

**Análisis preliminar del proceso de selección y contratación del talento humano en
SERDAN S.A**

Derly Yeraldin Rincon Rincon

Heidy Alexandra Vargas Silva

Juan Carlos Almanza Ortega

Juliana Rodríguez Bernal

Asesor

Valentina Murillo Cifuentes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

Valentina Murillo Cifuentes

Nombre director de Curso: Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a nuestras familias, quienes nos brindaron apoyo, comprensión y motivación durante todo el proceso de formación académica. Su paciencia y acompañamiento fueron fundamentales para perseverar, incluso en los momentos de mayor exigencia.

De igual manera, dedicamos este trabajo a todas las personas que forman parte del área de gestión humana y a los colaboradores que, de manera constante, contribuyen con su esfuerzo al crecimiento de las organizaciones. Su experiencia y realidad laboral resaltan la importancia de construir entornos de trabajo más humanos, justos y responsables. De manera especial, a los colaboradores de Serdán S.A., por la ardua labor que desempeñan.

Finalmente, este trabajo está dedicado a nosotros mismos, por el compromiso, el esfuerzo y la constancia demostrados a lo largo del diplomado, como reflejo del deseo de continuar nuestro desarrollo a nivel personal y profesional. Así mismo, se dedica a la tutora y a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, por brindar las orientaciones y acompañamiento necesarios para nuestra formación como profesionales.

Agradecimientos

Este trabajo fue posible gracias al apoyo y la colaboración de diversas personas e instituciones que acompañaron su desarrollo. En primer lugar, expresamos nuestro agradecimiento a los docentes y tutores, quienes brindaron orientación académica y compartieron sus conocimientos a lo largo del proceso formativo. Sus aportes fueron fundamentales para comprender la relevancia del uso de la tecnología y el análisis de datos en la gestión del talento humano, así como su contribución a la mejora continua de las organizaciones.

Asimismo, agradecemos a los integrantes del equipo de trabajo, cuya disposición, compromiso y cooperación resultaron esenciales para la construcción de este proyecto. El trabajo conjunto permitió integrar conocimientos, intercambiar experiencias y abordar de manera eficaz los desafíos sugeridos durante el desarrollo de la investigación, reflejando una dinámica de cooperación y aprendizaje colectivo.

Del mismo modo, extendemos nuestro agradecimiento a la empresa Serdán S.A. por permitir el desarrollo del análisis dentro de su contexto organizacional. Este acercamiento facilitó la comprensión de los procesos internos y sirvió como referente para la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano, de acuerdo con las necesidades identificadas.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias y personas de nuestro entorno, quienes brindaron apoyo constante, comprensión y motivación durante todo el proceso académico. Su acompañamiento fue fundamental para afrontar las exigencias del diplomado y culminar este trabajo de manera satisfactoria.

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito realizar un análisis de los procesos de selección, contratación e inducción del talento humano en la empresa Serdán S.A., con el fin de identificar los aspectos que influyen en la experiencia inicial de los colaboradores. Teniendo en cuenta el tipo de servicios que presta la organización y su alta demanda operativa, dichos procesos resultan fundamentales para garantizar una adecuada adaptación, bienestar y desempeño del personal desde su ingreso. A partir de una revisión general del funcionamiento actual, se identifican prácticas que facilitan la vinculación del talento, así como oportunidades de mejora relacionadas con la claridad de la información, el acompañamiento inicial y la carga laboral en las primeras etapas. Así mismo, se destaca la importancia del clima organizacional y la motivación laboral como factores determinantes en la permanencia, el compromiso y el desempeño de los colaboradores, buscando que este análisis sirva como punto de partida para fortalecer una gestión del talento humano más humana, organizada y alineada con las necesidades tanto de la empresa como de sus trabajadores.

Palabras clave: bienestar laboral, talento humano, selección, inducción, retención.

Abstract

This paper aims to analyze the recruitment, hiring, and onboarding processes of human talent at Serdán S.A. in order to identify factors that influence employees' initial experience. Given the nature of the services provided by the company and its high operational demand, these processes play a key role in ensuring proper adaptation, well-being, and performance from the early stages of employment. Through a general review of current practices, strengths are identified along with opportunities for improvement, particularly regarding information clarity, initial support, and workload during the first days of employment. Additionally, the study highlights the importance of organizational climate and work motivation as essential elements for employee retention and commitment, serving as a starting point for promoting a more humane and organized human talent management approach aligned with both organizational objectives and employees' needs.

Keywords: well-being, talent, selection, onboarding, retention.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Abstract	6
Lista de Tablas	10
Lista de Apéndices	11
Introducción	12
Descripción del problema	13
Planteamiento del Problema	13
¿Cómo puede Serdán S.A. mejorar sus procesos de selección, contratación e inducción para equilibrar la rapidez operativa con el bienestar del colaborador, fortaleciendo el clima organizacional y la experiencia inicial del talento humano?	14
Justificación	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	16
Antecedentes	17
Marco Teórico.....	19
Fundamentos teóricos de los recursos asignados	20
Teoría de la Conservación de Recursos	20
Curva de Adaptación del Empleado	21
La Teoría de la Socialización Organizacional	21

Trabajo híbrido y virtual	21
Teoría del Contrato Psicológico	22
Elementos asociados al clima organizacional y teorías motivacionales.....	22
Clima organizacional	22
Relaciones interpersonales.....	22
El liderazgo	22
Las condiciones laborales	23
Teorías motivacionales	23
Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow	23
Teoría de los Dos Factores de Herzberg.....	23
Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland	23
Teoría de las Expectativas de Vroom	23
Aplicación.....	24
Marco legal	25
Metodología del proyecto	27
Tabla 1	28
Descripción Detallada de las Fases	29
Fase 1: Diagnóstico y Recolección de Información	29
Población objetivo:	29
Técnicas e instrumentos:.....	30
Fase 2: Análisis y Determinación de Causas Fundamentales.....	30
Técnicas de análisis:	30
Fase 3: Diseño y Propuesta de Soluciones	31

Enfoque de diseño:	31
Estrategias de intervención:	31
Fase 4: Plan de Implementación y Evaluación	31
Marco de evaluación:	31
Síntesis:	32
Resultados	33
Plan de inducción, entrenamiento y capacitación individual y grupal	33
Buenas prácticas en transformación digital y retención del talento humano	34
Propuesta de indicadores de seguimiento (KPIs) para la experiencia del colaborador	36
Conclusiones	38
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas	42
Apéndices	44
Apéndice A	44
Apéndice B	45
Apéndice C	46

