

Plan de capacitación de la empresa Ingelparra

Anyel Lisseth Solano Vargas

Yury Alexandra Moreno Reyes

Ivon Johanna Ibáñez Romero

Yeni Rocío Camargo Valderrama

Daniela Lisset Cabrejo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias administrativas contables económicas y de negocios -ECACEN

Diplomado en Gerencia de Talento Humano

2022

Plan de capacitación de la empresa Ingelparra

Anyel Lisseth Solano Vargas

Yury Alexandra Moreno Reyes

Ivon Johanna Ibáñez Romero

Yeni Rocío Camargo Valderrama

Daniela Lisset Cabrejo

Asesor:

Silvana Victoria Tamayo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias administrativas contables económicas y de negocios -ECACEN

Diplomado en Gerencia de Talento Humano

2022

Dedicatoria

El presente Diplomado lo dedicamos principalmente a Dios, por ser quien nos guía con fuerza y sabiduría para llevar a cabo este proceso de obtener uno de nuestros anhelados sueños como es el graduarnos y ser unas exitosas profesionales. A nuestras familias por su amor, paciencia y apoyo incondicional en estos años de carrera, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Y a todas esas personas que de una u otra forma nos han apoyado y han hecho parte de este lindo proceso, por abrirnos las puertas en sus conocimientos y darnos la mano en los momentos requeridos. (Ivon Ibáñez)

A nuestros hijos que sin duda alguna son nuestra fuerza para decir si se puede, pensando siempre en ofrecerles una vida digna, un buen bienestar y porque quienes día a día tenemos que sacrificar tiempo para lograr un alto nivel profesional y laboral para brindarles en un futuro una gran educación y formación personal. (Alexandra Moreno)

A mis padres, esposo e hijo, ya que con su apoyo incondicional me animaron a seguir mis sueños de ser una profesional, apoyándome cuando caí, o cuando me dejé ganar de la adversidad. Dándome el aliento necesario para continuar y lograr llegar a la meta final de este camino de aprendizaje el cual es ser una administradora de empresas (Daniela Lisset Cabrejo).

Queremos dedicarles este diplomado a los ángeles que Dios nos ha enviado en el camino para lograr las metas propuestas y darnos una dimensión para la vida, por cultivar en nosotros la educación, respeto, disciplina y vocación por nuestra carrera e intereses acogiendo con amor nuestros estudios para proyectarnos a un futuro mejor. (Anyel Solano)

Primero darle gracias a Dios, por permitirnos llegar a este momento tan importante de nuestra carrera, a mi madre le dedico este triunfo por enseñarme el valor del trabajo, con su ejemplo y dedicación hizo de mí una mujer esforzada y valiente. (Yeni Camargo)

Agradecimientos

Al rector de la Universidad Abierta y a Distancia el señor Jaime Leal Afanador, a nuestra asesora y directora de proyecto de grado Silvana Victoria Tamayo.

También agradecer a todos los docentes que nos guiaron en el aprendizaje de todos los conocimientos vistos en el transcurso académico del programa, ya que gracias a sus orientaciones, exigencias, críticas y enseñanza óptima hemos logrado cumplir con unos de nuestros objetivos de vida, que es haber logrado graduarme como profesional.

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Ingeniero Leonardo David Parra Ramírez representante legal de la empresa Ingelparra SAS localizada en la ciudad de Duitama, por abrirnos sus puertas y aceptarnos realizar nuestra tesis, contribuyéndole de esta manera dar soluciones a sus procesos para el buen rendimiento y desempeño laboral de sus trabajadores para que en conjunto logre alcanzar sus objetivos y les permite seguir creciendo como hasta ahora lo han logrado.

A cada uno de nosotros por nuestro compromiso y dedicación que día a día trabajamos para enriquecer nuestros conocimientos y que nunca desfallecimos, sino que al contrario dimos la lucha frente a cada adversidad que se nos presentaba hasta llegar al día de hoy, lograr graduarnos profesionalmente gracias a las estrategias que nuestra Universidad nos brindó para lograr cada uno de nuestros sueños.

Agradezco a todos mis tutores por su valiosa labor e inspiración de motivación para ayudarnos a luchar por nuestros sueños, impulsarnos a ser mejores personas y suministrarnos métodos y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de este proyecto.

Agradezco a la Universidad y a todos los docentes, por permitirme concluir con esta etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo para formarme como profesional.

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación es establecer un plan de capacitaciones, como acción de mejora en la deficiencia operativa que ha venido presentando la empresa Ingelparra en el desarrollo de procesos realizados por sus trabajadores, representados en las garantías que ha venido recibiendo por parte de sus clientes una vez retirado los equipos.

Ingelparra se propone mejorar su calidad en los procesos para tener una mejor organización y recibir las recomendaciones necesarias para aplicar el plan de acción y así mejorar su productividad con calidad y confianza hacia sus clientes.

En el marco teórico del proyecto se incluirá los antecedentes que abordan la buena gestión que tiene la capacitación, permitiéndonos evaluar las necesidades que los trabajadores de la empresa requieran para fortalecer sus capacidades y conocimientos que requieren para el paso a paso de cada proceso que ejecutan y de esta manera mejorar la calidad y buen servicio que ha caracterizado a la compañía durante este tiempo.

Para el desarrollo de este proyecto aplicaremos la metodología cualitativa a través de las entrevistas y encuestas que se les aplicara a los trabajadores, para conocer sus necesidades y debilidades que presentan en sus conocimientos y capacidades a la hora de realizar el proceso en cada una de sus áreas.

Con los resultados obtenidos nos permitirán concluir, que la empresa actualmente no cuenta con una gestión de capacitación que le contribuya el mejoramiento de los procesos que realiza cada uno de sus trabajadores, provocando de esta manera inestabilidad productividad y falla en la calidad de los servicios que presta.

Para la empresa Ingelparra es de gran proporción incluir dentro de sus procesos la capacitación de los trabajadores a través de programas que permitan su enriquecimiento en conocimientos

mejorando la operatividad y contribuyendo al crecimiento personal y laboral dentro de la empresa, así mismo proyectar que las personas que trabajen en el entorno tengan acceso al bienestar laboral como asensos, bonificaciones, incentivos que logren el aumento de compromiso y creatividad con la empresa.

En este espacio lograremos identificar como implementar en la organización un sistema que fortalezca las capacidades de los trabajadores para su formación profesional basada en formar brechas de conocimientos y competencias fomentando la gestión del cambio.

De acuerdo a los avances significativos que se han vivido a través de los años con respecto a la capacitación laboral se toma en cuenta que las actitudes positivas frente a la operación de la empresa y por supuesto el desarrollo de nuestros conocimientos para ejercer las mismas con inteligencia eficiente y eficazmente, logrando grandes resultados dentro de la misma, el sistema de capacitación siempre logra obtener resultados positivos dentro de la organización, innovando y proyectándose para el futuro enalteciendo el recurso humano.

Para la empresa Ingelparra es de gran orgullo contar con sus trabajadores para el crecimiento de la organización y de su propio recurso, llevando acabo los sistemas a implementar sobre la capacitación del personal basadas en teoría y práctica en las diferentes nomenclaturas en las que se divide la empresa, capacitando así a todo el personal en un tiempo determinado con el fin del cumplimiento de objetivos y organización empresarial.

Palabras clave: Capacitación, deficiencia, procesos, calidad, productividad.

Abstract

The objective of this research work is to establish a training plan, as an action to improve the operational deficiency that the company Ingelparra has been presenting in the development of processes carried out by its workers, represented in the guarantees that it has been receiving from their customers once the equipment has been removed.

Ingelparra intends to improve its quality in the processes to have a better organization and receive the necessary recommendations to apply the action plan and thus improve its productivity with quality and trust towards its clients.

In the theoretical framework of the project, the background that addresses the good management that training has will be included, allowing us to evaluate the needs that the company's workers require to strengthen their capacities and knowledge that they require for the step by step of each process that they execute and in this way improve the quality and good service that has characterized the company during this time.

