

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

 5%

Similitudes de las partes 1 :

 5%

ANALIZADO EN LA CUENTA

| | |
|------------|-------------------------------|
| Apellido : | De Ingeniería y Gestión |
| Nombre : | Facultad |
| E-mail : | fig@untels.edu.pe |
| Carpeta : | V PROGRAMA TSP ADMINISTRACIÓN |

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

| | |
|------------------------------------|---|
| Autor(es) : | No disponible |
| Título : | Trabajo de suficiencia profesional arturo huamaní barrera.pdf |
| Descripción : | No disponible |
| Analizado el : | 27/01/2022 01:39 |
| ID Documento : | cj3gl2bw |
| Nombre del archivo : | TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ARTURO HUAMANÍ BARRERA.pdf |
| Tipo de archivo : | pdf |
| Número de palabras : | 5 849 |
| Número de caracteres : | 41 817 |
| Tamaño original del archivo (kB) : | 965.76 |
| Tipo de carga : | Entrega manual de los trabajos |
| Cargado el : | 27/01/2022 01:06 |

FUENTES ENCONTRADAS

| | |
|---|------------|
|  Fuentes muy probables : | 12 fuentes |
|  Fuentes poco probables : | 53 fuentes |
|  Fuentes accidentales : | 74 fuentes |
|  Fuentes descartadas : | 0 fuente |

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

| | |
|----------------------------|-----|
| Similitudes idénticas : | 3% |
| Similitudes supuestas : | 2% |
| Similitudes accidentales : | <1% |

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

| Fuentes | Similitud |
|---|---|
| 1.  repository.unilibre.edu.co/.../ANTEPROYECTO_03-10...O_POR_PROFESOR.pdf |  1% |
| 2.  repository.ces.edu.co/.../DiseÃ±o_ImplementaciÃ³n_InducciÃ³n.pdf |  <1% |
| 3.  Fuente Compilatio.net 2cy7s9e5 |  <1% |

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL
PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA GLOBAL FUEL
S.A, LIMA - 2021”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

HUAMANI BARRERA, ARTURO

ASESOR

GARCÍA SALIRROSAS, ELIZABETH EMPERATRIZ

Villa El Salvador

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres por apoyarme en esta nueva modalidad de estudio, a la universidad UNTELS quién nos ayuda a fomentar la investigación en nuestro aprendizaje como futuros administradores y a Dios por cuidarnos y hacer posible la elaboración de nuestro trabajo.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| ÍNDICE..... | iii |
| LISTADO DE FIGURAS | iv |
| LISTADO DE TABLAS | v |
| RESUMEN | vi |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES | 3 |
| 1.1 Contexto..... | 3 |
| 1.2 Delimitaciones de la investigación | 4 |
| 1.2.1 Delimitación Temporal | 4 |
| 1.2.2 Delimitación Espacial..... | 4 |
| 1.3 Objetivos | 5 |
| 1.3.1 Objetivo General | 5 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 5 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes: | 6 |
| 2.1.1 Internacionales..... | 6 |
| 2.1.2 Nacionales | 8 |
| 2.2 Bases teóricas:..... | 12 |
| 2.2.1 Proceso de Inducción: | 12 |
| 2.3 Definición de términos básicos: | 19 |
| CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL..... | 21 |
| 3.1 Determinación y análisis del problema:..... | 21 |
| 3.2 Modelo de solución propuesto: | 32 |
| 3.3 Resultados: | 38 |
| CONCLUSIONES | 41 |
| RECOMENDACIONES..... | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |
| ANEXO | 45 |

LISTADO DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Puntos principales en un programa de inducción..... | 16 |
| Figura 2: Organigrama de la empresa Global Fuel S.A..... | 23 |
| Figura 3: Organigrama del área comercial de Global Fuel S.A..... | 25 |
| Figura 4: Capacitación en la institución | 27 |
| Figura 5: Empresa con plan de inducción | 27 |
| Figura 6: Disposición de manuales en la empresa | 28 |
| Figura 7: Capacitación sobre el área en la institución | 28 |
| Figura 8: Conocimiento de la misión y visión..... | 29 |
| Figura 9: Conocimiento de formatos e informes a utilizar en el trabajo | 29 |
| Figura 10: Dominio de formatos | 30 |
| Figura 11: Colaboradores capacitados para realizar sus actividades..... | 30 |
| Figura 12: Ayuda de autoridades en la adaptación laboral..... | 31 |
| Figura 13: Facilidad de adaptación..... | 31 |
| Figura 14: Diagrama de Gantt de inducción al personal del área comercial | 35 |
| Figura 15: Evaluación de desempeño | 39 |

LISTADO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Dirección de las estaciones de conveniencia Ava Point..... | 22 |
| Tabla 2: Cuestionario de evaluación | 26 |
| Tabla 3: Propuesta de programa de inducción..... | 33 |

RESUMEN

Global Fuel S.A es una empresa comercializadora fundada en el año 2014, dedicada a la operación de combustibles, grifo y ventas de productos en sus tiendas de conveniencia, tiene como misión brindar un servicio a la sociedad a través de un suministro superior de los combustibles y con mejor calidad de productos y de servicio, para crear una buena relación con los clientes, el cual monitorea y controla desde su sede principal que está ubicada en Lima, Av. República de Panamá N°3591, oficina 401 - San Isidro.

Parte de la misión de la empresa es crear una organización de buen clima laboral y con colaboradores de buenos valores y eficientes en sus puestos de trabajos para brindar un servicio de calidad fidelizando a los clientes.

Para ello el personal debe estar bien capacitado desde el comienzo de sus funciones, adaptándose al clima organizacional que cuenta las diversas áreas de la organización, por ello se realizó una encuesta a los diez colaboradores del área comercial de la empresa Global Fuel S.A, por el motivo que se observó por mi persona, ya que laboro en la empresa y muchas incomodidades en los colaboradores antiguos que deben de trabajar más de lo debido arreglando los errores cometidos por el nuevo colaborador y orientándole paso a paso.

Se llegó a la conclusión mediante el resultado de la encuesta a los diez colaboradores del área comercial de la empresa Global fuel S.A que su proceso de inducción esta desactualizada y no ayuda a cumplir en la misión de la empresa en tener colaboradores eficientes que brinden valor al cliente por ese motivo se propone un plan de mejora en el proceso de inducción que está constituido en 3 etapas para una buena planificación y organización con la finalidad de que el nuevo integrante se adapte rápidamente y no tenga dificultades en gestionar sus funciones, el encargado de brindar la inducción del nuevo personal al área comercial debe ser un colaborador antiguo que sea experimentado en las funciones del área comercial y tenga conocimiento acerca de la empresa.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo realizar una propuesta de mejora para el proceso de inducción del área comercial en la empresa Global Fuel S.A con la finalidad de generar su adaptabilidad y su incorporación a su puesto de trabajo sin dificultad e inconveniente ya que se detectó que el proceso de inducción en el área comercial se encuentra desactualizada y eso genera incomodidades en los colaboradores antiguos porque tienen que trabajar pasando su horario de trabajo para culminar sus funciones del día porque tienen que corregir los errores de los nuevos colaboradores y explicarle cada función que debe realizar, según el jefe de área indica que los nuevos colaboradores ya pasaron por un proceso de inducción y que se encuentran preparados para laborar pero la realidad es otra cuando comienzan a trabajar y no tienen idea de cómo avanzar por ese motivo tienen los antiguos colaboradores deben enseñarle minuciosamente el proceso del trabajo generando molestias por que se quedan trabajando hasta tarde ya que deben terminar su trabajo.

Lo primero que se realiza en el primer capítulo es la descripción de la historia de la empresa y el planteamiento del objetivo principal que es proponer una mejora en el proceso de inducción del personal del área comercial y sus objetivos específicos que complementan el desarrollo del trabajo.

En el segundo capítulo se encuentra las definiciones de autores que realizaron propuestas similares de inducción y nos comparten sus comentarios, brindando otros conceptos que podemos concluir, además se encuentra términos con sus respectivas definiciones.

En el tercer capítulo se describe la problemática y por el cual se realiza el presente trabajo donde se detecta mediante una encuesta que se realiza a los 10 colaboradores del área comercial que la empresa Global Fuel S.A no cuenta con un proceso de inducción actualizada, el cual genera que no puedan cumplir con la misión de la empresa, por ese motivo se propone el plan de mejora al área comercial el cual consiste en cambiar lo que realizaban en una solo etapa se divida

en tres etapas con pasos fundamentales y que el encargado de brindar la inducción sea un personal del área comercial con conocimiento amplio de las funciones a realizar.

Por último, se realizarán las conclusiones y recomendaciones para corroborar si la propuesta del plan de mejora en el proceso de inducción del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A cumple con solucionar la problemática y si se recomienda ejecutarla para lograr los objetivos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Contexto

La empresa Global Fuel S.A es una empresa privada peruana que fue fundada el 2014 por el actual gerente general Abel Alberto Rejas Clemente y pertenece al sector económico terciario o de servicio con naturaleza comercial o mercantil realizando sus actividades a nivel nacional del cual se encarga de la operación de combustibles y grifo, dentro de ella se encuentra AVA Max y AVA Point. El primero te brinda combustibles garantizados de la más alta calidad y de nivel TOP TIER, el más alto standard ofrecido en el mundo y esos combustibles están reforzados con aditivos americanos de última generación; y el segundo viene a ser una tienda de conveniencia que brinda un espacio acogedor, divertido, con variedad de productos de calidad y un excelente servicio; que se encuentran al costado de los grifos AVA, las estaciones de servicio se encuentran mayormente dirigido para las personas de los sectores económicos A y B por los precios que brinda a la sociedad.

La tienda de conveniencia AVA Point cuenta con 10 estaciones, dentro de ello 7 se ubican en Lima en los distritos de Miraflores, Breña, Surquillo, San Isidro, Pueblo Libre, Ventanilla, Surco y 2 en Arequipa y 1 en Piura, las demás estaciones que solo cuentan con grifos (AVA Max) se encuentran en los departamentos de Arequipa, Pisco, Ica, Tumbes, Callao, Barranca, Huancayo, etc.

En la empresa Global Fuel S.A se ha detectado que el proceso de inducción se encuentra desactualizado y eso con lleva que los personales nuevos no tengan la capacidad de afrontar las funciones que se les designa y generan pérdidas de tiempo y materiales que se puede optimizar con un buen proceso de inducción para todos los personales.