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Propuesta metodológica para la mejora del clima organizacional</i>	28
--	----

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Encuesta de Clima Inicial y Experiencia del Colaborador</i>	44
Apéndice B <i>Checklist del Proceso de Inducción y Onboarding</i>	45
Apéndice C <i>Matriz de Indicadores (KPIs) para la Experiencia del Colaborador</i>	46

Introducción

Serdán S.A. es una empresa del sector servicios dedicada a la gestión y administración de personal para diferentes organizaciones a nivel nacional. Su operación se caracteriza por una alta demanda operativa y el manejo de un volumen significativo de colaboradores, lo que hace que los procesos de selección, contratación e inducción del talento humano sean determinantes para el adecuado funcionamiento de la organización.

En este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo analizar de manera general el desarrollo de dichos procesos dentro de Serdán S.A., identificando aquellas prácticas que contribuyen positivamente a la experiencia inicial de los colaboradores, así como las oportunidades de mejora que pueden afectar su adaptación, bienestar y desempeño. Comprender la experiencia del colaborador desde el momento de su ingreso resulta fundamental para fortalecer la gestión del talento humano y promover entornos laborales más equilibrados y sostenibles.

De esta manera, el trabajo busca servir como un punto de partida para el análisis de la gestión del talento humano en la organización, aportando elementos que permitan avanzar hacia propuestas orientadas a una gestión más humana, responsable y alineada con las necesidades reales tanto de la empresa como de sus colaboradores.

Descripción del problema

Planteamiento del Problema

En el contexto organizacional actual, caracterizado por la alta competitividad, la transformación digital y la necesidad de atraer y retener talento humano calificado, los procesos de selección, contratación e inducción se han consolidado como factores estratégicos para el logro de los objetivos empresariales. En empresas del sector servicios como Serdán S.A., dichos procesos no solo inciden en la calidad del talento vinculado, sino también en la experiencia inicial del colaborador, su nivel de motivación, su adaptación al cargo y su permanencia en la organización.

A partir del análisis del caso de Serdán S.A., se evidencia que la organización ha priorizado la rapidez operativa y el cumplimiento de metas comerciales, lo que ha generado debilidades en la estructuración de los procesos de ingreso del personal. En particular, se identifican falencias relacionadas con la claridad de la información suministrada durante las etapas de selección y contratación, la ausencia de un proceso de inducción formal y estandarizado, una comunicación poco unificada entre las áreas involucradas y un acompañamiento limitado durante las primeras semanas de vinculación. Estas situaciones se traducen en jornadas extendidas, aprendizajes improvisados y una sobrecarga laboral inicial para los nuevos colaboradores.

Esta problemática impacta de manera directa el clima organizacional y la experiencia del colaborador, generando desmotivación, estrés y dificultades en la adaptación al puesto de trabajo. La falta de lineamientos claros y de un modelo de onboarding estructurado dificulta la integración del nuevo personal, afecta su desempeño temprano y aumenta el riesgo de rotación

en los primeros meses de vinculación, lo que representa costos adicionales para la organización en términos de tiempo, recursos y estabilidad de los equipos de trabajo.

Adicionalmente, la limitada articulación entre los procesos de gestión humana y el uso de herramientas tecnológicas reduce la posibilidad de realizar un seguimiento efectivo al proceso de ingreso y al bienestar del colaborador. La ausencia de indicadores claros y de mecanismos sistemáticos de evaluación impide identificar oportunamente los puntos críticos del proceso y limita la toma de decisiones basadas en información para la mejora continua.

En este sentido, el problema central del presente proyecto se formula a partir de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo puede Serdán S.A. mejorar sus procesos de selección, contratación e inducción para equilibrar la rapidez operativa con el bienestar del colaborador, fortaleciendo el clima organizacional y la experiencia inicial del talento humano?

Este planteamiento evidencia la necesidad de diseñar una propuesta metodológica que permita analizar de manera integral la experiencia del colaborador desde su ingreso a la organización, identificar las causas que generan desequilibrios entre eficiencia operativa y bienestar laboral, y formular soluciones prácticas apoyadas en la gestión humana contemporánea y la transformación digital, que contribuyan a la mejora continua y a la sostenibilidad organizacional.

Justificación

El talento humano en Serdán S.A. desempeña un papel fundamental, dado el tipo de servicios que presta la organización y el volumen de personal que gestiona. Cuando los procesos de selección, contratación e inducción no se encuentran debidamente estructurados, genera efectos negativos tanto en el desempeño organizacional como en la experiencia y el bienestar de los colaboradores desde su vinculación inicial. Esta situación incide directamente en el clima organizacional, la motivación laboral y la permanencia del talento humano en la empresa.

El análisis de estos procesos resulta esencial, ya que permite comprender las condiciones de ingreso del talento humano a la organización, el nivel de claridad de la información suministrada y el tipo de acompañamiento brindado durante el proceso de adaptación al cargo. Estas etapas iniciales impactan de forma relevante en variables asociadas a las teorías motivacionales, como el compromiso, la satisfacción laboral y el desempeño, especialmente en un contexto organizacional caracterizado por la necesidad de eficiencia, precisión y adaptación constante a los cambios tecnológicos y estructurales.

Este trabajo se justifica en la medida en que busca identificar oportunidades de mejora en los procesos iniciales de la gestión del talento humano, proporcionando un enfoque estratégico y centrado en el factor humano. Mediante la implementación de buenas prácticas en la gestión del talento y el uso de herramientas vinculadas a la transformación digital, se pretende fortalecer la experiencia del colaborador, optimizar los procesos internos y fortalecer la toma de decisiones desde la Gerencia del Talento Humano, contribuyendo de esta manera a la sostenibilidad y competitividad de Serdán S.A.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los procesos de selección, contratación e inducción del talento humano en Serdán S.A., con el fin de identificar necesidades y oportunidades de mejora que permitan fortalecer la experiencia del colaborador y aportar a una gestión más humana y responsable.

Objetivos Específicos

Describir cómo se desarrollan actualmente los procesos de selección, contratación e inducción en Serdán S.A.

