



Análisis del impacto que genera la ausencia del programa de inducción, entrenamiento y capacitación del restaurante Ganso y Castor.

Eydis Enith Olano Mieles

German Stiven Osorio Perdomo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

noviembre de 2023

**Análisis del impacto que genera la ausencia del programa de inducción, entrenamiento y
capacitación del restaurante Ganso y Castor.**

Eydis Enith Olano Mieles

German Stiven Osorio Perdomo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano

Asesor(a)

Leandro José Varela Corrales

Ingeniero Financiero

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2023

Dedicatoria

“Más que todo, la seguridad es una superstición, No existe en la naturaleza... La vida o es una aventura arriesgada o no es nada” (Keller, Helen)

Este proceso de vivir ha sido una experiencia de constante aprendizaje en la que ha implicado el soporte, el apoyo de compañeros de camino que siempre están en la presencia o en la ausencia, pero el espíritu del compañero caminante siempre está. Precisamente vivir ha sido una aventura, la misma llena de miedo, limitaciones, coraje, luchas y estancamientos y generalmente ha sido una experiencia de ensayos y errores, lo positivo valorado con palabras y gestos de amor y apoyo, amor y ganas de mejorar.

Durante esta aventura arriesgada ha sido mucho lo que se ha dejado atrás y demasiado lo que en nuestro pecho guardamos, los afectos, los amores y los grandes tesoros están para recordarnos que ha valido la pena, también nos han recordado que el cielo no es el límite.

Este trabajo de grado va dedicado a quienes han estado y están a nuestro lado apoyándonos en la aventura de vivir feliz.

Agradecimientos

Definitivamente mi amado Padre. Dios, mi fuerza, el todo, el amor de los amores, la confianza y la sabiduría absoluta, el paño de lágrimas y el lugar humano en el que me siento segura. Gracias por bendecirnos siempre.

A la manifestación de que Dios no se olvida de mí; a mi Tío Gustavo Jiménez el que ha sido ángeles que la vida nos regaló para recordarnos que el amor es infinito, puro, honesto, sincero y desinteresado. Gracias por no soltar mis manos, por creer en mi a pesar los errores, miedos y complejos. Gracias por las palabras a tiempo, por el abrazo y por ese te amo que es vitamina y dopamina en nuestras vidas. – **Eydis**

Enith Olano Miles

Gracias a Dios, a la vida por darme la oportunidad de crecer cada día como persona, como profesional, gracias a Dios por la fuerza y valentía de levantarme cada día, cuando estoy contra todo diagnóstico, cada día es un milagro y la forma de despertar me alienta a emprender cada uno de mis sueños, sueño despierto, para que cada uno de estos se hagan realidad.

Gracias también le doy a mi madre, Adriana Perdomo, por su paciencia, por su entrega, por su amor y dedicación, gracias por ser una madre abnegada que siempre está dispuesta a apoyarme y brindar su mano en cada una de mis caídas, a ella que es mi motor y mi entrega gracias totales, porque cada que subo un escalón en la vida, es porque ella está a mi lado para subir y apoyarme, a mi sobrina Emily, que me inspira y me motiva a seguir, que ve en su tío un ejemplo a seguir, que ve en su tío a un superhéroe, que la cuida y protege siempre, a mi hermana Carolina y mi papá Arley Osorio, gracias por su apoyo.

Por último, agradecimientos a Eydis, pues se ha convertido en una amiga, en una socia y en una compañera de vida, con ella día a día luchamos por que nuestro emprendimiento GEC SST Consultores, se consolide más y más, a Johanna Ruiz una nueva amiga en el camino, a los compañeros de la especialización, y a los docentes que se entregaron con su conocimiento – **German Stiven Osorio Perdomo**

Contenido

| | |
|---|----|
| Lista de tablas | 7 |
| Lista de figuras | 8 |
| Lista de Anexos | 9 |
| Resumen | 10 |
| Abstract..... | 11 |
| Introducción..... | 12 |
| CAPÍTULO I | 13 |
| 1 Planteamiento del Problema | 13 |
| 1.1 Descripción del Problema | 13 |
| 1.1.1 Formulación del Problema..... | 14 |
| 1.2 Objetivos | 14 |
| 1.2.1 Objetivo General | 14 |
| 1.2.2 Objetivos específicos..... | 14 |
| 1.3 Justificación..... | 15 |
| CAPÍTULO II | 17 |
| 2 Marco referencial..... | 17 |
| 2.1 Antecedentes | 17 |
| 2.2 Marco Conceptual..... | 20 |
| 2.3 Marco Contextual | 22 |
| 2.4 Marco Legal..... | 23 |
| 2.5 Marco Teórico | 23 |
| 2.5.1 Análisis del sector restaurantes | 23 |
| 3 Diseño Metodológico..... | 27 |
| 3.1 Línea de investigación institucional | 27 |
| 3.2 Eje temático | 27 |
| 3.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo..... | 28 |

| | |
|---|----|
| | 6 |
| 3.4 Diseño (experimental, no experimental) | 28 |
| 3.5 Alcance | 29 |
| Tabla 2..... | 32 |
| CAPÍTULO IV | 34 |
| 4 Resultados y Discusiones | 34 |
| 4.1 Identificar la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento | 34 |
| 4.2 Impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa. | 38 |
| Referencias..... | 40 |
| CAPÍTULO V | 47 |
| 5 Conclusiones | 47 |
| 6 Recomendaciones | 48 |
| Referencias..... | 49 |
| 7 Anexos..... | 51 |
| 7.2 Lista de Asistencia a capacitaciones..... | 51 |

Lista de tablas

| N° | Descripción de la tabla | Página |
|-----------|-----------------------------------|---------------|
| 1 | Plan de recolección e información | 30 |
| 2 | Cronograma | 32 |
| 3 | Lista de recolección | 34 |

Lista de figuras

| N° | Descripción de la figura | Página |
|-----------|---|---------------|
| 1 | Formato de inducción, capacitación y entrenamiento | 37 |
| 2 | Presencia de un plan de inducción, capacitación y entrenamiento dentro de la empresa. | 39 |
| 3 | Necesidad del plan dentro de la empresa | 39 |
| 4 | Presupuesto para el plan | 40 |
| 5 | Frecuencia de las inducciones | 41 |
| 6 | Necesidad de un modelo indicador que mida la efectividad de las inducciones | 41 |
| 7 | Necesidad de capacitaciones | 42 |
| 8 | Frecuencia de capacitaciones | 42 |
| 9 | Importancia de un encargado del plan de inducción, capacitación y entrenamiento laboral | 43 |
| 10 | Tiempo para implementar inducciones, capacitaciones y entrenamiento | 44 |
| 11 | Evidencia de la claridad del rol y de las funciones | 44 |
| 12 | La inducción y entrenamiento laboral como forma de entender la razón de ser de la empresa y de su puesto de trabajo | 45 |

Lista de Anexos

| N° | Descripción del Anexo | Página |
|-----------|--|---------------|
| 1 | Formato de inducción, capacitación y entrenamiento | 37 |
| 2 | Formato de lista de asistencia | 39 |
| 3 | Formato de programación de capacitaciones | 39 |
| 4 | Procedimiento de Inducción, Entrenamiento y Capacitación | 59 |
| 5 | Presupuesto plan de inducción, entrenamiento y capacitación. | 60 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el Analizar los impactos de la Ausencia de un Programa Integral de Inducción, Capacitación y Entrenamiento en el Personal de Ganso y Castor S.A.S. Dentro del problema, se evidencia que durante el último periodo se ha incorporado hasta un 20% de personal nuevo a la empresa, y debido a la cantidad de trabajo y la falta de estandarización del proceso, no ha sido posible llevar a cabo la totalidad de las actividades que comprende el plan de inducción y entrenamiento de la empresa: motivo por el cual la mayoría de los empleados no cuentan con datos importantes de la empresa y se dificulta la comunicación. Uno de los riesgos que puede enfrentar la empresa con el descuido o falta de control en los procesos de inducción y entrenamiento, son los constantes reprocesos en los procedimientos realizados por el nuevo empleado, ocasionando retrasos para el cumplimiento de las metas, y por ende una baja en la eficiencia, en la atención de los clientes, lo cual se traduciría en la insatisfacción de los consumidores y una posible afectación económica. Como enfoque metodológico se empleará el cualitativo y un tipo de investigación descriptiva con la intención de llegar a analizar los impactos de la ausencia de este plan. Se reconoce principalmente que la empresa no posee un plan de inducción, capacitación y entrenamiento por lo que hace que el personal no explote en su totalidad sus conocimientos y al mismo tiempo que la empresa desconozca realmente el talento humano que posee, así mismo, el no poseerlo hace que los procedimientos de la empresa sean poco efectivos lentos y no originen los resultados que espera la organización.

Palabras clave: Capacitación, inducción, entrenamiento, organización, productividad.

Abstract

The objective of this research work is to Analyze the impacts of the Absence of a Comprehensive Induction, Training and Coaching Program on the Personnel of Ganso y Castor S.A.S. Within the problem, it is evident that during the last period up to 20% of new personnel have been incorporated into the company, and due to the amount of work and the lack of standardization of the process, it has not been possible to carry out all of the activities included in the company's induction and training plan: which is why most employees do not have important company data and communication is difficult. One of the risks that the company can face with neglect or lack of control in the induction and training processes is the constant reprocessing of the procedures carried out by the new employee, causing delays in meeting the goals, and therefore a low efficiency and customer service, which would translate into consumer dissatisfaction and possible economic impact. As a methodological approach, qualitative and a type of descriptive research will be used with the intention of analyzing the impacts of the absence of this plan. It is mainly recognized that the company does not have an induction, training and coaching plan, which means that the staff does not fully exploit their knowledge and at the same time, the company does not really know the human talent it has, likewise, the Possessing it makes the company's procedures ineffective, slow, and does not produce the results that the organization expects.

Keywords: Training, induction, training, organization, productivity.

Introducción

El sector de los restaurantes es conocido por su dinamismo y su constante búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios gastronómicos. En este contexto, el restaurante Ganso y Castor S.A.S se ha destacado por su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. Sin embargo, durante el último año, la empresa ha enfrentado una serie de desafíos que han afectado su funcionamiento, sus costos operativos y su reputación. Estos desafíos están relacionados con el ausentismo, la rotación de personal y los procesos disciplinarios en el área operativa.

El ausentismo laboral y la rotación de empleados son cuestiones que afectan a empresas de diversos sectores, pero en la industria gastronómica, donde la interacción con el cliente es esencial, estos desafíos pueden tener un impacto especialmente significativo en la calidad del servicio y la rentabilidad del negocio. La alta rotación de personal no solo genera costos asociados a la contratación y la capacitación de nuevos empleados, sino que también puede dar lugar a una pérdida de experiencia y conocimiento acumulados; Además, los procesos disciplinarios recurrentes pueden socavar la moral del equipo y contribuir a una atmósfera de trabajo tensa. Esto, a su vez, puede afectar la satisfacción de los empleados y, en última instancia, la satisfacción del cliente.

