenta, como los tangibles e intangibles, los inimitables y no sustituibles, pues estos contrastan con el análisis externo de las cinco fuerzas de Porter, por ejemplo.

Identificación de competencias centrales. (core competencies), la cual permite a las empresas identificar las capacidades que son realmente fundamentales para el éxito y que a su vez le permite diferenciarse de la competencia.

Gestión de Recursos Humanos y Talentos

Desarrollo de capital humano:

Que permite la inmersión en el talento, la formación y el desarrollo de habilidades muy específicas que se consideran recursos inimitables.

Implicaciones:

Esta condición de inmovilidad les permite a las empresas mantener ventajas competitivas a largo plazo, por motivo que los competidores no pueden imitar fácilmente los activos que generan ese rendimiento.

Autores claves:

Los autores fundamentales que la formalizaron y popularizaron fueron, Edith Penrose (1959) contemplada como una precursora por su libro *The Theory of the Growth of the Firm*, donde enfatiza en la importancia de la combinación y el uso eficiente de los recursos productivos dentro de la empresa y como fuente de crecimiento y fuente de heterogeneidad.

Birger Wernerfelt (1984), a quien se le atribuye el termino *Resource-Based View*". Su artículo "*A Resource-Based View of the Firm*, donde propone que la estrategia debe basarse en la explotación de los recursos superiores para obtener más rentabilidad.

Richard Rumelt (1984) Coetáneo de Wernerfelt, quien también atribuyo que la idea en el rendimiento entre empresas se debe explicar por heterogeneidad de los recursos.

La Teoría de Integración de la Gestión del Talento Humano De (Cuesta Santos 2010)

Creada por el autor Cuesta Santos, la cual hace énfasis en que la gestión del talento humano GTH y la gestión del conocimiento GT, no deben separarse si no que por el contrario deben integrarse entre sí para favorecer el capital humano y el intelecto de la organización, pues la competencia netamente laboral es el factor determinante, permitiendo que la practica individual contribuya al buen desempeño de la empresa, si bien se habla de una teoría de integración en el campo de la gestión del talento humano, no existe una sola teoría unificada bajo ese título, si no que se refiere a un paradigma o enfoque que defiende la coherencia y alineación de todas las funciones y procesos de la GTH, con la estrategia organizacional, así como la conexión entre las mismas.

Postulados principales:

Implícitos en el Enfoque Integrado de la GTH.

Alineación Estratégica (Strategic Alignment Postulate)

Las prácticas políticas y sistemas de gestión del talento humano deben estar intrínsecamente entrelazadas y ser coherentes con la principal estrategia de la organización objetivos y cultura.

Mecanismos: La GTH, no es una función de soporte operativa si no un punto estratégico que contribuye directamente a la creación de valor y logro de las ventajas competitivas, lo que implica la traducción de los objetivos estratégicos en el requerimiento del capital humano y el diseño de sistemas que lo soporten.

Fundamentos técnicos: Apoyados en la teoría de la contingencia y la perspectiva de la gestión del talento humano Strategic Human Resource Management - SHRM), entre la GTH y la estrategia es importante para el desempeño organizacional.

Gestión por Competencias como Eje Articulador (Competency-Based Management Articulation Postulate).

La cual se basa en los conocimientos, habilidades, actitudes, y valores, los cuales son fundamentales para el lenguaje común y el marco unificador que articula a los procesos de GTH.

Mecanismo: Basados desde la identificación de necesidades del talento, pasando por la selección, y evaluación de competencias, la evolución del desempeño hasta la compensación remuneración, ya que las competencias aseguran una correcta alineación consistente.

Fundamentos técnicos: Desarrollos por Boyatzis, Spencer & Spencer y adaptados por autores como, Cuesta Santos, quien vio en las competencias el puente entre la estrategia y la gestión operativa del talento.