For the development of this project we will apply the qualitative methodology through the interviews and surveys that will be applied to the workers, to know their needs and weaknesses that they present in their knowledge and abilities when carrying out the process in each of their areas.

With the results obtained, they will allow us to conclude that the company currently does not have a training management that contributes to the improvement of the processes carried out by each of its workers, thus causing productivity instability and a failure in the quality of the services that it provides.

For the company Ingelparra it is of great proportion to include in its processes the training of workers through programs that allow their enrichment in knowledge, improving operations and

contributing to personal and work growth within the company, as well as projecting that the people who work in the environment have access to labor welfare such as promotions, bonuses, incentives that achieve an increase in commitment and creativity with the company.

In this space we will be able to identify how to implement a system in the organization that strengthens the skills of workers for their professional training based on creating gaps in knowledge and skills, promoting change management.

According to the significant advances that have been experienced over the years with respect to job training, it is taken into account that positive attitudes towards the operation of the company and of course the development of our knowledge to exercise them with intelligence efficiently and effectively, achieving great results within it, the training system always manages to obtain positive results within the organization, innovating and projecting for the future, enhancing human resources.

For the company Ingelparra it is of great pride to count on its workers for the growth of the organization and its own resource, carrying out the systems to be implemented on the training of personnel based on theory and practice in the different nomenclatures in which the company is divided. company, thus training all staff in a given time in order to meet objectives and business organization.

Keywords: Training, deficiency, processes, quality, productivity.

Tabla de contenido

Introducción.....	14
Presentación de la empresa Ingelparra.....	15
Problema.....	20
Descripción del problema.....	20
Planteamiento del problema.....	20
Sistematización del problema.....	21
Justificación.....	22
Objetivos.....	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Plan de capacitación de la empresa Ingelparra.....	26
Marco teórico.....	30
Marco conceptual.....	32
Marco legal.....	33
Metodología de la investigación.....	35
Tabulación y análisis de resultados.....	38
Recomendaciones.....	57
Conclusiones.....	59
Referencias bibliográficas.....	60
Apéndices.....	64

Lista de tablas

Tabla 1. Actividades que realiza la organización.....	16
Tabla 2. Normativas de la capacitación.....	33
Tabla 3. Plan de mejoramiento en capacitación empresa Ingelparra.....	53

Lista de figuras

Figura 1. Talento humano empresa Ingelparra.....	15
Figura 2. Descripción de la cadena de valor de la empresa.....	26
Figura 3 Nivel de conocimiento en motores estándar y premium en la empresa.....	38
Figura 4 Ambiente laboral en la empresa Ingelparra.....	39
Figura 5 Tipo de especialización en mantenimiento del recurso humano de la empresa.....	40
Figura 6 Conocimientos prácticos y teóricos del recurso humano de la empresa Ingelparra.....	41
Figura 7 Temas de mayor interés de aprendizaje en la empresa Ingelparra.....	42
Figura 8 Interés de aprendizaje en mantenimiento preventivo y predictivo.....	43
Figura 9 Valores corporativos que se destacan en la empresa Ingelparra.....	44
Figura 10 Cargos de interés dentro de la empresa Ingelparra.....	45
Figura 11 Nivel de importancia a la capacitación en la empresa Ingelparra.....	46
Figura 12 Periodos de ascenso del recurso humano de la empresa Ingelparra.....	47
Figura 13 Temas de interés de capacitación en la empresa Ingelparra.....	48
Figura 14 Frecuencia de capacitación al personal de la empresa Ingelparra.....	49
Figura 15 Importancia del plan de capacitación en la mejora del rendimiento laboral.....	50
Figura 16 Temas de profundización de aprendizaje en la empresa Ingelparra.....	51
Figura 17 Importancia de las capacitaciones en la empresa.....	52

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta trabajadores.....64

Apéndice B. Fotografías del proceso investigativo.....67

Introducción

La empresa Ingelparra requiere implementar un plan de acción que le permitan a los trabajadores tener una mejor capacitación y desarrollo laboral óptimo en cada una de sus funciones, y de esta forma motivarlos a aumentar su nivel de desempeño, ya que actualmente viene presentando deficiencia en la calidad de sus servicios, representados en las garantías e inconformidades manifestados por sus clientes.

Con la realización de este proyecto se buscará identificar las necesidades en capacitación que requieren los trabajadores de la empresa Ingelparra, para fortalecer sus conocimientos y habilidades y de esta forma ser más eficientes en las actividades que desarrollan en cada uno de sus procesos, mejorando la calidad de sus servicios hacia sus clientes.

El objetivo de la capacitación es ampliar los conocimientos y capacidades de cada uno de los trabajadores del área productiva de la empresa Ingelparra para que puedan ser aplicados en cada una de sus áreas y de esta manera mejorar la calidad de los servicios.

Una vez identificado sus necesidades de capacitación, se determinará el plan de capacitación, en cual estará enfocado a las condiciones que requiera los trabajadores para el desarrollo de sus tareas durante cada proceso.

Dentro del proceso de capacitación laboral debemos identificar las falencias que se tengan en cada una de las áreas, promoviendo claramente la incentivación de los trabajadores en conocer y adquirir conocimientos de los diferentes temas relacionados con la empresa y prácticas sobre la teoría.

Presentación de la empresa Ingelparra

Figura 1

Talento Humano Ingelparra



Nota. Los integrantes del grupo del diplomado identificaron esta imagen para representar el talento humano de la empresa.

Ingelparra (2013), señala que es una empresa creada el 21 de marzo del 2013, derivada de **Electroparra LTDA** de Duitama cuyo fundador es el señor Héctor Gabriel Parra Becerra, la cual tiene más de 35 años de experiencia prestando servicios de reparación de motores y venta de materiales eléctricos e industriales en empresas boyacenses y parte del Casanare. Ante la necesidad de prestar un mejor servicio a sus clientes, Electroparra decide ajustar su organización empresarial y crear Ingelparra SAS a cargo de Leonardo David Parra Ramírez - Ingeniero de Automatización y Yamit Alonso Parra Ramírez - Ingeniero Eléctrico, separando así el área técnica encargada del mantenimiento y la reparación de motores eléctricos de baja, media y alta tensión, bobinas especiales, Automatización Industrial y tableros eléctricos industriales, Montajes Eléctricos Industriales y la reparación de maquinaria eléctrica Industrial. **Ingelparra SAS** está ubicada en la calle 5 No. 9-53 en la ciudad de Duitama - Boyacá, actualmente cuenta

con un talento humano de 16 personas y busca convertirse en una de las empresas líder del país (p. 1).

Tabla 1

Actividades que realiza la organización

Actividad	Descripción
Motores eléctricos mantenimiento correctivo y preventivo	Están preparados para prestar el mejor servicio en reparación de motores de baja, media y alta tensión como en nivel mecánico (rodamientos, ejes, alineado, etc.) como en la parte eléctrica (bobinado, aislado, megado, etc.)
Electricidad instalaciones y montajes eléctricos	Construcción y mantenimiento de líneas eléctricas de media, baja y alta tensión. Montajes eléctricos industriales e instrumentación. Automatización. Corrección de factor de potencia. Sistema de control y tableros eléctricos industriales.
Maquinaria eléctrica industrial	Mantenimiento y reparación de máquinas eléctricas a nivel industrial

Nota. Esta tabla muestra las diferentes actividades y servicios que la empresa realiza y presta a sus clientes. Fuente. Propia

Misión

Ingelparra (2013), señala que entrega un servicio integral a sus clientes, mejorando continuamente y expandiendo sus prestaciones, basado en la identificación de sus necesidades específicas, es una empresa dedicada a solucionar, mejorar y apoyar de manera eficiente los procesos y maquinaria eléctrica de las empresas industriales de la región , a través del mejoramiento continuo y la superación de las expectativas de nuestros clientes, contando con un

recurso humano altamente capacitado, motivado y que impulse la búsqueda de la excelencia (p. 2).