La organización considera como un pilar muy importante la inducción y la capacitación constante del personal para el mejor desempeño y servicio de calidad, pero el proceso del cual se ejecuta la inducción está mal estructurado y no es adecuado para el área comercial de la empresa Global Fuel S.A que

fomentan incomodidades de los antiguos trabajadores que tienen que dejar sus funciones para poder apoyar y nuevamente capacitar al personal nuevo que ya debería tener todo el conocimientos y práctica en el puesto a laborar, estos malestares son provocados porque retrasan en las labores del día a día de todos los miembros del área comercial de la empresa Global Fuel S.A que terminan a excesivas horas de la noche sus funciones porque la empresa considera que los nuevos personales ya tienen todo el conocimiento para la laborar cuando la realidad es otra y se genera los inconvenientes con los miembros del área Comercial.

El propósito de la investigación es dar a conocer la situación actual del proceso de inducción en el área comercial de la empresa Global Fuel S.A y proponer una mejora para la eficiencia y eficaz del nuevo personal ya que no se aplican una evaluación para corroborar si el personal obtuvo y capto todo el conocimiento brindado durante la inducción y capacitación.

1.2 Delimitaciones de la investigación

1.2.1 Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó a partir de enero de 2021- agosto 2021.

1.2.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el área comercial de la empresa Global Fuel S.A ubicado en la Av. República de Panamá N° 3591 INT. 401 urbanización Limatambo Lima – Lima - San Isidro.

Información General de la Empresa:

Razón Social: Global Fuel S.A.

RUC: 20565643496

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- OG. Proponer un plan de mejora en el proceso de inducción del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A. LIMA – 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- O1. Proponer un plan en la etapa de inducción a la organización del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.
- O2. Proponer un plan en la etapa de inducción al área organizacional del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.
- O3. Proponer un plan en la etapa de inducción al puesto laboral del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Pavón, Zelaya y Fajardo (2021) Analizó la gestión de calidad en el proceso de inducción del talento humano sobre un componente fundamental que contribuye al logro de una competencia de una organización para alcanzar sus objetivos establecidos, la metodología tiene un diseño no experimental de corte transversal, llegando a las conclusiones que arribaron los autores nos indican que manifiestan las generalidades del proceso de calidad en la inducción como componente primordial el talento humano en las empresas, ya que es de gran valor porque logra que cada trabajador tenga mejores oportunidades tanto personal como crecimiento laboral; como segunda conclusión fue que se establecen los componentes intervinientes en un proceso de inducción para el talento humano, como una etapa de mejorar el desarrollo personal, los cuales surgen como componente para la formación del desarrollo de actitudes personales a lo organizacional; como última conclusión fue analizando la gestión de mejorar el proceso de inducción del talento humano como factor fundamental que ayuda al éxito de competencias en una empresa para alcanzar sus objetivos establecidos.

Aldi (2018) en su investigación denominado inducción y desempeño laboral, tiene como objetivo determinar cómo se complementa el proceso de inducción y el desempeño laboral en los trabajadores, la metodología aplicada fue el uso de la encuesta, de tipo descriptiva cuantitativa, las conclusiones de esta investigación son: existe un complemento del proceso de inducción hacia el desempeño laboral del trabajador, a partir de cuándo el colaborador ingresa a la organización y no le dan a conocer el conocimiento primordial que es indispensable para mejorar el desarrollo del colaborador. Se concluyó que el proceso técnico de una inducción dentro del establecimiento no es apto para ser nombrado como proceso en sí, ya que no cuenta con el título formal de lo establecido en teorías y lo que se nombra proceso como tal. El proceso de

inducción es primordial para el desempeño de todos los trabajadores ya que, si no se aprende lo brindado por la organización al entrar por primera vez dentro su puesto de trabajo, es clara la idea que este colaborador no se desenvolverá de la mejor manera en la empresa al comienzo de sus funciones.

Soto y Rebuffo (2017) en su investigación Reclutamiento, Selección, contratos e Inducción de los trabajadores en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU) Desde que fue aplicado la ley del Trato Laboral (N° 19.882/2003)- Chile, tiene como objetivo identificar el pasos de Reclutamiento, Selección, Contratos e Inducción de los trabajadores, en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, cuya metodología aplicada fue de tipo descriptivo, que tuvo como conclusión señalar que en el MINVU el funcionamiento que se presenta a laborar por primera vez, se ubica sin información sobre las funciones de la empresa, puesto que no hay o no se ejecuta el proceso de inducción y sólo se da cuando un colaborador de RRHH acompaña a su destino al nuevo empleador, de los cuales se presenta a gerencia culminando de esta manera la inducción. Se señala que en otras adversidades el nuevo empleador es enviado a su destino o por sus propios méritos donde ejercerá sus funciones, ya que no se cuenta con ninguna ayuda, quedando como corroboración las dificultades sobre estos procesos. Sin duda alguna, al comienzo de sus funciones serán complejas para la incorporación y desenvolvimiento para ello se dará seguimiento de apoyo a cada nuevo integrante de la institución.

Ribadeneira (2017) en su investigación sobre la influencia de la inducción de los trabajadores y el desempeño laboral – Ecuador, tiene como objetivo analizar la influencia de la inducción de los trabajadores y el desempeño laboral, la metodología tiene un diseño no experimental de corte transversal, las conclusiones de esta investigación fueron: mediante el comienzo de la teórica se concluye que la inducción de los trabajadores es un proceso que permite acoger y familiarizar al nuevo empleador con el nuevo clima organizacional del cual será. El desempeño que se dará es el valor que ejerce a las diferentes funciones que realiza el colaborador de una organización en consecuencia a los objetivos que tiene planteado desde la entrada a la

empresa, también para controlar el desempeño que ejercen los trabajadores de esta empresa fue necesario que la organización ejecute una medición de desempeño laboral y herramientas de control que utilice para las investigaciones, por último con respecto a la relación se encuentra que las variables de inducción a los trabajadores y el desempeño laboral en la empresa sean alineados para lograr los objetivos propuestos.

Moreno, González y Oviedo (2017) en su trabajo de investigación diseño e mejoramiento del proceso de inducción para los trabajadores del laboratorio departamental de salud pública de Santander, el objetivo fue diseñar e mejorar el proceso de inducción para los trabajadores del laboratorio departamental de salud pública de Santander, año 2017, para ayudar el proceso de familiarización del nuevo trabajador hacia el logro de sus metas , el método aplicado fue un estudio de tipo cualitativo, observacional, descriptivo, transversal, concluyendo en el Laboratorio Departamental de Salud Pública del empleador nuevo y antiguo conoce los procedimientos del manual de inducción y reinducción, solo un porcentaje menor informa no conocerlo; es decir que se da un impacto de bien sobre el colaborador y la empresa. Los trabajadores del Laboratorio Departamental de Salud Pública saben la reseña histórica y los procedimientos estratégicos de la empresa, solo el 9 por ciento informa no conocerla; debido a que se incorporaron recientemente y se generó cambios en lo acordado lo cual no les ha dejado seguir con el proceso de inducción. Los trabajadores del Laboratorio Departamental de Salud Pública afirman que el proceso de inducción y reinducción les comparte una información muy importante y de gran aporte; ya que a partir de ello se pueden comenzar las funciones correctamente, aplicando al máximo la eficiencia y eficaz acorde con la empresa.

2.1.2 Nacionales

Del Carpio y Espinoza (2020), en su trabajo de investigación optimización del proceso de reclutamiento, selección e inducción de los trabajadores mediante la metodología BPM en países que hablan el castellano durante los últimos ocho años, tiene como objetivo ejercer mediante gestión de BPM como

consecuencia conseguir las mayores ventajas de competencias que nos ayuda en el sistema de reclutamiento, selección e inducción de los personales, cuya metodología aplicada fue investigación observacional y retrospectivo, concluyendo mediante la ejecución del actual revisión sistemática, siguiendo varios filtros y parámetros para un buen rebrote de resultados, se puede ver que del total de expedientes analizados (80), entre ellos las mejores revistas científicas y tesis, la gran mayoría de estos resultan que la ejecución de la metodología BPM podría brindar a la reducción del proceso de reclutamiento, selección e inducción de los trabajadores en las empresas hispano hablantes, tal como nos muestras las mejores revistas: Progreso de una plataforma para la selección de "SMART" para el sector HORECA, sacado de la base de datos Dialnet Plus, el cual concluye que la herramienta JOB IN© introduce parámetros objetivos y precisos que ayudan para una mayor probabilidad de elegir al mejor de todos como idóneo para el puesto a laborar, tal es el caso de una selección de trescientos sesenta y tres, que dio como resultado que un veintisiete por ciento de los participante fueron elegidos y un setenta y tres no fueron elegidos ya que no cumplían con los requisitos del puesto a laborar del sector HORECA.

Infante (2020) realizó una investigación denominada elaboración de un programa de procesos de inducción semipresencial en una plataforma virtual de una universidad privada y licenciada de Lima, tuvo como objetivo mejorar el desempeño del trabajador desde su inicio en la organización puesto que está en recepción de un nuevo programa de procesos de inducción semipresencial, las conclusiones de la investigación fueron: El desempeño de los trabajadores desde su inicio en la organización, luego de la recepción de un nuevo proceso de inducción semipresencial, ha ido mejorando ya que ahora se puede identificar la eficiencia de la inducción, identificar los trabajadores que logran un nivel de alto rendimiento que es perfecto para este proceso, conseguir la satisfacción de los gerentes con sus trabajadores durante los primeros meses y disminuir los cambio en los trabajadores. Se puede verificar que el promedio alcanzado de las encuestas de cierto tiempo que se hicieron por parte de la directiva, identificando su satisfacción con respecto al empleador en los primeros meses desde su inicio, fue de 3.5 que

muestra el logro alto por parte de los directivos, mostrando en porcentaje en un 45% se muestra que el porcentaje de trabajadores que renovaron contrato luego de un año de su comienzo fue de un 60%, esto significa que 6 de 10 trabajadores, que inicia en el primer año, renovaron luego de un tiempo.