Identificar los principales retos que enfrentan los colaboradores durante su ingreso y adaptación al cargo.

Reconocer aspectos que afectan el bienestar y el rendimiento del personal en las primeras etapas laborales.

Plantear oportunidades de mejora que orienten las siguientes fases del proyecto hacia una gestión del talento más clara, ética y centrada en las personas.

Antecedentes

En los últimos años, la gestión del talento humano ha adquirido un papel cada vez más estratégico dentro de las organizaciones, no solo como un área administrativa, sino como un componente clave para el logro de los objetivos empresariales. Las empresas han reconocido que su principal recurso son las personas que las integran y, por consiguiente, la optimización de la gestión de recursos humanos se ha consolidado como una prioridad para garantizar el éxito y el crecimiento sostenido de las organizaciones.

En este contexto, la integración de tecnologías emergentes y el uso de herramientas de análisis de datos se ha establecido como una estrategia fundamental para mejorar la eficiencia de los procesos relacionados con el talento humano. Tecnologías como los sistemas de gestión de recursos humanos, la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y las plataformas de análisis de datos están transformando la manera en que las organizaciones reclutan, capacitan y gestionan a su personal.

La empresa Serdan S.A. ha seguido esta tendencia. Consciente de la importancia de optimizar sus procesos internos y potenciar su capital humano, ha implementado tecnologías que permiten una gestión más eficiente y estratégica de los recursos humanos. Estas herramientas facilitan la toma de decisiones fundamentadas en datos y permiten identificar patrones y tendencias que contribuyen a mejorar la productividad, la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.

La mejora continua, basada en un proceso de evaluación y ajuste permanente, se ha consolidado como un pilar esencial para la gestión de recursos humanos dentro de la empresa. Al integrar el análisis de datos en áreas clave como selección de personal, evaluación del

desempeño, capacitación y desarrollo profesional, Serdan S.A. busca optimizar sus procesos e identificar áreas de oportunidad que fortalezcan aún más la gestión del talento humano.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar cómo la aplicación de tecnologías y el análisis de datos pueden contribuir a la mejora continua en el área de recursos humanos de la empresa Serdan S.A., con un enfoque estratégico y colaborativo entre los miembros del equipo de trabajo. De esta manera, se pretende identificar cómo las herramientas tecnológicas pueden transformar la gestión de los procesos, incrementar el desempeño de los colaboradores y mantener un ciclo de mejora continua que beneficie tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Para alcanzar este objetivo, se explorarán diversas áreas del análisis de datos en el contexto de recursos humanos, incluyendo la recopilación de información relevante, la interpretación de los resultados obtenidos y la toma de decisiones basadas en dichos datos. Asimismo, se analizarán las tecnologías implementadas dentro de la empresa para facilitar estos procesos y se propondrán soluciones orientadas a maximizar su efectividad en la mejora continua del talento humano.

Marco Teórico

La gestión del talento humano se ha consolidado como un componente estratégico dentro de las organizaciones, especialmente en aquellas pertenecientes al sector servicios, como Serdán S.A., donde el desempeño de los colaboradores incide directamente en la calidad del servicio y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este contexto, el análisis del clima organizacional y de la motivación laboral resulta fundamental para fortalecer la productividad, el bienestar y la sostenibilidad de las organizaciones.

El clima organizacional se relaciona con la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la carga laboral y las condiciones en las que desarrollan sus funciones. Un clima laboral positivo favorece la confianza, el compromiso y la estabilidad emocional; por el contrario, un clima negativo puede generar desmotivación, estrés y bajo rendimiento. En la práctica organizacional, estos factores influyen directamente en la manera en que los colaboradores asumen sus responsabilidades y se vinculan con la empresa.

Por su parte, la motivación laboral se entiende como el conjunto de factores que impulsan a las personas a desempeñar sus funciones con interés y compromiso. Esta no depende únicamente de incentivos económicos, sino también del reconocimiento, la claridad en los roles, el estilo de liderazgo y las oportunidades de desarrollo. Cuando los colaboradores perciben coherencia entre las exigencias del cargo, sus capacidades y un trato justo y respetuoso, la motivación tiende a fortalecerse.

La relación entre clima organizacional y motivación laboral es estrecha, dado que un entorno laboral adecuado facilita la satisfacción de necesidades tanto profesionales como personales. Desde los enfoques contemporáneos de la gestión humana, se reconoce que las

organizaciones que promueven prácticas más humanas, flexibles y participativas logran mayores niveles de compromiso y permanencia del talento. En este sentido, el liderazgo cumple un papel clave, especialmente cuando se orienta al acompañamiento, la escucha y la orientación de los equipos de trabajo.

En los escenarios laborales actuales, caracterizados por dinámicas cambiantes y altas exigencias operativas, la gestión del clima organizacional adquiere mayor relevancia. La evaluación periódica de las percepciones de los colaboradores permite identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias orientadas a fortalecer la motivación y el bienestar laboral. Para empresas como Serdán S.A., este enfoque representa una oportunidad para fortalecer sus prácticas de gestión del talento humano y avanzar hacia entornos laborales más equilibrados y sostenibles.

Fundamentos teóricos de los recursos asignados

El caso de Serdán S.A. evidencia desafíos significativos en la gestión del proceso de incorporación y adaptación de los nuevos colaboradores, particularmente en contextos de trabajo híbrido o remoto, donde la falta de límites claros entre la vida laboral y personal incrementa la presión organizacional.

Teoría de la Conservación de Recursos

Se plantea que las personas buscan obtener, proteger y conservar recursos valiosos como el tiempo, la energía, el apoyo social y la seguridad laboral. La pérdida o amenaza de estos recursos genera estrés. En el caso de Serdán S.A., las jornadas extendidas y la presión operativa representan una amenaza constante a los recursos personales del colaborador, especialmente durante el proceso de ingreso, afectando su motivación y permanencia.

Curva de Adaptación del Empleado

Describe un proceso que incluye las etapas de anticipación, encuentro y adaptación. Cuando el primer contacto con la realidad laboral resulta negativo, se produce un “shock de realidad” que dificulta la integración del colaborador. En Serdán S.A., la carga laboral inmediata y la falta de acompañamiento desde el primer día generan un impacto negativo en este proceso, aumentando el riesgo de agotamiento temprano y rotación.