A lo largo de este trabajo, se llevará a cabo un análisis detallado del programa de capacitación, centrándose en su diseño, implementación y resultados económicos. Se utilizarán métodos cualitativos para evaluar el impacto del programa en la empresa y se propondrán recomendaciones basadas en los hallazgos

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

Para las empresas de cualquier sector al momento de plantear problemáticas que estén relacionadas al talento humano, deben considera un elemento importante y clave que es el liderazgo y el nivel de acción que este puede tener y tiene dentro de la empresa. Se debe tener claro que este factor es muy importante en las empresas porque esta persona encargada de liderar es la que debe establecer una serie de parámetros y acciones enfocadas en la dirección adecuada del talento humano. El liderazgo debe enfocarse y centrarse en que el personal que ingrese a la empresa pase por un proceso que permita evidenciar un proceso y una continuidad, desde que el trabajador ingresa hasta el momento en el que deja la empresa, por lo que esto permite cimentar el desempeño en el desarrollo de lo que realiza el trabajador

En Ganso y Castor SA se ha venido evidenciado durante el último año una serie de novedades relacionados con temas de ausentismo, rotación y procesos disciplinarios por parte de los empleados del área operativa , lo que ha generado un malestar a las directivas, pues con los constantes cambio de personal se generan quejas e inconformidades de los clientes debido a las demoras en la atención, la falta de información, adicional todos los gastos en temas de selección, contratación y demás procesos que conlleva la vinculación de una persona; esto también genera errores en los procedimientos administrativos, poca agilidad en los trámites y desconocimiento de los protocolos de la empresa. De igual manera la seguridad y salud en el trabajo, es otro factor que se ve afectado, dado que es una condición inherente a la ocupación y se suprimen la socialización de procedimientos y/o estándares de operación, los cuales se deben integrar en los procesos de inducción.

Lo anterior se hace efectivo cuando se establezca claramente que se atribuye tanta importancia a la seguridad como a la producción, a la calidad y al control de los costos y cuando se logre persuadir al trabajador sobre su responsabilidad en la seguridad de su trabajo.

Al verificar esta situación con el Departamento de Gestión humana, se evidencia que durante el último periodo se ha incorporado hasta un 20% de personal nuevo a la empresa, y debido a la cantidad de trabajo y la falta de estandarización del proceso, no ha sido posible llevar a cabo la totalidad de las actividades que comprende el plan de inducción y entrenamiento de la empresa: motivo por el cual la mayoría de los empleados no cuentan con datos importantes de la empresa y se dificulta la comunicación. Uno de los riesgos que puede enfrentar la empresa con el descuido o falta de control en los procesos de inducción y entrenamiento, son los constantes reprocesos en los procedimientos realizados por el nuevo empleado, ocasionando retrasos para el cumplimiento de las metas, y por ende una baja en la eficiencia, en la atención de los clientes, lo cual se traduciría en la insatisfacción de los consumidores y una posible afectación económica.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son los impactos que se generan en el restaurante Ganso y Castor S.A.S debido a la falta de un programa de inducción, entrenamiento y capacitación para su personal?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar los impactos de la Ausencia de un Programa Integral de Inducción, Capacitación y Entrenamiento en el Personal de Ganso y Castor S.A.S.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Identificar en las áreas del restaurante como se evidencia la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento.
- Reconocer cual es el impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa

- Comparar la información recolectada y enumerar los beneficios de implementar un Programa Integral de Inducción, Capacitación y Entrenamiento en el Personal.

1.3 Justificación

La industria de restaurantes es altamente competitiva y los clientes buscan experiencias gastronómicas de alta calidad. En este sentido, es esencial contar con un personal capacitado y entrenado para garantizar que el restaurante pueda competir exitosamente en el mercado. La falta de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal del restaurante Ganso y Castor S.A.S. puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y, en última instancia, en las ventas y rentabilidad del negocio.

Por lo tanto, el objetivo principal de este proyecto es analizar el impacto que tiene la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal del restaurante Ganso y Castor S.A.S. La implementación de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento del personal puede mejorar la calidad del servicio, reducir los costos y aumentar la satisfacción del cliente. Un personal capacitado y entrenado es más eficiente y efectivo en sus tareas diarias, lo que puede aumentar la productividad del restaurante y mejorar la rentabilidad del negocio. Además, la capacitación y entrenamiento del personal puede mejorar la experiencia del cliente en el restaurante y, por lo tanto, aumentar la fidelización de estos.

En conclusión, este proyecto es necesario para identificar el impacto de la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal del restaurante Ganso y Castor S.A.S. y para desarrollar un plan de acción que permita mejorar la calidad del servicio, reducir los costos y aumentar la satisfacción del cliente, lo que se traducirá en un incremento en las ventas y la rentabilidad del negocio.

Incremento de la competencia: Actualmente, el sector de la industria de restaurantes es altamente competitivo, y los clientes buscan experiencias gastronómicas de alta calidad. La falta de

capacitación y entrenamiento del personal puede afectar negativamente la calidad del servicio, lo que puede llevar a una disminución en la satisfacción del cliente y, por lo tanto, a una disminución en las ventas. Por lo tanto, es necesario contar con un programa de inducción, capacitación y entrenamiento del personal para garantizar que el restaurante pueda competir exitosamente en el mercado.

Disminución de los costos: La falta de capacitación y entrenamiento del personal puede llevar a errores y accidentes en el lugar de trabajo, lo que puede generar costos adicionales en términos de reparaciones, indemnizaciones y multas. Además, la falta de capacitación también puede aumentar los costos de producción debido a la ineficiencia y el tiempo adicional requerido para completar las tareas. Por lo tanto, la implementación de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento del personal puede reducir los costos a largo plazo.

Mejora de la productividad: Un personal capacitado y entrenado es más eficiente y efectivo en sus tareas diarias, lo que puede aumentar la productividad del restaurante. La implementación de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento del personal puede mejorar la calidad del servicio, reducir el tiempo de espera y aumentar la satisfacción del cliente, lo que puede traducirse en una mayor rentabilidad del negocio.

Fidelización de los clientes: La capacitación y entrenamiento del personal puede mejorar la experiencia del cliente en el restaurante y, por lo tanto, aumentar la fidelización de estos. Los clientes satisfechos son más propensos a regresar y recomendar el restaurante a sus amigos y familiares, lo que puede aumentar la base de clientes y, por lo tanto, el éxito del negocio.

CAPÍTULO II

2 Marco referencial

2.1 Antecedentes

Arboleda et al (2021) presenta una investigación enfocada en el Impacto del liderazgo, capacitación, inducción y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales en la cual lo que aporta a la presente investigación es que la implementación del liderazgo como una figura que favorece a que los trabajadores se sientan cómodos, al mismo tiempo que la sensación de acompañamiento y de formación continua es un elemento que se reconoce. Resaltan que el poder implementar un plan orientado en la consecución de la formación y conocimiento de los trabajadores permite que la empresa oriente su interés no solo en la producción sino en la formación y reforzamiento de su capital humano. Desde la implementación de una metodología cualitativa permite conocer la realidad de la institución y el enfoque que tiene al analizar los procedimientos internos de la organización facilitando las herramientas de trabajo, sistemas de utilización, medios y canales de comunicación del personal.

Caicedo et al (2021) a través de la propuesta del diseño de un programa de inducción y entrenamiento para la selección del personal en la empresa Mulatos Muebles y Tapizados plantean como aportes la necesidad que requieren la empresa en cuanto a incorporar de forma directa en los lineamientos del negocio que permitiría el fortalecimiento de los procesos de los empleados. Con los planes, se debe orientar a que el proceso de admisión y de inducción en los nuevos trabajadores eviten generar niveles de ansiedad y temor y por el contrario el trabajador pueda involucrarse y conectar de forma adecuada con lo que busca y desea la empresa. Con la investigación se enfatiza que la finalidad del programa de inducción y capacitación del personal y recursos humano es que se comprenda que exista un adecuado aprovechamiento del personal la improvisación no es un buen elemento, por el contrario, la comprensión de

que la responsabilidad de administrar el talento humano no es una tarea en el que se valga improvisar, debe existir una persona o un departamento de trabajo con la actitud de contribuir al desarrollo del cargo e influir en los demás, de tal manera que promueva efectividad y apoyo a la capacitación y entrenamiento constante, con el fin de favorecer de manera íntegra a los trabajadores y por supuesto a la empresa de tal manera que pueda lograr incrementar los índices de productividad.

Quiroga et al (2021) propone el (Quiroga , Galviz , Garzón, Hernandez, & Ariza, 2021), en el año 2021, a través del cual distingue que el proceso de entrenamiento e inducción del personal en una organización es indispensable, ya que no solo afecta el desempeño de los colaboradores, sino que además afecta la productividad y el crecimiento de la empresa. El proceso de capacitación al personal, se realiza con el propósito de adquirir los conocimientos necesarios, para desempeñar de manera eficiente las funciones del cargo a desempeñar. El desarrollo personal dentro de una organización es una herramienta importante ya que contribuye al desarrollo de las habilidades personales, en este caso del personal de la Alcaldía de Cimitarra Santander, logrando el cumplimiento de los objetivos, tanto a nivel personal como a nivel empresarial.

Mejía (2016) propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios Ropsohn para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016, considera que el recurso Humano resulta fundamental para el mantenimiento y sostenimiento de un sistema de calidad, por lo tanto, debe contarse con personal entrenado y evaluado en el desarrollo de las labores asignadas. Para el cumplimiento de estas labores el personal debe tener unos requisitos establecidos en el perfil de cargo, conocer su manual de funciones, ser sometido constantemente a capacitación y debe lograr resultados satisfactorios en las evaluaciones a las que es sometido.

Martínez et al (2021) presenta un análisis de los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021, en

los que determina que el área de talento humano en las empresas de esa región tiene un alto potencial de desarrollo ya que en la gran mayoría de las empresas son procesos que aun requieren de fortalecimiento, esto debido a que los empresarios no ven como prioritario invertir directamente en el talento humano pues esperan tener resultados inmediatos. Y los departamentos de desarrollo del talento humano van viabilizando resultados, pero a mediano y largo plazo. Reconocen que procesos como inducción y entrenamiento son fundamentales para conseguir que el personal que se seleccione consiga un proceso de adaptación idónea y adecuada persiguiendo que no haya un debilitamiento de los procesos productivos de la empresa.

Aldi (2018), en su investigación sobre la inducción y desempeño laboral, consideran que existe una relación del proceso de inducción hacia el desempeño laboral del colaborador, a partir de cuándo el nuevo empleado ingresa a la empresa y no le dan a conocer de manera oficial la información indispensable para el mejor desarrollo del sujeto dentro de la misma. Se determinó que el proceso técnico de una buena inducción dentro del restaurante no es el adecuado para ser establecido como proceso en sí, ya que no cuenta con el cumplimiento estricto de lo planteado en teoría y la que lo hace llamarse proceso como tal. Por último, se evaluó el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante el cual se llegó a delimitar que los niveles de desempeño laboral están por debajo de lo que se considera aceptable en un nivel de productividad de una empresa.

Cubas et al (2020) propone un plan estratégico de recursos humanos para una empresa de restaurantes en proceso de internacionalización, en esta se reconocen cuatro elementos claves que tienen que ver con el manejo del recurso humano: innovación, calidad de servicio, adaptabilidad y procesos rigurosos, que son lo que caracteriza a cada una de las marcas de la organización. Es así como, para el desarrollo de este plan, se ha buscado incluir estos elementos para construir la estructura de las diferentes iniciativas.

Saavedra et al (2023) a través de la investigación referida al programa de inducción y capacitación para el área operativa de la empresa Harinera del Valle en la ciudad de Palmira, se resalta un elemento importante acerca de la importancia de los planes de capacitación y acompañamiento del recurso humano, el cual se orienta a la inducción y capacitación del talento humano es una herramienta fundamental en el éxito de una organización, ya que gracias a ella es posible aumentar el conocimiento de los empleados con el fin de reducir los errores más frecuentes que causan pérdidas para la empresa y así formular un plan de capacitación que contribuya con el adecuado manejo de los equipos de la empresa.