Autores claves y sus Contribuciones a la Integración:

Idalberto Chiavenato. Aunque este autor no cuenta con una teoría de integración en su obra Administración de Recursos Humanos", "Gestión del Talento Humano" evoluciono en un enfoque funcionalista a uno más sistemático y estratégico por competencias, su modelo de GTH, es integrador y muestra como cada proceso se integra con los demás.

Martha Cuesta Santos. En su obra Gestión del Talento Humano y del Conocimiento, y "Management de Capital Humano, es una defensora de la integración, pues ella articula muy rigurosamente el modelo de gestión por competencias, como motor principal de todos los procesos.

Dave Ulrich, Quien se destaca por su modelo de roles RRHH, socio estratégico y experto administrativo, su trabajo promueve la integración de la correcta función de RRHH, junto con la estrategia de negocios y la creación de valor para convertirse en un socio de negocios.

Gary Dessler, en sus textos de gestión de recursos humanos, pues este autor enfatiza en que las actividades de RRHH, se encuentren interconectadas y orientadas a los resultados específicos de cada negocio, apoyando la visión de GTH.

Teoría de la Estructura Organizacional.

La cual no tiene un único actor ni año de origen por lo que constantemente está en evolución con aportes significativos de diferentes instituciones de pensamientos, y sus principios se radican en la administración clásica de principio del siglo XX, y algunos autores que influyen en su desarrollo son, Frederick Winslow Taylor (finales del siglo XIX - principios del XX, mediante la administración científica, Henri Fayol (principios del siglo XX) "Administración Industrial y General" (1916). Max Weber (finales del siglo XIX - principios del XX) "Economía y Sociedad".

Esta teoría es un campo esencial en la administración ya que estudia como las organizaciones se las arreglan para lograr sus objetivos y se enfocan en la forma como las diferentes tareas se dividen agrupan, y coordinan y como la gerencia se distribuye y formaliza dentro de la empresa, por tal motivo esta teoría es fundamental al momento de crear el entrenamiento e inducción del personal, pues es fundamental conocer su estructura y sobre todo los cargos que en ella existen para que el nuevo colaborador se pueda orientar.

Enfoque contemporáneo: Estructura organizacional ágiles. La cual consiste en promover la adaptabilidad y respuestas básicas mediante un sistema de equipos multifuncionales que trabajan en pequeños ciclos.

Características técnicas: Hace énfasis en la entrega de valor y retroalimentación constante.

Aplicación práctica: En empresas tecnológicas tales como Spotify, Google, pero cada vez más se adopta en áreas como la finanza, marketing entre otras.

Autores Claves Contemporáneos en Experiencia del Talento Humano:

Jacob Morgan: Es muy reconocido por una de las obras más influyentes en la definición y popularización de la Experiencia del Empleado, *The Employee Experience Advantage: How to Win the Battle for Talent by Giving Employees the Spaces They Crave, the Technology They Need, and a Culture They Love*" (2017), la cual es una obra seminal.

Postulados claves: Pues Morgan sustenta que la EX, se compone de tres entornos interconectados entre sí.

Entorno cultural: En la cultura organizacional, valores, liderazgo y reconocimiento.

Entorno tecnológico: Tecnología y herramientas que los empleados usan para desarrollar sus actividades.

Impacto: Le proporciono a las organizaciones un marco claro para entender como las empresas pueden invertir en ella para ser más competitiva.

Marco legal

Este proyecto de grado está centrado en la creación de un diseño de un plan de inducción y entrenamiento idóneo para la empresa Distribuidora HEROS, se basa en un conjunto de normas jurídicas del país y el exterior que buscan el éxito de la gestión del talento humano, para garantizar los derechos laborales y promover el desarrollo integral de los colaboradores en cada compañía o empresa. En este orden estas constituyen la base legal para la implementación de estrategias que favorezcan la adaptación, rendimiento y desempeño de los nuevos trabajadores.

Constitución Política de Colombia (1991).