La Teoría de la Socialización Organizacional

Señala que la incorporación efectiva de un nuevo colaborador depende de la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para desempeñarse adecuadamente dentro de la organización. En este caso, la priorización de la demanda operativa sobre un proceso estructurado de adaptación genera aprendizajes improvisados y confusión de roles, afectando la integración al equipo de trabajo.

Trabajo híbrido y virtual

La ausencia de horarios definidos y de límites claros entre el trabajo y la vida personal implica una pérdida constante de recursos como el tiempo y la energía. Al exigir jornadas extendidas sin mecanismos de recuperación, se incrementa el desgaste físico y emocional, afectando el bienestar de los colaboradores.

Desde la Teoría de la Justicia Organizacional, se reconoce que la percepción de justicia se construye a partir de la equidad en las recompensas, la transparencia de los procesos y el trato respetuoso. En Serdán S.A., la comunicación poco unificada y la aplicación desigual de los procesos de ingreso afectan la percepción de justicia procedimental e interpersonal, influyendo negativamente en la motivación y el compromiso.

Teoría del Contrato Psicológico

Plantea que los colaboradores mantienen expectativas implícitas sobre la relación laboral. Cuando la promesa de un entorno organizado y profesional no se cumple, se genera una percepción de incumplimiento que puede derivar en insatisfacción, desmotivación y rotación temprana. En este sentido, el modelo actual de ingreso y acompañamiento inicial en Serdán S.A. evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de integración para proteger el capital humano de la organización.

Elementos asociados al clima organizacional y teorías motivacionales

Clima organizacional

Está compuesto por diversos factores interrelacionados, entre los cuales se destacan la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las condiciones laborales. La comunicación clara y oportuna permite alinear a los colaboradores bajo un mismo entendimiento organizacional, mientras que una comunicación deficiente puede generar inconformidades y deteriorar el ambiente laboral.

Relaciones interpersonales

Influyen directamente en el comportamiento y la actitud de los colaboradores. Un trato respetuoso y colaborativo contribuye a un clima organizacional positivo, mientras que relaciones conflictivas pueden afectar el desempeño y la convivencia laboral.

El liderazgo

También cumple un rol determinante. Estilos autoritarios o poco participativos pueden generar desmotivación y resistencia, mientras que liderazgos transformacionales y participativos fomentan la confianza, el compromiso y la motivación de los equipos de trabajo.

Las condiciones laborales

Tanto físicas como organizacionales, influyen en la percepción del bienestar y en la satisfacción del colaborador. La ausencia de condiciones adecuadas puede generar inconformidad y afectar el clima organizacional.

Teorías motivacionales

Las teorías motivacionales permiten comprender los factores que impulsan el comportamiento humano y el esfuerzo orientado al logro de metas. Estas teorías explican la motivación desde enfoques intrínsecos y extrínsecos, aportando herramientas para la gestión del talento humano.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow

Plantea que las personas buscan satisfacer progresivamente necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. En el ámbito laboral, el cumplimiento de estas necesidades influye directamente en la motivación y el desempeño.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Distingue entre factores higiénicos y factores motivacionales. Mientras los primeros evitan la insatisfacción, los segundos promueven la motivación y el compromiso, resaltando la importancia del reconocimiento y el logro.

Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland

Identifica tres necesidades principales: logro, poder y afiliación, las cuales se desarrollan a partir de la experiencia laboral y condicionan el comportamiento de los colaboradores.

Teoría de las Expectativas de Vroom

Establece que la motivación resulta de la interacción entre la expectativa de logro, la percepción de recompensa y el valor otorgado a dicha recompensa.

Aplicación

A partir del análisis del clima organizacional y las teorías motivacionales, se proponen acciones orientadas a fortalecer la motivación y el bienestar laboral, tales como la creación de espacios de participación en la toma de decisiones, la alineación de metas personales con los objetivos organizacionales, el reconocimiento al esfuerzo individual y la aplicación periódica de encuestas de satisfacción. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer el clima organizacional y promover una gestión del talento humano más estratégica y sostenible.

Marco legal

El desarrollo de este trabajo se sustenta en diversas normas colombianas que buscan proteger los derechos de los trabajadores y promover un ambiente laboral respetuoso y equilibrado. Estas normas guardan relación directa con el clima organizacional y la motivación laboral, temas centrales en la empresa Serdán S.A., considerando el tipo de servicios que presta y la dinámica de gestión de su personal.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia reconoce el trabajo como un derecho fundamental, que debe realizarse en condiciones dignas y justas. Esto implica que las empresas no solo deben orientarse al cumplimiento de objetivos operativos, sino también garantizar un trato adecuado, respeto y bienestar para sus trabajadores. En el caso de Serdán S.A., este principio se relaciona con la necesidad de ofrecer procesos de ingreso claros y un ambiente laboral que no genere presión innecesaria desde la incorporación inicial de los colaboradores.

El Código Sustantivo del Trabajo establece normas esenciales para regular la relación entre empleadores y trabajadores, promoviendo el respeto, la igualdad y el cumplimiento de las obligaciones laborales. Aunque este código no aborda explícitamente el clima organizacional, sus disposiciones influyen directamente en el ambiente de trabajo, ya que un trato equitativo, una comunicación clara y el respeto por las condiciones laborales contribuyen a prevenir conflictos y desmotivación.

La Ley 1010 de 2006, destinada a prevenir y sancionar el acoso laboral, es particularmente relevante para este análisis, dado que protege a los trabajadores frente a situaciones de maltrato, presión excesiva o conductas que puedan afectar su bienestar y desempeño. En organizaciones como Serdán S.A., donde el ritmo de trabajo puede ser intenso,

esta normativa refuerza la necesidad de mantener relaciones laborales basadas en el respeto y la convivencia sana.

Asimismo, la Ley 1562 de 2012, relacionada con la seguridad y salud en el trabajo, establece que las empresas deben prevenir riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores, incluyendo factores como la carga laboral, el estrés y las condiciones físicas en las que se desarrollan las actividades diarias. Considerar esta ley permite comprender que un clima organizacional favorable también se relaciona con el cuidado del bienestar físico y emocional del personal.

En conclusión, el marco legal colombiano respalda la importancia de generar ambientes laborales adecuados y humanizados. Para Serdán S.A., el cumplimiento de estas normas constituye no solo una obligación legal, sino también una oportunidad para mejorar la experiencia de los trabajadores, fortalecer la motivación y fomentar relaciones laborales más saludables y sostenibles.

