

**Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo laboral para la empresa
CASALIMPIA S.A de la ciudad de Bogotá D.C.**

Diana Marcela Muñoz Tanimuca

Eliana Carolina Rodríguez

Nury Marcela Tocarruncho Viasus

Yuly Marley Diaz Quintero

Yury Mariel Espinel.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Bogotá 2022

**Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo laboral para la empresa
CASALIMPIA S.A de la ciudad de Bogotá D.C.**

Diana Marcela Muñoz Tanimuca

Eliana Carolina Rodríguez,

Nury Marcela Tocarruncho Viasus

Yuly Marley Diaz Quintero

Yury Mariel Espinel.

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Libeth Juliana Cabezas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Bogotá 2022

Página de Aceptación

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Bogotá-2022

Dedicatoria

Queremos dedicar primero a Dios quien ha sido nuestra guía, fortaleza, fidelidad y amor para el desarrollo de este proceso de pregrado y finalmente para el desarrollo del proyecto de grado.

A nuestras familias, ya que, con sus consejos, motivación y demás valores inculcados en cada una de nosotras, nos han llevado a crecer en lo personal y profesional, para formarnos en un mundo que cada día nos propone retos y desafíos, los cuales con sabiduría hemos sabido sobrellevar.

Finalmente, queremos dedicar este proyecto a la universidad y profesores, ya que con sus intelectos y con sus desarrollos de aprendizaje nos han enseñado y enriquecido nuestros conocimientos.

Agradecimientos

Durante el proceso de aprendizaje, el cual nos ha permitido adquirir y desarrollar habilidades para convertirnos en profesionales integrales, y como parte del aprendizaje obtenido en el Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento humano, hemos recibido el apoyo de diversas personas que aportaron a la construcción de conocimiento.

Por lo que deseamos expresar nuestra gratitud a Dios por la oportunidad de culminar con éxito este proyecto de vida, a nuestras familias por el apoyo brindado tanto en el desarrollo del diplomado como en la carrera como Administradoras de Empresas y a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, institución que nos abrió las puertas de sus instalaciones y sus sistemas de información para realizar un aprendizaje autónomo y significativo. Así mismo agradecemos a sus docentes, especialmente a la tutora Libeth Juliana cabezas Rodríguez, por su gran labor y acompañamiento durante el proceso de formación como profesionales en la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN.

Resumen

Por medio de la siguiente investigación se busca obtener datos referentes a las necesidades de aprendizaje que presenta la empresa CASALIMPIA S.A. para diseñar e implementar un programa de capacitación y desarrollo laboral para el personal que se encuentra realizando funciones en los servicios de limpieza y cafetería en las diversas empresas, permitiendo mejorar las capacidades, conocimientos y habilidades que estos poseen, brindando un valor agregado y fortalecer la imagen de la empresa.

En consecuencia, por medio de la consulta de documentos y la aplicación de la investigación cuantitativa a través de una herramienta de recolección de información denominada encuesta, se busca encontrar las posibles respuestas a la problemática planteada, permitiendo identificar falencias, necesidades y expectativas de los empleados, quienes son la base de los procesos de gestión humana y cuya perspectiva puede aportar positiva o negativamente a la gestión de antiguo y nuevo conocimiento para contribuir al fortalecimiento de sus habilidades.

Como resultado, se evidencia que efectivamente existe una gran necesidad de contar con programas de capacitación y desarrollo innovadores, dinámicos, amigables, enfocados en las labores específicas de los grupos de trabajo, que cuenten con tiempos adecuados y de preferencia que sean presenciales, debido a que la población no cuenta con acceso y conocimientos sobre las nuevas tecnologías.

Palabras claves

Capacitación, desarrollo, gamificación, programa, talento humano.

Abstract

Through the following investigation, we seek to get data of the learning needs presented by the company CASALIMPIA S.A. to design and install a training and job development program for the staff that is performing functions in the cleaning and cafeteria services in the various companies, allowing them to improve their skills, knowledge and abilities, providing added value that increases the company value and image.

So, through the consultation of documents and the application of quantitative research through an information collection tool called a survey, it seeks to find possible answers to the problems raised, allowing the identification of shortcomings, needs and expectations of the employees. , who are the basis of human management processes and whose perspective can contribute to the management of old and new knowledge to help strengthen their skills.

As a result, it is evident that there is, indeed, a great need to have innovative, dynamic, friendly training and development programs, focused on the specific tasks of the work groups, which have adequate times and face-to-face, due to that the population does not have access to and knowledge of new technologies.

Keywords

Development, gamification, human talent, program, training.

Tabla de contenido

Problema	17
Descripción del problema	17
Planteamiento del problema.....	19
Formulación del problema	20
Justificación	23
Objetivos	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos	25
Antecedentes	26
Marco teórico	30
Marco legal	37
Marco institucional	40
Metodología de la investigación	41
Hipótesis	41
Tipo de investigación.....	41
Diseño	42
Materiales y Métodos.....	42
Técnicas	42
Instrumentos.....	43
Procedimientos.....	43
Población y muestra.....	45
Análisis estadístico.....	46

Indicadores	46
Cronograma.....	47
Análisis e interpretación de datos.	48
Resultados.....	49
Propuesta Programa de Capacitación y Desarrollo.....	63
Procesos para el desarrollo de programa de capacitación.....	63
Introducción del programa.....	64
Alcance del programa	65
Responsables y autoridades	66
Misión del programa.....	67
Visión del programa.....	67
Meta	67
Generalidades del programa	68
Detección de necesidades	68
Inducción y reinducción corporativa	68
Formación, capacitación y entrenamiento	68
Modificación de trabajo	68
Levantamiento de la información	68
Formulación plan de capacitación	69
Planeación de espacios de capacitación.....	69
Coordinación y ejecución de la capacitación.....	69
Capacitación interna.....	69
Capacitación por áreas	70

	10
Registro de capacitaciones	70
Evaluación de la capacitación	71
Programación y ejecución de actividades de refuerzo a la capacitación	71
Consolidado y socialización de resultados	71
Inducción.....	72
Inducción Operativa.....	72
Inducción Administrativa.....	73
Reinducción Operativa.....	73
Reinducción Administrativa	73
Entrenamiento al cargo personal Administrativo	73
Capacitación.....	74
Tipos de formación	74
Línea de formación operativa	74
Línea de formación administrativa	75
Línea de formación supervisores	76
Referencias.....	76
Parámetros para seguir	76
Recursos Físicos.....	78
Materiales.....	79
Formatos	79
Beneficios de la capacitación.....	83
Qué se espera con la capacitación.....	83
Indicadores de capacitación	84

Cronograma.....	85
Conclusiones.....	89
Recomendaciones	91
Referencias.....	93

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades proyecto de investigación 2022.....	47
Tabla 2 Criterios de evaluación	77
Tabla 3 Cronograma de formación	86

Lista de figuras

Figura 1 Diagrama pregunta 1	49
Figura 2 Diagrama pregunta 2	50
Figura 3 Diagrama pregunta 3	51
Figura 4 Diagrama pregunta 4	52
Figura 5 Diagrama pregunta 5	53
Figura 6 Diagrama pregunta 6	54
Figura 7 Diagrama pregunta 7	55
Figura 8 Diagrama pregunta 8	56
Figura 9 Diagrama pregunta 9	57
Figura 10 Diagrama pregunta 10	58
Figura 11 Diagrama pregunta 11	59
Figura 12 Las cuatro etapas del proceso de capacitación	63
Figura 13 Formato de asistencia a capacitaciones	81

Lista de anexos

Anexo A Encuesta.....	98
Anexo B Evidencias fotográficas.....	101

Introducción

El presente trabajo busca abordar la importancia de implementar un adecuado proceso de capacitación y desarrollo laboral para la empresa CASALIMPIA S.A, teniendo en cuenta que las organizaciones cuentan con procesos que buscan desarrollar e incentivar la adquisición de conocimientos que generen estrategias, planes y herramientas a través de su aplicación y la recopilación de resultado de las constantes investigaciones relacionadas con la mejora de la productividad y el desempeño, convirtiéndose en guías para analizar y tomar decisiones claves para la gestión del talento humano, teniendo en cuenta que este contexto históricamente ha evolucionado en torno al valor de la persona dentro de la empresa.

Es así como el interés de este trabajo surge por los bajos indicadores presentados por el personal de CASALIMPIA S.A en cuanto al desempeño que presentan en las labores de limpieza y cafetería, por lo que se hace necesario contar con parámetros, normas y pautas plasmadas en un programa de capacitación y desarrollo laboral, el cual se adecue a la empresa y a sus colaboradores de acuerdo con su competencia y riesgos asociados, al lugar de trabajo y labor desempeñada. Así mismo, deberá estar alineado con su plataforma estratégica durante los próximos años, con el fin de aumentar la productividad, buscando que la empresa cuente con un recurso humano que demuestre su potencial tanto en el contexto interno como el externo, llegando a ser un buen portavoz de su imagen empresarial.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta el entorno de la empresa, la implementación del programa integrado de capacitación y desarrollo laboral posibilitará el fortalecimiento no solo los procesos de gestión humana, sino también de producción y productividad de los colaboradores, quienes aplicaran las competencias adquiridas de forma articuladas con su perfil laboral, y

capacidades en el desempeño de su tarea, para así alinearse al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Problema

La empresa CASALIMPIA S.A., brinda soluciones integrales en la prestación de servicios empresariales de aseo y cafetería, servicios especializados, mantenimiento técnico locativo y administración de activos. Sin embargo, como resultado en los indicadores de gestión se evidencian reportes con un bajo desempeño en las áreas de aseo y cafetería, lo que ha generado que la empresa realice auditorías internas para identificar las acciones que conllevan a crear planes de mejora. Entre dichos hallazgos se evidencia que la empresa no cuenta con un Programa de Capacitación y Desarrollo que aporte al mejoramiento del rendimiento laboral y apunte a que el personal adquiera los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones asignadas.

Debido a que la empresa CASALIMPIA S.A., tiene como clientes a diferente tipo de empresas, entre ellas se encuentran las industriales, comerciales, sanitarias, hospitales, entre otras, es por ello por lo que el programa de capacitación incluirá los elementos y procedimientos que ellos deben implementar según la empresa en la que se están desempeñando en ese momento, y más que en la actualidad con el virus COVID-19, se implementaron con más frecuencia los procesos de desinfección.

Es necesario implementar un programa que permita conocer cuáles son las habilidades del personal que va a ingresar a la empresa, esto es con el fin de que poder capacitar correctamente a los empleados según la labor en la que se identifique que se desempeña mejor, según la experiencia que tenga, esto con el fin de que desarrolle sus funciones de forma óptima, eficaz y sobre todo que se sienta cada día motivado a realizar su trabajo.

Descripción del problema

En Colombia se cuenta con normatividad que contempla la implementación de actividades de capacitación en las empresas, que integren a la totalidad de empleados y apunten a

mejorar su productividad, relaciones laborales y calidad de vida, como se evidencia en las leyes, decretos y demás documentos legales estipulados por el gobierno del país entre los cuales se encuentran la Ley 50 de 1990 y el Decreto 1127 de 1991 los cuales se tendrán en cuenta en la construcción del marco legal de la investigación.

Considerando lo anterior, se identifica que la empresa CASALIMPIA S.A., la cual ofrece servicios especializados en mantenimiento de instalaciones, activos y servicios en la ciudad de Bogotá requiere de un proceso de aprendizaje continuo, por lo que teniendo en cuenta su actividad económica se ha identificado que se necesita diseñar y aplicar procedimientos de capacitación y desarrollo teniendo en cuenta que estos son un pilar importante para la compañía, a través del Departamento de Gestión Humana específicamente en los procesos de formación y rendimiento, por lo que se pretende diseñar un programa de acuerdo a las necesidades de la organización, el cual está encaminado a apoyar a la gestión estratégica de la prevención del riesgo, y, por otro lado, es un instrumento de orientación, acompañamiento y entrenamiento dirigido a todo el personal, conforme las necesidades y el riesgo de su actividad.

Adicionalmente, se busca fortalecer la cultura organizacional, unificando bajo este programa todas las actividades de las áreas de Sistema de Gestión Integral y Bienestar, correspondientes al puesto de trabajo de cada colaborador, sus competencias y habilidades tanto técnicas como sociales.

Por consiguiente, es importante entender que se necesitará iniciar el programa con la identificación de temáticas de educación formal y no formal que se requieren para el desempeño de las labores programadas para ser incluidas dentro del proceso de inducción y reinducción, en donde no solo se dará a conocer la empresa y su plataforma estratégica, sino también se enfocará

al trabajador respecto a los elementos y métodos que formaran parte de su labor y aclarando lo que puede y lo que no puede hacer el trabajador dentro de su jornada laboral.

Planteamiento del problema

Las organizaciones aplican diversos planes y estrategias de administración, en los cuales en los últimos años se han enfocado en la administración de los Recursos Humanos, ya que han identificado que las personas son un elemento primordial para su desarrollo, puesto que las habilidades y conocimientos que estos poseen son el engranaje para cumplir con los procesos y procedimientos necesarios dentro de las diferentes áreas tanto administrativas como operativas que la conforman, lo que les permitirá alcanzar o mantener un nivel de competitividad adecuado en el mercado.

Así mismo, se nos describe que “cualquier proceso productivo solo es posible con la participación conjunta de diversos grupos de interés y cada uno de ellos aporta algún recurso” (Chiavenato, 2009, p. 8), por lo que es importante realizar una medición constante de las necesidades de aprendizaje tanto en las competencias del ser, como del saber y hacer, con el fin de construir un procedimiento de capacitación y desarrollo inducción y reinducción del talento humano que promueva el desarrollo integral del trabajador para fortalecer sus competencias, mejorar su desempeño y competitividad laboral.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta que “la capacitación de las personas en la organización debe ser una actividad continua, constante e ininterrumpida. Incluso cuando las personas presentan un excelente desempeño, siempre se debe introducir o incentivar alguna orientación y mejoría de las habilidades y las competencias”. (Chiavenato, 2009, p. 378).

Formulación del problema

¿Cómo la implementación de un programa de capacitación y desarrollo laboral en la empresa CASALIMPIA S.A., contribuye al fortalecimiento de las capacidades del talento humano?

Para la sistematización del problema, se recopilará la información por medio de indicadores que surgen de aplicar instrumentos investigativos en la empresa.

Las herramientas que se utilizaran para el tema escogido capacitación y desarrollo laboral son:

Capacitación: a través de los resultados obtenidos según las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa CASALIMPIA S.A., a nivel operativo y administrativo, se llevará a cabo la implementación del proceso de capacitación con el fin de lograr una formación completa según el cargo y perfil de cada colaborador.

Se realiza encuesta a través de un formato de necesidades de capacitación

Inducción: Actividad en la cual se realiza la presentación de la organización en cuanto a su plataforma estratégica, al personal seleccionado y contratado para ocupar una vacante, de tal manera que esta socialización les permita integrarse al entorno de trabajo e iniciar con una actitud productiva su labor dentro de la empresa. Además, este proceso está conformado por una serie de actividades cuyo propósito es guiar, ubicar, orientar e integrar a los empleados con el ambiente de trabajo.