Artículo 25: Reconoce el trabajo como un derecho y una obligación social, predilecto por el estado, lo que infiere que todo trabajador tiene derecho a condiciones justas y dignas del trabajo.

Artículo 53: Decreta los principios mínimos fundamentales del trabajo, lo que incluye la capacitación, estabilidad laboral y la primacía de la realidad sobre los requerimientos.

Código Sustantivo del Trabajo

Artículo 56: Indica que los contratos de trabajo deben ser diligente y justo, lo que implica que el empleador debe garantizar las condiciones necesarias para que el empleado realice sus actividades de manera adecuada.

Artículo 57: Obliga al empleador a que brinde los medios y herramientas necesarias para realizar su labor, en estas están incluidas las capacitaciones iniciales e instrucciones de actividades a realizar en el cargo.

Artículo 91: Contemplar la importancia que tiene la formación y perfeccionamiento del trabajador como un derecho y necesidad de la compañía.

Normas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decreto 1072 de 2015).

La SG-SST indica que el trabajador nuevo debe recibir la capacitación necesaria e inducción en seguridad y salud en el trabajo antes de iniciar o al inicio de sus labores. Esta es una obligación legal que garantiza a los nuevos trabajadores a conocer el riesgo, normativas y procedimientos en su entorno laboral.

ISO 10015. Gestión de Calidad.

Esta norma está enfocada en la gestión para la formación de los empleados en las organizaciones, que establece procedimientos con el fin de identificar las necesidades para la capacitación de los colaboradores, diseñar planes formativos, aplicar procesos de aprendizaje y evaluar la eficiencia para mejorar el desempeño individual y corporativo; alineándose siempre en la mejora continua y retroalimentación que caracteriza a los sistemas de gestión de calidad.

La incorporación de esta norma para la DISTRIBUIDORA HEROS permitiría fortalecer de manera técnica el plan de inducción y entrenamiento de la empresa. Teniendo en cuenta la carencia que tiene la empresa es ideal empezar con los antecedentes del problema y los siguientes aspectos:

Debe hacerse un estudio con el fin de identificar los vacíos de conocimiento y habilidades de cada empleado en su cargo, tanto para empleados nuevos y antiguos. Ya recopilada esa información podemos estructurar los contenidos de inducción personalizados y enfocados en un contexto operativo para el mejoramiento de los procesos de la empresa.

Luego de diagnosticar los problemas, se deben definir objetivos claros de enseñanza, los cuales deben estar alineados con los procesos que se realizan de manera interna, normas y políticas de la empresa y estándares de calidad requeridos.

Se debe implementar estrategias de aprendizaje participativo, como el acompañamiento, entrenamiento en cada cargo y espacios de retroalimentación para garantizar que el empleado conozca y entienda sus funciones y logre una adaptación eficaz.

Se establecen indicadores de impacto para medir el rendimiento del empleado y del programa de inducción y entrenamiento, integración, satisfacción y minimización de la rotación de empleados.

Metodología

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, dado que se busca identificar, comprender y describir en profundidad la situación actual de los procesos de inducción y entrenamiento en la Distribuidora HEROS, así como diseñar una propuesta de mejora basada en las necesidades reales de la organización. Este enfoque permite una aproximación integral a los fenómenos organizacionales, privilegiando la comprensión de los significados, percepciones y prácticas relacionadas con la gestión del talento humano.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva-propositiva. En la fase descriptiva, se indaga y documenta la situación actual de los procesos de selección, vinculación, inducción y entrenamiento del personal. En la fase propositiva, se elabora un programa integral de inducción y desarrollo que responda a los problemas detectados, con el objetivo de optimizar el rendimiento laboral, fomentar el sentido de pertenencia y mejorar la retención del talento humano.

Enfoque Metodológico

Se empleará una metodología inductiva, partiendo de observaciones específicas dentro de la empresa y recopilación de datos primarios y secundarios que permitirán construir una visión global del fenómeno. La recolección de información estará orientada a entender las prácticas actuales y sus consecuencias, lo cual permitirá formular recomendaciones específicas para su mejora.

