

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado: "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ONBOARDING DIRIGIDO AL ÁREA COMERCIAL DE BEBIDAS DE LA COMPAÑÍA ARCA CONTINENTAL ECUADOR."

Realizado por: Harold Luis Encalada Arguello

Director del proyecto: Msc. Santiago Oquendo

Como requisito para la obtención del título de: MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Objetivo General

"Diseño de un programa de Onboarding dirigido al área comercial de bebidas de la compañía Arca Continental Ecuador."

Objetivos Específicos

- Identificar y analizar aquellas variables que los colaboradores que actualmente laboran en la compañía, buscan dentro de un proceso de inducción, a través de entrevistas, grupos focales y encuestas.
- Generar un programa de Onboarding dirigido al área de comercialización, a través del diseño de actividades y formatos.
- Presentar propuesta del diseño del programa de Onboarding al Comité Evaluador del proyecto.





En Arca Continental nos dedicamos a la producción, distribución y venta de productos de consumo:

- Bebidas no alcohólicas de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company
- Lácteos y bebidas de soya
- · Botanas dulces y saladas





MISIÓN



Generar el máximo valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y accionistas; satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas.

VISIÓN



Ser **Ilderes** en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, de forma rentable y sustentable.



Arca Continental



















MILLONES DE CONSUMIDORES





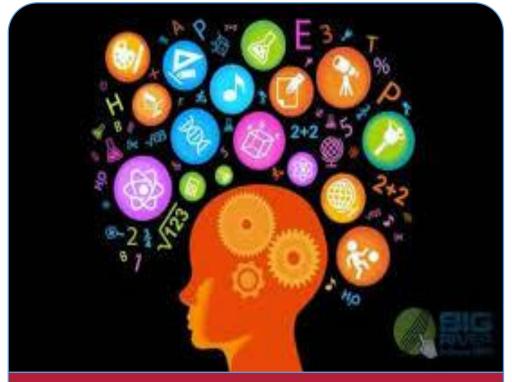
MARCO TEÓRICO

Inducción

La palabra inducción se deriva del latín "inductionis", lo cual significa acción o efecto de y está integrada por el prefijo "in" = hacía dentro, "ducere" = guiar o arrastrar y el sufijo "ción" = acción y efecto de mover o conducir.







Es un proceso que busca proporcionar a los nuevos empleados la información básica de la empresa y la información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.





Que es el Onboarding?



Es un proceso progresivo y que tiene como objetivo ayudar a los nuevos colaboradores a realizar con éxito la transición hacia una nueva etapa profesional y de integración a la empresa, lo que permitirá que tome consciencia de su importante rol dentro de la compañía.



MARCO METODOLÓGICO

Diagnóstico

Para realizar el levantamiento de información, el presente diagnóstico se ejecutó mediante la utilización de técnicas y metodologías que fueron utilizadas y se describen de la siguiente manera:







Entrevista a Jefe de Ventas de Arca Continental -Cedi Calderón: Esta herramienta nos permitió tener una visión general de lo que sucede al momento de que ingresa un nuevo colaborador al área comercial y su proceso de adaptación a la organización.



Encuestas al Equipo Comercial de Bebidas: Esta herramienta fue aplicada al equipo comercial de bebidas que ingresaron a la compañía desde enero 2019 a la fecha. Esta herramienta nos permitió recoger información acerca de su experiencia y proceso de inducción a la compañía.



Grupo Focal Equipo Comercial Bebidas: Esta técnica permitió indagar a profundidad variables predominantes que se obtuvieron en las dos herramientas anteriores.





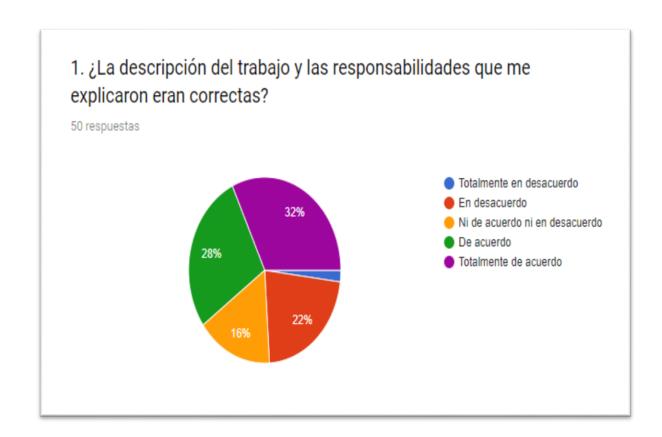
Entrevista a Jefe de Ventas de Arca Continental - Cedi Calderón: Esta herramienta nos permitió tener una visión general de lo que sucede al momento de que ingresa un nuevo colaborador al área comercial y su proceso de adaptación a la organización.