Metodología del proyecto

El marco conceptual desarrollado proporciona los fundamentos necesarios para un proyecto orientado al diseño de estrategias de mejora de la experiencia del colaborador durante las etapas iniciales de vinculación en Serdán S.A., con énfasis en la influencia del clima organizacional y la motivación laboral.

La metodología del proyecto se estructura en fases y está diseñada para analizar de manera conceptual y propositiva la problemática asociada a los procesos de ingreso y acompañamiento inicial, con el propósito de formular soluciones viables, éticas y orientadas a resultados organizacionales.

Este estudio se fundamenta en el enfoque de investigación-acción desde una perspectiva propositiva, la cual no se limita a la observación de la situación identificada, sino que busca generar insumos metodológicos que orienten la toma de decisiones y la mejora continua en la gestión del talento humano. El objetivo es fortalecer la gestión humana en Serdán S.A. mediante un proceso que integra el análisis diagnóstico conceptual y la formulación de estrategias que equilibren la eficiencia operativa con el bienestar de los colaboradores.

Alcance metodológico del estudio

Es importante precisar que la presente investigación tiene un enfoque propositivo, descriptivo y cualitativo, orientado al diseño de una propuesta de mejora, sin la ejecución de trabajo de campo ni la aplicación real de instrumentos de recolección de datos en la organización. Las técnicas, instrumentos e indicadores descritos a lo largo de la metodología corresponden a herramientas diseñadas para una posible aplicación futura, con fines académicos y de orientación estratégica, mas no a un proceso de medición empírica desarrollado durante el estudio.

Tabla 1*Propuesta metodológica para la mejora del clima organizacional Serdán S.A.*

Fase	Objetivo Principal	Productos/Entregables Clave
Fase 1: Diagnóstico y Recolección de Información	Analizar de manera conceptual los procesos de selección, contratación, inducción y acompañamiento inicial, con base en la revisión documental y el marco teórico, para identificar oportunidades de mejora.	<p>Análisis conceptual del proceso de ingreso del colaborador.</p> <p>Diseño del instrumento de encuesta de clima inicial y experiencia del colaborador (Apéndice A).</p> <p>Diseño del checklist del proceso de inducción y onboarding (Apéndice B).</p>
Fase 2: Análisis y Definición de Causas Raíz	Analizar, desde un enfoque teórico y propositivo, los factores que generan desequilibrio entre la rapidez operativa y el bienestar del colaborador en el proceso de ingreso.	<p>Identificación conceptual de puntos críticos en la experiencia del colaborador.</p> <p>Definición de causas potenciales asociadas al clima organizacional y la motivación laboral.</p> <p>Lineamientos para la mejora del proceso de ingreso.</p>

Fase 3: Diseño y Propuesta de Soluciones	Crear estrategias e intervenciones prácticas orientadas a optimizar los procesos iniciales y fortalecer el bienestar y la motivación.	Propuesta de modelo de inducción y onboarding (Apéndice B). Guía de buenas prácticas de comunicación y acompañamiento. Matriz de indicadores KPI para la experiencia del colaborador (Apéndice C).
Fase 4: Plan de Implementación y Evaluación (Propuesta)	Establecer de manera propositiva los pasos, recursos y criterios para la implementación y evaluación futura de las soluciones planteadas	Plan de acción propuesto. Marco de evaluación sugerido. Conclusiones y recomendaciones

Nota: La tabla presenta la propuesta metodológica del proyecto, estructurada por fases, objetivos y productos esperados, orientada a la mejora del clima organizacional, la motivación laboral y la experiencia del colaborador en Serdán S.A. Autoría propia.

Descripción Detallada de las Fases

Fase 1: Diagnóstico y Recolección de Información

Población objetivo:

Colaboradores incorporados en los últimos 6 a 12 meses, líderes o jefes directos y personal del área de Gestión Humana vinculado a los procesos de selección, contratación e inducción.

Técnicas e instrumentos:

- Análisis conceptual de políticas, lineamientos y flujogramas asociados a los procesos de selección, contratación e inducción, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora.

- Encuesta de clima inicial y experiencia del colaborador (Apéndice A): Instrumento diseñado con fines diagnósticos, orientado a evaluar percepciones relacionadas con claridad de la información, acompañamiento, carga laboral inicial, comunicación y bienestar.

- Entrevistas semiestructuradas: Aplicadas al personal de Gestión Humana y a líderes, con el objetivo de comprender los desafíos operativos y sus perspectivas sobre la eficiencia de los procesos.

- Checklist del proceso de inducción y onboarding (Apéndice B): Herramienta propuesta para estandarizar y verificar las etapas del proceso de ingreso del colaborador.

En esta fase no se contempla la aplicación de los instrumentos, sino su diseño como insumo para futuras implementaciones.

Fase 2: Análisis y Determinación de Causas Fundamentales***Técnicas de análisis:***

- Análisis conceptual de información: Identificación de factores críticos asociados al clima organizacional, la motivación laboral y la experiencia del colaborador, a partir del marco teórico y del análisis del contexto organizacional.

- Mapeo de la experiencia del colaborador (Journey Map): Representación conceptual de las etapas del proceso de ingreso, orientada a identificar puntos críticos y momentos clave de la experiencia inicial.

- Diagrama causa–efecto: Herramienta utilizada para estructurar de manera analítica las causas potenciales del problema central, clasificadas en dimensiones como personas, procesos, entorno y tecnología.

Fase 3: Diseño y Propuesta de Soluciones

Enfoque de diseño:

Basado en los principios de la Gestión Humana Contemporánea, con énfasis en prácticas participativas, flexibles y centradas en el bienestar del colaborador.

Estrategias de intervención:

- Rediseño del proceso de onboarding, con enfoque estructurado y adaptable a modalidades presenciales, híbridas o remotas.
- Estrategia de comunicación integrada para garantizar coherencia y claridad en la información durante el proceso de ingreso.
- Modelo de liderazgo para el acompañamiento inicial, orientado al apoyo, la guía y la retroalimentación continua.
- Matriz de indicadores KPI (Apéndice C): Propuesta de indicadores para el seguimiento y evaluación futura de la experiencia del colaborador.