Población y Muestra

La población objeto de estudio está conformada por los empleados, directivos y personal administrativo de la empresa Distribuidora HEROS. Se seleccionará una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por aproximadamente 10 a 15 colaboradores, que hayan participado en procesos recientes de ingreso a la empresa o estén directamente involucrados en la gestión del talento humano. Esta muestra permitirá recopilar información valiosa sobre la experiencia del personal y los procesos actuales de inducción.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizarán las siguientes técnicas:

Entrevistas semiestructuradas a líderes y responsables del área administrativa o de recursos humanos para conocer las prácticas institucionales.

Encuestas estructuradas aplicadas a los trabajadores de reciente ingreso para identificar falencias y fortalezas en el proceso de inducción y capacitación.

Observación directa de procesos internos, tales como reuniones de bienvenida, capacitación inicial y procedimientos operativos en la primera semana laboral.

Revisión documental de manuales, políticas internas, contratos de vinculación y registros de rotación de personal, que proporcionen evidencia secundaria.

Análisis de la Información

El análisis de datos se realizará mediante técnicas de análisis de contenido cualitativo, categorizando la información en función de los ejes temáticos del estudio: adaptación, desempeño, motivación, estructura organizacional, y cultura laboral. Esto permitirá identificar patrones, relaciones y aspectos críticos sobre los cuales se construirá la propuesta de mejora.

Fases del Proceso Metodológico

Diagnóstico organizacional inicial: recopilación y análisis de datos sobre el contexto actual de inducción y entrenamiento.

Identificación de brechas: comparación entre la situación actual y las buenas prácticas teóricas y normativas en la gestión del talento humano.

Diseño del programa de inducción y desarrollo: formulación estructurada del plan, incluyendo objetivos, etapas, contenidos, responsables y recursos necesarios.

Validación interna: revisión de la propuesta con directivos o responsables de la empresa para ajustar según su viabilidad.

Informe final: sistematización de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Hipótesis

General:

La implementación de un plan estructurado de inducción y entrenamiento en la Distribuidora HEROS mejorará significativamente la retención, la motivación y el desempeño laboral de los nuevos colaboradores.

Específicas:

La falta de un proceso formal de inducción genera desmotivación y alta rotación de personal en la Distribuidora HEROS.

La aplicación de un programa de entrenamiento inicial incrementa la claridad de funciones y la eficiencia operativa de los nuevos colaboradores.

La integración adecuada de los trabajadores mediante inducción y acompañamiento fortalece el clima laboral y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Consideraciones Éticas

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo bajo los principios éticos establecidos en la normativa vigente y en coherencia con los lineamientos institucionales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Se garantizó en todo momento el respeto por la dignidad, los derechos y la privacidad de los participantes involucrados en el proceso de recolección de información.

Previo a la aplicación de encuestas y entrevistas, se obtuvo el consentimiento informado de los colaboradores de la Distribuidora HEROS, quienes fueron notificados sobre los objetivos del estudio, la finalidad de los datos recopilados y la voluntariedad de su participación. Se enfatizó que los resultados serían empleados exclusivamente para fines académicos y de mejora organizacional, asegurando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas.

Asimismo, se cumplió con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales en Colombia, asegurando que ninguna información sensible sería divulgada sin autorización previa. Todos los instrumentos aplicados fueron diseñados con criterios de neutralidad y no discriminación, evitando generar riesgos psicológicos, sociales o laborales para los participantes.

Finalmente, la investigación respeta los principios de honestidad académica al reconocer adecuadamente las fuentes bibliográficas y evitar el plagio. El estudio contribuye al fortalecimiento de la gestión del talento humano de la empresa sin vulnerar derechos individuales, promoviendo un enfoque responsable, transparente y éticamente sólido.