Salcedo (2018), en su pesquisa del proceso de inducción y su relación en el desempeño de los trabajadores de los servidores en recepción de la municipalidad provincial de Sandía en el año 2017, el objetivo fue proponer el proceso de inducción y su relación con el desenvolvimiento de los trabajadores de los servidores públicos en contrato de la Municipalidad Provincial de Sandía en el año 2017, el método usado fue deductivo, de tipo descriptivo, el diseño no experimental de tipo transversal, las conclusiones fueron: Hay una relación mínima entre el proceso de inducción y desempeño en los colaboradores donde la correlación de personas indican que hay una correlación de mejoría en alta entre el proceso de inducción y desempeño de los trabajadores de los contratados públicos en la Municipalidad Provincial de Sandía en el año 2017 según los resultados concluimos que el proceso de inducción en la empresa no se encuentra planificada. respecto a las etapas de inducción a los servidores públicos captados en la institución se demuestra que no se realizó un proceso de inducción y el 51.1% percibe que la empresa no generó un proceso de inducción estructurado y plasmado en las necesidades de los empleados, lo cual resulta que en la Municipalidad Provincial de Sandía se ejecuta la inducción a los servidores públicos de forma no planificada y no tiene un sistema de proceso de inducción por la razón que no le permiten gestionar, la fácil integración del colaborador en su lugar de trabajo y en la empresa. Teniendo como base al desempeño laboral se concluyó que la empresa no tiene plasmado una planificación de tiempo, conocimiento que debe de poseer los trabajadores, para lograr un mayor desempeño y su desenvolvimiento en la empresa. De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla se observa que el 51.1% comenta que el desempeño laboral, no fue lo que esperaban por la empresa, debido al proceso de inducción ineficiente que ejerce la institución, genera la necesidad de una buena inducción en el desarrollo de sus funciones.

Sana (2018), realizó un estudio denominado influencia de la inducción de la directiva de RRHH en el desempeño laboral de los trabajadores de la directiva mina - compañía minera Antapaccay, Cusco, el objetivo de este estudio fue informar lo importante del proceso de inducción de la directiva de RRHH en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Mina - Compañía Minera Antapaccay, Cusco, el método de investigación fue la técnica de encuesta, instrumento cuestionario estructurado, las conclusiones arribadas fueron: La inducción que surge ejecutando la directiva de RRHH a los trabajadores de la Gerencia Mina de la Compañía Minera Antapaccay, es un sistema que se está ejecutando a la mayoría de los nuevos colaboradores pero no al total de ellos, mostrando que hay situaciones que hacen que no todo colaborador participe de este importante sistema. De todas maneras, la inducción de la directiva de Recursos Humanos no está incluyendo a los trabajadores de la Gerencia Mina como un sistema que esté planificado para su ejecución, es decir que no se ve una estructuración en su avance. De acuerdo a ello, tras la calificación de los trabajadores de la Gerencia Mina, bien o mal, se concluyó que el proceso en su completo funcionamiento no se está ejecutando de la mejor manera, generando malos comentarios de los nuevos participantes. La directiva de Recursos Humanos no está ejecutando los objetivos de la inducción, de los cuales no están logrando los principales objetivos del proceso, que en su primordial busca la mejoría y rápida adaptabilidad de los nuevos trabajadores de la organización. La directiva de Recursos Humanos no está logrando cumplir el procedimiento del proceso de inducción laboral con la importancia que se amerita y logrando que no genera valor en los colaboradores ni compromiso entre colaborador - organización, así como tampoco se genera una primera visión positiva. Se concluye que las personas que conducen este proceso no están considerando la gran importancia que cumple la inducción laboral, dejando de atrás el hecho de que se busca sacar el potencial de los colaboradores y crear un buen clima organizacional.

López (2018), en su investigación la selección e inducción de los miembros de la universidad peruana de los andes Huancayo – Perú, tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la Selección e Inducción del personal en la

Universidad Peruana los Andes, la metodología aplicada fue básica con nivel de investigación descriptiva- correlacional, Diseño no experimental- Transversal, las conclusiones fueron: Se determinó que la Selección se relaciona directamente y significativamente con la selección de los miembros en la Universidad Peruana de los Andes – 2017. Por consecuencia de que la empresa no respeta un proceso estructurado y correcto en la selección y no permite calificar al personal con potencial y que cumpla los requerimientos que se les exige en sus funciones a laborar, así también se valoró que la práctica de competencias se relaciona directa y reducida con la selección del empleador en la Universidad Peruana los Andes - 2017. Ya que los colaboradores están en total desacuerdo con que se mide las competencias, tampoco está establecido de manera forma los procesos y resultados, mostrando inconvenientes o situaciones que afectan a la empresa.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Proceso de Inducción:

Según Chiavenato (2013) el “Entrenamiento de Inducción o de Integración a la organización es un sistema que busca la adaptación y ambientación al comienzo de sus funciones del nuevo colaborador en la empresa y al impacto social y físico donde se va a trabajar” (como se citó en Córdoba, 2016, p.16). Para Aguilar y Cubero (2018) el proceso de inducción se refiere a la “cantidad de actividades que se realizan en el inferior de la administración de los colaboradores con el objeto de guiarlos, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo” (p. 143).

Llanos (1994) comenta que cuando un nuevo trabajador ingresa a la institución comienza un periodo en el cual “chocan dos mundos” el que lleva el nuevo empleador y de la empresa, es aquí donde el colaborador va “explorar la organización” y la organización deberá proporcionar información general sobre el trabajo que se realiza diariamente, su historia, propósito, sus normas, procedimientos, actividades, los productos o servicios que ofrezca, su posición en el mercado, sus competidores y otros aspectos de interés para la organización.

Como se puede mostrar en esta primera etapa del colaborador en la organización se le conoce como proceso de inducción donde se seguirán varios pasos que van a permitir una conveniente incorporación ya sea en el puesto de trabajo como en la organización.

Por otro lado, se dice que la inducción está dirigida al nuevo colaborador que ingresa por primera vez a la organización, sin embargo, no son los únicos que aceptan estos programas, sino también aquellos empleados que han sido transferidos o ascendidos a otros puestos de la organización (Castillo & Doris Beth, 2013, p. 13).

Bohlander, Snell y Morris (2017) nos comenta que la inducción es el proceso formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus puestos y unidades de trabajo. Al igual que la capacitación, que hace hincapié en el qué y el cómo, a menudo la inducción se enfoca en el por qué. Esta herramienta se diseña para influir en las actitudes del empleado hacia el trabajo y su función en la organización. Define la filosofía en la que se basan.

Objetivos del proceso de inducción:

Según Mercado (1989) considera los siguientes objetivos de la inducción:

“Facilitar la adaptación de los nuevos empleados, al ambiente de trabajo.

- a) Dar al personal toda la información necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos.
- b) Desarrollar en el personal actitudes positivas, hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
- c) Demostrar a los empleados, el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- d) Despertar, sentimientos de satisfacción en el trabajo, y de orgullo para la organización” (como se citó en Mejía, 2013, p. 13).

Se puede concluir con lo señalado anteriormente que el proceso de inducción tiene como objetivo fundamental el proporcionar al nuevo colaborador toda la información necesaria con la finalidad que se pueda desarrollar e incorporar a los grupos sociales, de igual forma sentirse identificado y con sentido de permanencia en la organización.

Importancia del proceso de inducción:

Podemos considerar al proceso de inducción con una base sobre la cual se pretende insertar a nuevos trabajadores dentro de la compañía, de este modo a través de la socialización buscamos involucrar a los nuevos colaboradores dentro de las actividades corrientes de la empresa.

“El programa de inducción representa el principal método para adoctrinar a los nuevos participantes en las prácticas de la organización” (Chiavenato, 2009, p 189).

Este periodo de la recepción estaría constituyendo una fase muy importante dentro del acondicionamiento y evolución del vínculo entre el empleado nuevo y la compañía. De lo mencionado anteriormente se desprende que un sistema de inducción es una excelente alternativa para poder reducir los cambios de personal y de este modo establecer una relación con el trabajador a largo plazo. Sin duda alguna la inducción trae consigo una variedad de beneficios para la empresa siempre y cuando hablemos de un trabajador que haya sido correctamente inducido. Un plan de inducción realizado de forma adecuada implica un mínimo de tiempo invertido para un valor incalculable a futuro.

Beneficios del proceso de inducción:

La inducción correctamente empleada nos trae consigo una reducción en cuanto a la rotación y esto refleja una reducción en cuanto a gastos innecesarios que se solían hacer debido al reclutamiento continuo e innecesario. La inducción nos ofrece también la seguridad de que, si un empleado ha recibido un correcto programa, existen grandes posibilidades de que este trabajador se comprometa con la organización y pueda mantenerse por un período mucho más extenso dentro de la misma.

Hacer la inducción una de las experiencias iniciales que el trabajador recién integrado tiene con respecto a la empresa, es fundamental que se genere una buena impresión. El adquirir nuevos trabajadores que han sido completamente ajenos a la empresa nos permite obtener a través de la inducción información acerca del cómo es vista nuestra organización por agentes externos a ella.

La inducción no solamente causa un efecto en el personal recién incorporado sino también en el personal que ya viene trabajando con nosotros durante un

período superior, esto siempre y cuando incentivemos la participación del personal actual en este proceso. Un proceso de inducción permite también generar en cada uno de los trabajadores que están siendo incorporados a la organización un sentimiento de pertenencia a ella y esto a su vez nos permitirá hablar de permanencia. Contar con un mayor compromiso de parte de nuestros colaboradores y a la vez obtener un mejor rendimiento, todo esto a través de la promoción de la integración que se da en el proceso. La reducción del estrés y también una disminución en la ansiedad por parte de los trabajadores se estaría dando gracias a una facilidad en el aprendizaje de su participación en la organización como un resultado de este proceso de inducción.

Chiavenato (2008), afirma que “La ansiedad se genera por el temor a fallar en el trabajo. Es un sentimiento normal que surge por la incertidumbre de tener la capacidad para realizar el trabajo”

Básicamente un programa de inducción sería muy importante a fin de realizar una reducción en cuanto a la rotación de personal y asimismo una disminución en el tiempo de adaptación que forma parte de la inserción de nuevos trabajadores.

Ítems en un programa de inducción

Con el objetivo de llevar a cabo un programa de inducción las empresas usualmente destinan una cierta cantidad de recursos y también distintas herramientas, entonces se comprende que lo que se busca es una correcta gestión de estos recursos en donde se definan todas las etapas las actividades que se realizarán y los recursos que se emplearán para poder ejecutar el programa.

“Son programas que duran de uno a cinco días, cuentan con un seguimiento del nuevo participante, a mediano plazo a cargo del gerente o supervisor que funcionan como tutores de los nuevos participantes y que tienen la responsabilidad de evaluar su desempeño” (Chiavenato, 2009, p190).