Meza et al (2021) proponen una investigación cuyo objetivo es analizar una propuesta para determinar la necesidad de un manual de inducción y entrenamiento en la Armada Nacional, en la cual se reconoce que el proceso de inducción provee al candidato de herramientas que facilitan la adaptación y socialización con la cultura de la empresa, entendida ésta como el conjunto de creencias, valores, actitudes, sentimientos y formas de pensar compartidos por todos los miembros del grupo. También las normas que rigen la empresa a fin de proporcionar al nuevo empleado, relaciones de desempeño que contribuyan al éxito en la organización. Es clave para el autor, que de no implementarse este tipo de planes y estrategias generaría a la empresa un nivel de desconocimiento en cuanto a realmente cuanto conocen los alcances y limitaciones del trabajador, por lo que al momento de implementar cualquier acción que tenga que ver con el manejo del personal y el aprovechamiento de sus alcances va a ser totalmente complicado.

2.2 Marco Conceptual

En el contexto empresarial, los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación son fundamentales para lograr que los colaboradores tengan un proceso de adaptación cómodo y rápido al nuevo ambiente de trabajo

El marco conceptual de este proyecto se basa en una serie de conceptos claves relacionados con procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en la industria gastronómica, la gestión de recursos humanos y la evaluación económica de programas de desarrollo de personas. En este contexto se tendrá en cuenta lo siguiente:

Programas de Inducción, Entrenamiento y Capacitación: Los programas de inducción, entrenamiento y capacitación son componentes esenciales de la gestión de recursos humanos en el proceso de los restaurantes. La teoría sugiere que la inducción adecuada proporciona a los nuevos empleados una introducción sólida a la cultura y los procedimientos de la empresa, mientras que el entrenamiento y la capacitación continuos mejoran el desempeño y el desarrollo profesional. Estos programas pueden abarcar aspectos como el servicio al cliente, la manipulación de alimentos y la gestión de conflictos.

Evaluación Económica de Programas de Capacitación: La evaluación económica de programas de capacitación implica medir los costos y beneficios asociados con la inversión en desarrollo de personal. Los indicadores clave de rendimiento, como el retorno de la inversión (ROI) y los ahorros en costos de recursos humanos, son fundamentales para determinar si los programas de capacitación son rentables.

Calidad del Servicio al Cliente y Eficiencia Operativa: La calidad del servicio al cliente se relaciona directamente con la satisfacción y la lealtad de los clientes. Se ha establecido que el desempeño del personal, influenciado por programas de capacitación efectivos, afecta positivamente la calidad del servicio. La eficiencia operativa, por otro lado, se refiere a la capacidad de un restaurante para utilizar recursos de manera eficaz en la prestación de servicios y la gestión de costos.

Rotación de Personal y Ausentismo: La rotación de personal y el ausentismo laboral son desafíos comunes en el sector de la restauración. La literatura existente ha identificado factores como la falta de capacitación, el descontento laboral y las condiciones de trabajo como causas importantes de

estos problemas. Un programa de capacitación sólido puede ayudar a abordar estas problemáticas al mejorar la retención de empleados y reducir el ausentismo no planificado.

2.3 Marco Contextual

El Restaurante Ganso y Castor SAS, es una empresa del sector alimentos bajo un concepto de bistró francés Neoyorquino con más de 10 años de experiencia, actualmente la empresa cuenta con cuatro (4) puntos de venta en el área metropolitana de Medellín, y tiene cerca de 31 empleados entre personal operativo, ventas (meseros) y el personal administrativo, todo el personal tiene contrato a término indefinido y cuenta con un plan de beneficio para los empleados y sus familias que es orientado desde el área de gestión humana.

Medellín es un centro económico importante en Colombia, con un sector de servicios en constante crecimiento, incluido el sector de la gastronomía. La economía de la ciudad está influenciada por factores como el turismo, la inversión extranjera y la tendencia hacia una mayor preocupación por la demanda de alimentos frescos y saludables, y la creciente importancia de la experiencia del cliente son factores que influyen en la forma en que los restaurantes operan y se adaptan. Estos factores pueden tener un impacto en la demanda de servicios de restaurantes y en la competencia en la industria alimentaria

La decisión de la aplicación del Programa de Inducción, Entrenamiento y Capacitación busca abordar los retos específicos que enfrenta el sector gastronómico como las oportunidades que se generan en su implementación, que ayudaría a Ganso y Castor SAS en la atracción, retención del talento necesario para seguir prosperando en un mercado altamente competitivo.

2.4 Marco Legal

Resolución 1016 de 1989, conjunta de los Ministerios de trabajo, Seguridad social y de Salud: Artículo 11.20) Promover, elaborar, desarrollar y evaluar programas de inducción y entrenamiento encaminados a la prevención de riesgos en el trabajo.

Ley 50 de 1990 artículo 21: Indica que en las empresas con más de 50 trabajadores que laboren 48 horas a la semana deberán destinarse dos (2) horas de la jornada laboral a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

Decreto 1127 de 1991 artículo 5: Establece que la asistencia de los trabajadores a actividades programadas por el empleador es obligatoria.

Ley 1562 de 2012 Artículo 26, Facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional y para adelantar los programas de promoción y prevención a cargo de las Administradoras de Riesgos Laborales.

2.5 Marco Teórico

2.5.1 Análisis del sector restaurantes

El sector de restaurantes a nivel global presenta una serie de retos que en ocasiones no son afrontados de forma efectiva: alta competencia, bajas barreras de entrada, consumidores conocedores de precios, aumento del precio de alimentos, regulación gubernamental y altos costos laborales. Este sector está dominado por empresas pequeñas y medianas dando como efecto una alta competitividad del sector en donde las tasas de supervivencia son bajas. (Cubas et al, 2020)

Dentro del análisis realizado por Cubas et al (2020) se evidencia que muchos de los restaurantes pueden mejorar su calidad y reputación, reducir sus costos e incrementar sus ventas y ganancias a través de sistemas de innovación Debido a que los productos de hostelería son difíciles de proteger mediante patentes y derechos de autor, un sistema de innovación continua es indispensable para mantenerse por delante de los competidores La innovación puede estar presente en proyectos

gastronómicos con la introducción de nuevos productos, métodos de producción, la apertura de nuevos mercados, encontrando nuevas fuentes de recursos y creando nuevas estructuras organizativas.

Adicionalmente, la innovación permite a los restaurantes aumentar sus ventas al atraer nuevos clientes, mientras conservan su base actual de consumidores (Gunday, Ulusoy, Kilic y Alpkan, 2011). Una forma de innovación es a través de nuevos métodos de gestión de la estructura de las empresas, la organización del trabajo, la dirección y la capacitación del personal y el diseño de planes de desarrollo y compensaciones.

Los continuos cambios que se presentan en el entorno empresarial y la continua variación de los escenarios a los que se enfrentan día a día, obliga a los empresarios a buscar mecanismos que ayuden en el aumento de la productividad, así como la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos mediante la implementación de procesos claros que permitan crear diferencia y valor agregado para obtener ventaja competitiva en el mercado. Esto hace que hablar de la aplicabilidad de un programa de inducción, entrenamiento y competencia tome valor, ya que Reduce o evita errores porque se proporciona toda la información necesaria al nuevo miembro del equipo y facilita el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación.

2.5.2 Acercamiento a los procesos de inducción

Para García (2008), el acercamiento a la definición de inducción tiene que ver con ese conjunto de procesos que hace posible que las personas pueden mejorar las competencias y habilidades dentro de cualquier entorno laboral, con la intención de que el manejo del cargo sea el más adecuado. Acentúa de forma importante que la inducción pretende el mejoramiento de las destrezas que tienen el trabajador y que se enfocan principalmente en el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo. Según autores como Werther y Davis (2008) resaltan el propósito de los procesos de administración de los recursos humanos, los cuales se encuentran orientados al incremento y mejoría de las contribuciones de tipo productivo que puede tener el personal de trabajo interno con la organización y

las formas o metodologías que son aplicadas para ser responsables abarcando puntos de vista estratégicas, éticos y sociales (Werther y Davis, 2008) Cada personal de nuevo ingreso a las empresas cuenta con una serie de características y aptitudes diferentes las cuales deben potenciarse y orientarse al correcto funcionamiento y rendimiento en su puesto interno de trabajo, de tal forma que se puedan cumplir los objetivos individuales y globales que tiene la organización (Chiavenato, 1988).

La inducción de un nuevo integrante a una compañía y la capacitación del personal son factores muy importantes en las empresas, esta aporta conocimientos esenciales como el conocer la empresa, sus políticas, historia, filosofía, cultura, los patrones de conducta de la compañía, entre otros, básicamente es la forma en que se adiestra el nuevo integrante a su puesto de trabajo, siendo esta una gran oportunidad de la empresa para conocer al nuevo integrante su habilidades y aspiraciones en la vida laboral y personal, también es importante resaltar el tema de la capacitación en las empresas, como una alternativa indispensable en todas las áreas, ya que esta ayuda a fortalecer falencias y mejorar procesos, dando la oportunidad a los integrante de las organizaciones de ampliar sus conocimientos, en 24 muchas empresas toma la capacitación como una oportunidad de enfocar tareas y proyectos, dando a los trabajadores un conocimiento, herramientas, habilidades y actitudes, para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo planteado. (GOBIERNO DE MÉXICO, 2018).

Teniendo en cuenta lo dicho por (RSM, 2020) se puede determinar que la inducción realiza un papel fundamental en el proceso de integro en un puesto de trabajo, ayudando que el nuevo integrante pueda obtener información general y especifica de la empresa y de nuevo puesto de trabajo, mejorando el rendimiento de los trabajadores, ayuda a aclarar las dudas de los nuevos trabajadores, facilita las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación y ayuda a reducir el margen de error; para la empresa Diseños Juan Carlos Sogamoso, es muy importante brindar a sus trabajadores una adecuada inducción del nuevo personal, como una capacitación formal a los miembros de la empresa, esto con el fin de poder brindar la oportunidad a sus colaboradores de ampliar sus conocimientos, de aportar

nuevas ideas, de implementar tareas y funciones, de crear lazos de confianza y fortalecer el vínculo como empresa y como equipo de trabajo. En este escenario se reconoce que la inducción, en cualquier puesto de trabajo y organización, debe encontrarse orientada a la capacidad de proporcionar a los empleados de nuevo ingreso guías y comprensión acerca de la forma en la cual se debe desempeñar en su puesto de trabajo, de tal forma que puedan contribuir apropiadamente al éxito y el desarrollo de la organización, de tal forma que se pueda facilitar el conocimiento de los objetivos y la forma en la que se deben desenvolver en su puesto de trabajo, inculcando sentimientos de pertenencia con la institución, entusiasmo y alta moral, relacionadas con sus políticas y el personal que la compone.

Rodríguez (2007) resalta los siguientes objetivos que benefician tanto al trabajador como a la empresa:

1. Ayudar a los empleados de nuevo ingreso en el incremento y mejoría de sus procesos productivos
2. Establecer e identificar las actitudes favorables de los trabajadores en la organización de las políticas y el personal que se encuentra componiendo a la organización
3. Facilitar y promover el sentido de pertenencia del trabajador con la empresa, inculcando una alta moral dentro de la organización.

Autores como Mond (2010) resaltan los siguientes propósitos en específico:

1. Identificar la facilidad de adaptación de los empleados de nuevo ingreso a su puesto de trabajo, estructura organizacional de la empresa y las metas globales con las que esta cuenta.
2. Reconocer si los empleados tienen claridad de las políticas y reglas que rigen a la empresa, de igual forma, evaluar si se realiza una transmisión y transición adecuada del personal hacia su puesto de trabajo.
3. Socializar la información relacionada con las posibles remuneraciones que puede tener el empleado al momento de ingresar a la empresa

4. Propiciar un espacio en el que los empleados de nuevo ingreso puedan familiarizarse con la cultura corporativa de la empresa a la cual ingresan, de tal forma que identifique protocolo de vestimenta y lenguaje.