Fase 4: Plan de Implementación y Evaluación

- Definición conceptual de actividades, responsables, recursos y cronograma para la eventual implementación de las soluciones diseñadas.
- Establecimiento de criterios de evaluación orientados a la mejora continua.

Marco de evaluación:

- Indicadores de proceso: Nivel de cumplimiento del checklist de inducción, tiempos estimados de integración y claridad del proceso.

- Indicadores de resultado: Percepción del clima inicial, niveles de motivación y experiencia del colaborador, medibles en una futura aplicación de los instrumentos diseñados.

Síntesis:

La metodología propuesta se fundamenta en un enfoque académico y propositivo, orientado al diseño de instrumentos y estrategias para la mejora del clima organizacional y la experiencia del colaborador en Serdán S.A. Este enfoque permite establecer bases sólidas para futuras intervenciones, manteniendo coherencia entre eficiencia operativa y bienestar laboral.

Resultados

Los resultados del presente proyecto corresponden al diseño de una propuesta de mejora orientada a optimizar los procesos de selección, contratación e inducción del talento humano en Serdán S.A., integrando prácticas contemporáneas de gestión humana, transformación digital y análisis de datos para la mejora continua.

Dado el carácter propositivo del estudio, no se llevó a cabo trabajo de campo con aplicación de instrumentos, sino que se diseñaron herramientas y estrategias que permiten a la organización implementar, medir y evaluar de manera sistemática la experiencia inicial de los colaboradores, facilitando la toma de decisiones basada en información y el seguimiento eficiente de los procesos.

Plan de inducción, entrenamiento y capacitación individual y grupal

El proceso de inducción, entrenamiento y capacitación en Serdán S.A. desempeña un papel fundamental en la adaptación de los nuevos colaboradores, especialmente considerando la dinámica operativa y el volumen de personal que administra la empresa. Una incorporación adecuada permite que los empleados comprendan sus roles, se familiaricen con la organización y se integren de manera confiada y segura a sus funciones.

La inducción debe iniciarse desde el primer día laboral, enfocándose en proporcionar información clara sobre la empresa, su propósito, normas básicas, canales de comunicación y responsabilidades del cargo. Este proceso puede desarrollarse de manera grupal cuando varios colaboradores ingresan simultáneamente, lo que facilita el intercambio de experiencias y fortalece el sentido de pertenencia. Complementariamente, la inducción individual permite brindar orientación específica sobre el rol, horarios, herramientas de trabajo y expectativas, reduciendo dudas e incertidumbres iniciales.

El entrenamiento se orienta al aprendizaje práctico de las funciones propias del cargo. Se recomienda combinar acompañamiento individual con sesiones grupales. A nivel individual, el colaborador puede contar con la guía de un mentor o compañero experimentado durante sus primeras semanas. A nivel grupal, se pueden programar sesiones breves para explicar procesos comunes, resolver dudas y reforzar buenas prácticas.

La capacitación se concibe como un proceso continuo que fortalece los conocimientos y habilidades del personal. De manera individual, puede incluir contenidos digitales, guías de apoyo o videos cortos que permitan avanzar al propio ritmo. De manera grupal, se pueden organizar talleres presenciales o virtuales sobre temas clave como manejo de herramientas digitales, comunicación efectiva, servicio al cliente y bienestar laboral.

La integración coherente de inducción, entrenamiento y capacitación, tanto individual como grupal, favorece la adaptación de los colaboradores, mejora su desempeño y contribuye a reducir la rotación de personal, promoviendo una gestión del talento humano más organizada, humana y alineada con las necesidades de la empresa y de los trabajadores.

Buenas prácticas en transformación digital y retención del talento humano

En Serdán S.A., se identificó que los nuevos colaboradores carecen de una capacitación adecuada para los cargos que desempeñarán, lo que genera incertidumbre y falta de acompañamiento durante su proceso de integración. La empresa ha priorizado cumplir con la cuota de personal requerida, sin garantizar los conocimientos fundamentales necesarios para cada puesto.

Para abordar estas problemáticas, se proponen las siguientes buenas prácticas relacionadas con la transformación digital y la retención del talento:

- Automatización de procesos de selección: Implementar herramientas de tipo ATS (Applicant Tracking System) que automaticen los flujos de selección de personal, agilizando procesos, mejorando la comunicación entre los involucrados y reduciendo tiempos administrativos.
- Programas de inducción digitalizados: Crear plataformas digitales con materiales de estudio claros y específicos para cada cargo, incluyendo videos, presentaciones y manuales guiados que estandaricen los procesos y faciliten la adquisición de conocimientos.
- Herramientas híbridas de acompañamiento: Combinar soporte digital con mentorías personalizadas para resolver dudas, brindar seguimiento y garantizar un acompañamiento constante a los nuevos colaboradores.
- Rutas de aprendizaje para reskilling y upskilling digital: Establecer guías de aprendizaje diferenciadas según las necesidades:
 - Reskilling: adquisición de nuevas competencias para desempeñar funciones diferentes.
 - Upskilling: fortalecimiento de conocimientos existentes para optimizar el desempeño.
- Biblioteca digital de recursos: Centralizar manuales de funciones, procedimientos y otros materiales actualizados que faciliten el aprendizaje y la consulta permanente.
- Herramientas digitales de retroalimentación: Diseñar encuestas sobre satisfacción laboral, clima organizacional y carga de trabajo, con el fin de identificar alertas tempranas y abordar situaciones antes de que se conviertan en problemas.

- **Monitoreo de desempeño digital:** Implementar plataformas que permitan a los colaboradores visualizar su progreso, metas alcanzadas y trayectoria laboral dentro de la empresa, promoviendo la proyección profesional y el seguimiento del desempeño.

La adopción estratégica de estas herramientas digitales es clave para optimizar la inducción, formación y seguimiento del personal, reduciendo la rotación y mejorando la gestión integral del talento humano.

Propuesta de indicadores de seguimiento (KPIs) para la experiencia del colaborador

Como resultado del análisis realizado, se diseñó una matriz de indicadores clave de desempeño (KPIs) orientada a medir la efectividad del proceso de ingreso y acompañamiento inicial del talento humano en Serdán S.A. Estos indicadores permiten monitorear aspectos críticos como:

- Tiempo de adaptación del colaborador.
- Satisfacción del nuevo empleado.
- Claridad del rol asignado.
- Calidad del acompañamiento recibido.
- Rotación temprana.