Capacitación: Procesos que se encuentran relacionados con la educación no formal y formal, que se encuentran establecidos y regulados por la ley general de educación. Esta actividad de aprendizaje está enfocada en ampliar y complementar la educación inicial de la

persona, por medio de la construcción y desarrollo de conocimientos, habilidades y el cambio de actitudes.

Entrenamiento al cargo: Es el proceso que busca adaptar y transmitir al colaborador las interrelaciones con personas, áreas y procesos con los que su cargo va a interactuar, durante su desempeño en CASALIMPIA S.A.

Reinducción: Es un proceso estructurado que busca afianzar en colaboradores que hayan cumplido un año en el caso de los operativos y dos años en el personal administrativo, contenidos, procesos de cambio, actualizaciones que son importantes para el desempeño de sus funciones.

Desarrollo laboral: Es la disciplina de ver a las organizaciones y a los grupos como sistemas que interactúan a través de los procesos, fortaleciendo la productividad y logro de los resultados, para ello se implementaran los siguientes formatos con el fin de lograr una contratación óptima según cada perfil de cargo ya sea para el área operativa o administrativa de la compañía.

Formato de requisición: El formato debe estar debidamente diligenciado con toda la información referente a condiciones por parte del área solicitante para iniciar la búsqueda del personal.

Formato perfil de cargo, formato de aceptación de la Oferta laboral, formato actualización de datos (aspirante), formato de entrevista.

Validación de competencias, habilidad y experticia técnica en el campo requerido, Capacidad de trabajo programado y adaptabilidad a la dinámica en líneas de producción, Capacidad de planificación, Adaptabilidad, Responsabilidad ambiental, Optimización de recursos.

Según lo anterior, todo el personal debe estar debidamente calificado antes de ser contratado con el propósito de que la empresa sea responsable de su capacitación inicial según el cargo a ejercer y a sí mismo realizar capacitaciones periódicas según el procedimiento de capacitación a implementar, con esto se logrará aumentar el desempeño laboral del trabajador desde su contratación y así prevenir la deserción por motivos de falta de formación.

Justificación

Moreno Briceño y Godoy (2012) señala que “el recurso humano es el activo más valioso” (p. 57) dentro de las empresas, por lo tanto, uno de los factores más importantes para el crecimiento de estas se encuentra en contar con un personal que sea productivo y tenga niveles educativos que se adecuen a los perfiles requeridos, aportando al desarrollo e innovación organizacional.

Lo que le permitirá contar no solo con colaboradores cualificados, sino también alineados con los objetivos institucionales y que a su vez puedan satisfacer sus necesidades tanto financieras como personales.

Por consiguiente, esta investigación surge porque en la actualidad las organizaciones se encuentran en constantes cambios de sus procesos, metodologías y herramientas de acuerdo con los mercados en donde se ubican, generando que estas adapten sus procesos, métodos y herramientas para ofrecer ventajas competitivas acompañadas de beneficios para sus empleados de forma colectiva e individual lo que aportará mantener y fortalecer su cultura organizacional e imagen institucional.

A causa de estas nuevas necesidades organizativas, se busca que la investigación dirigida al personal de limpieza y cafetería de la empresa CASALIMPIA S.A., conlleve a identificar las circunstancias que causan que sea importante el implementar un programa de Capacitación y Desarrollo.

En consecuencia, se hace necesario identificar las dificultades que la empresa CASALIMPIA S.A., presenta en cuanto a temas de capacitación para ofrecer una adecuada prestación de servicios integrales de limpieza y cafetería a través de la caracterización de las necesidades de sus empleados para el diseño de una propuesta de implementación del programa

de capacitación y desarrollo enfocado en el Sistema de Gestión Integral y Bienestar, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos y de la cultura organizacional de la empresa.

Así mismo, como parte del desarrollo laboral se puede encontrar relacionado el término Calidad de Vida Laboral, que según García et al. (2010) se “considera uno de los valores empresariales más importantes, ya que es el que más puede influir en la creación de una fuerza de trabajo realmente preocupada por la empresa” (p. 69-115). De modo que, un programa de capacitación y desarrollo laboral permitirá aplicar herramienta que den como resultado la medición del impacto de la gestión del capital humano cuyo aporte significativo para la empresa CASALIMPIA SA., contribuirá al fortalecimiento de las capacidades del talento humano que aportará que se reduzcan los tiempos empleados en las diversas actividades, al igual que se reducirán las pérdidas de insumos, apoyando al incremento de la productividad y por ende la rentabilidad de esta, debido a que se optimizará el uso de los recursos y del tiempo logrando con ello que la empresa sea más efectiva y eficiente. De esta manera, el personal podrá brindar un mejor servicio con calidad y oportunidad para otras empresas.

Así pues, como beneficio se encuentra que el personal de la empresa CASALIMPIA S.A., podrá acceder a un programa de Capacitación y Desarrollo, el cual formará parte de un proceso transversal que mejorará la calidad de sus servicios, incrementará la reputación de la compañía, fidelizará a los empleados, impulsará el sentido de pertenencia y fortalecerá el clima y la cultura organizacional.

Finalmente, la empresa CASALIMPIA S.A. brindará los espacios necesarios para realizar la respectiva investigación y proporcionará los registros que se requieran para el proyecto.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación y desarrollo laboral que aporte a la formación integral y al mejoramiento del desempeño en los trabajadores de la empresa CASALIMPIA SA., de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Realizar un análisis de contexto de la empresa, verificando las causas y consecuencias propias de no contar con un programa de capacitación y desarrollo laboral para el talento humano.

Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal de CASALIMPIA S.A por medio de la aplicación de herramientas de recolección de información.

Definir los temas a abordar dentro del plan de capacitación mediante la generación de estrategias, partiendo del análisis de los resultados obtenidos en la herramienta de recolección.

Proponer un programa de capacitación y desarrollo laboral para la empresa CASALIMPIA S.A., utilizando las estrategias generadas.

Antecedentes

Teniendo en cuenta la evolución que ha presentado la humanidad de acuerdo con las necesidades que han surgido debido a los contextos en los cuales se ha desenvuelto, generándose a la par de un desarrollo social, laboral y tecnológico. Es así como dentro de un entorno económico se han construido diferentes teorías sobre su participación en el desarrollo de las empresas y su aporte, pasando de ser una herramienta a un talento necesario para el buen funcionamiento de una organización.

En consecuencia, la gestión del talento humano presenta su origen hace aproximadamente dos siglos, en donde se ha construido y estructurado su concepto, teniendo en cuenta los acontecimientos presentados en diferentes periodos de la historia en donde se resaltan la Revolución Industrial, la Primera Guerra Mundial (1914 – 1918), la Gran Depresión (1939 – 1938), así como también se plantearon teorías como el Taylorismo a finales del siglo XIX y el inicio de estudios que se basaron en el trabajador y su conducta tanto de forma psicológica como social. Estos acontecimientos dieron como resultado que la capacitación fuera parte de los objetivos y métodos de la empresa.

A partir del siglo XX el área de talento humano ha alcanzado una mayor importancia dentro de una organización, ya que según estudios recientes permite analizar el desempeño dentro de su trabajo, así como el impacto en su calidad de vida como interruptor para mejorar el rendimiento y de este modo evidenciar en los indicadores de gestión porcentajes óptimos. Paralelamente, se encuentra que los autores Mitnik y Coria, 2012 (cómo se citó en Infante Becerra y Brejjo Woroz, 2017) manifiestan que a finales del “siglo XX, se aprecia la capacitación, como parte de un proceso destinado a expandir y acelerar el aprendizaje y mejorar el desempeño de los individuos dentro de las organizaciones” (p. 145).

Ahora bien, todos los seres humanos presentan diversas formas en su actuar, tanto en lo individual como en lo grupal. Estas condiciones están integradas por la madurez, las actitudes, aptitudes de los individuos que podrían mejorar la dinámica dentro de la empresa, por lo que es importante tener en cuenta las necesidades de realización (pirámide de Maslow) y desempeño de los trabajadores, apuntando en todo momento en la dirección de los objetivos institucionales.

Un ejemplo de aplicación de programas de talento humano orientados a los trabajadores se encuentra en los años setenta, época en donde inicia la implementación de los “sistemas de aprendizaje” obteniendo como respuesta la reestructuración de la formación tradicional. Como ejemplo de esta situación se encuentran las compañías Procter y Gamble, y General Motors consideraron mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados, obteniendo resultados exitosos en varias de las plantas de producción. De igual forma, Ford Company diseñó y ejecutó proyectos similares, alcanzando el éxito. (Jaramillo Naranjo, Martínez Buelvas, y Gamarra Amarís, 2020).

Según Orozco Francia (2017) “en los últimos años el entorno empresarial ha presentado cambios relevantes, que han incrementado la complejidad de la dirección de los recursos humanos”. (p. 3-68). En consecuencia, actualmente los factores socioculturales exigen que las empresas revisen las políticas y estrategias no solo de sus procesos de vinculación de personal, sino también de capacitación y desarrollo laboral para fortalecer sus procesos y procedimientos, de tal forma que se involucren las necesidades de los empleados en cuanto a formación, preferencias laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar, cuidado del medio ambiente y crecimiento profesional. Todos estos aspectos impactan en la motivación de las personas, generando un cambio actitudinal y aumentando los indicadores de desempeño laboral.

Asimismo, Orozco Francia (2017) indica que “la capacitación se relaciona ampliamente con la Educación, a diferencia de hace algunos años que se consideraba un gasto o un trámite para cumplir con requisitos u obligaciones enmarcadas en las leyes laborales” (p. 3-68), por lo que el énfasis de capacitar al personal está en estimular y conservar a su talento humano afianzando conocimientos y generando una actitud de pertenencia con la organización.

El (Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP, 2017) refiere que:

El aprendizaje organizacional es un proceso dinámico y continuo, que busca aprovechar los recursos que ofrecen las entidades. Este proceso transforma la información que se produce en conocimiento y, posteriormente, lo integra al talento humano, mediante programas de aprendizaje, como capacitaciones, incrementando las capacidades y desarrollando las competencias. (p. 1-70).

En consecuencia, los empleados constituyen un elemento fundamental y que dan validez y uso a los demás recursos (financieros, físicos, administrativos, tecnológicos, entre otros), de acuerdo a las capacidades de cada individuo, pero adicional pueden aprender, desarrollar otras habilidades y competencias que no habían explorado para contar con perfiles completos y competitivos. Esto permitirá beneficios para la empresa.

De acuerdo a la investigación realizada por (Borda et. al, 2020, p.20) se consideraron como resultado la importancia de cumplir las regulaciones vigentes en cuanto a actividades de capacitación contenidas en el Decreto 1127 de 1991 en su artículo 3, así como contar con un cronograma de actividades para programar los espacios para el desarrollo de aprendizajes. Adicionalmente, el estudio identifica que es necesario garantizar el derecho a la igualdad, por lo que se promueve en la empresa objeto de estudio el mismo trato en cuanto a temas de

capacitación, formación y oportunidades laborales, concluyendo que para generar una percepción positiva de la organización por parte de sus empleados se debe realizar una contribución de recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos.

Es así como dentro de las actividades de capacitación y desarrollo laboral que se buscan implementar, debe existir una supervisión que vigile y controle el proceso, llevando seguimiento y medición de los resultados obtenidos por medio de actividades de retroalimentación que aporte con registros cuantificables al mejoramiento de indicadores.

Teniendo en cuenta lo anterior y apropiando las diversas teorías y conceptos sobre actividades de capacitación y desarrollo, el propiciar ambientes organizacionales donde se tenga en cuenta dichos procesos, aportará a la construcción de empresas más competitivas que cuentan con empleados que sean innovadores, que posean un amplio conocimiento en temas organizacionales, mejoren sus habilidades técnicas, ofrezcan servicios de calidad y desarrollo en sus competencias personales. Es así como se propiciará un entorno donde se satisfagan sus necesidades financieras y no financieras, recibiendo un trato humanizado, ya que “Un trabajador correctamente motivado es un ser humano con un alto desempeño en sus funciones y por ende altamente competitivo para el mercado.” (Bustamante, 2019, p. 39).

Marco teórico

Al referirse al talento humano se tiene en consideración el concepto de “ser humano” basado en que este es el principio del origen del conocimiento, siendo este, el que se ha enfocado en desarrollar herramientas para desenvolverse dentro de la sociedad. En primera instancia (Tintaya Condori, 2019, p. 115-134) indica que:

El ser humano es un organismo vivo conformado por dos dimensiones: la física o biológica, es decir, es un individuo con características que son adquiridas y heredadas; y la psicológica, donde la persona es una organización de procesos que se construye y desarrolla constantemente.

De la misma forma, Tintaya Condori (2019) refiere que para comprender que un sujeto forma parte de una comunidad es necesario distinguir conceptos que giran en torno a la vida y desarrollo del ser como un individuo que se relaciona convirtiéndose en un elemento específico de un grupo o especie. Igualmente, es un sujeto que se puede definir en dos perspectivas, una subjetiva y la otra como alguien que sigue normas establecidas por un sistema social. También es una persona que se encuentra viva y es distinta de los demás, quien tiene personalidad estructurada integralmente y a su vez es compleja, pero de igual manera es un actor social, ya que constantemente interactúa con otros y participa en variedad de entornos, formando parte de la comunidad donde todos se reúnen y cohabitan.

Asimismo, como parte del desarrollo del ser humano, se ha generado un sistema de necesidades que son definidas por (Maslow, 1954, p. 21), quien dio respuesta a cuestionamientos relacionados con la motivación, por medio del gráfico de una pirámide con cinco (5) niveles, y como estas impulsan buscar bienestar para el ser humano con el propósito de crear un ambiente adecuado en el cual autorrealizarse. Por lo tanto, se encuentra en el nivel 2 las necesidades de

seguridad y protección en donde se relacionan las oportunidades de trabajar, en el nivel 3 las necesidades de afiliación en donde se da un vínculo y un desarrollo en la sociedad y cuyas acciones se dan entorno laboral. Y finalmente, en el nivel 4 y 5 con las necesidades de reconocimiento y autorrealización, el ser humano busca ser valorado, sentir confianza, crecimiento y alcanzar su potencial en las labores que realiza.

En consecuencia, el impacto de las personas dentro de la organización comienza a tomar una perspectiva diferente a la que se planteaba tradicionalmente en la administración, en donde pensadores como Taylor y Fayol consideraban al “ser humano como un engranaje o herramienta de trabajo” que permitía a la empresa alcanzar sus objetivos organizacionales. Sin embargo, autores como Saldarriaga Ríos J. (2008) afirma en su artículo que el ser humano es importante para la administración y de la misma forma:

la administración del talento humano ha incidido radicalmente en el éxito que han obtenido en todos los niveles, pues el hecho de intervenir el ambiente organizacional determina acciones de parte de los empleados que hacen posible la adaptabilidad a nuevos diseños organizacionales y el incremento de la productividad (p. 137-159).