A continuación, estaremos haciendo mención de alguno de esos ítems:

| | |
|--|---|
| <p>Asuntos organizacionales</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La misión y los objetivos globales de la organización 2. Las políticas y directrices de la organización 3. La estructura de la organización y sus unidades organizacionales 4. Productos y servicios ofrecidos por la organización 5. Reglas y procedimientos internos 6. Procedimientos de seguridad en el trabajo 7. Distribución física de las instalaciones que utilizará el nuevo miembro |
| <p>Beneficios ofrecidos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de trabajo, de descanso y para comer 2. Días de paga y de adelantos salariales 3. Programa de prestaciones sociales que ofrece la organización |
| <p>Relaciones</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación con los superiores y compañeros de trabajo |
| <p>Deberes del nuevo participante</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidades básicas confiadas al nuevo trabajador 2. Visión general del puesto 3. Tareas 4. Objetivos del puesto 5. Metas y resultados que se deben alcanzar |

Figura 1: Puntos principales en un programa de inducción

Cómo ítem inicial tenemos a los asuntos organizacionales, en este punto estaremos considerando la misión y los objetivos que se presentan dentro de la organización asimismo estaremos especificando las políticas que se tienen para poder alcanzar esos objetivos.

Además, el trabajador que está siendo incorporado debe de conocer con anticipación cómo se organiza la empresa y así tener conocimiento también de la estructura. El empleado también debe de tener información acerca de cómo se distribuye el área donde deberá ejercer las actividades para las cuales ha sido incorporado también las normativas que se manejan en la organización y conciencia acerca del servicio o del producto que estarían brindando.

Los colaboradores también deben tener conocimientos acerca de cuáles son sus beneficios dentro de la organización, es decir deben tener conciencia en cuanto a sus horarios y tiempos de pago y los distintos beneficios que esté adquiere al hacerse parte de la empresa.

Otro punto a considerar es la presentación en este hablamos de lo necesario qué es establecer un contacto inicial entre jefe y trabajador recién incorporado y también un contacto con sus colegas de trabajo.

Finalmente debemos de mencionar también un ítem muy importante el cual hace mención de los deberes de los cargos dentro de la empresa, aquí estaríamos hablando acerca de las responsabilidades y de las tareas que existen en cada uno de los cargos que estarán siendo ocupados por este nuevo trabajador.

Tipos de Inducción

Para que un programa de inducción se pueda desarrollar favorablemente se deben de considerar dos tipos de inducción en primer lugar estaríamos hablando de la inducción general la cual consiste principalmente en brindar información acerca de la organización a nuestro trabajador y por otro lado tenemos la inducción específica la cual consiste básicamente en dar a conocer información acerca del puesto específico el cual será ocupado por este trabajo.

Inducción general

También conocida como integración del personal es el proceso inicial en la inducción mediante el cual nosotros damos a conocer al nuevo empleado temas como los objetivos de la empresa su misión también especificamos su visión un poco acerca de la historia los objetivos que se tienen y otros datos generales acerca de la organización.

“Conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto a la historia de la organización, su estructura, su mercado y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad” (Alles, 2011, p354).

En términos generales estaríamos hablando del conocimiento que debe darse al trabajador sobre temas como estructura política de personal y seguridad para ser más exactos estaríamos hablando de asuntos organizacionales que debe conocer el empleado.

Inducción específica

En este punto debemos de informar al trabajador recién incorporado acerca de las expectativas que tenemos con respecto a su cargo asimismo darle a

conocer de forma clara cuáles son las actividades que realizará las funciones y las tareas que desempeñará de acuerdo al cargo que ocupa.

“Se tiene por objeto desarrollar una serie de conocimientos sobre funciones y actividades relacionadas con la posición” (Alles, 2016).

De lo anterior se desprende que la inducción específica pretende dar a conocer a nuestros trabajadores recién incorporados información acerca de las actividades a realizar se caracteriza por brindar información detallada y específica de acuerdo a cada cargo.

Etapas del Proceso de Inducción

Considerando que, en el momento de incorporación de nuevo personal en nuestra organización, este se encuentra con políticas, procedimientos y quizá costumbres ajenas a él, para hacerle frente el programa de inducción mediante manuales e instructivos técnicos busca ofrecerle información específica acerca de la empresa y el cargo en particular. Este proceso consta de distintas etapas las cuales se mencionan a continuación:

Primera etapa

En esta etapa el departamento de recursos humanos le brinda al trabajador información general acerca de la empresa, posteriormente se realiza una lista para conocer si se le ha brindado toda la información al trabajador referente a los procedimientos sueldos y otros puntos importantes.

Segunda etapa

Esta segunda etapa es dirigida por los supervisores inmediatos al puesto ocupado por el nuevo empleado aquí se realiza una visita con el nuevo empleado al departamento donde estar desempeñando sus labores también se le estaría presentando a sus clientes con los cuales compartirá determinadas actividades asimismo se le estaría brindando información acerca de la seguridad y también del puesto que está ocupando.

Tercera etapa

En esta etapa estamos considerando ya, la evolución y el desempeño que está brindando el nuevo trabajador en sus primeros días del ejercicio de sus labores, de tal manera que estará contando con la supervisión de un superior de forma constante a fin de poder aclarar todas sus dudas e interrogantes que pueda presentar sobre su labor en la empresa.

2.3 Definición de términos básicos:

1. **Inducción:** Proceso por el cual atraviesa una persona para incorporarse a las actividades iniciales en su puesto de trabajo.
2. **Objetivos:** Son propósitos a cumplir por parte de una empresa o persona, indicando el rumbo de la organización.
3. **Proceso:** Una secuencia de acciones enfocadas a llegar a un resultado.
4. **Socialización:** Es la forma en la que un individuo se relaciona con su entorno.
5. **Método:** Se dice del conjunto de procesos o pasos para llegar a un objetivo determinado.
6. **Estrategias organizacionales:** Refiere al grupo de propósitos, planes y decisiones empleadas por las organizaciones.
7. **Retroalimentación:** Refiere al Retorno de información entre personas o procesos.
8. **Negociación:** Tratos y/o acuerdos formulados entre dos partes en diversos ámbitos.
9. **Evaluación:** Se entiende como una prueba que busca determinar conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes para luego a través de su análisis dar a conocer los resultados.
10. **Rotación:** Es un proceso en el cual una organización cambia o reemplaza a sus trabajadores en periodos cortos.
11. **Evaluación de desempeño:** Herramienta organizacional que permite medir las competencias individuales y organizacionales de las personas o equipos de trabajo.
12. **Equipo:** Grupo de individuos con habilidades que se complementan entre sí, particularmente enfocados a cumplir objetivos.

13. **Desempeño laboral:** Es el comportamiento individual de los colaboradores para el logro de objetivos.
14. **Investigación:** Proceso mediante el cual se recopila información que luego será sometida a una evaluación, cuya finalidad es aceptar o rechazar la idea central de dicho estudio.
15. **Remuneración:** Es la recompensa que se otorga por el cumplimiento de actividades u obligaciones.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

En este capítulo se describe y analiza los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de una encuesta que fue utilizado para el diagnóstico la investigación y poder medir el nivel de información relevante al proceso de inducción en el personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.

La Empresa

Global Fuel S.A es una empresa comercializadora de combustible que tienen sus grifos propios donde cuentan con 60 grifos que atiendan la venta de solo combustible 10 grifos que contienen sus propios minimarket ubicado dentro del mismo establecimiento llamado Ava Point que ha demostrado una consistente evolución en el mercado pasando de 6 a 10 minimarket en 2 años.

3.1 Determinación y análisis del problema:

El mercado de combustible en el territorio peruano es de libre acceso, para ejercer esta actividad es necesario estar registrado ante el ministerio de energías y minas, después de una opinión favorable dictada por OSINERMIN, en ese sentido Global Fuel S.A es una empresa dedicada a la comercialización de combustible líquidos, GLP y otros bienes de servicios al mayoreo y minoreo, estas actividades involucra el abastecimiento, transporte, descarga, despacho, etc. a nuestros clientes, así como la comercialización de bienes de servicio en las estaciones y tiendas de conveniencia.

Global Fuel es una empresa fundada en el 2014 y son propietarios de la red de estaciones de servicio AVA. Cuenta con 60 estaciones en el Perú brindando servicio de suministro de combustible brindando productos de calidad de servicio y de asesoría para crear valor a los clientes. En ese sentido Global Fuel a nivel de la región Lima cuenta con 10 estaciones de servicio de las cuales están ubicado como se detalla en el siguiente Tabla:

Tabla 1

Dirección de las estaciones de conveniencia Ava Point.

| ESTACIÓN DE SERVICIO | DIRECCIÓN |
|-----------------------------|---|
| Estación Miraflores | Av. Comandante Espinar esquina con Angamos – Lima – Miraflores - Lima |
| Estación San Isidro | Av. Camino Real N° 1298 ESQ. Con Miguel Dasso – Lima- San Isidro - Lima |
| Estación Surquillo | Av. República de Panamá cuadra 41 – Lima – Surquillo - Lima |
| Estación Breña | Av. Zorritos N° 987 Esq. Con Tingo María – Lima- Breña - Lima |
| Estación La Fonda | Av. Aviación N° 600 Arequipa – Cerro Colorado - Arequipa |
| Estación Mollendo | Av. Mariscal Castilla – Islay – Mollendo - Arequipa |
| Estación Piura | Av. Sánchez Cerro 825 Piura – Piura |
| Estación Ventanilla | Carr. Néstor Gambetta 202 – Ventanilla |
| Estación Pueblo Libre | Av. Del Río 106 – Pueblo Libre |
| Estación Surco | Av. Club Golf Los Incas 493 - Surco |

En la tabla 1, se observa todas las direcciones exactas de cada grifo Ava Point y como oficina central de esta empresa se encuentra ubicada en la Av. República de Panamá N° 3591 INT. 401 urbanización Limatambo Lima - San Isidro.

En la figura 2 se observa la estructura por el cual está conformado la empresa Global Fuel S.A, dentro de ello se encuentra el área del que se propone la propuesta de mejora.