La matriz de indicadores se presenta en el Anexo C y se complementa con instrumentos diseñados para su aplicación y seguimiento, como la Encuesta de Clima Inicial y Experiencia del Colaborador (Anexo A) y el Checklist de Inducción y Onboarding (Anexo B), los cuales permiten recolectar información estructurada y sistemática sobre la experiencia de los nuevos colaboradores durante sus primeros meses de vinculación.

Estos resultados proporcionan a Serdán S.A. una base sólida para implementar un modelo de gestión del talento humano más organizado, humano y orientado a la mejora continua,

integrando la transformación digital como soporte para el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones estratégicas.

Conclusiones

El análisis realizado permitió identificar que el principal desafío en Serdán S.A. radica en la forma en que se gestionan los procesos de ingreso y acompañamiento inicial del personal. Aunque la empresa opera bajo un ritmo operativo elevado y responde a las demandas de sus clientes, estas dinámicas pueden afectar la experiencia del colaborador, particularmente en aspectos relacionados con la claridad de la información, la adaptación al cargo y el equilibrio entre las exigencias laborales y el bienestar personal.

La justificación de esta problemática resulta fundamental, dado que las etapas iniciales de la relación laboral son determinantes para la percepción que el trabajador desarrolla sobre la organización y pueden influir directamente en su motivación, desempeño y permanencia. Reconocer estas situaciones permite diseñar propuestas más responsables, humanas y alineadas con la realidad laboral, fortaleciendo la gestión del talento humano en la empresa.

El análisis del proceso de selección, contratación e inducción evidenció que estas etapas son cruciales para la experiencia inicial del colaborador y su desempeño posterior dentro de la organización. Aunque la empresa dispone de la capacidad operativa para responder a las demandas del mercado, se identificaron oportunidades significativas para mejorar el acompañamiento y la claridad en los procesos de ingreso.

Asimismo, se observó que la falta de organización o seguimiento en estos procesos puede generar que los colaboradores se sientan desorientados o inseguros respecto a sus funciones, impactando negativamente su desempeño y su relación con la organización. Por esta razón, resulta prioritario que la empresa refuerce estos espacios iniciales y proporcione información clara y acompañamiento desde el primer día.

En conclusión, optimizar la manera en que se recibe y orienta al personal puede generar beneficios tanto para los colaboradores como para la empresa. La implementación de procesos más estructurados y cercanos contribuye a un mejor clima laboral y favorece el desarrollo y la retención del talento humano en Serdán S.A.

Finalmente, este análisis resalta la importancia de abordar la gestión del talento humano desde un enfoque integral y centrado en las personas, en el cual no solo se priorice el cumplimiento de objetivos operativos, sino también el bienestar y la experiencia del personal desde su ingreso.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos del presente proyecto y de los resultados obtenidos mediante el diseño de la propuesta de mejora, se formulan las siguientes recomendaciones para Serdán S.A., orientadas a fortalecer los procesos de selección, contratación e inducción, mejorar la experiencia inicial del colaborador y promover una gestión del talento humano más humana, organizada y sostenible.

Se recomienda que la alta dirección reconozca el proceso de ingreso del colaborador como un factor estratégico, y no únicamente operativo. La inversión de tiempo y recursos en una inducción estructurada, un acompañamiento inicial adecuado y una capacitación progresiva contribuye a reducir la rotación temprana, mejorar el desempeño y fortalecer el clima organizacional.

Es fundamental que la gerencia respalde formalmente el modelo de inducción y onboarding propuesto, asignando responsables claros, estableciendo plazos definidos y proporcionando los recursos necesarios para su implementación.

Se sugiere estandarizar el proceso de inducción, entrenamiento y capacitación mediante el Checklist de Inducción y Onboarding (Anexo B), garantizando que todos los nuevos colaboradores reciban información clave, acompañamiento inicial y claridad respecto a sus funciones.

Asimismo, se recomienda implementar progresivamente la Encuesta de Clima Inicial y Experiencia del Colaborador (Anexo A), como herramienta de retroalimentación temprana que permita identificar oportunidades de mejora desde los primeros meses de vinculación.

Es necesario fortalecer el rol de los líderes como agentes de acompañamiento durante la incorporación del personal, promoviendo un liderazgo cercano, orientador y empático.

Los líderes deben desempeñar un papel activo en la inducción, asignando mentores, resolviendo dudas, brindando retroalimentación oportuna y gestionando la carga laboral inicial, de manera que el colaborador pueda adaptarse de forma gradual y segura a su puesto.

Se sugiere aprovechar las herramientas digitales como soporte estratégico en la gestión del talento humano. Esto incluye:

Implementación de una biblioteca digital de inducción, capacitación y buenas prácticas. Plataformas que faciliten la comunicación, el aprendizaje y el seguimiento del desempeño.

La adopción de un sistema de indicadores (KPIs) permitirá tomar decisiones basadas en datos, monitorear la experiencia inicial del colaborador y evaluar el impacto de las acciones implementadas.

Se recomienda establecer un ciclo permanente de evaluación y mejora del proceso de ingreso, utilizando la matriz de indicadores (Anexo C) como base para el seguimiento.

La información recolectada debe ser analizada de manera periódica para ajustar los procesos, fortalecer las buenas prácticas y garantizar que la eficiencia operativa no se logre a expensas del bienestar del colaborador, asegurando así una gestión humana responsable y sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. UNAD. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372?page=196>
- ECOTEC Universidad. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Javeriana Virtual. (2025). *Upskilling y reskilling: impulsa tu desarrollo profesional* . Pontificia Universidad Javeriana. <https://virtual.javerianacali.edu.co/contenidos-educativos/administracion-y-negocios/como-impulsar-tu-desarrollo-profesional/>
- Molina Salazar, T. (s.f.). *Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en organizaciones*. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/48801/1/tmolinas.pdf>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Leal Afanador, J. A. (2021). *Capítulo 9. El ejercicio del liderazgo transformador. En Educación, virtualidad e innovación*. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42981>
- López, A. (2021). *Motivación laboral: teorías y aplicación práctica*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/710865>

Pelao Hernández, Y. (s.f.). *Diseño del plan de acción de inducción y reinducción del personal* .