Por lo que las actividades establecidas en las áreas de gestión del talento humano son importantes para mejorar los procesos y procedimientos dentro de una organización, entre los cuales se resalta el de capacitación y desarrollo, ya que apoyan el fortalecimiento de conocimientos y acciones enfocada a la planeación estrategia de la empresa determinando “tanto el comportamiento individual como colectivo en la organización y fuera de ella”. (Saldarriaga Ríos, 2014, p. 223-237).

Cuando nace la teoría de las relaciones humanas, en donde el sujeto cuenta con una vida fuera y dentro de la organización, surge una persona que presenta necesidades y que la empresa puede satisfacer en cuanto a temas laborales, lo que le permita estructurarse y fortalecer sus competencias, habilidades y conocimientos frente a su desarrollo como parte de procesos y procedimientos siendo el centro de la organización. Descrita por (Saldarriaga Ríos, 2014, p. 223-237) como una:

concepción de que la empresa es un escenario de aprendizaje y de formación, en que se estructura la teoría administrativa contemporánea [...] conducente a atenuar la naturaleza instrumental de la organización y a comprender al ser humano en toda su complejidad.

Es así como, en los últimos años, ha incrementado la necesidad de formar al personal para transformar los procesos, procedimientos, planes, estrategias y demás para mejorar la calidad y oportunidad de los bienes o servicios ofertados. Por consiguiente, un proceso educativo también se relaciona con la convivencia y los requerimientos de los entornos de trabajo, los cuales apuntan a las dimensiones del saber hacer y de las relaciones emocionales que se dan dentro de la jerarquía organizacional. Esto convierte a los procesos de capacitación y desarrollo en una herramienta extraordinaria para fortalecer y transmutar tanto de forma interna como externa el conocimiento y la convivencia que comparten las personas para construir mejores hábitos y conductas dentro y fuera de la organización, lo que conducirá a la satisfacción del trabajador y como reacción aportará a un mejoramiento de la imagen corporativa.

Se crea una relación entre los empleados y las organizaciones, porque estos son la razón principal para que estas funcionen, ya que ellos permiten alcanzar los objetivos corporativos planteados, es por lo que la capacitación y el desarrollo debe verse como un proceso de

inversión, ya sea a corto y/o largo plazo, es decir, si se capacita y se desarrolla el personal, este se verá reflejado en las metas de la organización.

Chiavenato (2009) define la capacitación como el:

Proceso de educación que tiene un carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, por el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. (p. 312).

Lo que implica que las personas se integren adecuadamente a sus puestos y realicen las actividades asignadas de forma adecuada. Por consiguiente, para mejorar la productividad, la capacitación es un factor significativo para que el talento humano de la organización se encuentre en constante preparación para asumir los retos del mercado, y así adecuarse a las habilidades, competencias, conocimientos y actitudes que requieren los perfiles previamente estructurados.

Por otro lado, (Chiavenato, 2006, p. 322) se refiere a que:

la capacitación consiste en proporcionar a los trabajadores las habilidades necesarias para desempeñar su labor, por medio de un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas recibirán conocimientos, aprenderán actitudes y habilidades, en función de los objetivos definidos por la empresa.

Lo anterior, refleja que es importante contar con un programa de capacitación y desarrollo dentro de las organizaciones, en donde se plasme los programas grupales e individuales que se encuentren en armonía y estén relacionados con los servicios que se prestan a

los clientes, previniendo posibles problemas y solucionándolos en caso de que se lleguen a presentar.

Según la investigación realizada por Cortés Gómez y Peña Flórez (2021):

fortalecer los procesos de capacitación y el aprendizaje de manera continua, establece posibilidades de alcanzar una ventaja competitiva para que la organización se pueda diferenciar de otra, ya que estas son cambiantes, por lo que aprovechar las capacidades de adaptación al cambio solo se alcanza mediante el desarrollo de las competencias y habilidades en las personas a fin de que sean valorizadas y generen mayor nivel de aceptación por parte de las organizaciones. (p. 30-35).

Goldhaber (1990) refiere que:

Dentro un sistema de capacitación se establecerán instructores y coordinadores, por lo que es importante reconocer previamente a la organización, su misión, objetivos y tecnología, con el propósito de dirigir los cambios y acciones de capacitación de manera más confiable y adecuada. (p.103).

Según García et al. (2010)“[...] el proceso de capacitación y desarrollo, que comprende un esquema explicativo de las operaciones que se deben realizar [...] permitirá mejorar el proceso de enseñanza, optimizar la capacidad y fomentar el desarrollo del personal”. (p. 119-122).

Por lo que es importante contar con un proceso debidamente estructurado para el desarrollo óptimo de las sesiones de capacitación y desarrollo de personal en donde se puede tener como marco de referencia a (Chiavenato, 2009, p. 389) y (García López, 2011, p. 6) quienes sugieren llevar a cabo las siguientes etapas:

Diagnóstico de las necesidades de capacitación; desarrollo de planes y programas; establecimiento de objetivos de capacitación; estructura de los contenidos de la capacitación; diseño de actividades de instrucción; selección de recursos didácticos; diseño de un programa o curso de capacitación; impartición o ejecución de la capacitación; y determinación del proceso de evaluación de los resultados. (p.389).

Estas fases se llevan a cabo de forma sistemática, las cuales según Chiavenato (2009) se pueden presentar de la siguiente forma:

El diagnóstico: consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras; el diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas; la implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación; y la evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación. (p. 376).

Es importante tener en cuenta que a través de la capacitación y el desarrollo se busca transmitir información para incrementar los conocimientos, desarrollar habilidades que permitan el uso de maquinaria y herramienta necesaria en la ejecución de actividades, desarrollar actitudes y/o cambiar comportamientos de los individuos por medio de la sensibilización sobre la necesidad de avanzar en dirección de los valores y principios organizacionales para una mejor atención tanto del cliente interno como el externo y el desarrollo de conceptos que generarán una visión más amplia de lo que la empresa pretende lograr.

De esta manera, y según los antecedentes descritos, se motivará al personal, siendo posible que se impacte de forma positiva los indicadores de desempeño y productividad,

aumentará el sentido de pertenencia, la cultura y el clima organizacional llevando consigo oportunidades para el personal y la organización de forma financiera y no financiera.

Se infiere que el proceso histórico de la capacitación cuenta con diversas investigaciones que han construido conceptos y conocimientos que han brindado información a la administración sobre su importancia dentro de las empresas; de igual manera, se entiende que las personas son un factor clave dentro de las empresas, por contar con una gran capacidad de aprendizaje, interiorizar información, desarrollar habilidades y competencias necesarias para el desarrollo de sus labores, por lo que un programa de capacitación y desarrollo es una herramienta imprescindible para el mejoramiento continuo de la organización y sus integrantes.

Finalmente, implementar un modelo de capacitación y desarrollo dentro de la empresa CASALIMPIA S.A., le va a permitir contar con un proceso, que, desde el diagnóstico de todas las necesidades, aportará a un crecimiento de habilidades y conocimientos de su personal en cada una de las áreas de la empresa para así generar una medición de la eficacia.

Marco legal

Para el desarrollo de la investigación que busca diseñar un programa de capacitación y desarrollo, se debe entender que la ley y las normas ofrecen límites a la gestión, por lo tanto, el marco legal colombiano busca reglamentar y establecer justicia entre empleadores y trabajadores, se tendrán en cuenta las siguientes:

(Constitución Política de Colombia [C.P.], 1991, art. 25 y 53) indica que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así como “garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario”.

(Ley 1064, 2006, art. 1) “Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación”. 26 de julio de 2006. D.O. No 46341.

Decreto 1127 de 1991 [Presidencia de la República de Colombia]. (art. 3, 4 y 5) establece que “el empleador el encargado de elaborar los programas que deberán realizarse para el cumplimiento de la obligación establecida en la (ley 50, 1990, art. 21). Estos programas deben estar dirigidos a realizar actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en estas las relativas a salud ocupacional, procurando la integración de todos los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales”. Así como establece que la “asistencia de los trabajadores a las actividades de capacitación, programadas por el empleador, son de carácter obligatorio si las mismas se programan dentro de la jornada laboral. Serán opcionales si se efectúan en los días de descanso remunerado.” (Roldán, 2015).

Decreto 1567 de 1998 [Presidencia de la República de Colombia]. (art. 19 y 20) Por la cual se “crea el sistema de Estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.” (Función Pública).

Decreto 4904 de 2009 [Ministerio de Educación Nacional] (art. 19 No 1.3.1) “Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1083 de 2015 [Presidencia de la República de Colombia]. (art. 2.2.10.8) Por la cual se expiden los “planes de incentivos, enmarcados dentro de los planes de bienestar social, tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades” (Función Pública).

(Corte Suprema de Justicia, radicado 9947, SP11,1997) se pronuncia sobre las “características de esta obligación, estableciendo que si bien la figura creada por la ley 50 de 1990, puede contemplar actividades diferentes a las propias del servicio contratado, como lo son las actividades de recreación, o actividades propias del servicio contratado, como las de capacitación, éstas se convierten en herramientas para que el trabajador se desarrolle personal y profesionalmente”.

Concepto N° 158845 del 16 de septiembre de 2014 (Ministerio de Trabajo), resalta “la obligación del cumplimiento de la norma, negando la posibilidad de compensar las 2 horas para las mencionadas actividades en dinero, puesto que la ley no contempla la opción de subsanar la omisión del empleador” (Roldán, 2015).

(C.S.T., 2006): compendio de normas que rigen las relaciones laborales en Colombia, capítulo II del Título VI Parte Primera: “en las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación”. En la tercera parte habla sobre Vigilancia, Control y disposiciones finales, en el Título I , en su Artículo 485, la norma dispone:

“autoridades que los ejercitan. La vigilancia y el control del cumplimiento de las normas de este Código y demás disposiciones sociales se ejercerán por el Ministerio del Trabajo en la forma como el Gobierno, o el mismo Ministerio, lo determinen”.

(Corte suprema de justicia, radicado 9947, Sept 11,1997) se pronuncia sobre las “características de esta obligación, estableciendo que si bien la figura creada por la ley 50 de 1990, puede contemplar actividades diferentes a las propias del servicio contratado, como lo son las actividades de recreación, o actividades propias del servicio contratado, como las de capacitación, éstas se convierten en herramientas para que el trabajador se desarrolle personal y profesionalmente”.

Marco institucional

CASALIMPIA S.A., nació en el año de 1959 para dar respuesta a las pequeñas empresas que buscaban cubrir sus necesidades de contar con personal de limpieza y cafetería

La empresa inició con 15 empleados que, a través del tiempo y de la ampliación de sus contratos con terceros, incrementaron en más de 16.000 personas. En la actualidad cuenta con más de 17.000 trabajadores, los cuales se especializan en servicios de limpieza de alta complejidad. Technocio (2020).

Metodología de la investigación

Para este proyecto, la metodología que se aplicará será de carácter cuantitativa, la cual estará apoyada en el razonamiento deductivo. En consecuencia, se aplicarán herramientas estadísticas, que permitan recopilar, analizar, evaluar, identificar y proponer alternativas sobre el diseño y aplicación de un programa de capacitación y desarrollo para la empresa CASALIMPIA S.A., para sustentar los fenómenos presentes dentro de la organización y así aportar a la mejora continua en la toma de decisiones fortalecer las capacidades del recurso humano y su productividad.

Hipótesis

La implementación de un programa de capacitación y desarrollo laboral en la empresa CASALIMPIA S.A., aportará al fortalecimiento de las capacidades del recurso humano e impactará en la mejora del desempeño laboral y la productividad organizacional.

Tipo de investigación

Investigación Cuantitativa

De acuerdo con los autores Cruz del Castillo, Olivares Orozco, y González García (2014) la investigación cuantitativa, se basa en un “muestreo probabilístico, el cual se caracteriza por ser apropiada para el manejo de factores como el tiempo, costo y precisión” (p. 198-199). Siendo esta la estrategia de investigación adecuada, por centrarse en cuantificar los datos recopilados para sus respectivos análisis.

Teniendo en cuenta estos conceptos, este proyecto investigativo contará con la aplicación de la investigación cuantitativa para poder observar e indagar un segmento de los empleados que forman parte de la empresa CASALIMPIA S.A., que prestan sus labores en la ciudad de Bogotá,

en el servicio de cafetería y limpieza, para interrelacionar el desarrollo de las actividades con las habilidades y competencias con las que cuentan para el logro de los objetivos y metas organizacionales, de tal forma que se puedan obtener resultados claros y concisos al recolectar la información pertinente para los respectivos análisis.

Por consiguiente, y de acuerdo con el contexto del problema, se aplicará la investigación descriptiva, la cual apoyará la revisión de los acontecimientos en un entorno real para observar la realidad en la que los empleados actualmente se encuentran desempeñando sus funciones y como los factores de educación pueden afectar a la organización. Adicionalmente, se tendrá en cuenta un enfoque deductivo, el cual se basa en la comprobación de los conceptos y teorías plasmados en el marco teórico, volviendo la investigación más fiable.

Diseño

Materiales y Métodos

Para el desarrollo de esta investigación se aplicarán técnicas e instrumentos de recolección de información que permitan identificar las necesidades de capacitación, basados en los tipos de investigación que se desean emplear:

Técnicas

Análisis de contenido de textos: Sus principales aspectos tienen en cuenta el tipo de contenido, su importancia, su naturaleza y variedad, ya que al consultar los datos y registros permitirán construir y avanzar en el estudio.

Por lo anterior se consultarán publicaciones impresas, las cuales se describen a continuación:

Documentos corporativos: registros de la empresa CASALIMPIA SA.

Documentos informativos: artículos y/o textos relacionados con el tema.

Documentos científicos: ediciones de revistas e investigaciones previas.

Contenido audiovisual: videos y/o podcast.

Instrumentos

Para la investigación cuantitativa se tendrán en cuenta las siguientes herramientas para la recopilación de información estadística efectiva:

Bases de datos y programas para el análisis documental: Repositorio que cuenta con una variedad de registros, datos bibliográficos y fuentes de recolección sobre los conceptos de capacitación y desarrollo, competencias, habilidades y desempeño dentro de una organización.

Formato identificación de necesidades- Encuesta: Documento donde se plasmarán una serie de interrogantes que permitan interactuar con el personal de cafetería y limpieza de la empresa CASALIMPIA S.A., con el fin de identificar las necesidades que presentan en cuanto a aspectos relacionados con la capacitación y desarrollo para el fortalecimiento de su desempeño y así poder dar una respuesta oportuna a la problemática propuesta.

Procedimientos

Para identificar las necesidades de capacitación para el diseño de un programa de capacitación y desarrollo laboral para contribuir al fortalecimiento de las capacidades del recurso humano en la empresa CASALIMPIA S.A. sede Bogotá D.C., se llevará a cabo las siguientes fases en la investigación.

