

Caso de Éxito: Farmacity

Farmacity es una empresa de retail de consumo masivo, con sucursales que en su mayoría son farmacias además de contar con un gran salón de venta de productos de consumo masivo.

Esta organización cuenta actualmente con más de 315 sucursales y su fuerza laboral está compuesta por más de 6400 personas.

A lo largo de sus casi 20 años de vida desde la inauguración de sus primeras tres farmacias, hoy cuenta con cuatro formatos de negocio diferentes que son: Look, Simplicity, Farmacity y Qüell.

Se expone como caso de éxito, dado que los indicadores de rotación de personal disminuyeron considerablemente gracias a la implementación de programas de inducción.

Si bien cuentan con diferentes procesos de inducción que varían según el puesto que la persona tomará, a continuación, se presenta un esquema que ejemplifica al Proceso de Inducción al personal del Dirección de Operaciones (atención al cliente), organizado en ejes vivenciales, contenidos, actividades y soportes, de acuerdo a lo desarrollado en este módulo.

ACTIVIDAD / ACCIÓN	RESPONSABLE	MATERIAL SOPORTE	DURACIÓN
Firma de contrato	Empleos	Contrato Entrega de manual de inducción Presentación de video institucional (historia, propósito compañía, organigrama, situación actual, proyectos futuros, etc.) Entrega de políticas de RRHH (capacitación, plan de carrera, gestión del desempeño, Administración de personal, ausentismo, etc.) Presentación de beneficios Entrega del kit de bienvenida (obsequios con merchandising de la firma) Entrega de calendario de actividades de inducción	4 horas

Entrega de uniforme y credenciales	Servicios generales	Uniformes, credenciales, y demás herramientas de trabajo	2 horas
Aviso de ingreso	Empleos	Empleos avisa a las principales personas con quien interactuará la persona sobre su incorporación, haciendo una breve reseña de quién ingresa, para qué puesto y el horario acordado. A su vez, suma una guía de pasos a seguir para asegurar el proceso de inducción en las instancias siguientes	
Cursos de inducción al puesto general	Capacitación con formadores internos	Contenidos generales para todos los puestos: *Primer día de trabajo *Sistemas de gestión de RRHH *Ciclo de gestión del desempeño y competencias que serán evaluadas *Modelo de Atención al cliente de la compañía	8 horas
Cursos de inducción al puesto	Capacitación con formadores internos	Cursos de capacitación que varían según la posición en la que están ingresando. Se reciben manuales para poder desempeñar las diferentes tareas.	de 8 a 40 horas según el puesto
Ingreso a la sucursal	Gerente de la sucursal	El gerente de la sucursal lo recibe y tienen una reunión donde se conocen, luego le presenta las instalaciones y al grupo con quienes trabajará entre otras actividades programadas	4 horas
Presentación de tutor	Tutor - compañero	Le es asignado un compañero que le irá enseñando las tareas cotidianas y lo ayudará a resolver sus inquietudes. Esta actividad está orientada por una guía para el tutor que le comenta qué explicar, cuánto tiempo y cómo hacerlo	1 semana a 3 meses, dependiendo la posición
Firma de caja de ahorro	Administración de personal y empleos	Los ingresantes firman los papeles de su cuenta bancaria para percibir su salario y se aprovecha el espacio para evacuar consultas sobre su incorporación y saber cómo están atravesando el proceso	
Evaluación del desempeño	Gerente	Una instancia de evaluación de competencias cada un mes, hasta cumplir los tres meses. Instancias de evaluación de tareas guiadas con un check list de conductas observables que orientan la evaluación	3 meses
Taller bienvenida	Capacitación y referentes	Se realiza el taller: Incluir el ser en el hacer" a cargo de algún líder de la	4 horas al mes y medio

motivacional	internos de la organización	organización les da la bienvenida en un taller de reflexión sobre el sentido del trabajo y la cultura compañía	de ingreso
Curso de capacitación específico	Capacitación con formadores internos	Para ciertas posiciones que requieren mayor conocimiento técnico, se va citando a los ingresantes para que puedan adquirir los contenidos paulatinamente	durante el segundo mes
Entrevista de devolución	Empleos	Empleos les pide completar una encuesta anónima y luego una entrevista personal donde indaga oportunidades de mejora del proceso y el bienestar del ingresante en relación a su incorporación.	2 horas