3 Diseño Metodológico

3.1 Línea de investigación institucional

La línea de investigación considerada en este proyecto es la referida a la Gestión social, participación y desarrollo comunitario, en la cual se comprende como la gestión de los futuros posibles, la participación y el desarrollo comunitario que son centrales dentro del proyecto educativo institucional de UNIMINUTO. La intención de esta línea de investigación es que a través del trabajo que se presente se logre una propuesta orientada a que la comunidad en este caso la empresa, logren gestionar de forma autónoma sus actividades y aquellas estrategias que les fortalezca y promueva su desarrollo.

La intención es conseguir que el estudiante manifieste sus conocimientos, pero al mismo tiempo que pueda plasmarlos a través de cambios actitudinales, conductuales y del hacer en las empresas o espacios en los que interactúa.

3.2 Eje temático

El eje temático que se aborda en la investigación es acerca del desarrollo organizacional porque precisamente la ausencia del programa de inducción, entrenamiento y capacitación impacta en lo que implica la organización de la empresa y puede generar problemas y situaciones que afectan el rendimiento y progreso de la misma.

3.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo

Desde las necesidades planteadas en el objetivo de la investigación orientado a analizar los impactos de la ausencia de un programa integral de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal de ganso y castor S, A.S se considera que la investigación presenta un enfoque de tipo cualitativo, ya que su intención es mostrar cualidades, describir, analizar y fundamentar las situaciones que se reconoce como problema. Para realizar el análisis no se requerirá ninguna información de tipo numérica o cuantitativa.

Para consolidar el enfoque escogido es conveniente citar a Sampieri (2018) que lo define como: “aquel que utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación, pero a veces se prueban hipótesis. Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones” (p.86).

Partiendo de lo anterior se reconoce que el paradigma de la investigación es descriptivo porque la intención es poder plantear todo los aspectos y elementos que se observan y se recojan dentro de la observación y la aplicación de instrumento para desde allí poder establecer una descripción de la situación problema. Para Sampieri (2018) se comprende este tipo de investigación como aquella que: “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.87).

3.4 Diseño (experimental, no experimental)

Para poder justificar el diseño de la investigación a emplear que en este caso es no experimental, es conveniente citar a Sampieri (2018) que lo define como: “aquel en que las variables no son manipuladas ni controladas. El investigador se limita a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural. Se obtienen los datos de forma directa y se estudian posteriormente” (p.89). Desde esta definición se considera no experimental porque no se intenta modificar la situación que se observa

y mucho menos intervenir en ella, por lo que la información que se recolecta no pasa por un proceso de modificación previa.

3.5 Alcance

El alcance de la presente investigación se define como descriptivo ya que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2018, p.93). Por lo que, desde esta definición, el alcance de la investigación se centrará en la descripción y el análisis del fenómeno para facilitar una comprensión más clara de la problemática.

3.5.1 Población

La población según Sampieri (2018) es definida como: “totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.78). En este caso la población a estudiar es el personal que labora en el restaurant Ganso y Castor S.A.S el cual se estipula en 33 personas que laboran en las áreas administrativa, cocina, comedor y mantenimiento.

3.5.1.1 Tamaño de muestra

Por ser una población pequeña, es decir inferior a 50, es conveniente que la muestra conserve la misma cantidad de la población, por lo que el tamaño es de 33 personas.

3.5.1.2 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

Para poder realizar la recolección de información y posteriormente generar un análisis de los resultados es conveniente la aplicación de las siguientes fuentes:

✓ Fuentes primarias: se considera conveniente la revisión de toda la documentación y procesos que tenga la empresa Ganso y Castor en lo que respecta a procesos de reclutamiento, inducción, capacitación del personal; que permita reconocer si realmente existe ausencia de un plan integre estos procedimientos.

✓ Fuentes secundarias: A través de la consulta y el rastreo en bases de datos del repositorio de la universidad como Epsco-co y proquest y empleando algoritmos de búsqueda se selecciona aquella información que tenga que ver y se relacione con la investigación; teniendo en cuenta una ventana de tiempo de 5 años.

✓ Encuestas: a través de este instrumento se pretende reconocer el impacto generado por la falta del Plan de inducción, capacitación y entrenamiento esto desde la perspectiva del trabajador y del personal de RRHH.

3.5.1.3 Análisis y tratamiento de datos.

Tabla 1

Plan de recolección y análisis de la información

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTIVIDADES | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | FUENTES DE INVESTIGACIÓN | RESULTADOS |
|--|--|-------------------------------|-----------------------------------|--|
| Identificar en las áreas del restaurante como se evidencia la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento. | ✓ Aplicación de lista de recolección | ✓ Observación | ✓ Fuentes primarias | ✓ Poder reconocer la ausencia del programa |
| | ✓ Revisión de instrumentos de inducción, capacitación y entrenamiento que posea la empresa | | ✓ Listas de recolección | |
| Reconocer cual es el impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa. | ✓ Aplicación de encuesta | ✓ Recolección de información | ✓ Fuentes secundarias | ✓ Identificar el impacto de la ausencia del programa |
| | ✓ Revisión documental | | ✓ Encuestas | |
| Comparar la información recolectada y enumerar los beneficios de implementar un Programa Integral de Inducción, Capacitación y Entrenamiento en el Personal. | ✓ Tabulación de los resultados | ✓ Análisis de la información. | ✓ Fuentes primarias y secundarias | ✓ Reconocimiento de las implicaciones de implementar el programa |
| | ✓ Triangulación de la información | | | |
| | ✓ Realización del análisis. | | | |

Tabla 1: se muestra el plan de análisis y recolección de información.

Elaboración propia (2023).

En relación con el tratamiento de la información esta se desarrollará de la siguiente manera:

✓ Para dar respuesta al primer objetivo específico enfocado en identificar en las áreas del restaurante como se evidencia la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento se realiza la aplicación de la lista de recolección en el área de RRHH para poder determinar cómo se realizan los procesos requeridos. Para esto, se procede a observar la información y a verificar si estos

procesos se realizan. Posteriormente, se verifican las fuentes primarias del departamento, en este caso como se realiza la inducción, las herramientas que se utilizan, los recursos físicas y digitales.

Los resultados obtenidos serán presentados a través de un análisis en prosa y en donde se mostrarán los datos encontrados a través de la revisión de la información.

✓ Para el alcance del segundo objetivo que es reconocer cual es el impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa; se empleará la encuesta como instrumento, la cual inicialmente se aplicará a la muestra determinada para posteriormente tabular la información obtenida y mostrarla a través de gráficos de barras con su respectivo análisis.

✓ Con la intención de conseguir el tercer objetivo específico se pretende por otra parte relacionar la información obtenida en los anteriores objetivos y mostrar la información a través de un análisis en forma de prosa y con información lo suficientemente clara.

CAPÍTULO IV

4 Resultados y Discusiones

Para evidenciar los resultados a través de la aplicación de los instrumentos planteados, es conveniente resaltar que se presentarán dichos resultados mostrando los objetivos de la investigación propuestos inicialmente, precisamente para buscar un orden en dichos objetivos.

4.1 Identificar la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento.

Para presentar los resultados en este objetivo se hará en el orden del instrumento utilizado.

Resultado de la lista de Recolección

Inicialmente, se debe identificar las áreas de trabajo que se reconocen en el restaurante, a saber:

- ✓ Área administrativa
- ✓ Área de Pedidos
- ✓ Área de cocina
- ✓ Área de Mantenimiento.

Reconociendo estas áreas, se procedió a aplicar el instrumento de lista de recolección apoyándose de la observación directa de parte de la investigadora y en la cual a través del registro se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3

Lista de recolección de información

| Nombre de la empresa: Restaurant Ganso y Castor | | | | |
|---|--|--------|----|---|
| Lista de chequeo | | | | |
| N° | Descripción | Cumple | | Observaciones |
| | | Si | No | |
| 1 | Se identifican las necesidades de capacitación, inducción y entrenamiento de acuerdo con las necesidades de la empresa | | ✓ | |
| 2 | Las capacitaciones, inducciones y entrenamiento cumplen con objetivos, alcances y contenido | | ✓ | |
| 3 | Se cuenta con los registros de las personas que se van a capacitar | | ✓ | |
| 4 | Hay una planeación de programas de capacitaciones para los empleados de acuerdo con los riesgos | | ✓ | |
| 5 | Se realizan las inducciones de acuerdo con su contrato y vinculación | ✓ | | |
| 6 | Se cumple con los soportes de inducción, capacitación y entrenamiento | | ✓ | Se cuenta más con los de inducción |
| 7 | Se realiza la inducción al personal sobre el proceso productivo y las políticas de la empresa | ✓ | | Sí, pero no se evidencia que exista una continuidad en los mismos |
| 8 | Se socializa específicamente la actividad a desarrollar y a que riesgos están expuestos los trabajadores | | ✓ | |
| 9 | Se evalúan los procesos desarrollados dentro de la inducción, capacitación y entrenamiento | | ✓ | |
| 10 | Se cumple con los estándares de seguridad establecidos en las inducciones, capacitaciones y entrenamiento | ✓ | | Se resalta en el área de cocina, los elementos apropiados de EPP |
| 11 | Se cuenta con un registro de los procesos de inducción entrenamiento y capacitación de cada trabajador | ✓ | | |

Tabla 3: se muestra la lista de recolección aplicada en el restaurant Ganso y Castor. Elaboración propia (2023).

Inicialmente, el instrumento permite identificar que para la empresa pareciera no existir una necesidad de un programa de capacitación, inducción y entrenamiento y que parte de las necesidades reales de la empresa, es decir, para la empresa es prioritario el contar con colaboradores que les permita ofrecer un servicio de calidad, pero no se evidencia un orden claramente establecido en cuanto a estrategias organizadas y enfocadas la inducción, capacitación y entrenamiento del trabajador. Por otra parte, en el instrumento se expresa que no hay un plan establecido, a pesar de que se evidencia que en la empresa se han realizado actividades enfocadas en la inducción, capacitación y entrenamiento; es evidente que éstas no han sido constantes y lo suficientemente efectivas para la empresa.

En esta misma tónica, al no existir un plan organizado no se evidencian objetivos, registros o planeación de las actividades orientadas a la inducción, capacitación o entrenamiento, así mismo no se evidencian registros escritos que permitan corroborar que ciertamente se realizan estas actividades. De igual manera en cuanto a los soportes que se deberían tener, se evidencia que solamente en lo que respecta a la inducción se evidencian documentos y actas en donde se clarifica al trabajador el rol y las funciones que deben cumplir en su puesto de trabajo.

A través del instrumento se enfatiza que se realizan actividades discontinuas de inducción y de capacitación, acentuando que han sido esporádicos y que la gran debilidad es la ausencia de continuidad de este tipo de acciones, pero al mismo tiempo, una de las grandes debilidades que se evidencia es la ausencia de un diagnóstico claro de las necesidades de inducir y capacidad de parte de los trabajadores.

Otro aspecto que argumenta la ausencia del plan de inducción, capacitación y entrenamiento del personal es que no se evidencia procesos de socialización y capacitaciones acerca del tema, de igual manera al no existir una persona responsable de todos estos procedimientos es poco factible que se pueda ejecutar o implementar este tipo de planes.