Visión

Ingelparra (2013), señala para el año 2019 espera estar ubicada dentro las mayores empresas prestadoras de mantenimiento eléctrico industrial, además de ampliar su portafolio de servicios con diseño y montajes eléctricos industriales; así mismo contar con certificación de calidad ISO 9001 y certificación de seguridad industrial OSHA 18001, siendo ejemplo de excelencia organizacional y de calidad en servicios, maximizando el desarrollo del potencial del talento humano y su aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales (p. 2).

Valores corporativos

Responsabilidad: “Cumplir con oportunidad las actividades propias y por las del personal que está a su cargo, en los diferentes procesos, a fin de conseguir la eficacia y eficiencia que pretende Ingelparra” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Honestidad: “Las acciones de Ingelparra SAS están guiadas por la rectitud y la honradez” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Compañerismo: “El éxito de nuestra organización lo construimos juntos; la armonía no se logra por casualidad, es consecuencia del esfuerzo de las personas que constituyen la institución; se basa en el conocimiento y aprecio por todos los miembros del equipo” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Principios

Trabajo en equipo: “Está orientado a la priorización de los objetivos grupales por sobre los personales, en lo referido a las tareas y ambientes laborales” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Servicio: “Responsabilidad de todas las áreas y los asociados de Ingelparra. Por lo tanto, compromete a todos por igual, considerando la satisfacción del cliente interno y externo como una prioridad, otorgando la importancia y el respeto que estos merecen” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Calidad: “Ingelparra SAS Cumple las características de la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de maquinaria eléctrica para satisfacer los requisitos de los clientes” (Ingelparra, 2013, p. 2).

Mercado

Área técnica: Ingelparra (2013), señala que ponen a su disposición un completo equipo de Técnicos e Ingenieros altamente capacitados en mantenimiento y reparación de motores eléctricos de baja, media y alta tensión, bobinas especiales, Automatización Industrial y tableros eléctricos industriales, Montajes Eléctricos Industriales y la reparación de maquinaria eléctrica Industrial. Más de 35 años de experiencia en el mercado y ser centro de servicio técnico autorizado de 8 de las más importantes compañías de la industria nacional e internacional, avalan la calidad y garantía de nuestros servicios. En el desarrollo habitual de trabajo de cualquier maquina o instalación, surgen siempre de manera imprevista, averías inoportunas. En Ingelparra S.A.S hacemos frente a estos imprevistos, y le apoyamos con mantenimientos preventivos que ayudan a reducir en gran medida estas fallas.

Estamos preparados para prestar el mejor servicio en reparación de motores de baja, media y alta tensión, tanto en nivel mecánico (rodamientos, ejes, alineado, etc.) como en la parte eléctrica, (bobinado, aislado, megado, etc.) (p. 4).

Mantenimiento correctivo y preventivo de motores eléctricos.

Mantenimiento correctivo y preventivo de:

Motores trifásicos y monofásicos iec – nema

Motores DC – AC

Motores a prueba de explosión

Anillos Rozantes

Transformadores

Bobinas especiales

Electricidad instalaciones y montajes industriales

Ingelparra (2013), señala que en el Área de Instalaciones Eléctricas e Industriales cuentan con un alto grado de especialización y conocimiento. Además, disponemos de un destacado equipo de profesionales y de toda la infraestructura necesaria para realizar estudios y proyectos de ingeniería eléctrica, especialmente en el campo industrial. Nuestras soluciones se adaptan a las necesidades de cada cliente a fin de garantizar al máximo el rendimiento energético y asegurar la producción y distribución de energía (p. 5).

Diseño e ingeniería aplicada bajo las últimas normativas vigentes a:

Construcción y mantenimiento de líneas eléctricas de media y baja tensión.

Montajes eléctricos Industriales e instrumentación.

Automatización

Corrección de factor de potencia

Sistemas de control y Tableros eléctricos Industriales

Problema

Ingelparra SAS es una empresa que se dedica al servicio de mantenimiento y reparación de equipo eléctricos industriales, con el tiempo ha teniendo una gran acogida por los principales empresas del departamento de Boyacá, hoy el área operativa encargada de los procesos está reflejando deficiencia en sus servicios, debido a la falta constante en la calidad del servicio reflejado en las reclamaciones de garantía por parte de los clientes, lo cual está generando inconformidad y pérdida de confianza en el servicio prestado. Lo cual indica que el problema radica principalmente en la falta de conocimiento, ya que la mayoría de los trabajadores han venido trabajando empíricamente. La empresa no cuenta hoy en día con plan de capacitación como acción de mejoramiento para el fortalecimiento de las competencias laborales de sus trabajadores, provocando de esta manera deficiencia productiva.

Descripción del Problema

Actualmente la empresa Ingelparra, presenta un bajo rendimiento productivo, debido a que sus empleados están presentando fallas en los procesos operativos debido a la falta de conocimiento, lo que ha llevado a la empresa a tener una inestabilidad competitiva, atrasando tanto a la empresa como a los trabajadores con el mercado actual y con adquisición de conocimientos que no se han obtenido por falta de capacitación y formación.

Planteamiento del Problema

Teniendo en cuenta a Garbanzo (2015) la gran mayoría de organizaciones buscan: Mejorar la capacidad de desempeño de sus trabajadores que permanecen bajo la supervisión, implementando estrategias que permitan calificar y evaluar a todas las personas que trabajan allí a través de un sistema que permita conocer a cabalidad los grados de afectación y proposición de los mismos contemplando a través de un diagnostico viable en cómo mejorar a tiempo y

disminuir el riesgo de conflictos empresariales por esta situación denominando los niveles de capacitación para cada área de la empresa, especialmente producción y mantenimiento (p. 67-68).

Basados en lo anterior la empresa Ingelparra necesita mejorar su competitividad a través del talento humano promoviendo desde el proceso gerencial, estrategias que le permitan a los colaboradores crecer e identificar sus fortalezas o debilidades personales, acompañándolos a través de capacitaciones para que puedan adquirir conocimientos y experiencia a través del aprendizaje teórico y práctico, puesto que el desempeño va de la mano con los programas de capacitación que les ayudara a fortalecer sus debilidades.

Sistematización del problema

¿Mediante qué método se puede optimizar el desempeño laboral de los empleados de la empresa INGELPARRA de la ciudad de Duitama Boyacá?

Justificación

El presente trabajo lo realizamos para optimizar el rendimiento operativo de los empleados de la empresa Ingelparra partiendo de la necesidad que tiene la empresa de capacitar el recurso humano en función de cumplir con los objetivos. Con el plan de mejoramiento en capacitaciones se buscará que los trabajadores aumenten su eficiencia y los niveles de productividad, además la organización fomentará en ellos su formación como motivación de mejora en su desempeño laboral. Con estas capacitaciones se buscará fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los trabajadores para mejorar la calidad de productividad en los servicios que les ofrece a sus clientes.

Se realizará el análisis de la debilidad que presenta Ingelparra, con respecto a la falta de capacitación del personal, teniendo en cuenta que lo anterior incide en factores como el rendimiento, el cumplimiento de los objetivos y la productividad personal, además de las devoluciones por errores y reprocesos en las actividades planteadas por la empresa para satisfacción de sus clientes. La empresa Ingelparra no cuenta con un programa de capacitación, por tanto, es necesario diseñar un plan estratégico de capacitaciones partiendo de las necesidades de los clientes y de los colaboradores, todo con el fin de llevar una mejor productividad y que la empresa a mediano plazo pueda posicionarse como una de las más grandes y mejores a nivel Colombia.

Una de las formas en que la Empresa Ingelparra cumpla sus logros es precisamente enfocarse a que su personal este motivado y que el trabajo en equipo sea una estrategia para ello, con lo que se busca un diseño e implementación de un plan de capacitación para optimizar el desempeño operativo de los empleados para mantener o modificar las actitudes y

comportamientos de los colaboradores y que de esta manera se mitiguen los errores tanto en producción, mantenimientos y ventas.

Como encontró Gates & Cuesta (1999), hoy en día la formación del talento humano en las organizaciones surge de la necesidad de contar con personal calificado y productivo como estrategia para elevar su desempeño laboral a partir del programa de capacitaciones que se fundamenta en las necesidades reales que requiere cada miembro para su puesto de trabajo proporcionándoles nivel de conocimiento y así lograr que las empresas sean más competitivas.