Etapa 1: Identificar un marco de referencias, que permita iniciar el estudio y análisis de antecedentes, bases teóricas, conceptos, conocimientos previos y argumentos, lo cual contribuirá en la estructuración de bases para la investigación, por medio de la implementación de herramientas tecnológicas para consultar referencias bibliográficas, y de esta forma iniciar la

construcción del documento investigativo sobre un programa de capacitación y desarrollo para la empresa CASALIMPIA S.A., ubicada en la ciudad de Bogotá

Etapa 2: Observar la condición actual de la empresa CASALIMPIA S.A., y la de sus trabajadores, específicamente del personal que cuenta con más de 6 años de antigüedad, para identificar sus necesidades de capacitación y desarrollo, con el propósito de fortalecer sus capacidades para desempeñar de forma adecuado de sus labores, por medio de la aplicación de una herramienta de recolección de información, que permitirá obtener datos para el estudio del problema.

Etapa 3: Estudiar el problema: una vez se aplique la herramienta de recolección de información, se analizará la información recopilada en donde se podrán identificar el tipo y las temáticas de capacitación y desarrollo que se desean incluir en los programas de fortalecimiento de capacidades, habilidades y conocimientos.

Etapa 4: Diseñar un programa de capacitación y desarrollo: Una vez analizados los resultados obtenidos se identificará la correlación de causa y efecto del problema planteado, permitiendo diseñar, como estrategia de fortalecimiento de capacidades y conocimientos, un programa de capacitación y desarrollo para establecer mejoras en los procesos y procedimientos de la organización.

Etapa 5: Socializar el programa de capacitación y desarrollo como solución para mitigar la problemática identificada: se dará a conocer la estrategia para fortalecer las capacidades de los empleados de la empresa CASALIMPIA S.A., cuyo propósito es mejorar los indicadores de desempeño, impactar en la calidad de vida de los trabajadores y consolidar la imagen institucional de la empresa.

Población y muestra

La empresa CASALIMPIA S.A., cuenta con 87 trabajadores entre hombres y mujeres que desempeñan labores en los servicios de cafetería y limpieza, los cuales están ubicados en la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, estas personas cuentan con un contrato a término indefinido y llevan más de seis (6) años dentro de la organización; se determinó que cuentan con la información necesaria para identificar las falencias que se presentan al ejecutar las actividades asignadas en los puestos de trabajos asignados por falta de un programa de capacitación y desarrollo lo cual ha impactado negativamente en la imagen de la CASALIMPIA S.A., por lo tanto, es necesario realizar el cálculo de una muestra que brinde respuestas a la problemática identificada, en donde se tendrá en consideración el siguiente interrogante: ¿cuántos empleados se deben encuestar para obtener resultados que estadísticamente sean significativos para la organización?

En consecuencia, se calculó la muestra con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$N = 87 \quad 1 - \alpha = 95\% \quad Z = 1.96 \quad e = 5\% \rightarrow e = 0.05 \quad P =$$

$$P = 0.5$$

$$P + Q = 1$$

$$Q = 1 - P$$

$$Q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 87}{0.05^2 * (87 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 71$$

Por lo anterior, el estudio se realizará en una muestra de 71 trabajadores de cafetería y limpieza de la sede Bogotá de la empresa CASALIMPIA S.A.

Análisis estadístico

Una vez aplicada la herramienta de recolección, se construirá un análisis estadístico descriptivo por medio del cual se caracterizará los datos recolectados de las muestras y mediciones efectuadas sobre las necesidades de capacitación para determinar resultados que aportaran a la construcción de un programa de capacitación y desarrollo enfocado en la mejora continua y el fortalecimiento de las competencias y habilidades para ejecutar las labores.

Indicadores

Para medir la eficacia y la satisfacción de la investigación se tendrán en cuenta los siguientes indicadores de gestión:

Indicador de Eficacia: Establece relación entre los resultados obtenidos y los resultados deseados. Se medirá la cantidad de empleados que se encuestaron sobre el total de la muestra:

Fórmula

$$\frac{\text{Total de empleados encuestados}}{\text{Total de la muestra}} \times 100$$

Indicador de Satisfacción: Evalúa si el estudio cumple con las expectativas de la organización.

Fórmula

$$\frac{\text{Índice de satisfacción}}{\text{Total de la muestra}} \times 100$$

Para eficacia y satisfacción la meta de indicadores es del 90 %.

Cronograma

En respuesta a las necesidades de organizar tiempos y movimientos para la ejecución de la investigación junto al diseño, propuesta y puesta en marcha del programa de capacitación y desarrollo que se desea integrar en los procesos y procedimientos de CASALIMPIA S.A., es indispensable contar con el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), encaminado a contribuir mejora continua de forma integral en las áreas tanto misionales como administrativas; por consiguiente implementar un cronograma de trabajo permitirá establecer las fechas de inicio y fin indicando las actividades, tareas y las condiciones, apoyados de la prospectiva estratégica para alcanzar una mejor adaptación generando situaciones favorables para la construcción de conocimiento necesario para el Departamento de Gestión Humana. Por lo anterior, para llevar a cabo este proyecto investigativo se plantea el siguiente esquema de trabajo:

Tabla 1

Cronograma de actividades proyecto de investigación 2022

Actividad	Semana 1 y 2	Semana 3, 4 y 5	Semana 6, 7 y 8	Semana 9, 10 y 11	Semana 12, 13 y 14	Semana 15 y 16
Construcción elementos preliminares: Planteamiento del problema						
Creación del Marco de Referencia						
Recopilación de información: aplicación de la encuesta						
Análisis de los datos recopilados						
Diseño del programa de capacitación						
Elaboración documento final						
Socialización resultados de la investigación						

Fuente: Autoría propia

La elaboración del cronograma busca aportar a obtener resultados válidos, concisos y en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta el planteamiento del problema, donde se tuvo en cuenta actividades como la creación del marco de referencia con un periodo de dos (2) meses y medio, ya que, para acceder a cualquier información referente a la empresa, se requiere la autorización al área encargada para su consulta. Durante los tres (3) primeros días de la semana 12 corresponden al tiempo para aplicar la respectiva encuesta. Para los dos (2) días siguientes se plantea realizar el análisis de datos; y finaliza con el diseño del programa y el documento final durante las dos (2) últimas semanas, teniendo en cuenta que se requiere un mayor tiempo para, revisar, ordenar, observar y analizar las respuestas para construir y diseñar adecuadamente el programa supliendo las necesidades identificadas. Por último, se realizará la socialización a la empresa CASALIMPIA S.A., teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad exigidas.

Esta herramienta apunta al logro de los objetivos en un tiempo determinado, evitando sobre costos y generando la oportunidad de aplicar un proceso apoyado del ciclo PHVA para identificar oportunidades de mejora y reducción de riesgos, evitando acciones inadecuadas, seguimientos ineficaces y bajos rendimientos.

Análisis e interpretación de datos.

Como parte de las actividades planeadas para la construcción de un programa de Capacitación para la empresa CASALIMPIA S.A., se aplicó una encuesta, conformada por 11 preguntas a 71 colaboradores, con el propósito de identificar sus necesidades frente a la problemática planteada, por lo que se realiza el respectivo análisis e interpretación que definirán la dirección final de la investigación.

La recolección de la información se implementa de forma virtual con la herramienta Google con la autorización de la empresa y colaboración del Departamento de Gestión Humana

Resultados

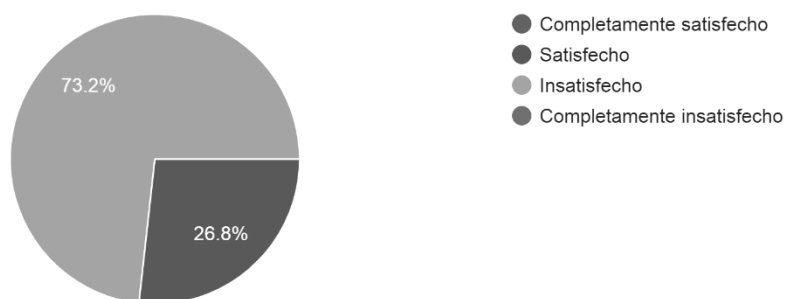
Las preguntas y resultados, a continuación descritos, pretenden verificar el nivel de capacitación y desarrollo laboral que se tiene hasta el momento, comprobando la necesidad de implementar nuevas estrategias de capacitación acertadas para que los colaboradores desarrollen sus habilidades laborales para optimizar resultados, implementando un plan de acción que beneficie y fortalezca a nivel personal, laboral y financiero tanto a los colaboradores como a la empresa.

Figura 1

Diagrama pregunta 1

1- En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la formación que ha recibido usted por parte de CASALIMPIA S.A para su puesto de trabajo?

71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

Los empleados de la empresa manifiestan encontrarse en un 73,2% insatisfechos con las capacitaciones que se desarrollan por parte del área encargada y solo un 26,8% se muestra satisfecho, ya que indican de manera verbal que la empresa solo se enfoca en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el trabajo (SST) con el propósito de prevenir accidentes laborales, pero no abordan temas de retroalimentación a sus funciones. De igual manera, indican que las capacitaciones a raíz de la pandemia han sido virtuales y son poco dinámicas, generando la

necesidad de innovar en la forma de gestionar el conocimiento que se desea transmitir, por medio de las estrategias de gamificación, por lo cual hasta tanto no se levante totalmente la restricción de aforo de personal en un área cerrada, se pretende enseñar y evaluar a los empleados de forma lúdica, con el fin de que la cultura organizacional se difunda de forma más dinámica.

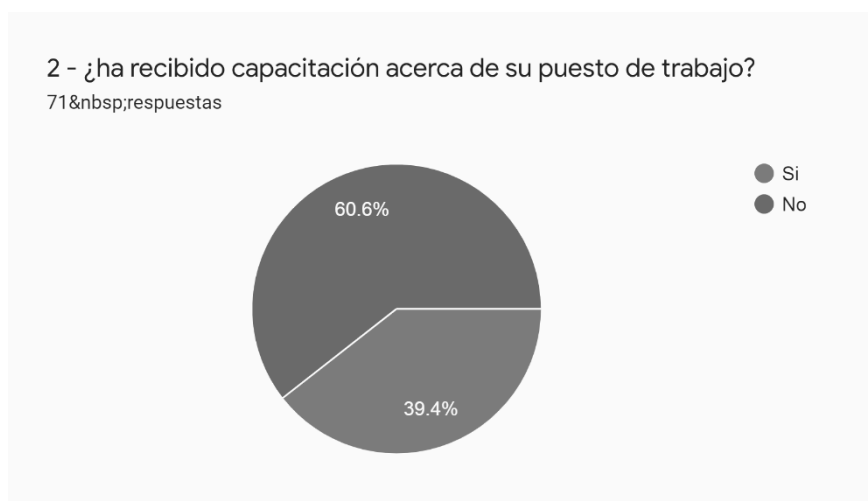
Dentro de estas estrategias se utilizarían los siguientes elementos:

Presentaciones o infografías realizadas en programas como prezi, canva o piktochart, ya que estas hacen más innovadoras las exposiciones.

Establecer carteles informativos en diferentes puntos de las instalaciones, donde se encuentre programación de la empresa y en la cual se permita que los trabajadores puedan añadir sugerencias de sus necesidades en cuanto a temáticas de capacitación y desarrollo.

Figura 2

Diagrama pregunta 2



Fuente: Autoría propia.

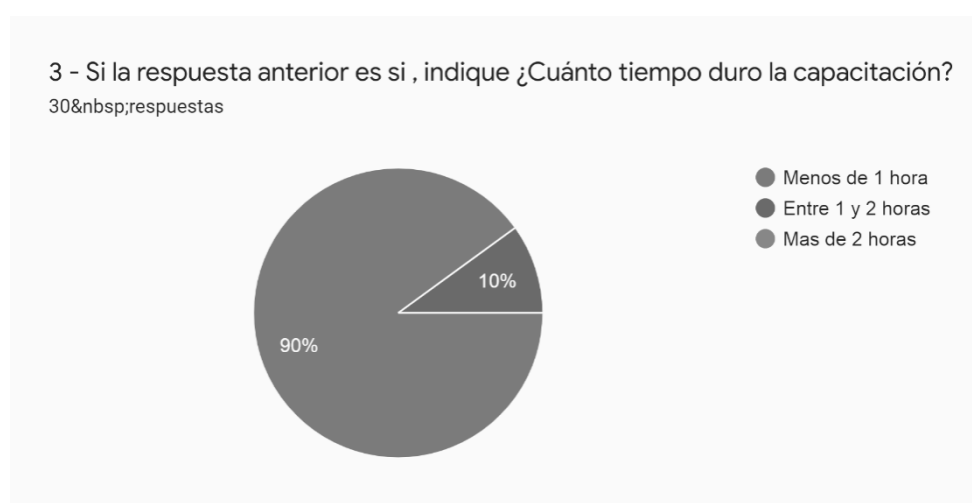
Nota. Encuesta realizada en Google forms.

Como parte de las actividades transversales dirigidas por el Departamento de Gestión Humana, se buscó indagar si dentro de los procesos de adaptación al puesto de trabajo se realizaban capacitaciones suficientes y necesarias para el desarrollo de las tareas cotidianas, en donde se identifica que un 60.6% de la muestra no ha recibido adiestramientos sobre su puesto de trabajo mientras que el 39.4% sí manifiesta contar con esta información. Por consiguiente, se evidencia la importancia de implementar un programa de capacitación y desarrollo laboral, generando una armonía entre sus funciones y la construcción de una cultura organizacional amigable. Esto con el fin de dar seguimiento a los indicadores de gestión del área de talento humano.

Finalmente, al revisar cuáles son las áreas de la empresa en las que queremos formar los trabajadores, es indispensable analizar el número de personas a las que se requiere capacitar, la disponibilidad de tiempo y cuantos empleados son antiguos y nuevos, así poder elegir cuál es la manera adecuada de brindar la capacitación según las necesidades.

Figura 3

Diagrama pregunta 3



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

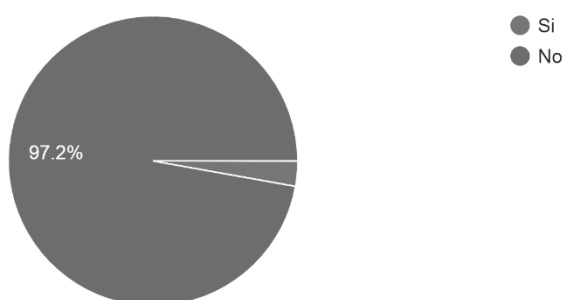
Los empleados encuestados revelan que la duración de las capacitaciones en las cuales han participado, en un 90% se han desarrollado en menos de una (1) hora y el 10% entre una (1) y dos (2) horas. Sin embargo, se puede considerar que un proceso de capacitación y desarrollo podría ser adecuado al llevarse a cabo entre una (1) y dos (2) horas, lo cual requerirá un rediseño y ampliación de los contenidos, aplicando estrategias dinámicas que generen una recordación de información con el propósito de reforzar de forma continua lo aprendido. Asimismo, es importante realizar cuestionarios lúdicos posteriores a las reuniones para incrementar la conservación de conocimiento.

Para adquirir aprendizaje de conceptos, destrezas y competencias se requiere un periodo para procesar y asimilar contenidos, por lo que es preciso generar espacios de sensibilización que duren máximo 15 minutos. Para optimizar los ciclos de atención, después de cada bloque se dará un espacio de retroalimentación o reflexión sobre lo explicado y/o un corto descanso.