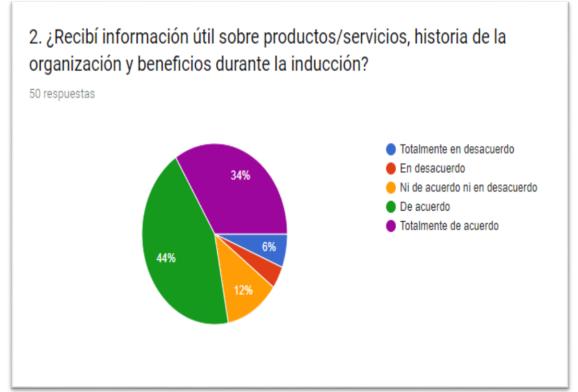
Entrevistado:	Jefe de Ventas Agencia ACE Calderón
Entrevistador:	Harold Encalada
Fecha:	Lunes 24 de junio de 2019
Lugar y duración :	Lugar: Agencia UIO Calderón ubicada en la
	Panamericana Norte km 12 y medio, oficina Jefe de
	Ventas perteneciente al área comercial.
Duración	Una hora



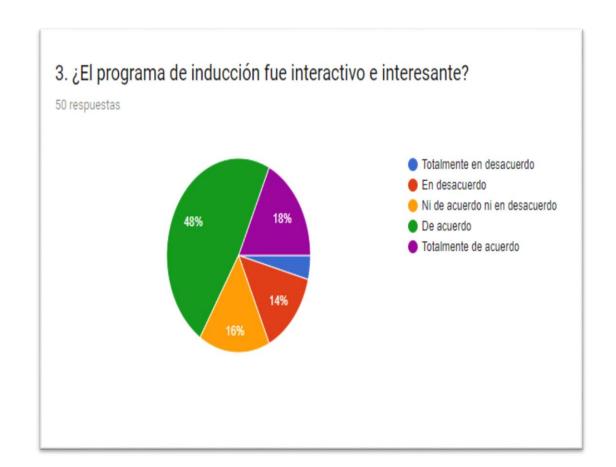


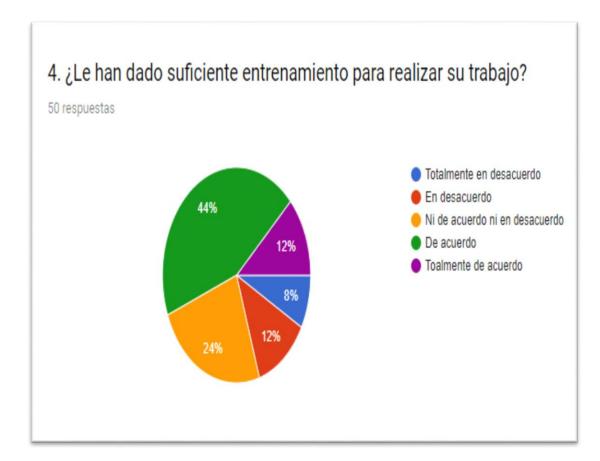
Encuestas al Equipo Comercial de Bebidas: Esta herramienta fue aplicada al equipo comercial de bebidas que ingresaron a la compañía desde enero 2019 a la fecha. Esta herramienta nos permitió recoger información acerca de su experiencia y proceso de inducción a la compañía.