Según Mondy & Noé (2005), la capacitación busca brindar a los individuos el conocimiento y destrezas necesarias para que puedan llevar a cabo el desarrollo de sus funciones.

Así mismo como encontró Benites (2017), la capacitación se ha convertido como una estrategia formativa, la cual genera grandes cambios en los conocimientos, actitudes y destrezas para los trabajadores que tienen las expectativas e iniciativa de fortalecer su formación y de esta manera exigirse mucho más en cada uno de sus puestos donde desempeñan sus labores diarias.

Los resultados de este proyecto beneficiarán a la empresa en cuanto a obtener el nivel de conocimientos y habilidades en su recurso humano dentro de la organización, porque contará con un plan de mejora de capacitación del personal en el que se definirán sitios, horarios específicos, temas de capacitación relacionados con mantenimiento de equipos eléctricos industriales, inspecciones de equipamiento eléctrico, comprobaciones rutinarias de efectividad de los equipos, teoría interna sobre los equipos, cursos de mantenimiento industrial, averías, solución y prevención de altas tensiones, gestión de repuestos y todo lo necesario para optimizar el nivel operativo del recurso humano mejorando las habilidades y optimizando el desarrollo de las funciones asignadas al personal con los programas de capacitación que se implementaran para la empresa Ingelparra motivaran al colaborador, y de esta manera la empresa podrá mejorar la

calidad del servicio de mantenimiento y reparación de equipos eléctricos y los clientes estarán más satisfechos, lo que generará fidelización de los mismos, y aumento en la rentabilidad de la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento en capacitación para optimizar el desempeño operativo de los trabajadores en la empresa Ingelparra.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico de las áreas donde se presentan deficiencias operativas por parte de los colaboradores de la empresa.

Identificar las necesidades de capacitación de las áreas deficientes encontradas.

Definir los temas del plan de mejoramiento de capacitación del personal.

Presentar el plan de mejora de capacitación del personal para la empresa.

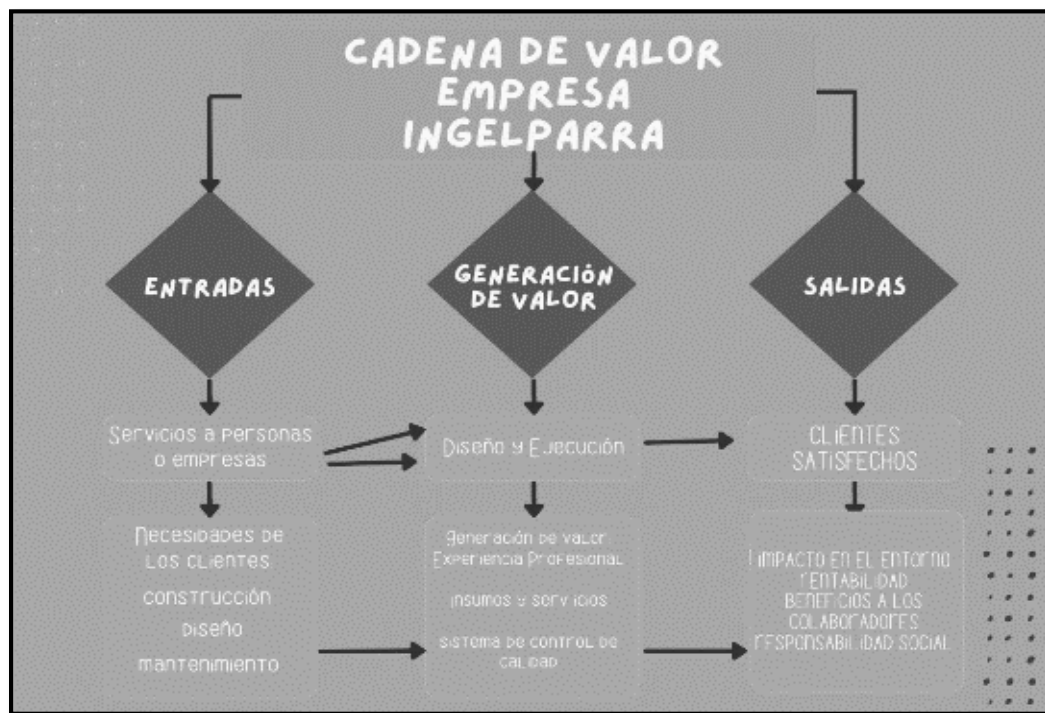
Plan de capacitación de la empresa Ingelparra

Antecedentes

La empresa Ingelparra ha logrado mantener una trayectoria de clientes que le ha permitido mantenerse en el mercado desde el año 2013 , a lo largo de estos años se han evidenciado diferentes fallas en cuanto a los conocimientos de los colaboradores y de cierta manera este es un factor que le impide tener crecimiento y expandirse debido a que los colaboradores trabajan de manera empírica , desde el inicio su principal debilidad ha sido la ausencia de una gestión interna y esta es la razón del mal funcionamiento de las áreas de mantenimiento y producción.

Figura 2

Descripción de la cadena de valor de la empresa



Nota. Como se observa en la figura, la empresa parte de las necesidades según cada tipo de cliente.

La generación de valor se da a raíz de dos procesos, el diseño que es cuando el cliente presenta la necesidad de adquirir y la segunda la ejecución, para este caso de la empresa Ingelparra hay clientes que necesitan mantenimiento y otra asesoría para sus proyectos.

La generación de valor se da de acuerdo con procesos organizados que maneja la empresa Ingelparra, experiencia laboral, materiales, herramientas y calidad de los servicios prestados.

Para finalizar, las salidas se dan con la satisfacción del cliente lo cual debe tener un impacto positivo porque el finalmente se convierte en la voz a voz para seguir creciendo y de esta manera trae beneficios a los colaboradores que forman la empresa con más oportunidades de empleo, y a su vez manejado beneficios los que permiten tener una mejor calidad de vida.

Al hacer una incursión en la historia de las civilizaciones antiguas, Martínez (2015 a), señala que la capacitación tiene sus orígenes en los principios de la Edad de Piedra, con el manejo y acumulación de conocimientos:” en la medida que el hombre fue capaz de inventar sus armas, instrumentos de trabajo, vivienda, ropa y lenguaje, se le hizo necesario y urgente el entrenamiento, que se convirtió en un factor determinante para el desarrollo de la civilización”.

En la comunidad primitiva, Martínez (2015b), señala que la educación técnica era natural, intuitiva y espontánea; sus miembros participaban en las actividades a realizar y se involucraban en determinada labor con lo que adquirían y desarrollaban habilidades. Otra característica a mencionar sobre la capacitación era el igualitarismo y la integralidad, de acuerdo con el desarrollo de la propia comunidad.

Históricamente “el entrenamiento o capacitación en el trabajo es una primera etapa de la capacitación” (Mitnik & Coria, 2012 a).

Hasta ese momento “la capacitación laboral estuvo vinculada, en sus comienzos, a unidades productivas muy pequeñas, de naturaleza familiar, en las que se utilizaban

metodologías de capacitación basadas en aprender haciendo, que fueron modificadas por la Revolución Industrial” (Mitnik & Coria, 2012 b).

Por su parte “la capacitación llegó a Estados Unidos durante el siglo XVII, en donde desempeñó un papel menos importante que en Europa, sobre todo porque entre los inmigrantes a este país venía un gran número de trabajadores expertos” (Vargas, 2011).

En el siglo XVIII, Mitnik & Coria (2012), señala que alrededor del año 1780, se considera terminada otra etapa de acumulación de aprendizaje del hombre. A mediados del siglo XVIII, se produce la Revolución Industrial, que provocó un cambio en la Historia Moderna de Europa por el cual se desencadenó el paso de una economía agraria y artesanal (basada en el trabajo manual) a otra dominada por la industria y la manufactura.

Por lo tanto, Mitnik & Coria (2012), señala que con la llegada del capitalismo y la gran industria se generaron nuevas formas de organizar el trabajo a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, por lo que tuvo lugar la crisis del sistema de aprendizaje ya que solo se requería que los trabajadores aportaran sus habilidades y destrezas manuales a un esquema productivo basado en la capacidad y el ritmo de las máquinas.