Revisión de fuentes primarias encontradas

A través de la interacción en las diferentes áreas, específicamente la administrativa se pudo encontrar un solo instrumento que permite registrar la información adecuada acerca de la inducción, capacitación y entrenamiento del personal, el cual se evidencia a continuación:}

Figura 1: Formato de inducción, capacitación y entrenamiento

|  | | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | | | | Código: | |
|---|--|---|--|--|---|--|-----------------------------------|
| | | FORMATO PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y REINDUCCIÓN | | | | Versión: | |
| | | | | | | Fecha de Actualización | |
| | | | | | | FR-PGH-05 | |
| | | | | | | 2 | |
| | | | | | | 02 de noviembre de 2023 | |
| 1. Datos empleado | | | | | | | |
| Nombre completo empleado | | | | | | | |
| Cargo | | | | | | | |
| Fecha de la actividad | | | | | | | |
| Tipo de actividad | | Inducción | | Entrenamiento | | Capacitación | Reinducción |
| 2. Desarrollo de la actividad | | | | | | | |
| Información | | Descripción | | | | | Firma responsable de la actividad |
| Reglamento interno de trabajo/Estructura Organizacional | | Reglamento interno de trabajo | | | Afilación seguridad social | | |
| | | Evaluación de desempeño y de periodo de prueba | | | Plan de capacitaciones | | |
| | | Horario de trabajo, Salario y tiempos de pago | | | Plan de beneficios | | |
| | | Estructura organizacional | | | Imagen corporativa | | |
| Sistema de Gestión Calidad | | Explicación plan de saneamiento básico: Programa de Limpieza y Desinfección Programa de Control de Plagas Programa Manejo de residuos sólidos Programa de Abastecimiento de agua potable | | | Sistema de PEPS Resolución 5109/2005- rotulación Recepción de mercancía Buenas prácticas de almacenamiento Rotación Reporte de novedades de productos Lotes- fechas de vencimiento | | |
| | | Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Decreto 3075/1997 Resolución 2674/2013 Instalaciones Manipulación Estado de limpieza de uniformes Protocolo lavado de manos | | | Conservación de alimentos: Temperatura de congelación Temperatura de refrigeración Zona de peligro Características organolépticas de los alimentos. Contaminación cruzada | | |
| | | * ACPM (Acciones correctivas, preventivas y de mejora) * Quejas y reclamos | | | Diligenciamiento de formatos | | |
| Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo | | Políticas generales del SG-SST y Aspectos básicos SST | | | Entrega de responsabilidades y rendición de cuentas frente al SG-SST | | |
| | | Reglamento de Higiene y seguridad industrial | | | Plan de preparación y respuesta ante emergencias | | |
| | | Integrantes comité de emergencias, Copasst y comité de convivencia | | | Accidentes laborales y enfermedades laborales | | |
| | | Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos | | | | | |
| Entrenamiento en puesto de trabajo | | Servicio al cliente | | | Presentación con el Gerente General y compañeros de trabajo | | |
| | | Descripción de tareas a desarrollar - Manual de funciones | | | Conocimiento de clientes internos | | |
| | | Explicación de documentos a manejar en el área | | | Uso de herramientas | | |
| | | Flujo de información para inquietudes y/o problemas | | | Manejo de equipos para su trabajo | | |
| Resultados de la actividad | | ¿Entendió todo lo explicado anteriormente? | | SI | NO | Evaluación verbal con respuestas acertadas y claras: | SI |
| | | ¿Presenta dudas o inquietudes frente a cualquier tema ? | | SI | NO | | NO |
| | | ¿Solicita refuerzo en cualquier tema de los anteriores ? | | SI | NO | | ¿Cuál?: |
| Aprueba _____ No aprueba _____ | | | | | | | |
| Requiere reinducción _____ | | | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | | |
| Firma del empleado | | | | Firma de Gestión Humana / Jefe directo | | | |

Figura 1: en donde se muestra el formato de inducción, capacitación y entrenamiento de la empresa. Fuente:

Ganso y Castor (2023).

Como parte de la revisión de las fuentes primarias de la empresa, se puede evidenciar que no se tiene establecido el plan de inducción, capacitación y entrenamiento; y esto se afirma porque no encuentra ningún registro temporal de acciones claras que estén destinadas a algunos de estos elementos; solamente en la inducción, se evidencia que si hay una clara concepción de que es necesario introducir al trabajador dentro de lo que debe realizar, pero esto no se muestra nada organizado o con fines claros.

Cada una de las acciones del plan debe tener unos objetivos específicos y claros, acciones concretas, tiempo, materiales, personal enfocado en esto; lo cual no se evidencia y como ya se había determinado anteriormente la ausencia de registros y evidencias es muestra de ello. Dentro de estos registros, se pudo encontrar un formato nombrado FR-PGH-05, en donde se muestra que el objetivo del formato es el registrar la información de estos tres elementos pero que no se enfoca precisamente en el trabajador, en las acciones que realiza, sino en lo que respecta a los ambiental.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es claro que no existe un plan orientado a la inducción, capacitación y entrenamiento del personal que labora en el restaurant y que busque ofrecer a dicho personal de las herramientas que requiere.

4.2 Impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa.

Para el logro del objetivo, fue precisos aplicar una encuesta enfocada en reconocer cual es el impacto de la falta de un programa de capacitación y de una u otra forma como se reconoce esto dentro del desarrollo de la empresa.

Figura 2

Presencia de un plan de inducción, capacitación y entrenamiento dentro de la empresa.



Figura 1: donde se muestra la opinión del encuestado sobre la presencia del plan. Elaboración propia (2023)

Tomando como referencia los resultados, en el restaurante Casto y Gastón 28 personas encuestados afirman que no se evidencia la presencia del plan, solamente 2 afirman que si existen; y que forman parte del área de administración y solamente una no está lo suficientemente segura. Con estos resultados se sigue afirmando que hay una ausencia de este en la empresa.

Figura 3

Necesidad del plan dentro de la empresa

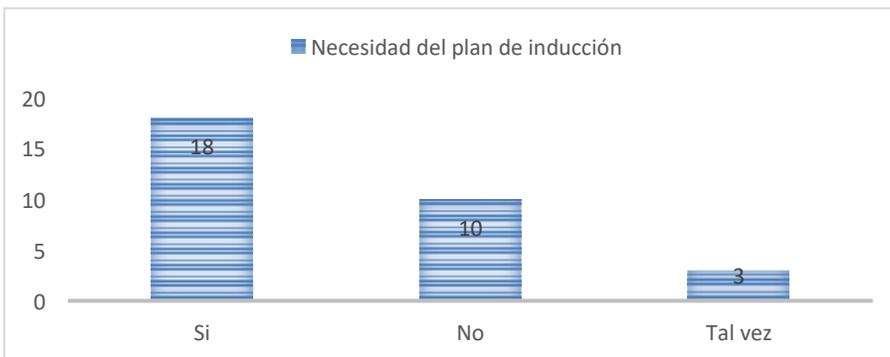


Figura 3: se muestra los resultados de la necesidad del plan. Elaboración propia (2023).

Desde la perspectiva de los encuestados, 18 de ellos afirman considerar que, si es necesario la presencia del plan dentro de la empresa, 10 de ellos afirman que no es necesario. Es de analizar, que a pesar de que la mayoría afirma reconocer la necesidad de este programa, es importante analizar y verificar porque un porcentaje alto de los encuestados no lo consideran necesario.

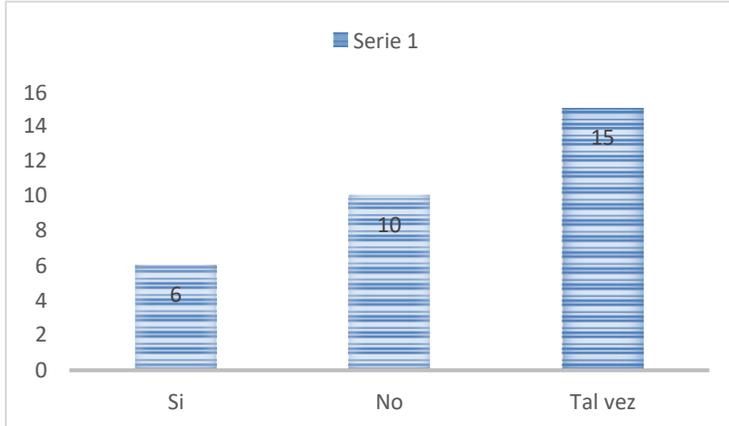
Figura 4*Presupuesto para el plan*

Figura 4: se evidencia información sobre el presupuesto implementado en el plan. Elaboración propia (2023).

En lo que respecta a la presencia de un presupuesto destinado para la implementación del plan, 15 de los encuestados no están seguros de que de parte de la empresa exista una cartera o un fondo destinado a este fin, 10 de ellos por otra parte afirman que no existe un presupuesto. Es llamativo que un total de 25 personas de una u otra forma perciban que no hay presupuesto y esto puede estar conectado con el hecho de no evidenciar actividades y acciones que se orienten a desarrollar el mismo dentro de la empresa.

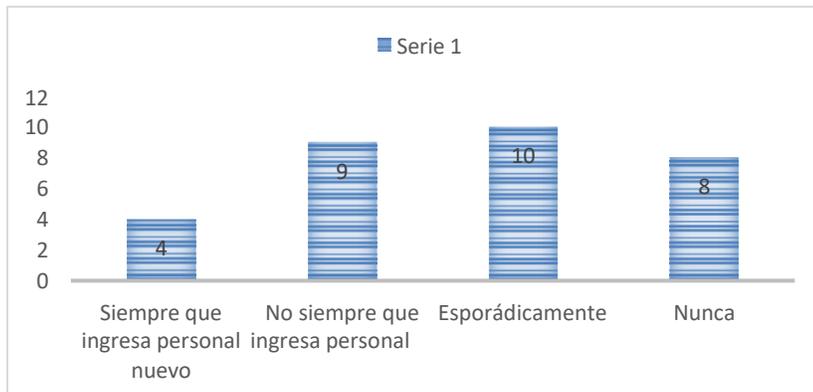
Figura 5*Frecuencia de las inducciones*

Figura 5: se reconoce la frecuencia de las inducciones dentro de Casto y Gastón. Elaboración propia (2023).

Para los encuestados, la frecuencia de las capacitaciones se encuentra entre esporádicas y nunca, siendo un total de 18 personas que lo consideran así. 9 de ellos afirman que, si las hay, pero no necesariamente cuando ingresa personal nuevo. Desde el enfoque de las respuestas, se sigue determinando que para el trabajador no existe este tipo de actividades.

Figura 6

Necesidad de un modelo indicador que mida la efectividad de las inducciones

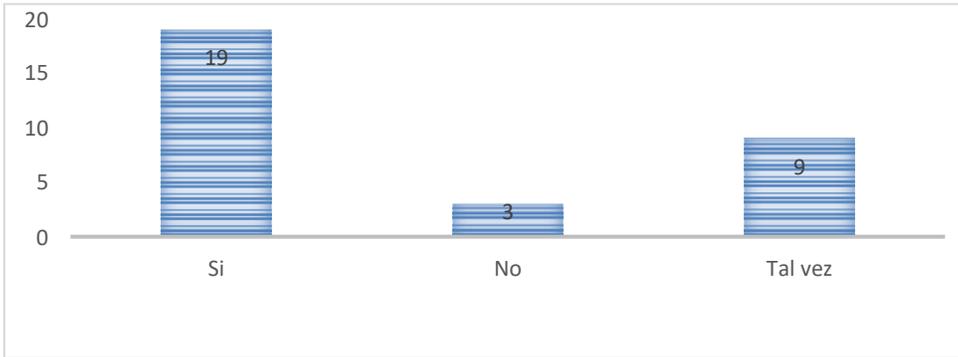


Figura 6: se muestra la necesidad de un modelo de indicadores que midan la efectividad de las inducciones.

Elaboración propia (2023)

En las respuestas dadas por los encuestados es claro que si se requiere una serie de indicadores que permitan poder valorar la efectividad de las inducciones, por lo que para ellos no es necesario solamente implementarlas sino realizar un acompañamiento a las acciones que se enfoquen a este fin.