Repositorio Universidad de Córdoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstreams/d1458de9-83ad-4f93-800c-daac36cf7c18/download>

Pimienta, A. R. U. (2024). *El clima organizacional como factor de éxito*. Revista de Ciencias Administrativas, 12(2), 45-60. URL:

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4024/3937>

Rangel Sánchez, J., Pastor, J. E., Polo Peralta, J. E., Vargas Marib, L. J., & Vergara Cervantes, W. A. (2025). *Aplicación de las estrategias del plan de inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo laboral para mejorar las competencias laborales de los empleados de la Universidad de Santander*. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70874>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de Clima Inicial y Experiencia del Colaborador

Encuesta de clima inicial y experiencia del colaborador – Serdan S.A.S.

Cuando envíe este formulario, no recopilaremos automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

Pregunta 1/12

La información que recibí durante el proceso de selección fue clara y fácil de entender? *

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Nota. La presente encuesta fue diseñada como instrumento de diagnóstico para evaluar la percepción de los nuevos colaboradores respecto a su experiencia inicial en Serdán S.A.. El cuestionario aborda aspectos clave como la claridad de la información, el acompañamiento recibido, la carga laboral, la comunicación y el bienestar durante los primeros meses de vinculación. Su aplicación permitirá identificar oportunidades de mejora y realizar un seguimiento sistemático de la efectividad de los procesos de inducción y onboarding.

<https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=PLLXv1k0kjg5Osf124CZCsDxtqP2OkTR&...>

Apéndice B

Checklist del Proceso de Inducción y Onboarding

ANEXO B. Checklist propuesto para el proceso de inducción y onboarding			
Ítem	Actividad	Responsable	Observaciones
1	Bienvenida institucional	Gestión Humana	La bienvenida institucional debe ser cálida y personalizada, destacando la cultura organizacional de <i>Serdán</i> y la importancia del nuevo colaborador dentro del equipo. Se proporcionará una visión general de la empresa y se responderán preguntas generales sobre el proceso de inducción.
2	Presentación de la empresa (misión, visión, valores)	Gestión Humana	Durante esta actividad, se le debe explicar al nuevo colaborador la misión, visión y valores de <i>Serdán</i> , destacando cómo estos principios guían la toma de decisiones dentro de la organización. Además, se debe enfatizar la importancia de estos valores en la cultura corporativa y cómo el colaborador puede contribuir a ellos.
3	Entrega de información del cargo y funciones	Líder directo	El líder directo debe proporcionar al nuevo empleado una descripción detallada del cargo, las responsabilidades diarias, los objetivos a corto y largo plazo, y las expectativas de desempeño. Además, se deben aclarar las metas específicas del puesto, los KPIs (indicadores clave de desempeño) y las métricas de éxito.
4	Explicación de horarios y modalidad de trabajo	Líder directo	El líder directo debe detallar las expectativas sobre los horarios laborales, incluyendo las horas de entrada y salida, días libres, y descansos. También se debe explicar la modalidad de trabajo (presencial, remoto, híbrido) y las políticas relacionadas, como el uso de herramientas de trabajo remoto o la flexibilidad horaria.
5	Inducción a herramientas y plataformas digitales	Área responsable	Esta actividad implica entrenar al nuevo empleado en el uso de las herramientas y plataformas digitales que <i>Serdán</i> utiliza, tales como correo electrónico corporativo, sistema de gestión de proyectos, plataformas de comunicación interna (como Slack o Microsoft Teams), y otras herramientas específicas del área. Se deben proporcionar accesos y guías de uso inicial.
6	Asignación de mentor o acompañante inicial	Líder directo	El mentor o acompañante inicial debe ser un miembro experimentado del equipo que sirva de guía para resolver dudas y ayudar al nuevo colaborador a integrarse en la cultura organizacional. Este mentor también será responsable de ofrecer apoyo en las primeras tareas y orientar al nuevo empleado sobre los procesos y la dinámica del equipo.
7	Socialización de normas y canales de comunicación	Gestión Humana	En esta actividad, se explicarán las normas internas de la empresa, incluyendo el código de conducta, los protocolos de seguridad, y las políticas de confidencialidad. Además, se deben aclarar los canales de comunicación oficiales (correo electrónico, plataformas internas, reuniones de equipo, etc.), y cómo se espera que los empleados interactúen en estos canales, asegurando una comunicación eficaz y profesional.
8	Espacio de retroalimentación inicial	Líder / Gestión Humana	Después de las primeras semanas de trabajo, se debe ofrecer un espacio para dar retroalimentación sobre el desempeño del nuevo colaborador. Esto incluye un análisis sobre cómo ha manejado sus responsabilidades, la adaptación a la cultura de <i>Serdán</i> y el trabajo en equipo. También es una oportunidad para escuchar las impresiones del nuevo empleado sobre su experiencia en el proceso de inducción y realizar ajustes si es necesario.

Nota. El presente checklist fue diseñado como herramienta de apoyo para estandarizar el proceso de inducción y onboarding en *Serdán S.A.* Su propósito es verificar el cumplimiento de cada etapa, los responsables asignados y los tiempos establecidos, con el fin de garantizar una integración clara, organizada y centrada en el bienestar del nuevo colaborador.

Apéndice C

Matriz de Indicadores (KPIs) para la Experiencia del Colaborador

Serdán S.A.

Propuesta de indicadores (KPI's), Los indicadores propuestos como apoyo a la mejora continua y evaluación futura

Indicador	Que Mide?	Metodo de medición	Frecuencia
Tiempo de adaptación inicial	Tiempo promedio de adaptación al cargo	Seguimiento del líder	Mensual
Satisfacción del nuevo colaborador	Percepción del proceso de ingreso	Encuesta de clima Laboral (Propuesta)	Trimestral
Claridad del rol	Comprensión de funciones	Retroalimentación	Trimestral
Acompañamiento recibido	Nivel de apoyo percibido	Encuestas/Entrevistas (Propuestas)	Trimestral
Rotación temprana	Permanencia en los primeros meses	Registro de Talento Humano	Semestral

Nota: La tabla presenta una propuesta de indicadores KPI, orientada a la mejora continua de los procesos de incorporación y adaptación de los nuevos colaboradores. Estos indicadores permiten medir diferentes aspectos, incluyendo tanto las percepciones de los colaboradores como los factores operativos que contribuyen al desarrollo eficiente de las actividades internas de la empresa.