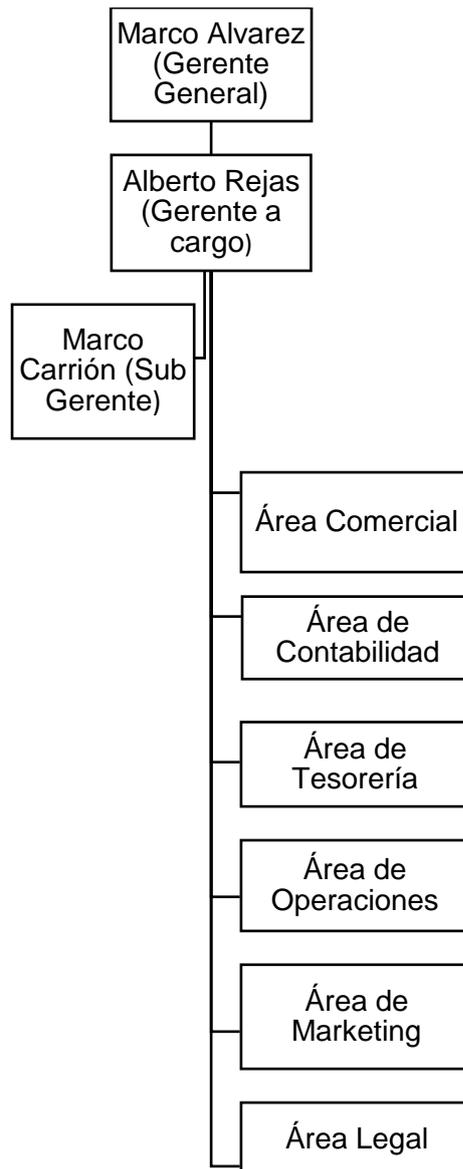


Figura 2: Organigrama de la empresa Global Fuel S.A

Para este trabajo de suficiencia profesional el área donde se detectó cierta deficiencia es el área comercial en el que existe un equipo de colaboradores donde cada uno de ellos cumple las funciones asignadas con la finalidad de brindar un servicio de calidad en las tiendas de conveniencia. De esa manera satisfacer las necesidades del cliente.

Mediante una encuesta se logró detectar que Global Fuel S.A no cuenta con un programa actualizado, integrado, estructurado y completo en el proceso de inducción que permita una buena planificación, estrategias y desarrollo de los empleados al inicio de su trabajo, esto afecta la adaptación y aprendizaje de los empleados recién ingresados y tomando en cuenta los diagnósticos realizados

dentro de Global Fuel S.A, se realiza la propuesta para mejorar el programa de inducción y la guía de derivación para la persona responsable que brinda la inducción al empleado y que comparta todos los conocimientos como materiales de aprendizaje para su adaptabilidad de los nuevos empleados de la empresa, con el objetivo primordial de mejorar la situación actual del proceso de inducción, se considera necesario adecuarlo a las necesidades y criterios que rigen la empresa Global Fuel SA, se propone conformar una herramienta de aplicación en el módulo de investigación que mejorará el estado actual del proceso de inducción en la empresa Global Fuel SA, así como las actividades de reclutamiento y selección de personal para que el trabajador se sienta motivado e involucrado en la organización, organizar el proceso de integración de manera oportuna y actividades específicas para aprovechar al máximo el tiempo y completar los pasos del programa, para ello, es necesario aportar información específica y básica que permita al nuevo colaborador aclarar las dudas que puedan surgir y adquirir conocimientos sobre la organización en la que participa y crear en la guía oficial de iniciación propuesta, el cual permita resumir por escrito la información que se pondrá a disposición del nuevo empleador, proporcionando conocimiento de los trabajos que desempeñará en los próximos días como colaborador, y por tanto en su aprendizaje, esto le permite reducir fallas, errores, accidentes y molestias de los compañeros debido al trabajo que tuvieron que volver a hacer para solucionar los inconvenientes ocasionado por el nuevo empleado donde les genera más tiempo de trabajo.

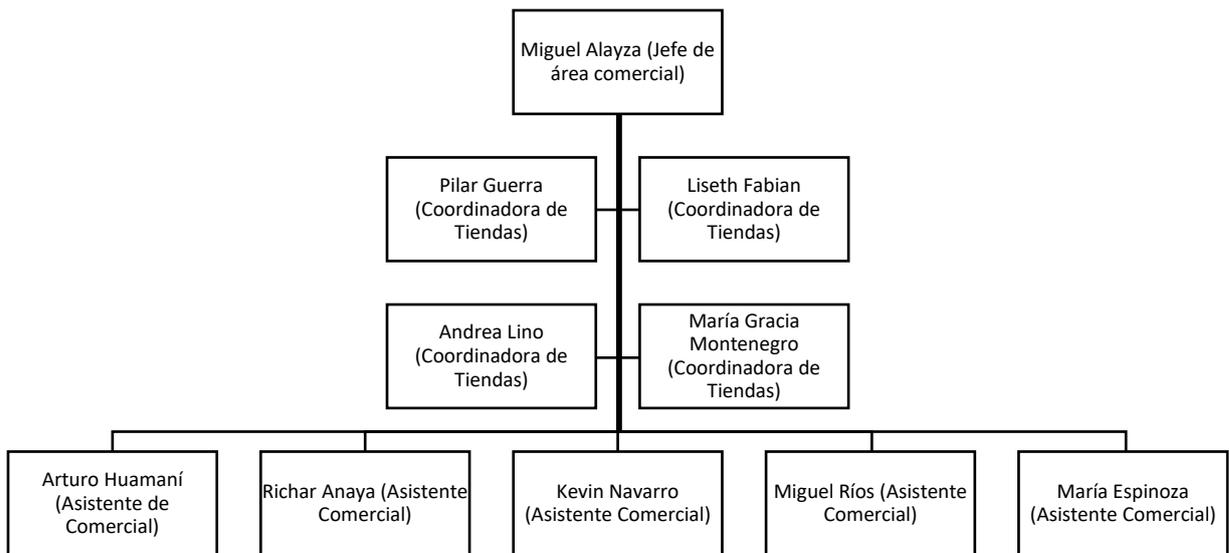


Figura 3: Organigrama del área comercial de Global Fuel S.A

Cuestionario de evaluación de inducción al área comercial de la empresa Global Fuel S.A

Con la finalidad de averiguar si el área comercial está conforme con el actual proceso de inducción, se elaboró una encuesta para los 10 colaboradores del área comercial y poder ver los puntos que se desconoce y sus dificultades que tuvieron con sus funciones al ingresar a la empresa y también comprobar si el personal se adaptó con el equipo de trabajo, por el cual se detalla los resultados en la siguiente tabla N°2 y sus interpretaciones.

Tabla 2*Cuestionario de evaluación*

| PREGUNTAS | SI | NO | DESCONOCE |
|--|-----------|-----------|------------------|
| 1. ¿Recibió capacitación necesaria cuando ingreso a la institución? | 2 | 8 | 0 |
| 2. ¿La empresa cuenta con un plan de inducción de personal? | 6 | 0 | 4 |
| 3. ¿Dispone la empresa de manuales para la gestión de personal? | 5 | 5 | 0 |
| 4. ¿La institución brinda capacitación sobre el área referente a tu profesión? | 2 | 7 | 1 |
| 5. ¿Conoces y aplicas su misión y visión de la empresa? | 2 | 1 | 7 |
| 6. ¿Al ingresar a la empresa le hicieron conocer los formatos e informes a utilizar en su trabajo? | 4 | 6 | 0 |
| 7. ¿Domina correctamente los formatos que se aplica en su empresa? | 9 | 0 | 1 |
| 8. ¿Se siente capacitado para realizar todas las actividades propuestas por la empresa? | 9 | 0 | 1 |
| 9. ¿Las autoridades de su empresa ayudaron en su adaptación laboral? | 4 | 6 | 0 |
| 10. ¿Se adaptó fácilmente a su trabajo? | 1 | 9 | 0 |

A continuación, se detalla en la tabla 2 los resultados obtenidos sobre la encuesta realizado a los 10 colaboradores del área comercial de empresa Global Fuel S.A:

En la figura 4 se observa los datos obtenidos para corroborar que el 80% de la población no recibió capacitación necesaria cuando ingreso a la institución y en 20% indica que si se le brindó la capacitación necesaria.



Figura 4: Capacitación en la institución

En la figura 5 se observa que el 60 % de la población indica que la empresa cuenta con un plan de inducción de personal mientras que el 40 % desconoce si la empresa cuenta con un plan de inducción de personal.



Figura 5: Empresa con plan de inducción

En la figura 6 se observa los datos obtenidos donde el 50% de la población indica que la empresa dispone de manuales para la gestión de personal y el 50% indica que empresa no dispone de manuales para la gestión de personal.

3. ¿Dispone la empresa de manuales para la gestión de personal?

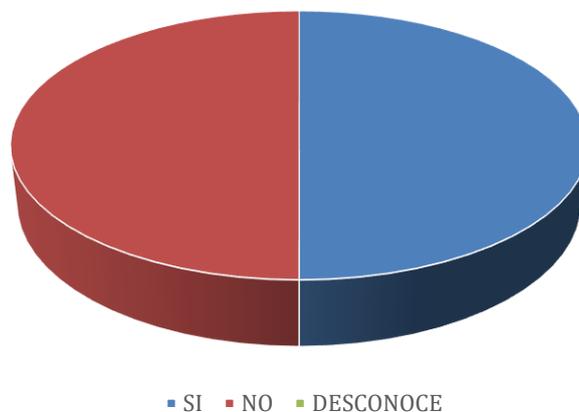


Figura 6: Disposición de manuales en la empresa

En la figura 7 se muestran los datos obtenidos y se puede corroborar que el 70% de la población indica que la institución no le brinda capacitación sobre el área referente a su profesión, el 20% indica que la institución si le brinda capacitación sobre el área referente a su profesión y el 10 % indica que desconoce que la institución brinde capacitación sobre el área referente a su profesión.

4. ¿La institución brinda capacitación sobre el área referente a tu profesión?

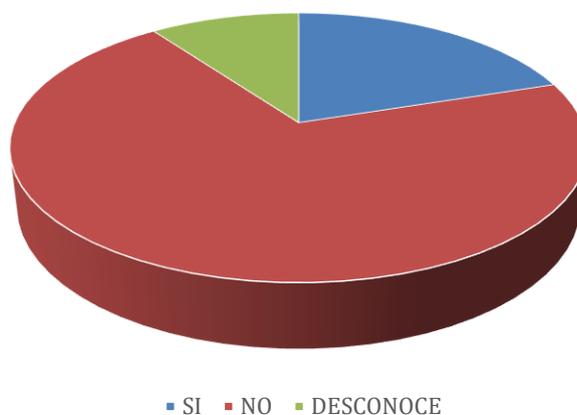


Figura 7: Capacitación sobre el área en la institución

En la figura 8 se muestran los datos obtenidos para poder corroborar que el 70% de la población indica que desconoce su visión y misión de la empresa, el 20% indica que si aplica la misión y visión de la empresa y el 10 % indica que desconoce que la misión y visión de la empresa.