Figura 7

Necesidad de las capacitaciones

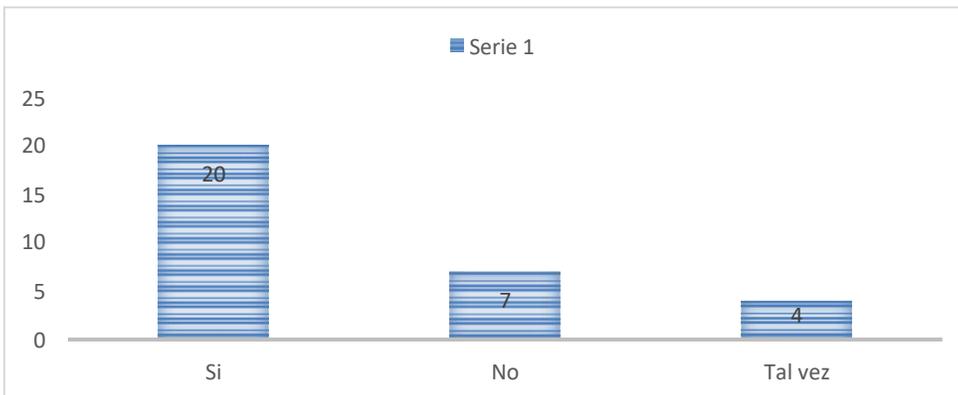


Figura 7: se evidencia de parte de los encuestados la necesidad de capacitaciones. Elaboración propia (2023)

Los resultados evidencian que 20 de los trabajadores considerando una gran necesidad las capacitaciones, solamente 7 afirman que no es necesario. Se puede inferir que la empresa debe promover espacios y estrategias para que los trabajadores de forma procesual puedan considerar como necesidad capacitarse y evidenciarlo como una necesidad dentro de la empresa

Figura 8

Frecuencia de las capacitaciones

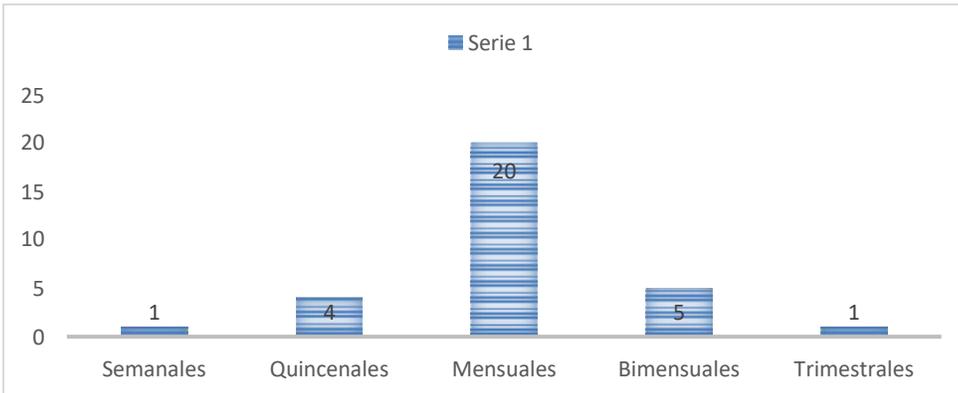


Figura 8: se evidencia cual podría ser la frecuencia de las capacitaciones. Elaboración propia (2023).

Los resultados evidencian que las capacitaciones del personal que ingresa en la empresa deberían ser en periodos mensuales, esto se evidencia en 20 de los encuestados. Para 4 de los encuestados deberían ser quincenales y 5 bimensuales. Lo que se nota con claridad es que deben generarse tiempos para esta actividad.

Figura 9

Importancia de un encargado del plan de inducción, capacitación y entrenamiento laboral

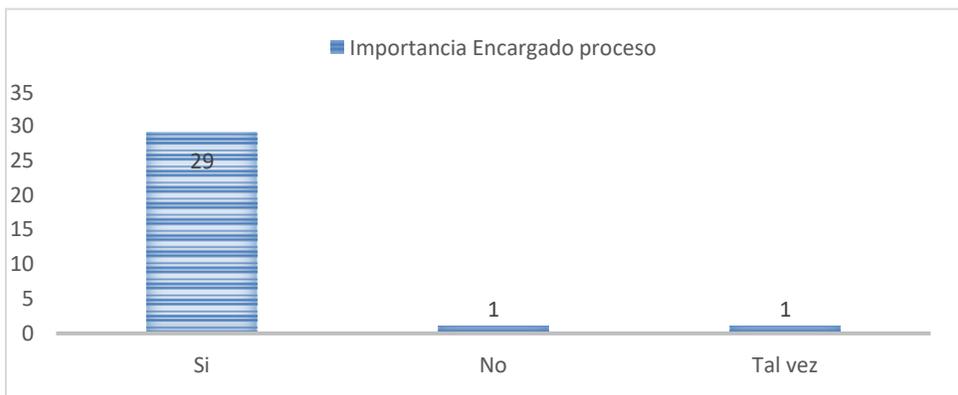


Figura 9: se muestran los resultados de la importancia de un encargado del plan de inducción, capacitación y entrenamiento laboral, Elaboración propia (2023)

Es notorio y claro para los encuestados la necesidad de designar a alguien que se encargue del desarrollo de este tipo de actividades y por ende que asuma la responsabilidad de crear el programa de inducción. Se evidencia que 29 de los encuestados consideran que esta figura es relevante para el diseño de estas actividades.

Figura 10

Tiempo para implementar inducciones, capacitaciones y entrenamiento

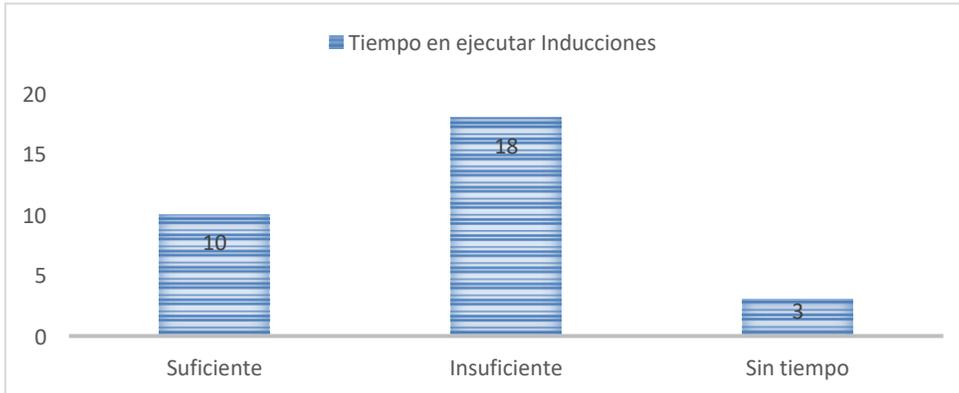


Figura 10: se reconoce los resultados del tiempo para implementar el plan de inducciones, capacitaciones y entrenamiento. Elaboración propia (2013).

Como todo proyecto o acción a implementarse dentro de las empresas se requiere disponer de un tiempo determinado para este tipo de acciones. La comprensión que poseen los trabajadores es que 18 de ellos piensan que el tiempo es insuficiente para la aplicación de un plan orientado a la inducción, capacitación y entrenamiento. 10 de estos encuestados piensan que el tiempo es suficiente y 3 piensan que no hay tiempo. Desde estos resultados se evidencia que dentro de la empresa no se generan los tiempos necesarios para la realización de estas actividades.

Figura 11

Evidencia de la claridad del rol y de las funciones

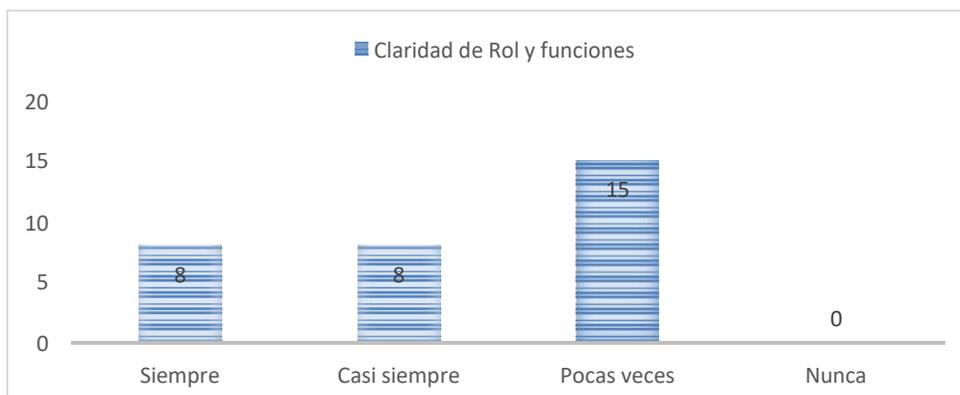


Figura 11: se muestra si la ausencia del plan de inducciones, capacitaciones y entrenamiento permite la claridad del rol en los trabajadores. Elaboración propia (2023)

Se nota que la ausencia del programa incide en que cerca de la mitad de los encuestados expresen que no tienen claridad acerca del rol y de las funciones que deben realizar, esto es precisamente porque no reciben las inducciones y capacitaciones necesarias para el desarrollo de sus actividades. Para la empresa debe ser prioritario que sus trabajadores en todas las áreas sepan cuáles son sus funciones, pero al no poseer un plan de inducción y capacitación los trabajadores realizan tareas que no les corresponden o que se adaptan más a las implicaciones de la rotación del personal.

Figura 12

La inducción y entrenamiento laboral como forma de entender la razón de ser de la empresa y de su puesto de trabajo.

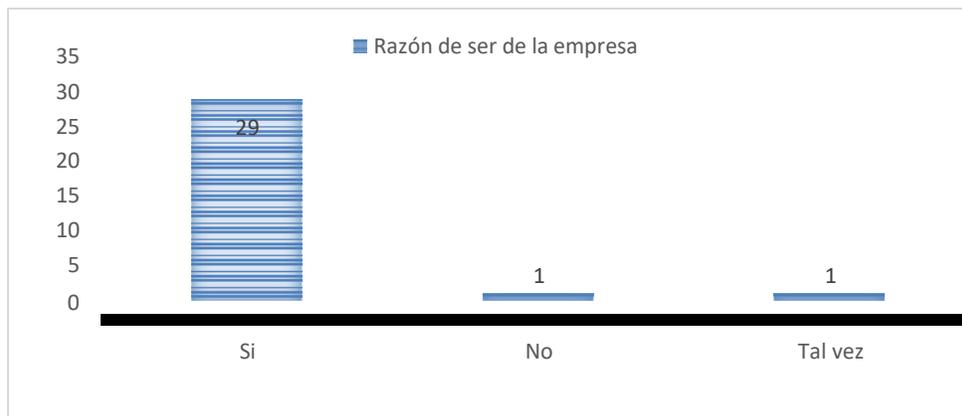


Figura 12: se muestra la importancia del plan como una forma de entender la razón de ser de la empresa.

Elaboración propia (2023).

Según los resultados la gran mayoría de los trabajadores, es decir 29 de ellos consideran que este plan permitiría comprender cuál es la razón de ser la empresa, su sentido y objetivo. Por lo que se infiere que la implementación de este sería oportuna para el mejoramiento y funcionalidad de la empresa y el mejor desempeño de los trabajadores.

4.3 Comparar la información recolectada y enumerar los beneficios de implementar un programa integral de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal.

Desde el análisis de la información recolectada se puede determinar con claridad que en la empresa se evidencia una ausencia del plan de inducción, capacitación y entrenamiento por lo que esto origina que los trabajadores no tengan una actualización continua de conocimientos, no se adapten a las nuevas necesidades y requerimientos que exigen las nuevas tecnologías y en este caso en el tema de los restaurantes que no puedan entrar a competir con restaurantes que se mantienen actualizados. La ausencia de planes formativos, desde el momento en el que el trabajador ingresa y posteriormente hace vida laboral implica un retroceso para la empresa, un estancamiento en los niveles de producción y en la calidad de los beneficios que presta.