Resultados

A partir del diagnóstico organizacional realizado en la Distribuidora HEROS, se logró recolectar y sistematizar información significativa sobre la situación actual en materia de procesos de inducción y entrenamiento. El análisis cualitativo derivado de encuestas aplicadas a colaboradores de reciente vinculación, entrevistas semiestructuradas a personal administrativo y observación directa, arrojó los siguientes resultados:

1. Ausencia de un Plan Estructurado de Inducción:

Se identificó que la empresa no cuenta con un documento formal ni un cronograma establecido que oriente el proceso de integración de nuevos colaboradores. Este vacío genera incertidumbre entre los empleados, quienes deben adaptarse de manera empírica a los requerimientos del cargo.

2. Desconocimiento de la Cultura Organizacional:

Los empleados nuevos no reciben información clara sobre los valores, principios, historia, objetivos o estilo de liderazgo de la organización. Esto impide generar sentido de pertenencia en las primeras semanas de ingreso.

3. Desmotivación y Bajo Nivel de Compromiso:

Muchos colaboradores manifestaron sentirse desorientados y poco valorados en sus primeros días de trabajo. Este fenómeno se traduce en comportamientos apáticos, bajo rendimiento y alta probabilidad de renuncia voluntaria.

4. Falta de Formación Técnica en los Cargos:

Los trabajadores reciben instrucciones informales de compañeros más antiguos, lo cual genera errores operativos, pérdida de tiempo, e incumplimientos en los estándares de calidad establecidos por la organización.

5. Rotación Constante de Personal:

El área administrativa reporta una tasa de rotación mensual superior al promedio esperado en organizaciones similares, con casos documentados de abandono del cargo en menos de 30 días laborales. Esta situación representa un costo oculto elevado por selección y contratación recurrente.

6. No existen Indicadores ni Mecanismos de Evaluación del Proceso de Inducción:

No se aplican encuestas de satisfacción, evaluaciones de desempeño durante el proceso de acogida, ni retroalimentaciones formales al finalizar la etapa de adaptación.

7. Limitada Preparación del Personal Responsable del Acompañamiento:

Se evidenció que los supervisores y líderes inmediatos carecen de formación básica en procesos de onboarding, liderazgo humano y gestión del conocimiento, lo que impide un acompañamiento efectivo durante el periodo inicial.

8. Impacto negativo en el Clima Organizacional:

Se reconocen tensiones, poca cooperación y una cultura reactiva al error, especialmente con el personal nuevo. Esto indica un deterioro en las relaciones laborales internas que podría agravarse si no se toman medidas correctivas inmediatas.

En conjunto, estos hallazgos respaldan de manera contundente la necesidad de diseñar e implementar un plan integral de inducción y entrenamiento adaptado a las condiciones y metas de Distribuidora HEROS. Además, demuestran cómo la carencia de procesos estructurados debilita la gestión del talento humano y reduce la competitividad organizacional en un entorno empresarial dinámico y exigente.

Discusión de resultados

El diagnóstico realizado en la Distribuidora HEROS permitió evidenciar debilidades significativas en los procesos de inducción y entrenamiento, que afectan directamente la motivación y la productividad del personal. La ausencia de un plan estructurado ha generado rotación frecuente de empleados, baja claridad en las funciones y un clima organizacional frágil durante las primeras semanas de vinculación.

Al contrastar estos hallazgos con la teoría de gestión del talento humano de Chiavenato (2017), se confirma que la falta de procesos sistemáticos de inducción y capacitación impacta negativamente la adaptación del personal y la retención del talento. Del mismo modo, la teoría de recursos y capacidades de Fong Reynoso (2017) respalda que el talento humano es un activo estratégico, por lo que la empresa pierde ventaja competitiva si no invierte en su correcta integración y desarrollo.

Los resultados obtenidos también coinciden con lo planteado por Cuesta Santos (2010), quien afirma que la gestión integrada del conocimiento y del talento humano potencia la sostenibilidad organizacional. En el caso de Distribuidora HEROS, la carencia de un plan formal genera ineficiencia operativa, altos costos por rotación y desmotivación, confirmando la necesidad de implementar un programa de inducción y entrenamiento estructurado, con seguimiento y evaluación continua.