Figura 4

Diagrama pregunta 4

4- ¿Recibe continuamente preparación y actualización de los procesos de trabajo?
71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

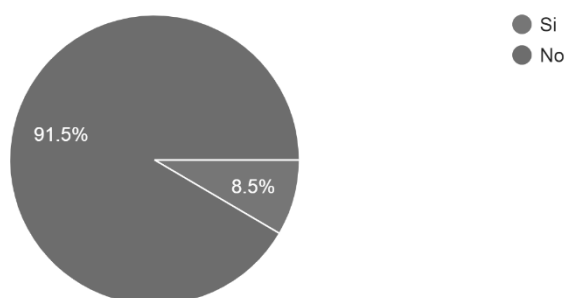
El 97,2 % de los empleados informan que no reciben de manera continua preparación y actualización de los procesos que deben efectuar en su trabajo, indican que la única capacitación que han tenido sobre sus funciones ha sido al momento del ingreso a la empresa, por lo cual se hace necesario que estas se realicen de manera periódica, ya que los procesos van en constante cambio y esto requiere de retroalimentaciones continuas, mientras que el 2,8% manifiestan no contar con este proceso. Siendo una posible causa del bajo desempeño de los empleados en sus áreas de trabajo, generando una mala imagen de la empresa CASALIMPIA S.A., al no contar con buenas prácticas para la gestión de las actividades por las cuales fueron contratados. Los empleados que reciben continuamente preparación y actualización en los procesos de su puesto de trabajo les permite proyectasen, mejorar y realizar de manera más eficiente sus tareas, y esto en conjunto con sus compañeros de trabajo también capacitados continuamente.

Figura 5

Diagrama pregunta 5

5- ¿La empresa cuenta con capacitaciones a empleados de manera periódica?

71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

El 91,5% de los empleados manifiestan que la empresa no cuenta con capacitaciones periódicas, como se menciona en el anterior resultado, los empleados requieren capacitaciones periódicas que permitan tener actualizados los procesos e indican como ejemplo la emergencia sanitaria, la cual requiere un especial manejo en sus funciones, mientras que el 8.5% sí. Lo cual puede indicar que se están generando actividades para transmitir conocimiento a un número limitado de personas dentro de la empresa, generando un proceso que no es equitativo, que impacta negativamente en el desempeño de funciones, estableciendo insatisfacción en los entornos de trabajo. Además, a falta de capacitaciones periódicamente en los empleados, se verá reflejado un deterioro del desempeño individual, va a disminuir la motivación y se imposibilita el desarrollo a largo plazo de la empresa.

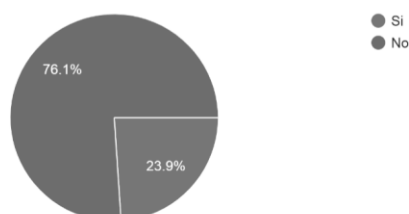
Por lo anterior, es importante programar jornadas de capacitaciones continuas para adquirir o reforzar conocimientos, sobre nuevos productos, nuevas técnicas para el manejo de diferentes superficies y cuidados a tener y tal como la emergencia sanitaria lo requirió una forma distinta y continua en el manejo del aseo y residuos para evitar propagar ciertos virus y enfermedades.

Figura 6

Diagrama pregunta 6

6- ¿Cree que las capacitaciones proporcionados por la empresa están acordes con el desarrollo de sus funciones?

71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

Se continúa evidenciando una notable inclinación por la falta de capacitaciones enfocadas en el desarrollo de funciones. Ya que el 76,1% responden de forma negativa al cuestionamiento, aludiendo que la única capacitación obtenida ha sido al momento del ingreso a la empresa, mientras que el 23,9% indican que efectivamente han recibido entrenamiento sobre las actividades que realizan. Por consiguiente, se enfatiza nuevamente en que los empleados no reciben adiestramiento en relación con los procesos en los que se encuentran ubicados y actúan de acuerdo con lo que consideran correcto para su desempeño. Aplicar una capacitación acorde requiere de mucho análisis en cuanto al formato, contenidos, prácticas e interacción, para lograrlo.

El personal está distribuido en diferentes sectores, según sus habilidades, capacidades, requerimiento de personal, es importante desarrollar capacitaciones de acuerdo con las funciones a realizar en el momento, es decir, si cierto personal es asignado a la cafetería, se debe preparar para esta función específica, si por el contrario es ubicado en aseo de oficinas, casas o lugares mucho más concurridos se debe adecuar la capacitación para ejercer específicamente la labor a realizar. De esta forma se va a sentir mejor preparado y con las herramientas necesarias.

Figura 7

Diagrama pregunta 7

7- ¿Considera necesario que la empresa cuente con un programa de capacitación y desarrollo laboral?
71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

En consecuencia a los resultados obtenidos en los anteriores interrogantes, la inclinación por la necesidad de contar con un programa de capacitación y desarrollo es alta, debido a que el 94,4% percibe que se requiere una herramienta que pueda aportar a mejorar los procesos de aprendizaje continuos, esto quiere decir que los empleados desean ejercer de forma adecuada sus funciones lo que conlleva a enfatizar en la adquisición conocimientos, mientras que el 5,6% se inclinan por la opción de que no es necesario contar con dicho programa. Por otro lado, en ocasiones los empleados no terminan sus procesos de capacitación por diversas razones y es entonces donde la empresa se compromete a mantener sus empleados motivados y conectados al programa de capacitación.

Figura 8

Diagrama pregunta 8

8- ¿ Considera que sus conocimientos y/o habilidades mejorarían con una capacitación?

71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

El 54,9% de la muestra está totalmente de acuerdo con el enunciado sobre el mejoramiento de las habilidades y conocimientos a través de la implementación de jornadas de capacitación, el 43,7% y el 1,4% en desacuerdo, demostrando que los empleados presentan una

alta necesidad de recibir capacitación que contribuyan al fortalecimiento de habilidades y son conscientes de las falencias que presentan en su día a día, acciones que a su vez afectan su calidad de vida. Las capacitaciones laborales fortalecen y desarrollan los conocimientos, las habilidades y actitudes de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

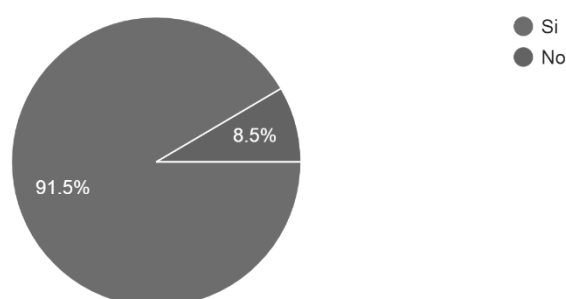
Al mejorar sus habilidades y técnicas, mejoran su estilo laboral y facilitan procesos en donde se benefician a nivel personal y laboral, haciendo que la empresa mejore su rendimiento y perspectiva de quienes contratan por un buen servicio.

Figura 9

Diagrama pregunta 9

9 - ¿Asistiría a todos los programas de capacitación que brinde la empresa ?

71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

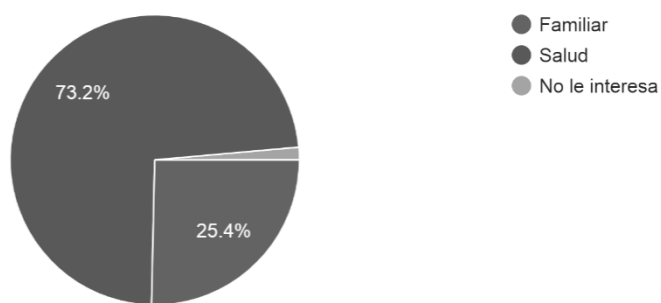
En consecuencia, de la alta demanda de jornadas de capacitación y desarrollo por parte del personal de la empresa CASALIMPIA SA., los empleados están en un 91,5% dispuestos a asistir a todos los espacios de aprendizaje que brinde la empresa y, por el contrario, un 8,5% indican que no participarían de las capacitaciones lo que se puede atribuir a las condiciones personales del individuo. Las capacitaciones laborales son un deber y una obligación.

Por lo que sería importante incentivar la asistencia a las capacitaciones, se podría realizar por medio de bonos, tiempo libre, permisos que requieran, detalles, cosas pequeñas que pueden marcar una diferencia entre el antes y después de la capacitación en su rendimiento y estimulación laboral.

Figura 10

Diagrama pregunta 10

10 - ¿Por qué motivo no podría asistir a todas las capacitaciones?
71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

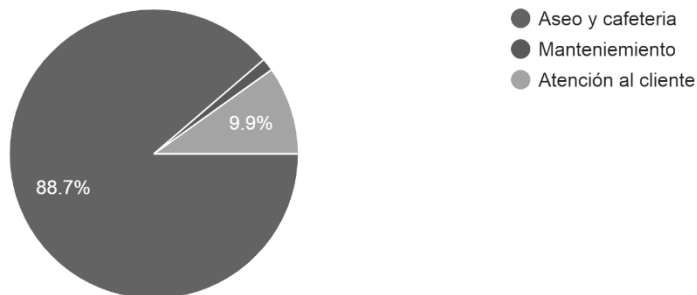
Como se planteó en la anterior pregunta, los empleados no asistirían a las capacitaciones por situaciones de diferente índole, evidenciando que un 73,2% presenta temas de complicaciones por salud, el 25,4% por contextos familiares, ya que muchas de las empleadas son cabeza de familia y 1,4% no siente motivación o interés por estas actividades de fortalecimiento de competencias, habilidades y conocimientos. Este panorama refleja que es importante diseñar un programa de capacitación y desarrollo innovador, motivador, que se ejecute durante el horario de trabajo con el propósito de que la participación sea alta, generando una sensación de flexibilidad en cuanto a los tiempos y el conocimiento existente y el nuevo, si

bien es cierto hoy en día por temas de aforo, las herramientas tecnológicas han sido de gran apoyo al momento de realizar capacitaciones virtuales a un porcentaje alto de personas por lo cual sería un gran apoyo para los casos que por temas de salud (diagnósticos no graves) puedan acceder a este tipo de capacitaciones de forma virtual y dinámica.

Figura 11

Diagrama pregunta 11

11 - ¿En qué tema le gustaría recibir capacitación?
71 respuestas



Fuente: Autoría propia.

Nota. Encuesta realizada en Google forms.

Finalmente, al indagar en los temas en los que los empleados perciben que requieren fortalecer sus competencias, se identifica que el 88,7% busca conocimientos en aseo y cafetería, el 9,9% en atención al cliente, debido a que es importante ofrecer un servicio adecuado a las empresas que contrataron el servicio y el 1,4% en mantenimiento. Estas temáticas son parte fundamental de los procesos y procedimientos misionales que impactan en los indicadores de desempeño de CASALIMPIA SA.

Con base en los resultados obtenidos, la investigación realizada sobre la temática de capacitación y desarrollo demuestra los diversos requerimientos que los trabajadores presentan en cuanto al adiestramiento para la gestión de sus labores diarias de forma adecuada para evitar riesgos que provoquen fallas en los procesos. Siendo esta situación un factor que motiva que la empresa adapte dentro de sus procedimientos un Programa de Capacitación y Desarrollo que al contar con la estructura adecuada contribuirá al fortalecimiento de las capacidades del talento humano de CASALIMPIA S.A. siendo un valor agregado que le permitirá competir en el mercado en cuanto a calidad y oportunidad del servicio.

De la misma manera, se evidencian la importancia de evaluar las acciones, métodos y procedimientos en el campo de acción de sus labores cotidianas, proporcionando oportunidades de mejora enfocadas en la implementación un programa de capacitación y desarrollo que lleve al personal de limpieza y cafetería a tener un mayor conocimiento y conceptos válidos en pro de mejorar las técnicas usadas, así como el adecuado manejo de los equipos y herramientas de trabajo.

Por consiguiente, se evidenciaron fortalezas y debilidades en cuanto a la socialización de información, conocimiento y aspectos generales que forman parte de los procesos transversales dirigidos por el Departamento de Gestión Humana, como resultado de la manifestación de opiniones de los empleados, quienes en un gran porcentaje desean ser capacitados, para adquirir y/o potenciar sus destrezas, priorizando aquellas que son necesarias para desempeñarse adecuadamente su labor. Por otro lado, el deseo de alcanzar un desarrollo personal que les permita mejorar su calidad de vida influye en la motivación que las personas requieren para incentivar una mayor participación en los espacios que se generen para adquirir y replicar conocimiento.

La capacitación constante, didáctica y meticulosa, escuchando y verificando la competencia de cada trabajador, permite que se cumplan con los requerimientos por medio de una buena técnica, cumpliendo con eficiencia su labor sin olvidar el uso de elementos de protección personal.

Con este enfoque, se considera que la mayoría del personal posee una gran experiencia y una actitud positiva en cuanto a la implementación de un programa de capacitación y desarrollo que sea innovador, dinámico y significativo, así como CASALIMPIA S.A. demuestra su interés por fortalecer sus procesos brindando los recursos, ambientes y espacios requeridos para un proceso de aprendizaje continuo.

Así pues, se identifican oportunidades de mejora en aspectos como incentivar la participación en las capacitaciones, implementar un programa de capacitación de acuerdo a los perfiles que se requieren dentro de la empresa, enfocar los talleres y/o cursos en conocimientos específicos para la apropiación de la cultura organizacional y la ejecución de funciones, fortalecer los canales de información entre colaboradores y jefes, realizar seguimientos para medir el impacto del programa para identificar falencias y subsanarlas e integrando beneficios que permitan llevar una mejor calidad de vida.

En cuanto a la medición de indicadores que se plantearon como parte de la medición de resultados obtenidos al aplicar la encuesta, se pudo evidenciar la colaboración del área encargada, el personal y demás colaboradores, quienes permitieron culminar esta etapa con éxito:

Indicador de Eficacia: Se cumple con el total de las encuestas estipuladas según la muestra identificada por la fórmula para población finita y conocida

$$\frac{71}{71} \times 100 = 100\%$$

Indicador de Satisfacción: Evalúa si el estudio cumple con las expectativas de la organización.

$$\frac{71}{71} \times 100$$

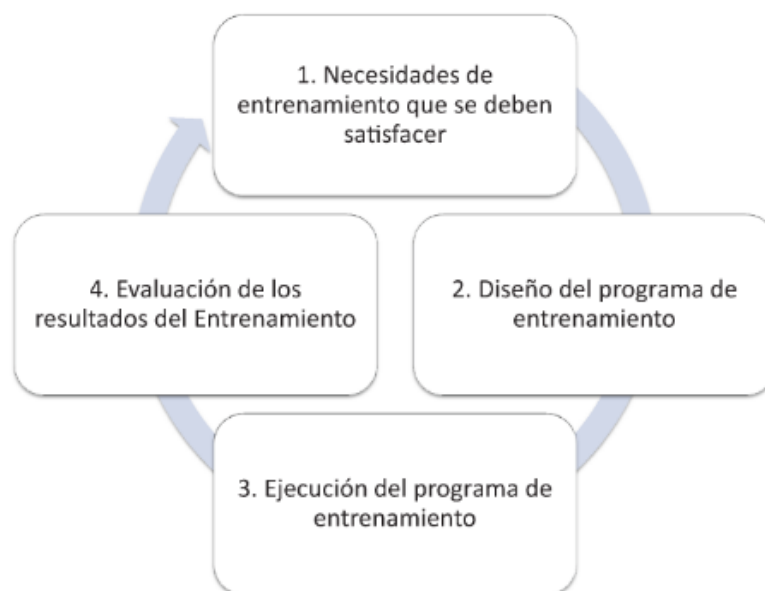
Se alcanza una satisfacción en la meta de los indicadores planteados.