En la actualidad, Sutton (2001), señala que la capacitación es primordial a nivel organizacional en el mundo entero por constituir una vía de trasmisión y transformación del conocimiento para los profesionales y debe concebirse como un modelo de educación, a través del cual es necesario, primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Infante & Breijo (2017), señalan que la estrategia de capacitar al personal desde los años de la revolución industrial nos forja con metodologías de conocimientos que se han venido reflejando en mayor tamaño hacia acciones formativas implicando la transformación económica

y social con un campo educativo que proporcionara una construcción laboral basada en desarrollo y cambios positivos para la empresa y para sus trabajadores

Infante & Breijo (2017), señalan que tras una mirada histórica sobre la capacitación y el poder de perfeccionar el conocimiento a través de la historia mejorando la productividad, habilidades y actitudes de las personas, se determina que desde la alfabetización que los aprendices han logrado a través de talleres con dominio de técnicas que fluían conforme la expansión de los mismos.

Marco teórico

Definición de Capacitación

Como encontró Chiavenatto (1994), la capacitación es el medio a través del cual le permite a los trabajadores adquirir grandes conocimientos y aprendizajes, a través de herramientas necesarias que esta les plantea, las cuales les permite obtener un buen desarrollo profesional basados en nuevos métodos y tecnologías.

Como encontró Páez, Gómez & Raydan (1992), la capacitación es aquella que ayuda a promover el buen desempeño laboral a través de controles los cuales permite que la organización elabora actividades de mejoras y así de esta manera puede asegurar que el trabajador pueda desempeñar bien su labor en su puesto de trabajo.

Como encontró Ponce (1998), la capacitación es la orientación que busca realizar cambios en los conocimientos, habilidades del trabajador obtenidos de las necesidades de la organización para mejorar su productividad y desenvolvimiento efectivo de los miembros.

Aquino (1993) indica que a través de la capacitación los individuos pueden adquirir los conocimientos y habilidades adecuados para que puedan responder correctamente a las tareas asignadas para cada puesto de trabajo y así mejorar el nivel de calidad de los procesos.

Definición de Adiestramiento

Como encontró Guzmán (1999), el adiestramiento es la habilidad o destreza con la cuenta el trabajador para la ejecución de sus labores obtenidas a través del conocimiento que se les proporciona especialmente en la parte técnica que requieren en la ejecución de cada trabajo que realizan para la eficiencia y buen resultado de cada proceso asignado.

Definición de Entrenamiento

Como encontró Ponce (1999), el entrenamiento es la enseñanza que se brinda a los trabajadores para prepararlos y de esta manera ampliar sus conocimientos y capacidades para un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo y asignación de tareas.

Definición de Desarrollo

Como encontró Guzmán (1999), el desarrollo está basado en adquirir conocimientos para fortalecer la disciplina y desempeño a los trabajadores y de esta manera fomentar la productividad y logro de objetivos de la misma.

Como encontró Ramírez (1993), el desarrollo es un cambio que surge ante la necesidad de la organización en potenciar el conocimiento y mejorar el desarrollo de habilidades de los trabajadores como estrategia para mejorar la producción y fortalecimiento para fomentar un buen clima laboral para el logro efectivo de sus tareas diarias.

Marco conceptual

Gestión del Talento Humano

Como encontró Chiavenato (2009), la gestión del talento humano se encarga de realizar los procesos de selección, programas de capacitación y evaluación de desempeño, respaldado por prácticas y políticas las cuales son establecidas y dirigidas por los cargos gerenciales.

Procesos de la Gestión Humana

Reclutamiento: Según Llanos (2005), el reclutamiento es la herramienta clave para las empresas, ya que este permite que el área de recursos humanos reclute al personal adecuado para el logro de objetivos de la misma puesto que ellos contrataran al personal calificado y capacitado para el cumplimiento en la asignación de sus tareas.

Selección: Según Mondy & Noe (2005), consiste en elegir entre los candidatos los mejores opcionados que cumplen con el perfil requerido para ocupar el cargo y desempeñarlo de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos. Con este proceso la empresa busca tener la adecuación de la persona al trabajo y la eficiencia y eficacia de la persona en el puesto.

Contratación: Según Alles (2006), es la persona pacta a prestar sus servicios a cambio de una remuneración, en Colombia la contratación laboral está direccionada por el código sustantivo de trabajo, donde se manifiestan los tipos de contratos según su forma y duración.

Bienestar: Según Chiavenato (2004), este pretende que los empleados tengan estabilidad laboral, emocional y por tanto su calidad de vida y la de sus familias tengan óptimos desarrollos.

Marco legal

Tabla 2

Normativas de la capacitación.

Norma	Titulo	Descripción
	Sistema nacional de capacitación. Capítulo 1. Art. 2	Consiste en el sistema de capacitación que busca generar mayor capacidad de aprendizaje para lograr la eficiencia y eficacia de la organización.
	Sistema nacional de capacitación. Capítulo 1. Art. 3	Describe los diferentes componentes que integra el sistema.
	Sistema nacional de capacitación. Capítulo 1. Art. 3. 4	Define capacitación como los procesos de formación, los cuales desarrollan y fortalecen el desarrollo de sus actividades.
Decreto 1567 de 1998	Sistema nacional de capacitación. Capítulo 1. Art. 3. 5	Describe los objetivos de la capacitación buscando fortalecer y promover la capacidad tanto individual como colectiva de sus conocimientos y habilidades para la mejora de su desempeño laboral para lograr sus objetivos organizacionales.

Decreto 1567 de 1998	Capitulo IV Régimen de obligaciones. Art. 11 Capitulo IV Régimen de obligaciones. Art. 12	Describe las obligaciones de las entidades como: Identificar las necesidades de capacitación, formular el plan de capacitación, establecer el reglamento de programas de capacitación y facilitar a sus trabajadores programas de capacitación. Estipula las obligaciones que tiene el empleado frente a la capacitación como lo son: Asistir a las actividades de capacitación, identificar las necesidades de capacitación frente a su lugar de trabajo, aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas prestando un mejor servicio a su cargo.
Constitución política de Colombia	Capítulo II de los derechos sociales, económico y culturales Art. 54	Aplicado para el estado y los empleadores brindar formación y habilitación profesional y técnica a sus trabajadores.

Nota: En esta tabla se da a conocer la respectiva normativa que rige el plan de capacitación en las organizaciones. *Fuente.* Propia

Metodología de la investigación

Enfoque metodológico: El enfoque metodológico a aplicar será el enfoque mixto, que según Hernández, Fernández y Baptista (2003) (...) representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Se realizará tabulación de datos y gráfica de los mismos y luego se presentará un análisis de la información obtenida. Es decir, se mezclan los dos enfoques en el proceso de investigación y de esta manera se contemplan todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (p. 21).

Diseño de investigación: Se aplicarán las cuatro Fases de la investigación según Rodríguez, Gil y García (1996) y Referenciado por Meneses (2007). Estas fases son:

Fase 1: Fase preparatoria (Revisión de la literatura: construir un marco teórico, tomar las decisiones en torno al diseño de los instrumentos, reflexionar en torno a la información obtenida

Fase 2: Trabajo de campo: Recogida de la información mediante cuestionario y observación.

Fase 3: Analítica: estudio de los resultados obtenidos.

Fase 4: Informativa: conclusiones finales y las nuevas perspectivas

Para esta fase utilizaremos el método cuantitativo y como herramienta la encuesta la cual va dirigida a los trabajadores de la empresa, en este modelo podemos analizar los datos adecuadamente, este se asocia a validar la comprobación de la hipótesis sobre la empresa Ingelparra, que puede estar ocurriendo en la misma.

Para el logro del primer objetivo se realizaran encuestas, estas se aplicaran a los trabajadores de todas las áreas de la empresa utilizando nuestro método cuantitativo el cual verificaremos los resultados que tendrá esta encuesta aplicada teniendo en cuenta que las áreas son diferentes pero al encuesta está diseñada para todas las personas que trabajan allí, en el momento de la investigación por el fenómeno de incursionar en la capacitación laboral tenemos

que a través de esta información que obtenemos desde el objeto de estudio que son los trabajadores de la empresa Ingelparra teniendo los atributos y características de los resultados.