Figura 8: Conocimiento de la misión y visión

En la figura 9 se puede mostrar que el 60% no le hicieron conocer los formatos e informes a utilizar en su trabajo y el 40% indica que al ingresar a la empresa si le hicieron conocer los formatos e informes a utilizar en su trabajo.

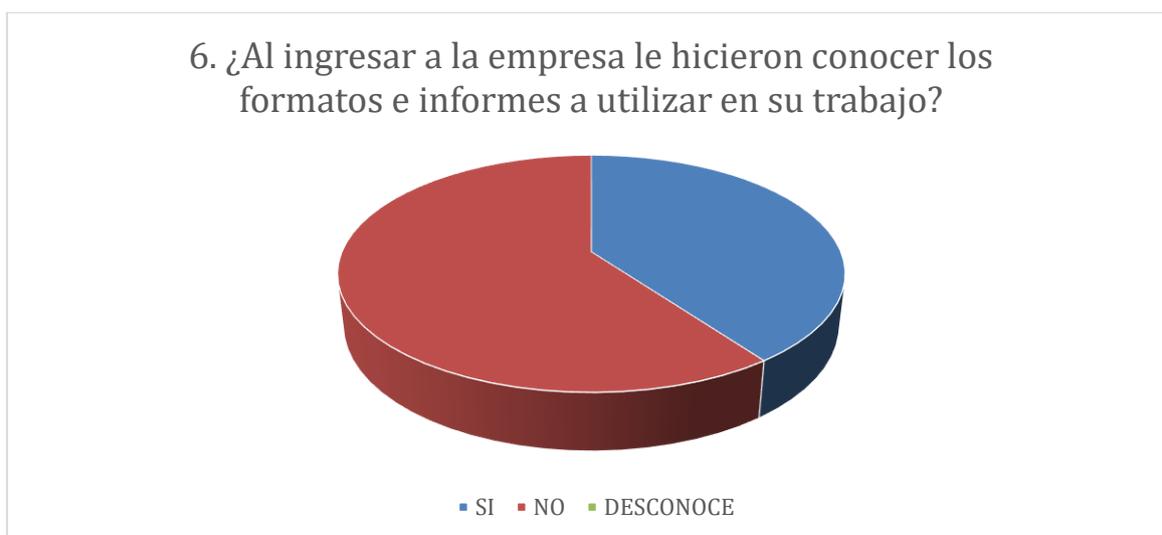


Figura 9: Conocimiento de formatos e informes a utilizar en el trabajo

En la figura 10 nos muestran los datos obtenidos donde el 90% domina correctamente los formatos que se aplica en su empresa y el 10% indica que no domina correctamente los formatos que se aplica en su empresa.

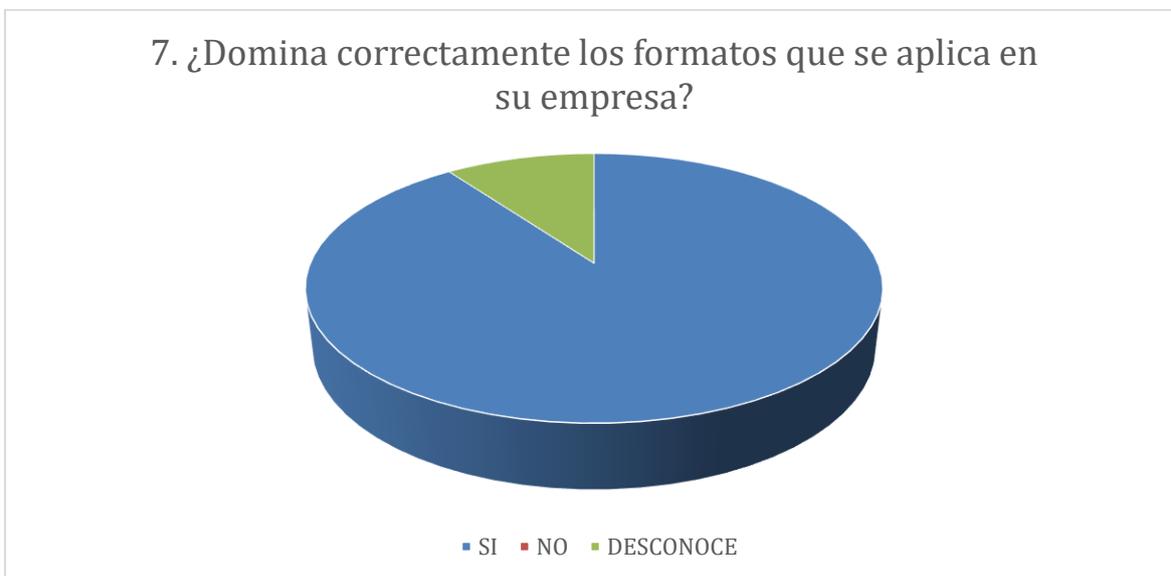


Figura 10: Dominio de formatos

En la figura 11 se puede observar que el 90% se siente capacitado para realizar todas las actividades propuestas por la empresa y el 10% indica que no se siente capacitado para realizar todas las actividades propuestas por la empresa.



Figura 11: Colaboradores capacitados para realizar sus actividades

En la figura 12 se puede observar que el 60% informa que las autoridades de su empresa no ayudaron en su adaptación laboral y el 40% indica que las autoridades de su empresa si ayudaron en su adaptación laboral.

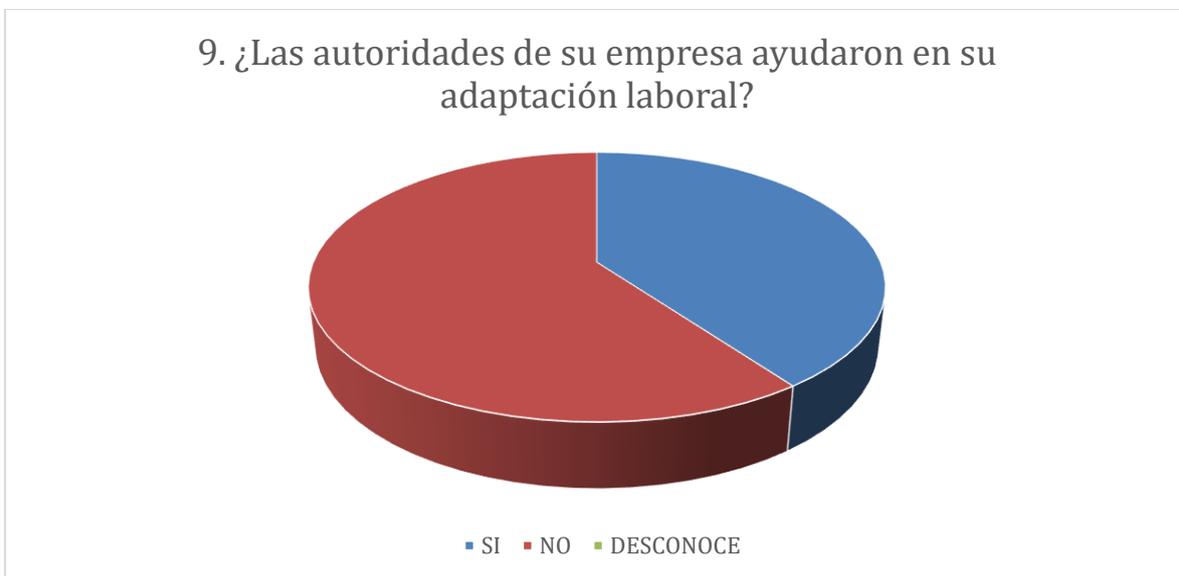


Figura 12: Ayuda de autoridades en la adaptación laboral

En la figura 13 nos muestra los datos obtenidos y se puede observar que el 90% informa que no se adaptó fácilmente a su trabajo y el 10% indica que si se adaptó fácilmente a su trabajo.

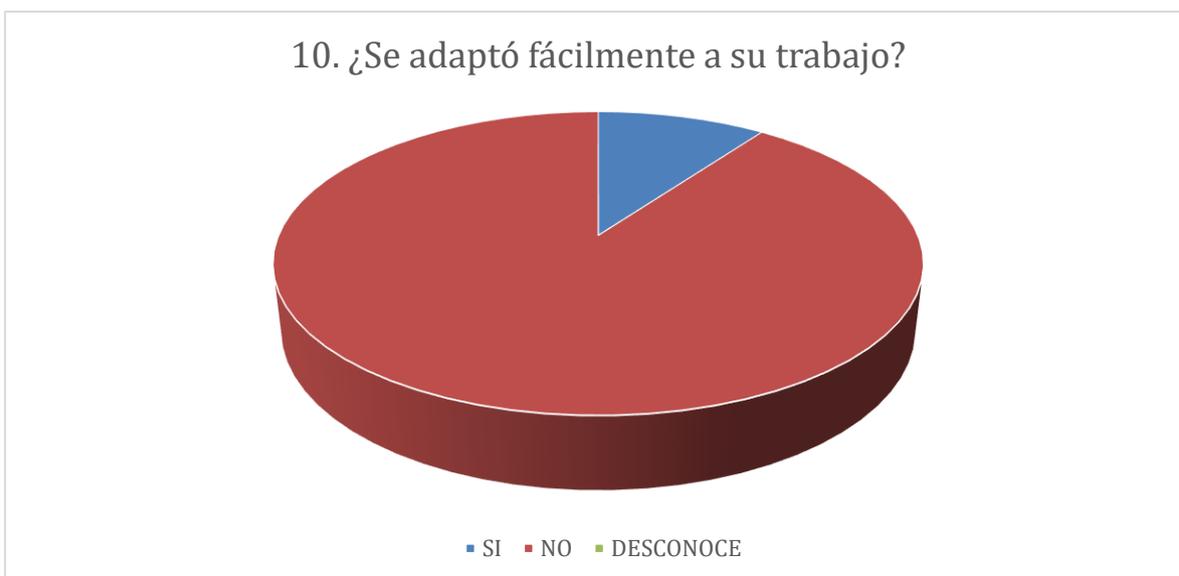


Figura 13: Facilidad de adaptación

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta que se realizó a los 10 colaboradores del área comercial de la empresa Global Fuel S.A se concluyó que no se les están dando una buena capacitación en el programa de inducción y que el 50 % de los encuestados informa que la empresa no cuenta con un procedimiento que ayude al nuevo personal en su aprendizaje, desconociendo la importancia de la misión y visión de la empresa, cada personal tuvo dificultad en adaptarse en el área de trabajo porque no les brindaron la información necesaria, siendo un colaborador de RRHH dando la inducción del personal sin conocer los procedimientos a detalle y cosas minuciosas del área comercial y sin práctica genera que el nuevo colaborador entre en dificultades para desarrollar sus funciones y varios días en adaptarse en su puesto de trabajo.