Propuesta Programa de Capacitación y Desarrollo

Procesos para el desarrollo de programa de capacitación

Figura 12

Las cuatro etapas del proceso de capacitación



Fuente: García et al. (2010)

Para elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitaciones que se buscan satisfacer, se inicia con la identificación del puesto y el rol de trabajo con su respectivo análisis organizacional, como también observar las habilidades que posee el trabajador. Por lo que es indispensable realizar una adecuada identificación para que así evitar gastos innecesarios.

Dentro del diseño del programa de entrenamiento o capacitación se debe identificar futuros requerimientos para construir la matriz de entrenamiento para poder manejar un adecuado control de tiempos y movimientos, y donde se debe relacionar quien o quienes son las personas designadas para impartir el programa de capacitación, si estas o esta persona es interna o externa y como se debe desarrollar el manejo del presupuesto.

Para la ejecución del programa de la capacitación se debe tener presente el objetivo, detallar el contenido, cómo es la metodología, cuánto es el tiempo de duración, cuáles son las personas que van a participar, el lugar en que se llevara a cabo, el horario, que instructor está a cargo, cuáles son los recursos que se van a necesitar, la bibliografía y la evaluación pertinente.

Respecto a lo anterior, se observa que la evaluación, control y seguimiento de los resultados del entrenamiento son fundamentales para mejorar el proceso de capacitación.

Se busca que el programa de capacitación tenga un resultado exitoso, por lo que se debe observar el alcance de los objetivos; esto se puede identificar y medir cuando el empleado se desenvuelva en su área de trabajo y este mejore notablemente, así como también se refleje en una reducción de actos riesgosos y cuando los procesos y métodos del trabajo sean más apropiados.

Por tanto, la realimentación se debe hacer en todo el proceso, es decir, desde su inicio, durante, y finalizando el programa de capacitación y desarrollo. Por lo que se recomienda que esta actividad sea sistemática, ya que es un proceso transversal, el cual es medido frente a su efectividad o eficiencia.

Introducción del programa

De acuerdo a lo señalado por la ley 1562 de 1998, en concepto de capacitación se orienta a un conjunto de métodos organizados, relacionados con la educación formal y la no formal, según lo establecido por la ley general de educación expedida por el Congreso de la República de Colombia, que busca extender y complementar la educación inicial a través de la generación de conocimientos, el cambio de actitudes y el desarrollo de habilidades con el propósito de aumentar, fortalecer y desarrollar las capacidades tanto individuales como colectivas para apoyar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, mejorar la

prestación de servicios a la comunidad, aumentar la eficacia del desempeño del cargo, fomentar y fortalecer el desarrollo integral y personal de cada individuo.

Teniendo en cuenta que la formación es pilar importante para la compañía, CASALIMPIA S.A., a través de su área de Bienestar y Capacitación, se ha diseñado un programa de capacitación y desarrollo, el cual está orientado a contribuir a la gestión estratégica de la prevención del riesgo, siendo una herramienta que ofrezca orientación, acompañamiento y entrenamiento dirigido a todo el personal, conforme las necesidades y el riesgo de su actividad.

Adicionalmente, pretende generar cultura, unificando bajo este programa todas las actividades de las áreas de Sistema de Gestión Integral y Bienestar, correspondientes al puesto de trabajo de cada colaborador, sus competencias y habilidades, técnicas y sociales.

Este programa deberá ser parte de la preparación inicial y periódica de los colaboradores de CASALIMPIA S.A, el cual estará enfocado en tres líneas de formación (Operativos, Supervisores y Administrativos) y tiene tres pilares fundamentales que son inducción, entrenamiento al cargo y capacitación.

Alcance del programa

Se inicia con la identificación de necesidades de capacitación de los colaboradores, el diseño e implementación del programa, finalizando con la evaluación, retroalimentación e informes finales.

El programa de capacitación y desarrollo está dirigido a todos los colaboradores de la compañía de acuerdo a su competencia y riesgos asociados al lugar de trabajo y labor desempeñad (Administrativos, Operativos y Supervisores), asegurando sean coherentes con las habilidades de comunicación y escolaridad de los trabajadores.

Responsables y autoridades

Gerencial: Encargados de revisar, verificar y aprobar las actividades relacionadas con capacitación y desarrollo, así como dar su consentimiento sobre el presupuesto requerido para su ejecución.

Planear, coordinar y asegurar que periódicamente se detecten las necesidades de capacitación del personal así como las acciones que permitan su desarrollo, lo cual será registrado y asociado a su ejecución.

Direcciones, Coordinadores y Supervisores: Están delegados para detectar las necesidades de capacitación y desarrollo de cada área tanto administrativa como operativa, para implementarlas, ejecutarlas y realizarles el respectivo seguimiento, evaluando acogida de la temática y como se aplicará dicho conocimiento en los puestos de trabajo.

Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos a través de la Coordinación de Bienestar y Capacitaciones, el diseño de estrategias de Capacitación y desarrollo encaminadas a fortalecer las competencias organizacionales para el logro de los objetivos de la compañía.

Es responsabilidad de los líderes de procesos, garantizar la asistencia de sus equipos a las capacitaciones programadas y entregar al Coordinador de Bienestar y Capacitaciones los soportes de capacitación que se gestionan en los frentes de trabajo.

Los capacitadores tendrán hasta quinto día de cada mes la responsabilidad de entregar los soportes de capacitación del mes vencido.

En caso del entrenamiento al cargo administrativo, los Jefes directos se encargarán de agendar con las áreas este proceso.

Los cargos responsables de dictar las capacitaciones en la compañía serán los

siguientes:

Líder SGI.

Coordinador de calidad.

Analista ambiental.

Equipo SST (Coordinador y Analistas).

Coordinador de bienestar y capacitaciones.

Capacitador técnico.

Supervisores.

Líderes de proceso.

Capacitadores externos (cuando se requiera).

Trabajadores: Es su compromiso participar puntualmente en las capacitaciones de acuerdo al cronograma establecido, previendo que no interfieran, impidan o suspendan la participación de todos los empleados.

Misión del programa

Siendo el área de la compañía que busca brindar las oportunidades de formación a todos los integrantes, se buscan contar con un recurso humano competente para contribuir al crecimiento personal y laboral.

Visión del programa

Para 2023 el proceso de Capacitación será considerado eje para el desarrollo de las competencias organizacionales, a través de la formación de sus colaboradores, buscando la mejora de sus capacidades laborales y dando cubrimiento Nacional con capacitaciones.

Meta

La meta de cumplimiento de actividades del cronograma de capacitación es del 80%.

Generalidades del programa

Detección de necesidades

Inducción y reinducción corporativa

Se tiene establecida una encuesta virtual donde se identifican las necesidades de los trabajadores con el fin de brindarle la reinducción al empleado; esta encuesta se diseña con el fin de obtener información necesaria para abordar los temas donde se requiere una retroalimentación o refuerzo de sus funciones.

Formación, capacitación y entrenamiento

El Departamento de Gestión Humana, llevarán a cabo la detección de necesidades de capacitación y desarrollo laboral, en donde se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: realizar la encuesta a los trabajadores según el perfil del cargo, antigüedad y tipo de contrato. Con los resultados se apoyará la construcción del plan.

Modificación de trabajo

En caso de presentarse de forma parcial o total variaciones en las funciones, actividades o procedimientos del puesto de trabajo que afecten directa o indirectamente el sistema de calidad, la gerencia, los directores, coordinadores y supervisores, estarán obligados a revisar y aplicar ajustes al programa de capacitación para ser aplicados de inmediato.

Levantamiento de la información

El Departamento de Gestión Humana, serán los garantes de informar a cada jefe o coordinador el resultado de las encuestas aplicadas, de tal manera que estos establezcan y remitan las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, con el fin de ejecutar el cronograma que incluye los temas a capacitar.

Formulación plan de capacitación

El Director de Gestión Humana y área de capacitación, recibirá las necesidades de capacitación y las presentarán a la gerencia a través del cronograma de capacitación.

Planeación de espacios de capacitación

Una vez aprobado el cronograma de capacitación por la gerencia, el Departamento de Gestión Humana establecerá por áreas los contactos y la logística para su coordinación y ejecución a través de comunicados a los supervisores de cada contrato, con el fin de citar a los trabajadores en una fecha y horario establecido.

Coordinación y ejecución de la capacitación

El Departamento de Gestión Humana, es el encargado de organizar y ejecutar con integridad el programa de capacitación y desarrollo que se aplicará en todas las áreas de la empresa, basándose en los siguientes lineamientos:

Capacitación interna

Se determinará desde la dirección los tiempos para el desarrollo de las actividades de aprendizaje sobre los temas organizacionales y quienes serán los responsables de liderar las reuniones.

La persona responsable de dictar la capacitación requerirá al Departamento de Gestión Humana, tecnología y recursos físicos, en un tiempo no superior a tres (3) días, el espacio y los elementos que se requieren para las sensibilizaciones, de manera que estos sean provistos oportunamente.

Una vez terminada la jornada de capacitación y desarrollo, el responsable de impartirla remitirá a al Departamento de Gestión Humana, las planillas de asistencia, el formato de

evaluación, las memorias del evento, y los recursos utilizados durante la sesión. Esta información se conservará en el archivo de gestión del área.

Capacitación por áreas

Se impartirán las capacitaciones por dependencia en donde la responsabilidad de participación recaerá en el supervisor y/o coordinador, quien verificará que el personal a cargo desempeñe de forma adecuada sus labores.

Los colaboradores son responsables de asistir puntualmente a los espacios destinados a la gestión del conocimiento, teniendo en cuenta que forman parte de la jornada laboral y se les solicita prever situaciones que se puedan presentar tanto laboral como personalmente que llegasen a interferir en su participación.

Registro de capacitaciones

Dentro de las actividades del Departamento de Gestión Humana, se encuentra la responsabilidad de recibir, organizar y mantener actualizado el archivo de gestión, dando un manejo adecuado de los soportes de cada una de las capacitaciones programadas según cronograma, como parte del seguimiento que se requieren por sistema de calidad; igualmente es importante contar con el material de trabajo utilizado en el proceso de aprendizaje y con copia de las certificaciones otorgadas para adjuntarlas en las hojas de vida del personal.

Así mismo, las estadísticas obtenidas por cada una de las capacitaciones ejecutadas serán actualizadas periódicamente, teniendo en cuenta aspectos como la temática, las áreas que participaron, para generar los respectivos informes de gestión y ser socializadas a la alta dirección.

Evaluación de la capacitación

Se evaluarán los conocimientos adquiridos por parte del formador al finalizar cada espacio y las habilidades y competencias serán valoradas por el jefe o supervisor de área, para validar que la información impartida fuera interiorizada y aplicada en el puesto de trabajo, garantizando que su cumplimiento con el objetivo de las capacitaciones.

En cuanto a las evaluaciones de conocimientos, se valorará por porcentajes. Si la calificación está entre el 70% o más, se entenderá que el proceso fue exitoso, sin embargo, si el valor es inferior, se procederá a establecer actividades adicionales que permitan reforzar los temas impartidos en la capacitación. Se dejará registro de los resultados alcanzados.

Programación y ejecución de actividades de refuerzo a la capacitación

El jefe o supervisor del o los colaboradores que obtuvieron una calificación por debajo del 70%, gestionaran con el Departamento de Gestión Humana una nueva programación de las actividades que se requieren para reforzar la capacitación inicial, así como de volver a evaluar lo aprendido.

Consolidado y socialización de resultados

El Departamento de Gestión Humana liderará las actividades de analizar, consolidar y socializar los resultados obtenidos en las capacitaciones programadas durante el año para gestionar los respectivos incentivos y/o planes de mejoramiento.

Inducción

La empresa define el proceso de inducción, teniendo en cuenta lo señalado en el Decreto 1567 de 1998 [Presidencia de la República de Colombia], en donde refieren que es: “un proceso de formación y capacitación dirigido a facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, al desarrollo de habilidades laborales y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de su función en la compañía, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo”.

Este proceso está dividido en dos tipos Operativos y Administrativos.

Inducción Operativa

Este proceso es la primera formación que otorga la compañía y está enfocada para que el colaborador operativo conozca las generalidades de la empresa, temas administrativos de Seguridad Social, Jurídicos, convenios con caja de compensación, beneficios que tienen y Temas del sistema de gestión integral así como temas técnicos de aseo y cafetería.

En el caso de mantenimiento y servicios especializados, reciben inducción general y cuando son dirigidos a los sitios de trabajo, los supervisores se encargan de realizar la debida formación.

Para evaluar la eficacia y entendimiento de la inducción, se aplica una evaluación que consta de 50 preguntas, en las cuales el puntaje mínimo de respuestas correctas para aprobar es de 30, en caso de que el aspirante no apruebe la evaluación, se reasigna una nueva fecha de inducción. Si nuevamente el aspirante no aprueba la evaluación automáticamente es descartado del proceso.

Inducción Administrativa

Esta formación tiene como objetivo dar a conocer las generalidades de los procesos de la empresa, su relación con el cargo del colaborador que ingresa a la compañía, esta inducción se programa para cada tres meses, en cuatro jornadas en las instalaciones de la compañía.

Reinducción Operativa

Es un proceso enfocado en brindar actualizaciones a todo los colaboradores en función de los procesos generales de la compañía, en cuanto a la estructura que esta posee, la aplicación de procedimientos, así como interiorizar e integrarse a la cultura organizacional. Una vez el colaborador operativo cumpla un año de antigüedad en la compañía se programa la reinducción.

Reinducción Administrativa

Este proceso de formación está orientado al personal administrativo que cumple dos años en la compañía, esto se hace con el fin de actualizar los conocimientos y socializar cambios administrativos de la compañía, así como la normatividad y estructura de procesos. Esta se realizará dos (2) veces al año en los meses de julio y noviembre.

Entrenamiento al cargo personal Administrativo

El entrenamiento al cargo permite que el colaborador nuevo conozca de manera específica las funciones e interacciones con otros procesos en su día a día.

Está orientado al personal administrativo que ingresa nuevo a la compañía y que por las funciones del cargo deben conocer a fondo procesos con los que interactúa, siendo responsabilidad del jefe inmediato programar con las áreas los espacios para dicho entrenamiento, en el formato establecido por el Departamento de Gestión Humana.