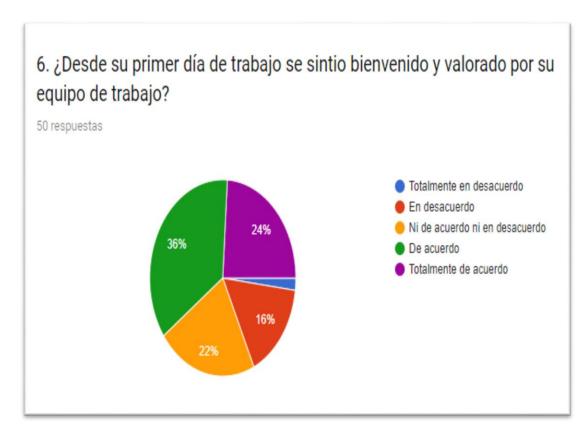








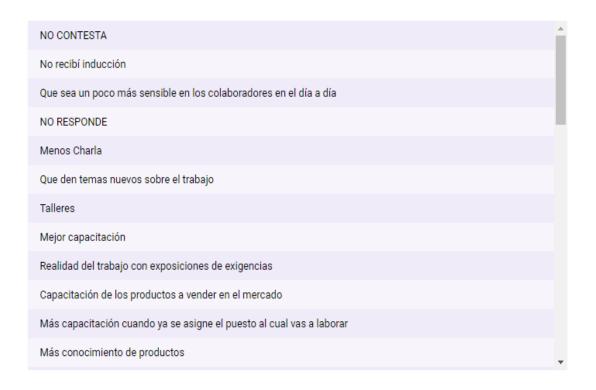






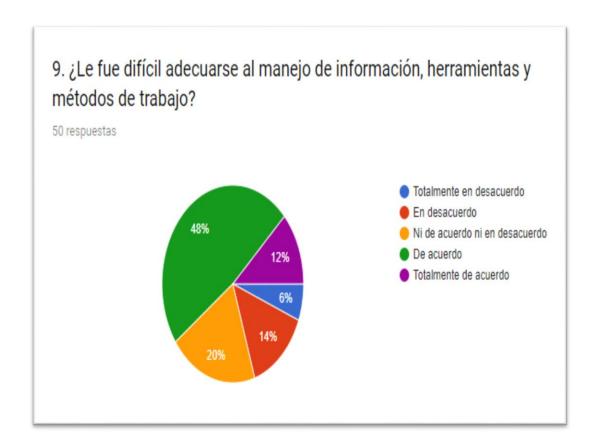
7. ¿Qué mejoras al proceso de inducción propondría?

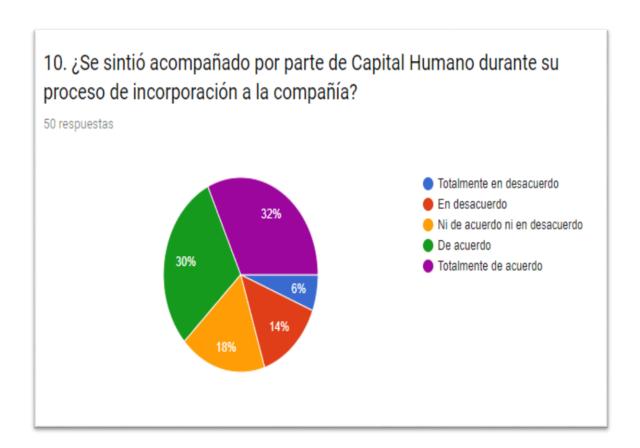
50 respuestas



















Grupo Focal Equipo Comercial Bebidas: Esta técnica permitió indagar a profundidad variables predominantes que se obtuvieron en las dos herramientas anteriores.

Asistentes:	Personal Comercial (50 personas), distribuidos en grupos de 25 personas entre prevendedores (9
	personas), ayudantes de entrega (8 personas) y conductores (8 personas).
Facilitadores:	Harold Encalada / Ana Orbe (Coordinador Agencia ACE Sur)
Fecha:	1° Grupo (25 personas): Lunes 15 de Julio 2019 - 6h30 am 2° Grupo (25 personas): Lunes 15 de Julio 2019 - 7h30 am
Lugar:	Agencia de Bebidas Sur, ubicada en la Guayanay Ñan y Lira Ñan
Duración por	Una hora
grupo focal:	

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

Resultados globales del Diagnóstico y aplicación de instrumentos y herramientas



Actualmente existe un proceso de inducción desorganizado e informal para el equipo comercial.



Existe oportunidades en la transmisión de información y sobretodo que genere valor en un futuro en las actividades a realizar en el día a día.