3.2 Modelo de solución propuesto:

Con el objetivo de dar a solución al estudio realizado y tomando en cuenta los resultados obtenidos a través de la encuesta surge la propuesta del programa de Inducción para el personal que inicia a laborar en el área comercial de la empresa Global Fuel S.A, el cual comprende 3 etapas para poder lograr una buena adaptabilidad para los nuevos colaboradores y mejorar su proceso en el reconocimiento, rápido aprendizaje y lo más importante que esté alineado con la misión y visión de la empresa, el encargado de brindar la inducción al nuevo personal del área comercial debe ser un colaborador antiguo que sea experimentado en las funciones del área y tenga un amplio conocimiento acerca de la empresa, por los motivos mencionados se propone el nuevo programa de inducción:

PROPUESTA DE PROGRAMA DE INDUCCIÓN
EMPRESA GLOBAL FUEL S.A

Tabla 3

Propuesta de programa de inducción

| ETAPAS | CONTENIDO DE LA ETAPAS DE INDUCCION | DURACIÓN | ENCARGADO |
|--|---|----------|--|
| 1er Etapa "inducción a la organización " | Historia de la organización, misión y visión, valores, servicio y/o producto que comercializa la empresa, estructura organizacional, normas y reglamentos. | 4 horas | Gerente de RHH o encargado de capacitación. |
| 2da. Etapa "inducción al área organizacional" | Se le presentará a todos los directivos, jefes y compañeros del área de trabajo, también se le dará conocimiento de su lugar de trabajo. | 4 horas | Gerente de RRHH o encargado de capacitación o jefe de área. |
| 3ra Etapa "inducción al puesto laboral" | Se le dará capacitación de los sistemas que se maneja en el área, conocimiento de las áreas que se involucra con su trabajo y todo el procedimiento que debe de conocer acerca de su trabajo. | 16 horas | Jefe de área o personal asignado que sea del área donde ingresa el personal. |

En la tabla 3 se muestra la propuesta del programa de inducción que se deberá de aprobar y cumplir con políticas, estrategias, calendarización y

organización para un buen funcionamiento desde la implementación de la propuesta para poder lograr con el objetivo planteando.

Políticas

- El programa de inducción debe ser estable y de perfil obligatorio para el nuevo participante del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.
- Se mejorará cada vez que sea necesario debido algún cambio que suceda en la empresa.
- Se debe dar a conocimiento sobre el programa de inducción a toda la organización.

Estrategias

- La propuesta del programa de inducción será presentada al gerente de recursos humanos de la empresa Global Fuel S.A para su revisión, comentario y posterior aprobación.
- Una vez aprobado se ejecutará inmediatamente con el personal que recién esta ingresando a la organización.
- Dar un comunicado en general a todo el personal de la empresa del nuevo programa de inducción.
- Seguimiento del aprendizaje que va adquiriendo el nuevo colaborador del área comercial a través de constantes preguntas cada vez que se termina una explicación.

Calendarización

El programa se desarrollará en 3 etapas, el cual su tiempo de duración comprende de la siguiente manera: la primera y segunda etapa será en el primer día de inicio de labor del nuevo colaborador, la tercera etapa del programa se realizará en el segundo día y tercer día o si se amerita será en el tiempo acordado con el jefe inmediato o personal asignado que se encargará según sea la ocurrencia y complejidad del puesto, de preferencia sea al segundo día para no perder el ritmo de aprendizaje del personal.

En la figura 14 se observa un diagrama de Gantt donde muestra la forma gráfica de la calendarización, detallando de cómo está dividido todo el tiempo completo que durará la propuesta del plan de inducción al personal

del área comercial de la empresa Global Fuel S.A.

| | | | | DIA 1 | | | DIA 2 | | | DIA 3 | | |
|---|------------|------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ACTIVIDADES | INICIO | FIN | DURACIÓN | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm |
| Historia de la organización, misión y visión, valores, servicio y/o producto que comercializa la empresa, estructura organizacional, normas y reglamentos. | 9:00 a.m. | 1:00 p. m. | 4 horas | | | | | | | | | |
| Se le presentará a todos los directivos, jefes y compañeros del área de trabajo, también se le dará conocimiento de su lugar de trabajo. | 2:00 p. m. | 6:00 p. m. | 4 horas | | | | | | | | | |
| Se le dará capacitación de los sistemas que se maneja en el área, conocimiento de las áreas que se involucra con su trabajo y todo el procedimiento que debe de conocer acerca de su trabajo. | 9:00 p. m. | 6:00 p. m. | 16 horas | | | | | | | | | |

Figura 14: Diagrama de Gantt de inducción al personal del área comercial

Organización

En la primera etapa el programa estará a cargo de brindar la orientación el gerente de recursos humanos o encargado que se asigne la inducción debido a la información que posee el responsable de esta etapa.

La segunda etapa estará a cargo de la inducción el gerente de recursos humanos o también del jefe de área o encargado de capacitación del nuevo colaborador.

La tercera etapa estará a cargo del jefe de área o bien de la persona que se le designe ya que dará la inducción al puesto de trabajo y deberá de realizarlo en los dos días laborales programado.

Primera etapa: Inducción a la organización

En esta primera etapa se le proporcionará al nuevo trabajador toda la información fundamental que se relaciona con la empresa en cuanto a su historia, cultura, misión, visión, valores, normas, reglamentos, estructura organizacional y el producto que se comercializa, el responsable de brindar

la inducción es el gerente de recursos humanos y/o encargado de capacitación, quien también será responsable del buen uso de los instrumentos y materiales que sean necesario en la inducción, la información que se dará será verbalmente de manera resumida en toda esta primera etapa haciéndole constantes preguntas al nuevo colaborador con el principal objetivo de lograr que el participante se interese y se adapte a la organización de forma eficiente.

Misión y visión de la empresa

En este apartado se le brindará la información acerca de las metas y lo proyectado que se quiere lograr mediante la misión y visión.

A través del plan estratégico que cuenta la empresa Global Fuel S.A se logrará alcanzar los objetivos propuestos por la organización para que de esta manera el nuevo colaborador los entienda y se identifique con el propósito de la organización.

Producto

En este apartado se le compartirá al nuevo participante todo sobre el producto que comercializa la empresa Global Fuel S.A. haciéndole entender que es gran importancia todo el conocimiento que va adquiriendo como saber que productos se maneja en la empresa como son el combustible y productos de consumo para las personas dentro de sus minimarket que tienden hacer cantidad de productos como bebidas alcohólicas, snack, golosinas, food, tabaco etc.

Normas y reglamento

En este apartado se le dará a conocer al nuevo participante toda la información acerca de las normas y reglamentos que rige la organización como son los horarios, conducta, vestuario, derecho y responsabilidades del trabajador y todo lo que concierne a su contrato de trabajo.

Segunda etapa: Inducción al área organizacional

En esta segunda etapa se le dará un recorrido al nuevo colaborador por las instalaciones de la empresa y se le presentará formalmente a los directivos de la organización y sus compañeros de trabajo, el responsable de realizar esta función es el gerente de recursos humanos o el jefe de área o el encargado de la capacitación. En el transcurso del recorrido por todas las instalaciones se le dará a conocer las diferentes ubicaciones de cada área que comprende la empresa como contabilidad, finanzas, operaciones, etc. también como de los servicios sanitarios, cafetería y la sala de recepción.

Tercera etapa: Inducción al puesto laboral

En esta última etapa se le brindará al nuevo colaborador toda la información acerca al puesto de trabajo que desempeñará en sus próximos días y su relación con las demás áreas involucradas en el proceso como también los procedimientos y funciones que debe realizar así lograr los objetivos que debe cumplir, es muy importante que para ello se dé una información clara, completa e inteligente sobre lo que se espera hacer y la forma en que será evaluado su trabajo, también se le brindará todos los accesos y procedimientos del sistema que se utiliza en la empresa y su capacitación de las funciones a realizar. El responsable de llevar a cabo estas actividades es el jefe de área que conoce bien las funciones de cada personal o un encargado de capacitación que sea personal antiguo del área comercial que conozca con claridad todo el proceso y funciones a desarrollar.

El tiempo de esta etapa está designado para dos días laborales que son 16 horas donde sea solo para la capacitación de las funciones que cumplirá el nuevo personal del área comercial donde su enseñanza sea con prácticas y resolviendo sus dudas.

Funciones que debe cumplir el responsable de la inducción del personal

- Brindar el proceso de inducción adecuadamente a los nuevos colaboradores.

- Corroborar que se respete todo lo establecido del programa de inducción.
- Estar pendiente de los contenidos del programa de inducción para poder mantener actualizados los procesos.
- Verificar si el nuevo colaborador se sienta satisfecho con toda la información que se le ha brindado y así despejar sus dudas.

3.3 Resultados:

En este punto se dará a conocer los resultados obtenidos por la propuesta de mejora en el proceso de inducción del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A. a través de una evaluación que deberá realizar el jefe de área o el encargado de la capacitación del nuevo personal quien haya realizado todo el proceso de la inducción para corroborar si el colaborador adquirió el conocimiento adecuado y está apto para cumplir sus funciones del día a día y no causar molestia en los colaboradores antiguos.

Una vez puesto en práctica la propuesta del programa del proceso de inducción en el área comercial se desarrollará correctamente cada punto de las tres etapas que comprende el programa brindando todos los conocimientos que debe saber el participante y pueda desenvolverse desde el primer día de su labor, el responsable de ejercer la inducción deberá respetar las políticas, estrategias, calendarización y organización para el buen funcionamiento, también deberá despejar todas las dudas que se le va generando para un mayor panorama del trabajo, una vez culminado con éxito la inducción del personal se le enviará una evaluación que deberá llenar el responsable que brindó la inducción para evaluar los puntos fuertes y débiles del personal que está ingresando.

El encargado que brindó el proceso de inducción deberá llenar un pequeño cuestionario donde se conocerá los aspectos positivos y negativos que tiene el nuevo colaborador después de pasar por el proceso de inducción.

Se utiliza este método con la finalidad de evaluar a cada trabajador al ingresar al área comercial y poder analizar si cumple las expectativas que se requiere para el puesto de trabajo.