Ahora bien, desde los resultados encontrados, es claro que la empresa puede considerar que realizar capacitaciones esporádicas es tener o aplicar un plan, pero claramente al no existir objetivos, distribución del tiempo, conocimiento de las necesidades de los trabajadores y deseos de mantener una continuidad se puede afirmar que no existe dicho plan. Partiendo de esta perspectiva, debe existir una disposición de parte de la empresa en reconocer la importancia que tiene la implementación del plan, por lo que a continuación se describe cuáles podrían ser los beneficios del implementar el plan dentro de la misma:

- ✓ Inicialmente se debe considerar que, tanto para la empresa como para los trabajadores, este plan de inducción, capacitación y acompañamiento ofrece o fomenta el sentido de pertenencia, la sensación que la empresa se preocupa no solo por pagar o cumplir requisitos de ley, sino por el crecimiento y desarrollo de su capital humano.

- ✓ Al implementar este tipo de planes permite así mismo proteger a sus trabajadores de tal forma de poderlos retener y hacerlos sentir cómodos dentro de la actividad laboral. Es claro que es un beneficio porque los colaboradores se sienten acogidos y valorados, por lo que serían más felices y tienden a ser más leales a la organización.

- ✓ Otro aspecto beneficioso del plan es el ahorro del tiempo y recursos. Es decir, al tener un plan de inducción, capacitación y entrenamiento permite que los procedimientos sean más efectivos, eficientes y rápidos y no requiera tiempo de preparación porque sencillamente ya está organizado. Es importante resaltar

el carácter de importancia que tiene la digitalización y el empleo de recursos TICS para el desarrollo de este plan. En cuanto a los recursos económicos, el desarrollo del plan no requerirá un gasto o costos adicionales y elevados para la empresa, calculando evidentemente el enfoque se le quiera dar al plan.

- ✓ Se reconoce que con la implementación del plan se experimenta una mayor eficiencia, es decir, cuanto mejor sea el proceso de inducción, más rápido los colaboradores estarán listos para contribuir al éxito de la empresa. El conocimiento y la formación les permitirán ser más eficientes en sus roles desde el principio.

- ✓ De acuerdo con lo anterior, un beneficio adicional es que permite incrementar la responsabilidad de las empresas en poder potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores, buscando establecer el recurso humano como factor clave en la productividad y en la transformación directa del entorno cuando se busca adecuar la organización a las nuevas exigencias del entorno o del mercado.

CAPÍTULO V

5 Conclusiones

A través del presente se logra identificar en las áreas del restaurante como se evidencia la ausencia de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento, debido a que en la empresa pareciera no existir una necesidad de un programa de capacitación, inducción y entrenamiento y que surge de las necesidades reales de la empresa, es decir, para la empresa es prioritario el contar con colaboradores que les permita ofrecer un servicio de calidad, pero no se evidencia un orden claramente establecido en cuanto a estrategias organizadas y enfocadas la inducción, capacitación y entrenamiento del trabajador. Por otra parte, en el instrumento se expresa que no hay un plan establecido, a pesar de que se evidencia que en la empresa se han realizado actividades enfocadas en la inducción, capacitación y entrenamiento; es notorio que éstas no han sido constantes y lo suficientemente efectivas para la empresa.

En cuanto al impacto generado por la falta de capacitación en el personal y como se evidencia dentro de la empresa se nota claramente en la falta de eficiencia, de adaptación y conocimiento de nuevas herramientas que le permitan ser más competitivas, la claridad de los roles y las tareas que deben cumplir los trabajadores.

Se concluye que con la implementación del plan se experimenta una mayor eficiencia, es decir, cuanto mejor sea el proceso de inducción, más rápido los colaboradores estarán listos para contribuir al éxito de la empresa. El conocimiento y la formación les permitirán ser más eficientes en sus roles desde el principio. Así mismo, de acuerdo con lo anterior, un beneficio adicional es que permite incrementar la responsabilidad de las empresas en poder potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores, buscando establecer el recurso humano como factor clave en la productividad y en la transformación directa del entorno cuando se busca adecuar la organización a las nuevas exigencias del entorno o del mercado.

6 Recomendaciones

Se sugiere a las empresas poder identificar los roles y responsabilidades de los cargos que requieren procesos de capacitación permanentes y permitan priorizar su preparación personal y profesional, de tal modo que se garantice el empleo de las últimas tendencias del mercado.

Delegar las funciones relacionadas al diseño e implementación del plan, valorando el conocimiento, la experiencia y el perfil de quien asuma esta responsabilidad}

Partir del conocimiento de las necesidades que tienen cada una de las áreas de la empresa.

Referencias

Aldi, H. (2018). *Inducción y desempeño Laboral*.

<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Aldi-Hector.pdf>

Arboleda, A., Lopez, A., Cano, K., Vega, P., & Becerra, E. (2021). *Impacto del liderazgo, capacitación, inducción y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales*.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/42003/Aflopezv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caicedo, L., Cajamarca, A., Castillo, D., Guevara, A., & Mazuera Liliana. (2021). *diseño de un programa de inducción y entrenamiento para la selección del personal en la empresa Mulatos Muebles y Tapizados*.

Barrancabermeja: UNAD. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/44160/lcaicedor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cubas, K., Mejia, W., Ruiz, S., & Toribio, R. (2020). *Plan estrategico de recursos humanos para una empresa del sector de restaurantes en proceso de internacionalización*.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3369/Cubas%2C%20Katiushka_Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinez Jerly, Parra, S., Puerta, H., Ramirez, P., & Rueda, L. (2021). *análisis de los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021*.

<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/40695/1/paramirezper.pdf>

Mejia, C. (2016). *propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios Ropsohn para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016*. Bogotá. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10947/ANTEPROYECTO%2003-10-

2017%20INDUCCION%20Y%20%20CAPACITACION%20%20%20REVISADO%20POR%20PROFESOR.pdf?sequence=1

Meza, E., Hernandez, I., Castro, K., & García, C. (2021). *propuesta para determinar la necesidad de un manual de inducción y entrenamiento en la Armada Nacional*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49010/srballestasg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroga , A., Galviz , D., Garzón, G., Hernandez, L., & Ariza, W. (2021). *Diseño y construcción del programa de inducción y entrenamiento para el personal administrativo de la Alcaldía Municipal de Cimitarra*. UNAD. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43586/dcgalvisd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, S., Banderas, R., Bolaños, S., Vidal, J., & Murillo, A. (2023). *programa de inducción y capacitación para el área operativa de la empresa Harinera del Valle en la ciudad de Palmira*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/55855/slbolanosm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7 Anexos

7.1 Procedimiento de Inducción, entrenamiento y capacitación, Ver final del documento anexo

7.2 Lista de Asistencia a capacitaciones

7.3 Programación de capacitaciones ver final del documento anexo FR-PGH-08

7.4 Presupuesto ver final del documento

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15 de octubre de 2023 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que orienten las actividades de inducción a los funcionarios que ingresan a la entidad, adicional para los funcionarios antiguos relacionado con los cambios o actualizaciones y capacitaciones que contribuyan al mejoramiento institucional, fortaleciendo las competencias laborales, conocimientos y habilidades de formación.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con las actividades de planeación, ejecución y evaluación de inducción y reintucción, así como las necesidades de capacitación y reintucción fortaleciendo las competencias laborales, conocimientos y habilidades de formación.

3. RESPONSABLES

Director Administrativo

Director Operativo

Analista de Calidad

Jefe directo.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Compromisos laborales:** Son los resultados, productos o servicios susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que deberá entregar el funcionario de la empresa en el periodo de evaluación determinado, de conformidad con los plazos y condiciones establecidas.
- ✓ **Capacitación:** Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por el ministerio de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo
- ✓ **Entrenamiento:** brindar mediante un plan de trabajo las bases necesarias para que el personal nuevo o reubicado comprenda las características propias del lugar de trabajo y de las actividades de la labor, a través de herramientas que le guíen, con el fin de generar claridad de las funciones propias y su rol en el grupo de trabajo, facilitando su desempeño.
- ✓ **Formación:** hace referencia al proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje, se identifica también con un conjunto de conocimientos

| | | |
|---|---|---|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15 de octubre de 2023 |

Inducción: Dar toda la información necesaria al nuevo colaborador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa

Reinducción: El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, y se impartirán por lo menos cada dos (2) años, o en el momento en que se produzcan cambios.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| NORMA | DISPOSICIÓN QUE REGULA |
|---|--|
| Resolución 2674 del 22 de julio de 2013 | Establecer los requisitos y condiciones bajo las cuales el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), como autoridad sanitaria del orden nacional, deberá expedir los registros, permisos o notificaciones sanitarias. |

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La definición de inducción, entrenamiento, capacitación y reinducción para los funcionarios de la empresa deben ser contemplados bajo los siguientes parámetros:

6.1. INDUCCIÓN

El director y la auxiliar administrativos son los responsables de liderar, organizar y ejecutar la inducción del personal nuevo, como registro se debe diligenciar el **FR-PGH-05 Formato Inducción**

6.1.1. Necesidad de inducción: Todo nuevo ingreso debe contar con un plan de inducción, entrenamiento y capacitación (si aplica), El director de gestión humana y la auxiliar administrativa de realizar la programación.

6.1.2. Programación de la inducción: Después de que se identifique la necesidad de la inducción, se debe brindar dependiendo del cargo si es administrativo, operativo o aprendiz la inducción de la empresa, el auxiliar administrativo, organiza las agendas en los casos que aplique, y se generan los espacios necesarios para tal fin.

| | | |
|---|---|---|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15 de octubre de 2023 |

6.1.3. Inducción administrativa: Todos los nuevos ingresos a cargos de nivel de auxiliares administrativos, analistas, líderes, coordinadores y gerencias, deben recibir la inducción administrativa completa, donde con cada una de las áreas debe explicar de manera detallada que rol desempeña está en la empresa, para esta programación se debe contar con un promedio de un (1) día. Se debe explicar el plan de beneficios, el Sistema de Gestión Integrado, la clasificación de riesgos, la evaluación de competencias, temas generales de interés particular en SST, entre otros temas.

6.1.4. Inducción operativa: todos los nuevos ingresos a cargos operativos como auxiliares de servicio, mensajeros, S, auxiliares de servicios y aprendices del área operativa, deben recibir la inducción de los procesos administrativos de una forma global, donde conozcan la labor de la empresa y que hace cada función sin llegar al detalle propio del proceso, para esto se debe contar con un promedio de por lo menos un (1) día.

Se debe explicar el plan de beneficios, el Sistema de Gestión Integrado, la clasificación de riesgos, la evaluación de competencias, temas generales de interés particular en SST, entre otros temas.

6.1.5. Inducción para aprendices: Todos los nuevos ingresos a cargos de nivel de aprendices en la sede administrativa deben recibir la inducción administrativa completa, donde con cada una de las áreas debe explicar de manera detallada que rol desempeña está en la empresa, para esta programación se debe contar con un promedio de dos (2) días.

La aplicación del Sistema de Gestión Integrado, la clasificación de riesgos, la evaluación de competencias, temas generales de interés particular en SST, entre otros temas.

6.2. ENTRENAMIENTO

Una vez se termine el proceso de inducción, el jefe de área es el responsable de planear el entrenamiento en el cargo, este entrenamiento debe ser claro y preciso, se debe especificar responsabilidades, metas y métodos de evaluación y seguimiento, sin importar el tipo de contratación, el jefe de área es quien determina el tiempo para el desarrollo de la actividad.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15de octubre de 2023 |

El jefe de área en el proceso de entrenamiento en el cargo es quien evalúa si la persona presenta necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.