Cuando se aplica un sistema de capacitación laboral se fortalecen las relaciones internas y resultados externos de la organización, con la aplicación de estas encuentras lograremos identificar que modificaciones debemos hacer en la empresa frente a la creación del sistema de capacitación para todas las áreas, beneficia significativamente a la empresa.

Población

Ingelparra SAS está ubicada en la calle 5 No. 9-53 en la ciudad de Duitama - Boyacá, actualmente cuenta con un talento humano de dieciséis (16) personas, la encuesta se realizará a trece (13) colaboradores quienes están ubicados en las áreas de proyectos, área de bobinados y área de herramientas electro manuales que comprende el área operativa donde se está presentando la problemática de deficiencia en la calidad de los servicios.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para lograr los objetivos propuestos, se necesita de instrumentos de recolección y análisis de datos.

La Encuesta: Para diagnosticar la problemática asociada al bajo rendimiento productivo de la empresa Ingelparra debido a que sus empleados están presentando fallas en los procesos operativos debido a la falta de conocimiento, se ha escogido la encuesta, debido a que este instrumento -utilizado en investigación etnográfica- ayuda a recoger datos sobre variables cualitativas para realizar descripciones de fenómenos.

Se puede definir la encuesta, siguiendo a Ferrando (1993), como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo

más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 527).

Se realiza cuestionario de quince (15) preguntas, el cual diligencia cada uno de los trece (13) trabajadores operarios de la empresa Ingelparra como primera muestra para definir resultados y análisis. El cuestionario se presentará de manera impresa en hoja de papel (Ver anexo1).

Finalmente se aplican las encuestas y se obtienen los resultados de las mismas, de esta manera se pretende que la consignación de los datos brinde una radiografía del comportamiento de los usuarios con respecto al papel que cumplen dentro de la organización.

Fotografía: García, (2010) “El uso de la imagen en la investigación permite conseguir, recolectar evidencias frente a las diferentes situaciones o problemáticas, también observar y comprender comportamientos y hechos a los que de otra manera sería difícil acceder” (p. 3).

En este sentido, la fotografía cobra un papel muy importante en la recolección de datos como trabajo de campo, porque se captan imágenes fotográficas en tiempo real, los cuales suelen plasmarse en un “diario de campo”, esto permite analizar y detallar con mayor rigurosidad la problemática del trabajo investigativo. Las imágenes captadas fotográficamente a los diversos actores presentes en la empresa Ingelparra, serán el insumo en esta parte de la investigación.

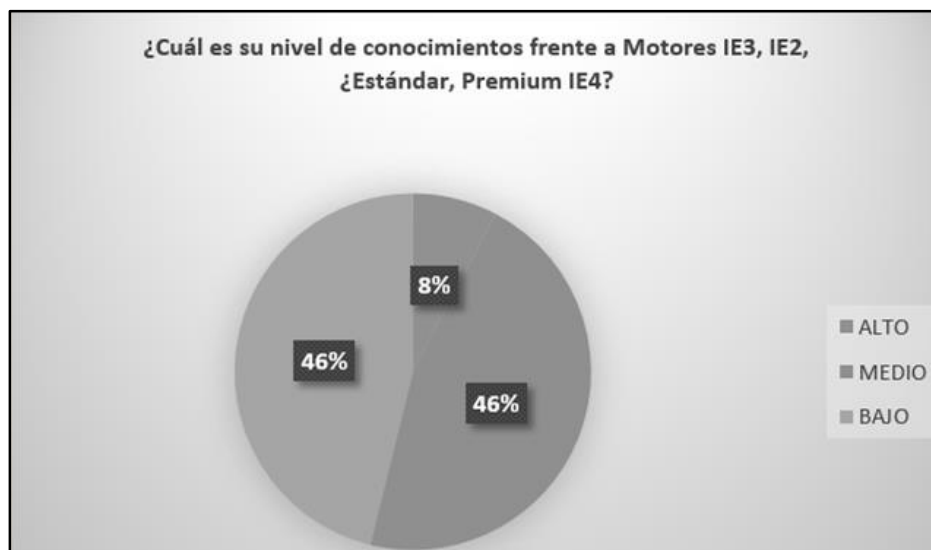
Tabulación y análisis de resultados

A continuación, se presenta la traficación y análisis de resultados obtenidos de la tabulación de la encuesta aplicada al recurso humano de la empresa Ingelparra.

Tabulación de la encuesta de diagnóstico

Figura 3

Nivel de conocimiento en motores estándar y Premium en la empresa



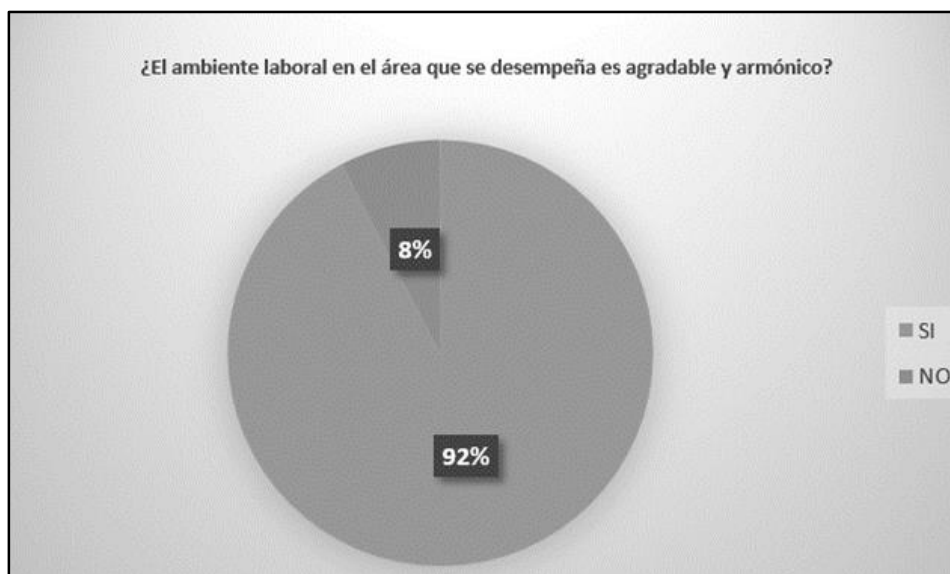
Nota. El gráfico representa en porcentajes el nivel de conocimientos de los empleados de la empresa en cuanto a motores tipo estándar y Premium.

Respecto a la pregunta 1 de la encuesta ¿Cuál es su nivel de conocimientos frente a Motores IE3, IE2, ¿Estándar, Premium IE4? Para esta fase tenemos que el 46% de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Ingelparra podemos ver que tienen un nivel bajo en conocimientos adoptado al nivel medio que también se encuentra en un 46% y alto en 8% equivalente a 2 personas que poseen este conocimiento, generalmente es de gran influencia enseñar sobre estos temas y poner en principios de capacitación tanto teórica como práctica los conocimientos de motores, como bien sabemos es la nueva nomenclatura de motores para

motores trifásicos y estándar, diseñados de última generación en términos de rendimiento y optimización de costos.