Modelo de Evaluación de Desempeño para el encargado de brindar el proceso de inducción

| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL NUEVO COLABORADOR | | | |
|---|---------|---|---------|
| Nombre: | | | |
| Cargo: | | | |
| | | | |
| Aspectos positivos | SI / NO | aspectos negativos | SI / NO |
| ¿Busca solución ante un problema? | | ¿Presenta muchos errores al realizar su labor? | |
| ¿Se siente motivado en adquirir nuevos conocimientos? | | ¿Problema de comunicación ? | |
| ¿Argumenta opiniones positivos? | | ¿Dificultad en aprendizaje? | |
| ¿Es apto para ejercer sus funciones? | | ¿Sabe tratar con las personas? | |
| ¿Concluyó correctamente el proceso de inducción? | | ¿Cometió algún incidente grave durante el proceso de inducción? | |

Figura 15: Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño del nuevo colaborador ayudará a conocer más sobre el participante de los cuales se sabrá si cuenta con actitud para ejercer sus funciones o se encontrará dificultades en su desarrollo.

La implementación de la propuesta del programa de inducción al área comercial ayudará que el nuevo personal esté coordinado con los objetivos de la organización y preparado para empezar en su puesto de trabajo con todo el conocimiento que adquirió en las tres etapas de inducción del nuevo programa que se está implementando a la empresa Global Fuel S.A sin perjudicar a los colaboradores antiguos, esto ayudará que todo el área comparta la visión con el mismo propósito que la organización en generar un mejor servicio y progreso para todos.

Esta implementación de programa de inducción ayudará que la empresa Global Fuel S.A se encuentre actualizado en los procesos de inducción y capacitación

creando buenos comentarios sobre el seguimiento que se hace a los colaboradores que se incorporan a sus puestos de trabajo, ya que hoy en día se ha vuelto muy complejo que los nuevos colaboradores se adapten al clima organizacional que cuentan el equipo de trabajo de las diferentes áreas de la empresa, se logrará cumplir con la propuesta de mejora del proceso de inducción en el área comercial de la empresa Global Fuel S.A que todos los colaboradores comiencen sus funciones en su puesto de trabajo sin miedo a equivocarse porque tendrán la confianza de corregir sus errores sin perjudicar a sus compañero de trabajo, teniendo todo el conocimiento que se brindó y los procesos a seguir no tendrá inconveniente en adaptarse al ritmo del trabajo que se desarrolla en el día logrando así el progreso de la empresa cumpliendo sus objetivos y crecimiento de los colaboradores en su desarrollo laboral.

CONCLUSIONES

Después de concluir la propuesta de mejora se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se propuso el plan de mejora en el proceso de inducción para los personales del área comercial de la empresa Global Fuel S.A para dar solución a la problemático que tiene la organización con respecto a los nuevos colaboradores que se incorporan a la organización que generan malestares de los trabajadores antiguos por una inducción desactualizada que se les brinda.

2. Se elaboró un plan en la etapa de inducción a la organización del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A como primer contacto en relación del nuevo colaborador y la organización se genera la etapa donde se tomará como punto fundamental la información sobre la organización y los productos que comercializa la institución.

3. Se elaboró un plan en la etapa de inducción al área organizacional del personal que ingresará como nuevo colaborador al área comercial de la empresa Global Fuel S.A donde se le brindará un recorrido por todas las instalaciones de la empresa y dándole a conocer los directivos y sus compañeros de trabajos para que vaya generando contacto con sus próximos colegas, además se le hará conocer de todas las áreas que se genera contacto para un buen funcionamiento en los procesos.

4. Se elaboró como tercer y último plan en la etapa de inducción al puesto laboral del personal del área comercial de la empresa Global Fuel S.A haciendo énfasis en sus funciones que desarrollará en los próximos días y si tuviera dudas se le brindará nuevamente para lograr despejar sus dudas y esté completamente capacitado, como último procedimiento se le evaluará para poder tener una visión de su desenvolvimiento en el puesto de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la aplicación inmediata del plan una vez aprobado por la gerencia de recursos humanos ya que esta propuesta del plan de mejora en el proceso de inducción del personal del área comercial ayudará eficientemente en la adaptabilidad y que el personal se sienta identificado con los objetivos de la organización para así poder solucionar la problemática que surge con los nuevos colaboradores.

2. Se sugiere que el encargado de brindar la primera etapa de inducción a la organización del personal del área sea una persona tolerante y con conocimiento de técnicas para poder explayarse sobre el tema para que brinde toda la información de la empresa sin dificultad, resolviendo las dudas que se genere el nuevo colaborador.

3. Para poder lograr que se ejecute exitosamente la etapa de inducción al área organizacional del personal del área comercial se le recomienda que lo ejecute el jefe del área comercial ya que posee mayor confianza con los directivos y dará una pequeña bienvenida del nuevo colaborador al equipo que ya se encuentra formado en el área y generará mayor confianza entre colaborador y jefe de área.

4. Al aplicar la última etapa de inducción al puesto laboral se deberá tomar toda la atención que sea necesario al capacitar al nuevo colaborador porque es la etapa más importante de todas ya que ahí es donde se le tiene que brindar todo el conocimiento de los procesos que verá en el día a día, procedimientos que son minuciosos y corroborar mediante la evaluación que no le quede dudas, se recomienda que el encargado de brindar la tercera etapa sea un personal antiguo del área comercial porque es el más indicado por lo experiencia que posee laborando todos los días.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G. W. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. 17a Ed.
- Chiavenato. (2013). *Entrenamiento de Inducción o de Integración a la empresa es un proceso que busca la adaptación*. Córdoba.
- CHIAVENATO, I. (s.f.). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- CÓRDOVA, Q. B. (2016). *CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA DIMARSA EN LA CIUDAD DE PUERTO MONTT*. PUERTO MONTT. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcic796c/doc/bpmfcic796c.pdf>
- Del Carpio Chalco, N. A. (2020). *“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27024/Del%20Carpio%20Chalco%2c%20Nikole%20Aitana%20-%20Espinoza%20Garavito%2c%20Sara%20Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DIAZ, M. L. (2020). *IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE INDUCCION PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL TALENTO HUMANO*. BOGOTÁ. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraganMarthaLiliana2020_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, G. G. (2014). *“IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL”*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>
- INFANTE MARIN, C. M. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN*. Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6932/infante_mcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, H. J. (2018). *INDUCCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. QUETZALTENANGO. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Aldi-Hector.pdf>
- LOPEZ, H. R. (2018). *“LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – 2017”*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/699/T037_47072100_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEJIA, M. C. (2016). *PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN EN EL AREA DE PRODUCCIÓN EN LABORATORIOS ROPSOHN PARA EL BUEN DESEMPEÑO, BAJO LOS REQUERIMIENTOS DE LA RESOLUCIÓN 1160 NUMERAL 10 DEL 2016*. Obtenido de

<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>

Mendoza, J. t. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. Cuenca - Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5618/1/UPS-CT002792.pdf>

Moreno, n. ,. (2017). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL BUCARAMANGA*. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4130/Dise%F1o%20Implementaci%F3n%20Manual%20Inducci%F3n.pdf;jsessionid=C8117D0F50D769E6884C3E09DA3796F0?sequence=2>

Pavón, Z. y. (2021). *Gestión de calidad en el proceso de inducción del talento humano*. Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/14682/1/14682.pdf>

Ribadeneira, A. A. (2017). *“LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL*. Ambato – Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2160/1/76582.pdf>

SALCEDO CHAHUARA, R. W. (2018). *“EL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CONTRATADOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA PERIODO 2017”*. Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10874/Salcedo_Chahuara_Richard_Walt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SANA, A. M. (2018). *INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA GERENCIA MINA - COMPAÑÍA MINERA ANTAPACCAY, CUSCO, 2018*. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6225/RIsaaymv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto, R. (2017). *Reclutamiento, Selección, Contratación e*. SANTIAGO. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/531/Tesis%20otiegpu318.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE INDUCCIÓN DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA GLOBAL FUEL S.A

Estimado compañero: el siguiente cuestionario tiene la finalidad de conocer y/o contar con un plan de inducción que ayude el trabajo que realizamos en el área comercial. La presente encuesta tiene un fin estrictamente académico por lo que se mantendrá el anonimato de la respuesta.

Datos del encuestado: _____

Sexo: Masculino femenino
 Edad: 18 a 25 años 25 a 32 años a más años

Nivel de formación: _____

Permanecía en la institución: _____

1. ¿Recibió capacitación necesaria cuando ingreso a la institución?

SI NO DESCONOCE

2. ¿La empresa cuenta con un plan de inducción de personal?

SI NO DESCONOCE

3. ¿Dispone la empresa de manuales para la gestión de personal?

SI NO DESCONOCE

4. ¿La institución brinda capacitación sobre el área referente a tu profesión?

SI NO DESCONOCE

5. ¿Conoces y aplicas su misión y visión de la empresa?

SI NO DESCONOCE

6. ¿Al ingresar a la empresa le hicieron conocer los formatos e informes a utilizar en su

trabajo?

SI NO DESCONOCE

7. ¿Domina correctamente los formatos que se aplica en su empresa?

SI NO DESCONOCE

8. ¿Se siente capacitado para realizar todas las actividades propuestas por la empresa?

SI NO DESCONOCE

9. ¿Las autoridades de su empresa ayudaron en su adaptación laboral?

SI NO DESCONOCE

10. ¿Se adapto fácilmente a su trabajo?

SI NO DESCONOCE

Diagrama de Gantt de inducción al personal del área comercial

| | | | | DIA 1 | | | DIA 2 | | | DIA 3 | | |
|---|------------|------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ACTIVIDADES | INCIO | FIN | DURACIÓN | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm | 9 am - 1 pm | 1 pm - 2 pm | 2 pm - 6 pm |
| Historia de la organización, misión y visión, valores, servicio y/o producto que comercializa la empresa, estructura organizacional, normas y reglamentos. | 9.00 a.m. | 1:00 p. m. | 4 horas | | | | | | | | | |
| Se le presentará a todos los directivos, jefes y compañeros del área de trabajo, también se le dará conocimiento de su lugar de trabajo. | 2:00 p. m. | 6:00 p. m. | 4 horas | | | | | | | | | |
| Se le dará capacitación de los sistemas que se maneja en el área, conocimiento de las áreas que se involucra con su trabajo y todo el procedimiento que debe de conocer acerca de su trabajo. | 9:00 p. m. | 6:00 p. m. | 16 horas | | | | | | | | | |