En conclusión, la discusión de resultados evidencia que los hallazgos empíricos respaldan las hipótesis planteadas y refuerzan la relevancia de diseñar procesos de integración y formación inicial para mejorar el desempeño, el compromiso y la permanencia de los colaboradores.

Conclusiones

El análisis realizado en la Distribuidora HEROS permitió identificar que los procesos de inducción y entrenamiento presentan debilidades significativas que afectan de manera directa la productividad y el clima laboral de la empresa. La ausencia de un plan estructurado genera desmotivación, confusión en las funciones y una alta rotación del personal, lo que incrementa los costos operativos y debilita la retención del talento humano.

Se concluye que resulta indispensable implementar un modelo integral de inducción y entrenamiento que articule de manera clara las fases de ingreso, orientación, acompañamiento, formación y evaluación, garantizando que los nuevos colaboradores se adapten de forma rápida y eficiente a la cultura organizacional. Dicho modelo debe estar alineado con las teorías modernas de gestión del talento humano, reconociendo al personal como un recurso estratégico para la sostenibilidad y la competitividad de la empresa.

Finalmente, la investigación confirma que la optimización de estos procesos impacta positivamente la motivación, el compromiso organizacional y la calidad del desempeño, constituyéndose en un factor clave para la consolidación de la Distribuidora HEROS en el mercado local y regional.

Recomendaciones

Se recomienda diseñar e implementar un plan formal de inducción que contemple fases definidas, responsables claros y contenidos estructurados, con el fin de orientar eficazmente a los nuevos colaboradores durante sus primeras semanas en la empresa. Asimismo, se sugiere establecer sesiones de acompañamiento inicial que permitan fortalecer la integración del personal y reducir la curva de aprendizaje.

Es fundamental capacitar a los líderes y supervisores en habilidades de comunicación, liderazgo y acompañamiento, para crear un ambiente laboral más favorable y fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores. Además, se deben definir indicadores de seguimiento que permitan medir la efectividad del plan de inducción y entrenamiento, evaluando su impacto en la motivación, la retención y el desempeño laboral.

Por último, se aconseja actualizar periódicamente el plan de formación de acuerdo con las necesidades estratégicas de la organización y los cambios del entorno, garantizando que el talento humano cuente con las competencias necesarias para afrontar los retos del mercado y contribuir al crecimiento sostenido de la Distribuidora HEROS.

Referencias Bibliográficas

Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias* (pp. 175-205).

Ediciones Granica.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.a ed.). McGraw-Hill Education.

Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión integrada del conocimiento y del talento humano*. Editorial

Félix Varela.

Dessler, G., & Varela Juárez, J. A. (2011). *Administración de recursos humanos* (11.a ed.).

Pearson Educación.

Fong Reynoso, C. (2017). La teoría de recursos y capacidades: una revisión crítica. *Revista de*

Ciencias Empresariales, 8(2), 65–78. <https://doi.org/10.35485/rce.v8i2.245>

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Gestión del capital humano* (8.a ed.).

Pearson Educación.

Herrero Blasco, A., Perelló Marín, M. del R., & Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de*

recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de

Valencia. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469>

IONOS. (2023). *ISO 9001: certificación de calidad*.

<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/iso-9001/>

Mayo, E. (2017). *Teorías de las relaciones humanas*.

<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-eltonmayo/>

Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Administración de recursos humanos* (14.a ed.). Pearson Educación.

Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2.a ed., pp. 44-55). Editorial ICB.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

Régimen legal de Bogotá. (2021). *Decreto 154 de 2021*.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=107969>

UNAD – Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2025). *Módulo de aprendizaje: Diplomado en Gerencia del Talento Humano*. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN). <https://campus.unad.edu.co>

Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano*. McGraw-Hill Education.