Figura 4

Ambiente laboral en la empresa Ingelparra



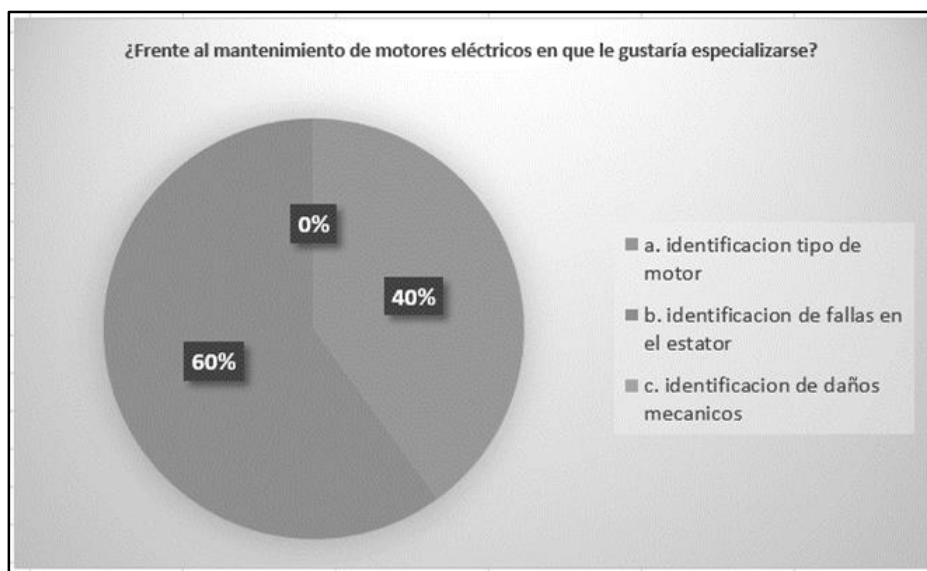
Nota. El gráfico nos muestra en porcentaje el tipo de ambiente laboral que se observa o se presenta en la empresa Ingelparra.

Respecto a la pregunta 2 de la encuesta ¿El ambiente laboral en el área que se desempeña es agradable y armónico? Un gran porcentaje equivalente al 92% de los trabajadores opinan que, si están en un ambiente laboral armónico y agradable correspondiente a sus labores y desempeño de las mismas, así como relaciones interpersonales, para el equivalente al 8% donde 1 trabajador no logra que este sea su ambiente se deberán tomar medidas respectivas entre el equipo de trabajo para determinar la razón de su conducta o proporción de la misma, la incentivación de interacción entre los integrantes es muy importante que se realice con reuniones de grupo primario para obtener que fortalezas y debilidades se tienen, siendo importante considerar las

ideas de los trabajadores, disminuyendo la carga laboral, haciendo que el trabajador se sienta a gusto con su trabajo.

Figura 5

Tipo de especialización en mantenimiento del recurso humano de la empresa

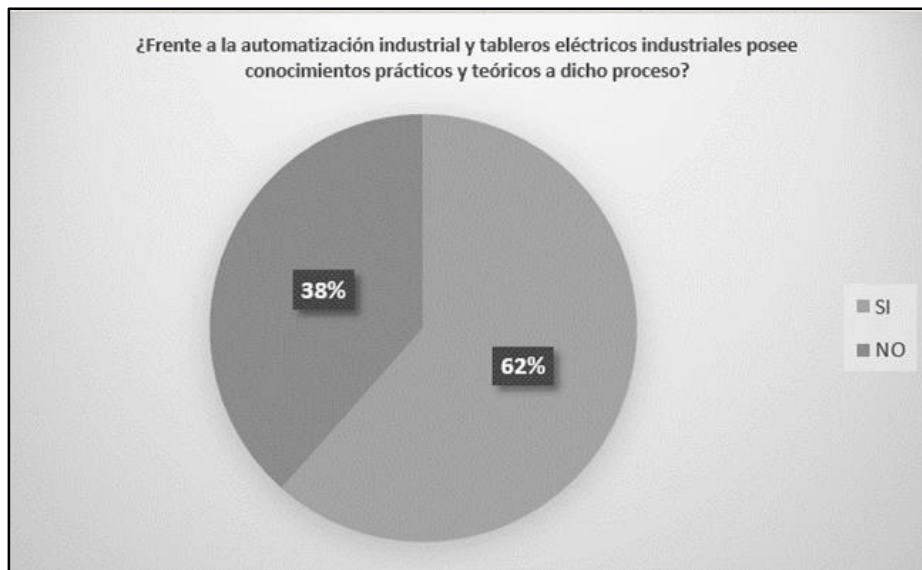


Nota. Esta gráfica nos muestra la preferencia de la especialización en mantenimiento de motores que el recurso humano de la empresa le gustaría tener.

Respecto a la pregunta 3 de la encuesta; ¿Frente al mantenimiento de motores eléctricos en que le gustaría especializarse? Se deduce que respecto al mantenimiento de motores eléctricos el 60% de los trabajadores les gustaría profundizar en identificador de fallas de estator, 40% en identificación de tipos de motor, se puede dar capacitaciones teóricas y prácticas en cuanto a esta identificación previa de cada tema a tratar para profundizar los conocimientos en motores eléctricos, como falla un alternador, líderes en industrias eléctricas provee una reputación de detección de cortos circuitos realizando un tester más rápido para evitar daños irreversibles en la maquinaria o sistemas.

Figura 6

Conocimientos prácticos y teóricos del recurso humano de la empresa Ingelparra.

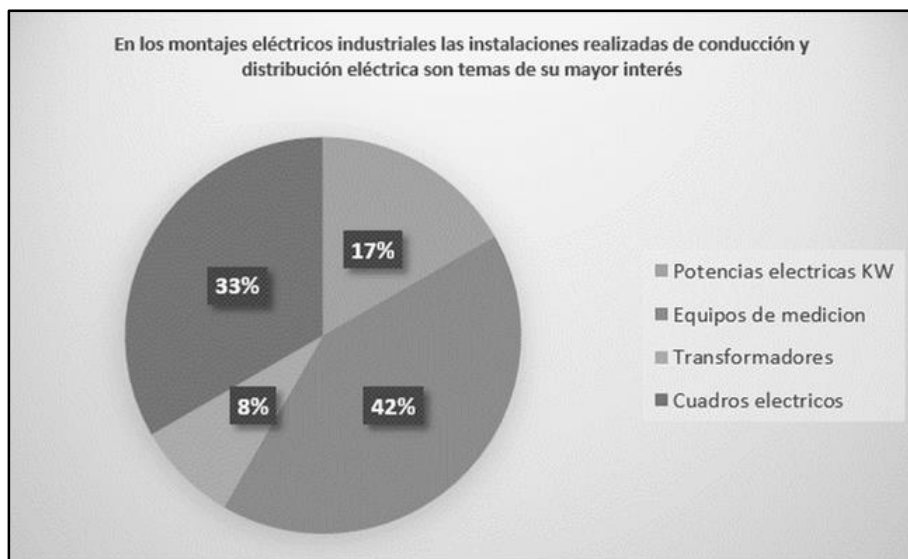


Nota. El gráfico nos muestra el porcentaje de conocimientos en automatización industrial y tableros eléctricos por parte del personal en el área de mantenimiento y reparación.

Respecto a la pregunta ¿Frente a la automatización industrial y tableros eléctricos industriales posee conocimientos prácticos y teóricos a dicho proceso? El 62 % del recurso humano encuestado respondió que si tiene conocimientos tanto tácito como implícito en los procesos de automatización industrial y tableros eléctricos industriales. Y un 38% no menos importante respondió que no posee ningún conocimiento en automatización. Esto nos indica que se debe realizar capacitación en este tema para optimizar los procesos de automatizado en la empresa y mejorar la operatividad del recurso humano en sus actividades de reparación y mantenimiento.

Figura 7

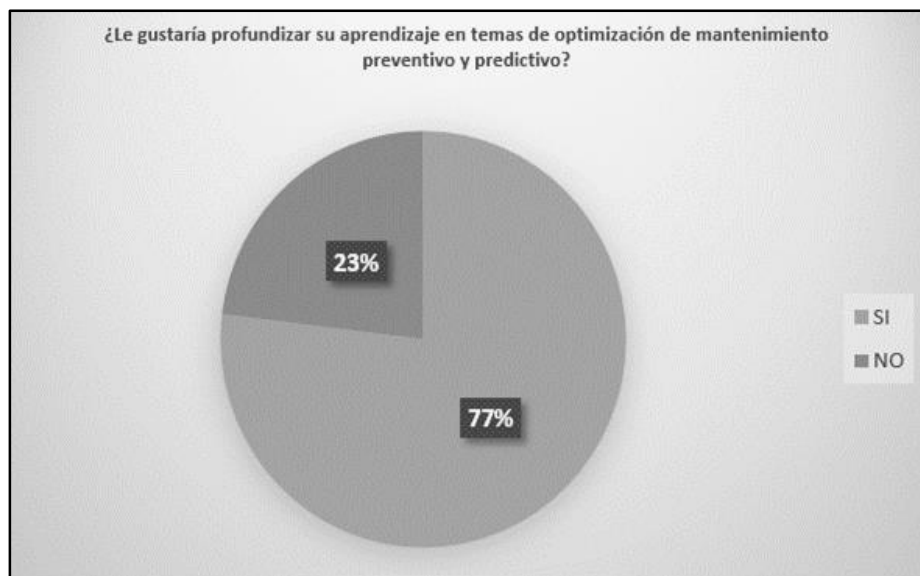
Temas de mayor interés de aprendizaje en la empresa Ingelparra



Nota. La gráfica representa los diferentes temas de interés en montajes eléctricos y distribución eléctrica por parte de los colaboradores de la empresa Ingelparra.