Capacitación

Tipos de formación

El programa de capacitación y desarrollo de CASALIMPIA S.A. está enfocado en tres líneas de formación (Operativos, Administrativos y Supervisores), el cual debe cumplirse de acuerdo a los parámetros establecidos en este programa de la siguiente manera:

Línea de formación operativa

CASALIMPIA S.A, se destaca por tener un personal competente, por ende la línea de capacitación operativa está encaminada en brindar de manera óptima los instrumentos necesarios para que el colaborador sea capaz de ejecutar los protocolos básicos operativos en diferentes contextos.

La línea de formación operativa de CASALIMPIA S.A, está dividida en cuatro tipos de perfiles diferentes: Limpieza y cafetería, Mantenimiento, Servicios Especializados, Servicio de Limpieza por días.

Limpieza y cafetería general. Este perfil se destaca por la implementación de métodos de trabajo específicos, en limpieza general, etiqueta y protocolo en cafetería y limpieza y desinfección.

Se realiza una reunión con los líderes involucrados con los temas de formación (SAC, SST,SGI, Formación Operativa, Bienestar y Estrategias Digitales), esto con el fin de identificar falencias y actuar sobre ellas para realizar las respectivas capacitaciones.

Para los contratos mayores a 20 personas, el área de Bienestar y Capacitaciones genera cronograma anual en coordinación con los supervisores de los respectivos frentes de trabajo y dirige a los capacitadores a los diferentes contratos durante el año.

Para los contratos menores a 20 personas y contratos de recorrido se genera un cronograma de capacitación anual los días sábados. Los cuales los supervisores deben inscribir a su personal para recibir la formación en los diferentes temas de capacitación.

Servicios especializados. Este perfil se destaca por la complejidad de la labor, ya que exige la implementación de métodos de trabajo específicos, que requieren mayor nivel técnico para el manejo de maquinaria, utilización de equipos y tareas de alto riesgo. Se procede con un análisis de necesidades enfocadas en competencias técnicas y sociales del personal de servicios especializados de CASALIMPIA S.A.

Se genera cronograma de capacitación anual, para el personal operativo de Servicios Especializados, para que asistan una vez al mes en las instalaciones de CASALIMPIA S.A.

Mantenimiento. Este tipo de formación va encaminado hacia un conjunto de actividades y tareas de alto riesgo, para garantizar el correcto funcionamiento de máquinas, instalaciones y reparaciones locativas.

Servicio de limpieza por días. Esta labor busca generar las competencias para la prestación de servicios de limpieza en casa y oficinas, garantizando la calidad del servicio, para esto se requiere implementar el plan de capacitación elaborado para tal fin.

Se realiza la capacitación específica en su labor durante los primeros días.

Se realizará una evaluación para garantizar el debido aprendizaje adquirido en la capacitación.

Línea de formación administrativa

La línea de formación administrativa se enfoca en promover el aprendizaje en las diferentes áreas de la compañía, de acuerdo a las necesidades de la compañía para el logro de los objetivos estratégicos.

Línea de formación supervisores

Esta línea de formación está encaminada al mejoramiento continuo de los colaboradores que realizan el control directo sobre las actividades de servicio desarrolladas por los operarios, para fortalecer las competencias y habilidades, generando una mejor prestación de servicio.

Las capacitaciones a supervisores procederán los días jueves de cada mes, en diferentes horarios 7:00 am a 9:00 am y 4:00 pm a 6:00 pm. Estos estarán divididos por jefaturas, esto con el fin de garantizar un mayor entendimiento y menor dispersión de información.

Referencias

El perfil de cargo para que se capacite al personal de cada área de acuerdo a los temas críticos detectados, así como el entrenamiento, este está enfocado al mejoramiento continuo de cada puesto de trabajo y/o proceso, prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Parámetros para seguir

Todas las solicitudes para generar el programa de capacitación para el personal de la empresa serán recepcionadas por la Coordinación de Bienestar y Capacitaciones.

Las capacitaciones pueden ser dictadas por talento humano interno o externo.

Las capacitaciones internas de la compañía tendrán en promedio una duración de una a dos horas máximo por tema.

Toda capacitación o entrenamiento que sea mayor de 8 horas, merita un diploma de asistencia, este diploma se elabora por la dirección de Recursos Humanos en el caso de que la capacitación sea dictada por personal interno, de lo contrario lo expedirá la entidad que lo dicte.

En estas formaciones, se describe el nombre de la capacitación o tema a dictar, la fecha

en la que se realizó, el nombre del capacitador, el nombre del supervisor o jefe inmediato, datos de los colaboradores que asisten a la capacitación, con número de cédula, contrato o área donde laboran y firma del colaborador.

En caso de que el colaborador no asista a capacitación, el supervisor está en la obligación de socializar y retroalimentar el tema visto.

La aprobación del programa de capacitación y desarrollo corresponde a una actividad de la Dirección de Recursos Humanos.

La Divulgación del programa capacitación, se hace por medio de reuniones con Gerencia, directores, jefes, coordinadores y supervisores, con el fin de que ellos divulguen los temas al interior de la compañía.

Cada capacitador en caso de ser interno debe entregar los soportes de capacitación.

Se deberá evaluar toda capacitación inmediatamente sea terminada, tanto al evaluador como a los participantes.

Tabla 2

Criterios de evaluación

Número de personas	Criterio
0 -10	Se evalúa todo el personal individualmente (máximo 10 evaluaciones)
11-30	Se evalúa a todo el personal de a parejas (máximo 10 evaluaciones)
31-60	Se evalúa a todo el personal de a 3 personas (máximo 20 evaluaciones)
61-100	Se evalúa a todo el personal de a 4 personas (máximo 25

	evaluaciones)
101 – En adelante	Se evalúa a todo el personal de a 5 personas

Fuente: Autoría propia

Las evaluaciones de las capacitaciones deben ser evaluadas de 1 – 5 puntos.

La eficacia de la capacitación se saca por medio del promedio del puntaje de las evaluaciones de la formación.

El promedio de evaluación del capacitador se saca de acuerdo a la calificación de los ocho ítems que están enunciados en el formato.

Las capacitaciones de Seguridad y salud en el trabajo son las únicas capacitaciones cuyas evaluaciones se harán individualmente a todo el personal.

Todo el personal de CASALIMPIA S.A. tiene la responsabilidad de participar activamente en el proceso de capacitación del personal nuevo y antiguo, como capacitador en el área de su competencia, de acuerdo con los parámetros establecidos por la compañía. En caso de no poder realizarla debe informar su remplazo e informar este cambio a Bienestar Social o Recursos Humanos oportunamente.

Los supervisores y capacitadores internos de la compañía tienen la responsabilidad de reportar los primeros 5 días de cada mes al área de Bienestar y Capacitaciones los soportes de capacitación dictados en el mes.

Recursos Físicos

CASALIMPIA S.A. cuenta en sus instalaciones con dos salas de capacitación general, y una sala de capacitación ambientada, como un apartamento, todo de acuerdo a las líneas de

servicio que la compañía maneja, además de contar con equipos y medios audiovisuales para el correcto desarrollo de las actividades de formación.

Materiales

Con el fin de proporcionar una mejor experiencia al momento de capacitar a los empleados, se proporcionarán los siguientes materiales:

Cartilla ilustrativa informativa: permitirá orientar de forma lúdica al trabajador sobre la temática de aprendizaje, haciendo uso de imágenes, tablas, textos que orienten mejor el proceso de aprendizaje.

Elementos y herramientas de uso para el desarrollo funciones: apoyará la simulación de las actividades o situaciones que se presentan en la cotidianidad de las labores, para prevenir riesgos en el desarrollo de estas.

Equipos de protección personal: Corresponden a elementos como tapabocas y monogafas, guantes, entre otros, para realizar prácticas de manejo de equipos, herramientas e insumos.

Formatos

Para efectuar la identificación de necesidades, seguimiento, control y evaluación de los procesos de capacitación y desarrollo es necesario implementar formatos como evidencia como parte de las acciones de calidad de la empresa.

Notificación de capacitación.

Formato asistencia capacitación.

Evaluación de capacitación.

Bogotá D.C. _____

Señores (as)

TRABAJADORES CASALIMPIA S, A.

Área de trabajo

Ciudad

En referencia al Programa de Capacitación y Desarrollo del año 2022 para los colaboradores de CASALIMPIA S.A., y de acuerdo con la información brindada por ustedes en cuanto a necesidades de capacitación, usted ha sido inscrito(a) al curso _____, el cual dará inicio el día __ de _____ de _____, en horario de __ a ____ am/ pm, la cual tendrá lugar en las instalaciones de CASALIMPIA S, A, ubicada en la Av. el dorado N 100 bis 70.

Si presenta alguna inquietud o sugerencia, podrá remitirla por medio de los canales de comunicación dispuestos por la empresa.

Agradecemos su participación.

Atentamente,

Departamento de Gestión Humana.

Figura 13*Formato de asistencia a capacitaciones.*

	FORMATO ASISTENCIA CAPACITACION	VERSION 01
		Página 1 de 1

FECHA : _____

TEMA: _____

OBJETIVO : ENTRENAMIENTO: CAPACITACION: OTROS:

LUGAR : _____

INTENSIDAD HORAS: DE: _____ A: _____

FACILITADOR: _____

ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Fuente: Autoría propia

Evaluación de capacitación

Tema: _____

Fecha: _____

Agradecemos la participación en esta capacitación, ya que consideramos muy importante sus opiniones y aportes para optimizar el desarrollo de posteriores programas, les solicitamos contestar la siguiente encuesta, calificando los aspectos en una escala de 5 a 1, donde 5 es la mejor calificación y 1 la más baja.

1. Nivel de satisfacción con el contenido de la capacitación:

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

A. La capacitación cumplió con los objetivos planteados.

--	--	--	--	--

B. La capacitación actualizó o reforzó sus conocimientos.

--	--	--	--	--

C. Puede aplicar estos conocimientos a su labor.

--	--	--	--	--

D. Esta capacitación le proporcionó herramientas para desarrollar de forma más eficiente las responsabilidades dentro de la compañía.

--	--	--	--	--

E. Esta capacitación le proporcionó herramientas para cumplir con las metas establecidas en su cargo.

--	--	--	--	--

2. Logística de la capacitación:

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

A. El conferencista desarrolló con claridad el tema.

--	--	--	--	--

B. El conferencista fue dinámico y empático al momento de la participación de los integrantes del grupo.

--	--	--	--	--

C. La capacitación se llevó a cabo con puntualidad.

--	--	--	--	--

D. El material utilizado fue adecuado.

--	--	--	--	--

3. Sugerencias: _____

Beneficios de la capacitación

Fortalece los conocimientos de los colaboradores.

Optimiza el proceso de toma de decisiones aportando a dar soluciones de las problemáticas, llevando a incrementar su productividad y la calidad del trabajo.

Ayuda con el desarrollo organizacional.

Sube el nivel de satisfacción del colaborador.

Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos. Ayuda a la orientación de nuevos empleados.

La compañía se transforma en un lugar que ofrece mayor calidad para trabajar y compartir.

Qué se espera con la capacitación

Cambio de conducta del talento humano tanto operativo como administrativo.

Impacto positivo en la productividad de la compañía.

Optimización del desempeño laboral después recibir capacitaciones.

Aumento en los rendimientos y mejora en los tiempos y movimientos según las asignaciones laborales.

Formación de colaboradores a través de la experiencia tanto de su trabajo como la de sus líderes.

Elevar la fuerza de trabajo, encaminada a ofrecer calidad y oportunidad en la producción.

Fortalecimientos de los canales de información, permitiendo la interiorización de los deberes y responsabilidades de sus trabajos.

Mejora en los conocimientos y capacidades laborales de cada empleado.

Actualización de los avances de la compañía a nivel tecnológico, operativo, legislativo, humano, entre otros, de acuerdo a la incidencia de la temática en sus respectivas labores.

Adaptación de los individuos a las oportunidades y cambios tecnológicos.

Mayor sensación de competencia.

Indicadores de capacitación

El programa tiene en cuenta los siguientes indicadores de gestión:

Indicador de cobertura: Porcentaje de empleados cubiertos durante las capacitaciones.

Fórmula

$$\frac{\text{Total de empleados que recibieron capacitación}}{\text{Total empleados CASALIMPIA}} * 100\%$$

Indicador de Eficacia: Promedio obtenido de las evaluaciones aplicadas al personal asistente a las capacitaciones.

Fórmula

$$\frac{(\text{Suma puntaje obtenido de evaluaciones})}{(\text{Número de evaluaciones aplicadas})}$$

Indicador de Satisfacción: Promedio obtenido de las evaluaciones que se realizan al capacitador.

Fórmula

$$\frac{(Suma\ calificación\ evaluación\ al\ capacitador)}{8(Items\ a\ evaluar)}$$

Para eficacia y satisfacción la meta de indicadores es del 90 %.

Cronograma

Las actividades del programa de capacitación se realizarán según cronograma establecido; sin embargo, se pueden realizar fuera de programación según urgencia de las necesidades y cambios en los procesos.

Tabla 3

*Cronograma de formación***Lugar: Salones de capacitación**

MÓDULO	TEMAS	FECHA	HORA	METODOLOGÍA	MATERIALES	ENCARGADO
1 Introducción al Servicio	Seguridad y Salud en el trabajo (1 hora) Todo es cuestión de actitud (1 hora y media) * Historias de vida * Trabajo en equipo Actividad trabajo en equipo (media hora)	Agosto	Martes y jueves * 8:00 a 11:00 a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.	Teórico - práctica	Equipos de protección Folletos - Cartillas Papelería Elementos de aseo Videos	* Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo * Coordinador de Bienestar * Líder de Proyectos
2 Protocolos de Servicios "Aseo y Cafetería"	Seguridad y Salud en el trabajo (1 hora) Protocolos de Servicio (parte 1) * Diluciones * Limpieza de baños * Aseo Ruta Sanitaria * Centro de acopio y contenedores de residuos * Limpieza de Oficinas	Septiembre	Miércoles y viernes * 8:00 a 11:00 a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.	Teórico - práctica	Equipos de protección Folletos - Cartillas Papelería Elementos de aseo Videos	* Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo * Coordinadora de Formación
3 Protocolos de	Seguridad y Salud en el trabajo (1 hora)	Octubre	Lunes y miércoles	Teórico - práctica	Equipos de protección	* Jefe de Seguridad y

Servicios "Mantenimiento"	Protocolos de Servicio (parte 2) * Limpieza y Desinfección de Cafetería * Atención de cafetería * Atención de reuniones * Atención de ascensores	* 8:00 a 11:00 a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.	Folletos - Cartillas Papelería Elementos de aseo Videos	Salud en el trabajo *Coordinadora de Formación		
4 HSEQ	Manejo Seguro de Productos Químicos Manejo Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos Gestión Ambiental y Uso Racional de los Recursos Naturales Sistema de Gestión Integral Casalimpia	Noviembre	Martes y viernes * 8:00 a 11:00 a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.	Teórico - práctica	Equipos de protección Folletos - Cartillas Papelería Elementos de aseo Videos	* * Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo * Líder de SGI
5 SERVICIOS ESPECIALIZADOS	Seguridad y Salud en el trabajo (1 hora) Manejo y Cuidado de maquinaria Tratamiento de pisos (lavado, sellado y cristalizado) Mantenimiento y cuidados de equipos de altura Limpieza y lavado de sillas y limpieza de vidrios	Diciembre	Miércoles y jueves * 8:00 a 11:00 a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.	Teórico - práctica	Equipos de protección Folletos - Cartillas Papelería Elementos de aseo Videos	* Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo *Coordinadora de Formación

6 MANEJO DEL ESTRÉS	Tipos de estrés	Todos los meses	Lunes y viernes	Teórico - práctica	Cartillas Videos Papelería Marcadores	*Coordinadora de Formación
	Test para identificar el nivel de estrés actual.		* 8:00 a 11:00			
	Efectos consecuencias		a.m. * 3:00 a 6:00 p.m.			
	Cómo equilibrar las consecuencias					
	Ideas para vencer el estrés					

Fuente: Autoría propia

Conclusiones

Una vez realizada la revisión del contexto en que se encuentra la empresa CASALIMPIA S.A., se identifica que una de las causales por las cuales el desempeño de los trabajadores se encuentra afectado, es no contar con un programa de capacitación y desarrollo laboral para el talento humano que incentive la construcción de conocimiento que aporte al mejoramiento de los procesos y fortalezca la cultura organizacional.