Solucionar casos relacionados al manejo de herramientas de trabajo y garantizar información referente a cálculo de comisiones o medición del desempeño.



En el programa de Onboarding se requiere la participación del todas las áreas de la compañía que garanticen el conocimiento del negocio de forma práctica y facilitando la adaptación de los nuevos colaboradores.



PROPUESTA PLAN DE ONBOARDING DIRIGIDO AL ÁREA COMERCIAL

Join AC

Es el nombre que se le ha dado al programa de Onboarding dirigido al área administrativa de Arca Continental. Estas palabras provienen de un acrónimo de "Joining, Orientation, and Integration of New employees at Arca Continental".



Objetivos del Programa de Onboarding dirigido al Área Comercial

Garantizar que los colaboradores, los Jefes de Venta y Supervisores tengan una experiencia positiva durante el proceso de Onboarding.

Compartir nuestra cultura y estrategia de negocio con nuestros nuevos colaboradores.

Dar claridad a los Jefes de Venta y Supervisores del proceso a seguir al incorporar a un nuevo colaborador.

Dar claridad a los nuevos colaboradores de los pasos a seguir y etapas durante su proceso de Onboarding.

Generar sentido de pertenencia al área comercial y a la compañía por parte de los nuevos colaboradores.

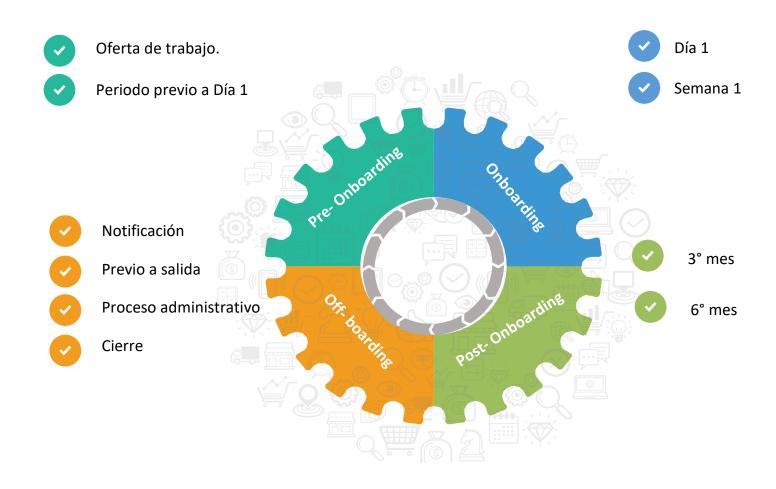
Acelerar la productividad de los nuevos colaboradores.







Ciclo del proceso de Onboarding dirigido al área comercial





Pre-Onboarding

Objetivo: Presentar una propuesta formal al nuevo colaborador de la compañía, solventar cualquier duda que se presente e iniciar con el proceso de Onboarding y transmisión de valores corporativos.





Reunión con el Jefe de la Vacante (Jefe de Ventas, Supervisor de Distribución o Supervisor de Ventas)

Contacto con el nuevo colaborador





Preparación previa llegada del colaborador



Onboarding

Objetivo: Presentar una propuesta formal al nuevo colaborador de la compañía, solventar cualquier duda que se presente e iniciar con el proceso de Onboarding y transmisión de valores corporativos.



Onboarding: 1er día

Entrega del Kit de Bienvenida para el nuevo colaborador.

Presentación Institucional e inducción corporativa.

Definición de metas y expectativas con el Jefe de la Vacante.

Presentación del nuevo colaborador con su "compañero sombra".

Presentación del nuevo colaborador con su red de trabajo.



Onboarding: 1era Semana



Capacitación al puesto





Acompañamiento en ruta





Post-Onboarding

Objetivo: Una vez culminado el período de adaptación al cargo, durante los primeros tres meses en la compañía, se pretende realizar la aplicación de una encuesta de satisfacción a los participantes del programa de Onboarding con el objetivo de levantar información respecto a que aspectos consideran se debería ajustar y mejorar dentro del proceso para garantizar la correcta vinculación y adaptación del nuevo perfil al cargo.



Post-Onboarding: 3er y 6to mes







Gracias.