6.2.1. Entrenamiento por cambio de cargo o ascenso: El director de gestión humana en conjunto con el jefe del área, deben programar el plan de entrenamiento para los funcionarios que se ven beneficiados con los cambios de cargo o de ascenso, este plan de entrenamiento se debe archivar en la hoja de vida como evidencia se debe diligenciar el formato Plan de Inducción, Entrenamiento, capacitación y reintucción, solo en el espacio que sean propios del cargo.

6.2.2. Seguimiento: el director de gestión humana debe realizar seguimiento a los nuevos colaboradores, los funcionarios que fueron cambiados de cargo o beneficiados con ascensos, con el fin de verificar que si se ha recibido las indicaciones propias del cargo.

6.3. CAPACITACIÓN.

El responsable de liderar el plan de capacitaciones es el director de gestión humana, en conjunto con el director operativo, con los jefes de procesos, para determinar las necesidades propias de capacitación al personal, se debe levantar una solicitud por medio de correo electrónico, en el que conste del objetivo y el tipo de capacitación que requiere el área o la persona, es importante revisar las prioridades del plan estratégico, lineamientos de la dirección, metas presupuestales, evaluaciones individuales de desempeño, resultados de auditorías, análisis de los resultados de la capacitación del año anterior o necesidades de la inducción, como soporte se debe llevar el registro en el formato de plan de capacitación y a su vez la medición de la efectividad del plan en el semestre.

6.3.1. Priorizar las necesidades de capacitación: El área de Sistemas de Gestión debe consolidar y analizar la necesidad de capacitación, verificando que estén enfocadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y de las áreas, con base en las fuentes de información mencionadas anteriormente y procede a priorizar las necesidades de capacitación.

6.3.2. Asignación presupuestal: el director de gestión humana debe presentar a la gerencia general el plan de capacitación con las necesidades de cada área y un estimado presupuestal del gasto en capacitaciones para el año, Se presenta para consideración y ajustes por parte de la gerencia.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15de octubre de 2023 |

Nota: Las capacitaciones que se generen en el transcurso del año y aquellas que no estén incluidas en el plan de capacitación, debe ser autorizadas por la gerencia general para la asignación presupuestal, para la actividad la aprobación no genera registro en el sistema de gestión, solo la inclusión de la capacitación en el plan anual.

6.3.3. Capacitación Interna: La empresa podrá impartir capacitaciones de carácter interno, usando el recurso humano propio capacitado y se generará registro por medio del formato de control de asistencia, en el caso de que se contrate a un externo, para capacitar al personal de la empresa, también se debe dejar registro de asistencia por medio del formato de control de asistencia, el director de gestión humana deberá consolidar esta información en el plan anual de capacitaciones.

6.3.4. Capacitación externa: La empresa podrá determinar si es necesario contratar el servicio de capacitación de carácter externo, contratando una persona jurídica o natural, se le solicita el respectivo certificado de asistencia o participación de las personas que asisten a la actividad, el director de gestión humana deberá consolidar esta información en el plan anual de capacitaciones.

6.4. REINDUCCIÓN.

La reinducción se realizará por lo menos cada dos (2) años, con el fin de reorientar su integración a la nueva cultura organizacional, dar a conocer los cambios en materia de normatividad, procesos, reglamentos y demás modificaciones importantes que puedan afectar el normal desarrollo de sus funciones y/o obligaciones contractuales. Director de gestión humana, es quien coordina con las áreas responsables de los cambios organizacionales los temas que se van a presentar, y realiza la convocatoria a todos los funcionarios, como evidencia se debe diligenciar el formato Plan de Inducción, Entrenamiento, capacitación y reinducción, solo en el espacio que sean propios de la reinducción.

7. POLÍTICAS

La empresa define las siguientes políticas para el procedimiento de inducción, entrenamiento, capacitación y reinducción.

- Todo el personal directo de la empresa debe pasar por el proceso de inducción, entrenamiento, capacitación o reinducción.
- El proceso de inducción se debe hacer cuando se presente un nuevo ingreso.
- El proceso de entrenamiento se debe hacer cuando se presente un nuevo ingreso, o cuando se presente un cambio interno de cargo.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | Código: PG-PGH-03 |
| | PROCEDIMIENTO DE PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN | Versión: 01 |
| | | Fecha elaboración: 15de octubre de 2023 |

Nota: Las capacitaciones que se generen en el transcurso del año y aquellas que

- Cuando se realicen actividades de capacitaciones externas, el funcionario capacitado debe enviar al director de gestión humana copia del certificado de asistencia, emitido por la empresa proveedora del servicio, una vez culminada la actividad, para incluirla en su historia laboral.
- Es responsabilidad del área de Sistemas de Gestión planear el proceso de inducción del personal, para que realice la inducción del personal diligenciando los formatos establecidos para tal fin.

8. LISTADO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS:

- Formato de inducción, capacitación y entrenamiento
- Formato de lista de asistencia
- Formato de programación de capacitaciones

9. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | MODIFICACIÓN | APROBADO POR |
| 01 | 15 de octubre de 2023 | Creación de documento | Analista de Calidad |

Formato de Inducción

| PROCESO DE GESTIÓN HUMANA | | Código: | | FR-PGH-05 | | |
|--|---|------------------------|---|-------------------------|--|----|
| FORMATO PLAN DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y REINDUCCIÓN | | Versión: | | 2 | | |
| | | Fecha de Actualización | | 02 de noviembre de 2023 | | |
| 1. Datos empleado | | | | | | |
| Nombre completo empleado | | | | | | |
| Cargo | | | | | | |
| Fecha de la actividad | | | | | | |
| Tipo de actividad | | | | | | |
| 2. Desarrollo de la actividad | | | | | | |
| Información | | Descripción | | | Firma responsable de la actividad | |
| Reglamento interno de trabajo/Estructura Organizacional | Reglamento interno de trabajo | | Afilación seguridad social | | | |
| | Evaluación de desempeño y de periodo de prueba | | Plan de capacitaciones | | | |
| | Horario de trabajo, Salario y tiempos de pago | | Plan de beneficios | | | |
| | Estructura organizacional | | Imagen corporativa | | | |
| Sistema de Gestión Calidad | Explicación plan de saneamiento básico: Programa de Limpieza y Desinfección Programa de Control de Plagas Programa Manejo de residuos sólidos Programa de Abastecimiento de agua potable | | Sistema de PEPS Resolución 5109/2005- rotulación Recepción de mercancía Buenas prácticas de almacenamiento Rotación Reporte de novedades de productos Lotes- fechas de vencimiento | | | |
| | Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Decreto 3075/1997 Resolución 2674/2013 Instalaciones Manipulación Estado de limpieza de uniformes Protocolo lavado de manos | | Conservación de alimentos: Temperatura de congelación Temperatura de refrigeración Zona de peligro Características organolépticas de los alimentos. Contaminación cruzada | | | |
| | * ACPM (Acciones correctivas, preventivas y de mejora) * Quejas y reclamos | | Diligenciamiento de formatos | | | |
| Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo | Políticas generales del SG-SST y Aspectos básicos SST | | Entrega de responsabilidades y rendición de cuentas frente al SG-SST | | | |
| | Reglamento de Higiene y seguridad industrial | | Plan de preparación y respuesta ante emergencias | | | |
| | Integrantes comité de emergencias, Copasst y comité de convivencia | | Accidentes laborales y enfermedades laborales | | | |
| | Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos | | | | | |
| Entrenamiento en puesto de trabajo | Servicio al cliente | | Presentación con el Gerente General y compañeros de trabajo | | | |
| | Descripción de tareas a desarrollar - Manual de funciones | | Conocimiento de clientes internos | | | |
| | Explicación de documentos a manejar en el área | | Uso de herramientas | | | |
| | Flujo de información para inquietudes y/o problemas | | Manejo de equipos para su trabajo | | | |
| Resultados de la actividad | ¿Entendí todo lo explicado anteriormente? | | SI | NO | Evaluación verbal con respuestas acertadas y claras: | SI |
| | ¿Presenta dudas o inquietudes frente a cualquier tema? | | SI | NO | | NO |
| | ¿Solicita refuerzo en cualquier tema de los anteriores? | | SI | NO | ¿Cuál?: | |

Aprueba _____

No aprueba _____

Requiere reinducción _____

Observaciones:

Firma del empleado

Firma de Gestión Humana / jefe directo

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| Elaboró: German Stiven Osorio Perdomo | Aprobó: Carolina Sánchez Naranjo |
| Cargo: director Administrativo | Cargo: Analista de Calidad |

Presupuesto:

| Presupuesto Implementación Plan de inducción Entrenamiento y Capacitación - Restaurante Ganso y Castor SAS 2023 | | | | | |
|--|--|--|---|------------------|-------------------|
| Acciones para alcanzar los objetivos | Responsables | Recursos requeridos | Cargos requeridos | Tiempo requerido | Valor |
| Fase 1: Preparación, Evaluación y Análisis | | | | | |
| Revisión de literatura | Investigador Principal o Equipo de Investigación | Acceso a bases de datos, bibliotecas, internet. | Director Administrativo | 20 | \$ 566,133 |
| | | | Asistente de Gestión Humana | 30 | \$ 393,928 |
| Identificación de áreas afectadas | Equipo de Evaluación | Equipo de evaluación, acceso a registros y procesos internos. | Director Administrativo | 30 | \$ 849,199 |
| | | | Asistente de Gestión Humana | 50 | \$ 656,546 |
| | | | Director Operativo | 30 | \$ 748,463 |
| Estimación del impacto económico | Equipo de Evaluación | Datos Financieros | Director Administrativo | 20 | \$ 566,133 |
| | | | Auxiliar Contable | 30 | \$ 394,358 |
| Evaluación de costos y beneficios | Equipo de Evaluación Financiera | Información financiera, análisis de costos y beneficios. | Director Administrativo | 20 | \$ 566,133 |
| | | | Auxiliar Contable | 30 | \$ 394,358 |
| Total Gasto de personal Fase 1: Preparación, Evaluación y Análisis | | | | \$ | 5,135,250 |
| Fase 2: Diseño e Implementación del programa | | | | | |
| Diseño del programa de inducción, entrenamiento, capacitación | Equipo de Diseño del Programa | Herramientas de diseño de cursos. | Compra de Software de Formación y seguimiento | Compra Equipo | \$ 8,200,000 |
| | | | Director Administrativo | 80 | \$ 2,264,531 |
| | | | Chef - Representante legal | 50 | \$ 3,330,899 |
| | | | Líderes de Servicio | 120 | \$ 1,296,381 |
| | | | Líderes de cocina | 120 | \$ 1,296,381 |
| | | | Técnico en Sistemas | 80 | \$ 756,905 |
| Implementación del programa | Equipo de Diseño del Programa | Personal de capacitación, material de capacitación. | Director Administrativo | 50 | \$ 1,415,332 |
| | | | Director Operativo | 30 | \$ 748,463 |
| | | | Líderes de Servicio | 120 | \$ 1,296,381 |
| Total Gasto Fase 2: Diseño e Implementación del programa | | | | \$ | 20,605,273 |
| Fase 3: Evaluación de Resultados y Conclusiones | | | | | |
| Evaluación de resultados | Equipo de Evaluación de Resultados | Herramientas de evaluación, encuestas, personal de evaluación. | Director Administrativo | 25 | \$ 707,666 |
| | | | Director Operativo | 25 | \$ 623,719 |
| | | | Líderes de Servicio | 100 | \$ 1,080,317 |
| Análisis de resultados y recomendaciones | Equipo de Análisis y Coordinador del Proyecto | Software de análisis, personal de análisis. | Análisis del Software | 100 | \$ 3,489,362 |
| Total Gasto Fase 3: Evaluación de Resultados y Conclusiones | | | | \$ | 5,901,064 |
| TOTAL GASTO IMPLEMENTACION PROYECTO | | | | \$ | 31,641,588 |