Se determina que existen varias necesidades en cuanto al proceso de capacitación y desarrollo del personal de CASALIMPIA S.A, que requieren ser satisfechas para evitar que la falta de conocimiento y de motivación conduzca a establecer un ambiente que ocasione una percepción negativa de la gestión del talento humano. Por lo tanto, el programa en mención contribuirá a fortalecer las capacidades del personal, mejorará las condiciones de trabajo y aportará al crecimiento de los indicadores de gestión de la empresa.

Como parte de las temáticas identificadas para iniciar la construcción del programa se destacan tres líneas de conocimientos y formación, las cuales son: operativos, administrativos y supervisión, por lo tanto, se requieren el diseño de planes y actividades dinámicas e innovadoras para motivar al personal y que a su vez utilicen herramientas que les permitan expresar sus necesidades de forma constante, creando un enlace directo con la administración para el mejoramiento y fortalecimiento de las capacidades para optimizar su desempeño.

Se identifica que la mayoría del personal encuestado manifiesta que no asistiría a las capacitaciones por motivos de salud, siendo este un factor que afecta directamente a la empresa, ya que posiblemente existirá un aumento en el ausentismo, por lo tanto, se debe aclarar que estos espacios de capacitación se realizan durante la jornada laboral y cuentan como un factor importante en las evaluaciones de desempeño y de gestión.

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, se demuestra que para la empresa un programa de capacitación y desarrollo se debe entender como una oportunidad para aumentar y desarrollar las capacidades, habilidades y la competitividad de los empleados de CASALIMPIA S.A.

Es indispensable tener en cuenta una estructura de un programa que sea adaptable a ajustes continuos para así mantener a los empleados capacitados periódicamente.

Un debido programa de capacitación y desarrollo permite instaurar e identificar necesidades y requerimientos futuros, así como el contar con trabajadores cualificados y capacitados, asegurando el desarrollo integral del talento humano, para alcanzar resultados favorables en relación con el desempeño al desempeñar sus labores, proporcionando servicios con calidad, con una mayor utilidad y desencadenando entre los empleados una actitud positiva y motivada.

Se concluye que el proceso de capacitación y desarrollo no solo es importante en su fase inicial, sino que la constancia e implementación en las actividades realizadas dentro de la empresa responde a los objetivos de un cambio y mejoramiento de actitud, competencias, conocimiento y habilidades del recurso humano que es tan importante, dándole valor a la experiencia, crecimiento personal y laboral desde las perspectivas teórico-prácticas.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por los trabajadores de la empresa CASALIMPIA S.A., se requiere implementar el programa de capacitación y desarrollo que apunte a satisfacer las necesidades del talento humano, de tal manera que se fortalezcan las habilidades y competencias de cada individuo para el desempeño de funciones, siendo esta herramienta el pilar para la construcción de conocimiento colectivo y generador de valor agregado al contar con personal apto y que brinde una excelente imagen corporativa a los clientes.

Es importante realizar un proceso continuo que permita identificar las necesidades en los puestos de trabajo para establecer un adecuado programa de capacitación y que este cumpla con los objetivos y resultados esperados de la empresa CASALIMPIA S.A.

Se recomienda hacer seguimiento a los trabajadores que no asisten a las capacitaciones para identificar las causales de esta situación, con el propósito de estipular los incentivos y sanciones que den lugar, y así disminuir los riesgos que se pueden presentar en los diferentes procesos transversales dentro de la compañía, los cuales pueden afectar los indicadores de gestión. En consecuencia, es importante contar con las evidencias necesarias (listados de asistencia, encuestas de satisfacción, evaluaciones, entre otros) que permitan realizar los respectivos correctivos en el programa de capacitación y desarrollo.

Un gran porcentaje del personal encuestado están de acuerdo con que sus habilidades mejorarían si recibieran capacitaciones adecuadas a sus necesidades, por lo que se puede deducir que los trabajadores buscan mantener una continuidad laboral por un tiempo indeterminado en la empresa y por consiguiente, desean aprender más de ella, y así mismo pretender mejorar sus habilidades por medio de las capacitaciones para ser aplicadas durante su vida laboral, lo cual convierte a la empresa en buen referente de empleador.

Se recomienda realizar capacitaciones que sean interactivas para incentivar la participación y la adquisición de conocimiento por parte de los empleados, apoyados en la motivación que manifiestan por adquirir y fortalecer los saberes que poseen en cuanto al desarrollo de actividades cotidianas en su jornada laboral. Por lo anterior, se podrían generar talleres didácticos, en tres bloques de 15 minutos, que permita atraer la atención de los participantes, teniendo en cuenta que el cerebro tiende a desviar su atención después de dicho tiempo, las capacitaciones deben ser cortas para evitar la monotonía, siendo estas llamativas y concisas.

Referencias

- Althusser, L. (03 de septiembre de 1988). *Ideología y aparatos ideológicos del Estado*. Buenos Aires: Freud y Lacan, Plá, A. y Sazbón, J. (trad.). Recuperado el 10 de 04 de 2022, de <http://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2016/03/Repartido-4-SF-Louis-Althusser-Ideolog%C3%ADa-y-AIE.pdf>
- Borda, L., Mora, T. N., Sabogal, A. A., Calderón, B. P., y Betancourt, J. A. (diciembre de 2020). *Clima organizacional en el talento humano de Alpha Credit Colombia*. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de Universidad Abierta y a Distancia UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38690/lbordag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, A. A. (2019). Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019. *Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019*, p. 39. Quito, Perú. Recuperado el 17 de 03 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7176/1/T3096-MDTH-Vizcaino-Formacion.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: Prentice-Hall. Recuperado el 09 de 04 de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México D.F., México: The McGraw-Hill Companies, Inc.,. Recuperado el 16 de 2 de 2022

Cortés Gómez, J. P., y Peña Flórez, S. (2021). *Diseño de un plan de formación y desarrollo de talento humano para febor entidad cooperativa*. Bogotá D.C.: Universidad EAN. Recuperado el 10 de 04 de 2022

Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., y González García, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 24 de abril de 2021, de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/39410?page=199>

Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP. (2017). *Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP*. ESAP, Bogotá. Recuperado el 17 de 03 de 2022, de Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC) profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+Metodol%C3%B3gica+para+la+implementaci%C3%B3n+del+Plan+Nacional+de+Formaci%C3%B3n+y+Capacitaci%C3%B3n+%28PNFC%29+-+Profesionalizaci%C3%B3n+y+Desarrollo+de+los+Servidores+P%C3%ABlicos+->

Función Pública. (s.f.). *Gestor normativo*. Recuperado el 10 de 04 de 2022, de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

Gan, F., y Triginé, J. (2006). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas y las Organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos,S. A. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de https://www.academia.edu/13298515/MANUAL_DE_INSTRUMENTOS_DE_GESTIO

N_Y_DESARROLO_DE_LAS_PERSONAS_EN_LAS_ORGANIZACIONES_GAN_Y _TRIGINE

- García López, J. M. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaicones. *Contribuciones a la economía*, p. 6. doi:<https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., y González Campo, C. H. (2010). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la Gestión Humana*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=107>
- Goldhaber, G. M. (1990). *Comunicación Organizacional* (Quinta Ed ed.). Nueva York: McGraw-Hill. Recuperado el 09 de 04 de 2022, de <http://www.perezalmarales.arredemo.org/Libros/Comunicaci%F3n%20organizacional.pdf?i=1>
- Gutman, N. (septiembre de 2011). *Cómo medir los resultados de una capacitación*. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de [Americalearningmedia: http://www.americalearningmedia.com/edicion-005/60-innovacion/256-como-medir-los-resultados-de-una-capacitacion](http://www.americalearningmedia.com/edicion-005/60-innovacion/256-como-medir-los-resultados-de-una-capacitacion)
- Infante Becerra, V., y Breijo Woroz, T. (enero/marzo de 2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Revista Mendive*, 54-61. Recuperado el 18 de 04 de 2022, de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- Jaramillo Naranjo, O., Martínez Buelvas, L., y Gamarra Amarís, O. (2020). *Calidad de vida laboral en el caribe colombiano*. Barranquilla, Colombia: Ediciones UTB. Recuperado el

19 de 03 de 2022, de

<https://books.google.com.co/books?id=mIcAEAAAQBAJypg=PA9yIpg=PA9yDq=En+lo+s+a%C3%B1os+setenta,+compa%C3%B1%C3%ADas+como+procter+%26+gamble,+y+general+motors+se+interesaron+por+elevar+la+calidad+de+vida+laboral,+y+obtuvieron+resultados+exitosos+luego+de+apl>

Khosrokhavar, F., y Touraine, A. (2002). *A la búsqueda de sí mismo: Diálogo sobre el sujeto*.

Barcelna: Editorial Paidós. Recuperado el 10 de 04 de 2022

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. Harper y Row, Publishers Inc. Recuperado el

10 de 04 de 2022, de

https://books.google.com.co/books?id=8wPdJ2Jzqg0Cyprintsec=frontcoveryh1=esysource=gbs_ge_summary_rycad=0#v=onepageyqyf=false

Mitnik, F., y Coria, A. (2012). Una perspectiva histórica de la capacitación laboral. Recuperado

el 18 de 04 de 2022, de

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>

Moreno Briceño, F., y Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga

Valor en las organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, p. 57-67.

Recuperado el 16 de 03 de 2022, de

<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20El%20Talento%20humano%20Un%20capital%20intangible.pdf>

Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México D.F.: Unid Editorial Digital.

Recuperado el 17 de 03 de 2022, de <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/41152](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/41152)

Roldán, J. (1 de septiembre de 2015). *Capacitación y recreación son una obligación ineludible*.

Recuperado el 16 de 2 de 2022, de Asuntos:legales:

<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/capacitacion-y-recreacion-son-una-obligacion-ineludible-2295776>

Saldarriaga Ríos, J. (Abril/junio de 2008). Gestión Humana: tendencias y perspectivas. *Estudios Gerenciales*, vol.24(no.107), p. 137-159. Recuperado el 11 de 04 de 2022, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0123-59232008000200006

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0123-59232008000200006

Saldarriaga Ríos, J. G. (enero/junio de 2014). La concepción del sujeto en la administración: una

mirada desde la gestión humana. *El Ágora U.S.B.*, Vol.14(N. 1), p. 223-237. Recuperado

el 10 de 04 de 2022, de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1657-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1657-80312014000100011#:~:text=Desde%20esta%20perspectiva%2C%20el%20ser,organiza)

[80312014000100011#:~:text=Desde%20esta%20perspectiva%2C%20el%20ser,organiza](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1657-80312014000100011#:~:text=Desde%20esta%20perspectiva%2C%20el%20ser,organiza)
[ci%C3%B3n%20y%20fuera%20de%20ella.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1657-80312014000100011#:~:text=Desde%20esta%20perspectiva%2C%20el%20ser,organiza)

Sutton, C. (2001). Capacitación del Personal. *Universidad de Belgrano*. Recuperado el 19 de 03

de 2022

Technocio. (24 de febrero de 2020). *Casalimpia cumple 60 años*. Recuperado el 10 de 04 de

2022, de Technocio: [https://technocio.com/casalimpia-cumple-60-](https://technocio.com/casalimpia-cumple-60-anos/#:~:text=Casalimpia%20naci%C3%B3n%20en%201959%20en,peque%C3%B1o%20balde%20y%20un%20traperero)

[anos/#:~:text=Casalimpia%20naci%C3%B3n%20en%201959%20en,peque%C3%B1o%20balde%20y%20un%20traperero.](https://technocio.com/casalimpia-cumple-60-anos/#:~:text=Casalimpia%20naci%C3%B3n%20en%201959%20en,peque%C3%B1o%20balde%20y%20un%20traperero)

Tintaya Condori, P. (junio de 2019). Psicología y Personalidad. *Revista de Investigación*

Psicologica, P. 115-134. doi:ISSN 2223-3032

Anexos

Anexo A Encuesta

Enlace:

https://docs.google.com/forms/d/10H2oqbf5T66ZVi9V81Dygt6wFDTGvoP0oGpiG3L9RjE/viewform?edit_requested=true

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO LABORAL EN CASALIMPIA SA.

Por favor, dedique un momento a completar esta corta encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para conocer mejor sus necesidades de formación.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por CASALIMPIA S.A.

Esta encuesta dura aproximadamente [5] minutos.

1- En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la formación que ha recibido usted por parte de CASALIMPIA SA. para su puesto de trabajo? *

Completamente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

2- ¿Cómo se siente con la calidad de la formación y orientación recibida para la labor que desempeña actualmente en CASALIMPIA S.A.? *

Completamente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

3- En términos generales, ¿Cuál es su grado de satisfacción con su desarrollo laboral en CASALIMPIA SA? *

Completamente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

4- ¿Recibe continuamente preparación y actualización de los procesos de trabajo? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5- ¿La empresa cuenta con capacitaciones a empleados de manera periódica? *

Si

No

6- ¿Cree que las capacitaciones proporcionadas por la empresa están acordes con el desarrollo de sus funciones? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7- ¿Considera necesario que la empresa cuente con un programa de capacitación y desarrollo laboral? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8- ¿Considera que sus conocimientos y/o habilidades mejorarían con una capacitación? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9 - ¿Asistiría a todos los programas de capacitación que brinde la empresa? *

Si

No

10 - ¿Por qué motivo no podría asistir a todas las capacitaciones?

Familiar

Salud

No le interesa

Otro

11 - ¿En qué tema le gustaría recibir capacitación? *

Aseo y cafetería

Mantenimiento

Atención al cliente

Otros

Anexo B Evidencias fotográficas

Fotos tomadas en las instalaciones de la empresa CASALIMPIA S.A de la ciudad de Bogotá D, C. como evidencia a la realización de la encuesta sobre capacitación y desarrollo laboral en la organización, los trabajadores se mostraron dispuestos y colaboradores con una actitud positiva en pro de lograr un cambio significativo a nivel de formación.