Respecto a la pregunta ¿En los montajes eléctricos industriales las instalaciones realizadas de conducción y distribución eléctrica son temas de su mayor interés? Se logra identificar que el tema que más les atrae a los encuestados para mejorar o aprender más en ello son los equipos de medición, los cuales están en primer lugar con un 42%, luego con un 33% se inclinan por el tema de cuadros eléctricos, en tercer lugar, con un 17% algunos muestran interés por potencias eléctricas KW. Y en un cuarto lugar y no menos importante con un 8% están aquellos cuyo interés es el tema relacionado con los transformadores.

En conclusión, respecto a la pregunta cinco (5) de la encuesta, se determina que al recurso humano si le interesa recibir aprendizaje en estos temas y muestran una gran afinidad y relación con los mismos.

Figura 8*Interés de aprendizaje en mantenimiento preventivo y predictivo*

Nota. La gráfica muestra el porcentaje de interés que tiene el recurso humano por aprender sobre mantenimiento tanto preventivo como predictivo.

Respecto a la pregunta ¿Le gustaría profundizar su aprendizaje en temas de optimización de mantenimiento preventivo y predictivo? Como resultado se obtuvo que el 77% muestra un gran interés por actualizarse y aprender sobre mantenimiento preventivo y predictivo. Y con 23% se identifica que existe recurso humano que no está interesado en recibir ese aprendizaje.

Se identifica que respecto a la pregunta seis (6) de la encuesta que se debe realizar capacitación en temas de mantenimiento preventivo y predictivo al personal de producción de los diferentes servicios que brinda la empresa esto para optimizar en un 80% la productividad de la empresa.

Figura 9

Valores corporativos que se destacan en la empresa Ingelparra



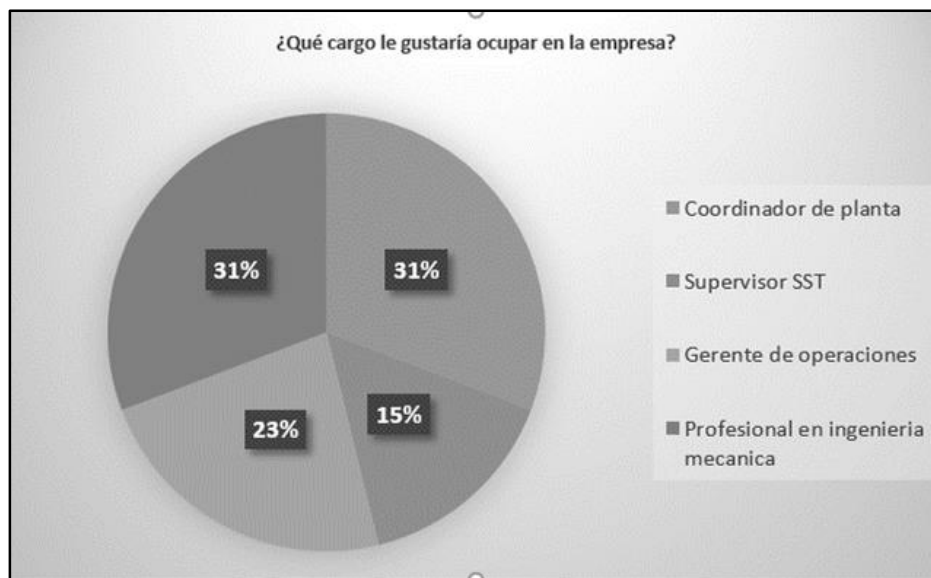
Nota. La gráfica muestra la importancia que tiene para el recurso humano que se sigan destacando los valores corporativos de calidad, trabajo en equipo y servicio dentro de la empresa.

Análisis:

Respecto a la pregunta ¿Dentro de los valores corporativos como la calidad, el trabajo en equipo y servicio piensa que se destaca la empresa de la mejor manera con sus trabajadores? podemos analizar y evidenciar que los trabajadores en su gran mayoría tienen un punto de vista muy satisfactorio el cual llega a un 85% en cuanto a todos los valores corporativos que brinda la empresa, con esto podemos decir que dentro de las labores que se realizan dentro de la organización hay una excelente armonía y colaboración entre sus empleados

Figura 10

Cargos de interés dentro de la empresa Ingelparra

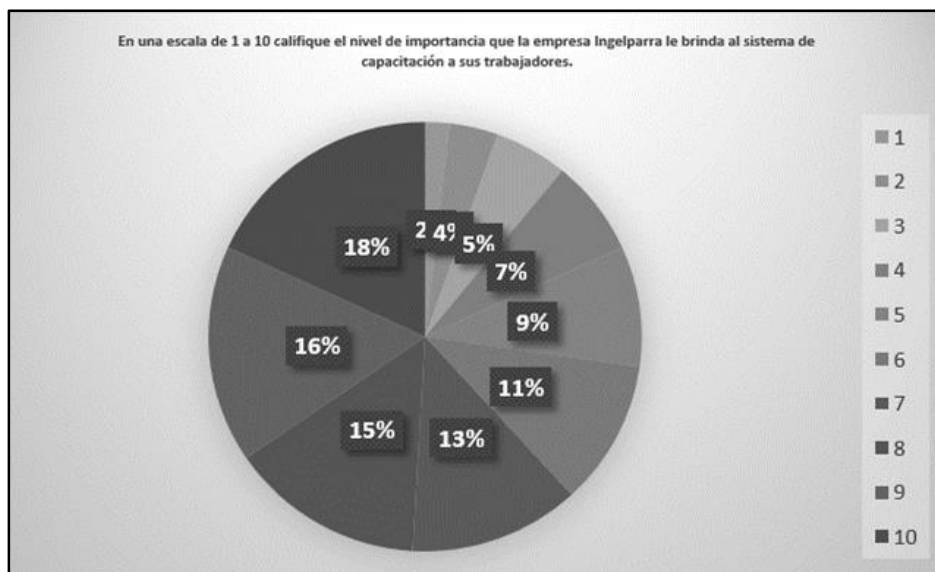


Nota. La gráfica muestra en porcentaje el interés por los cargos que el personal le gustaría ocupar dentro de la empresa.

Respecto a la pregunta ¿Qué cargo le gustaría ocupar en la empresa? podemos evidenciar que dentro del recurso humano hay una gran motivación por acceder y ocupar cargos relevantes dentro de la empresa dejando ver un resultado parejo entre ser coordinador de planta con un 31% y profesional en ingeniería mecánica también con un 31% ,también vemos un gran interés en el cargo de gerente de operaciones con un 23% y con un 15% de interés en ser supervisor estos resultados son evidencia de la calidad y buen ambiente laboral que se logra tener dentro de la organización y la gran motivación que la empresa les brinda a sus colaboradores para que ellos puedan surgir y avanzar tanto profesional como laboralmente.

Figura 11

Nivel de importancia a la capacitación en la empresa Ingelparra



Nota. En la gráfica se identifica los diferentes niveles de importancia que tiene la capacitación para todo el personal de la empresa.

Respecto a la pregunta de calificación; En una escala de 1 a 10 califique el nivel de importancia que la empresa Ingelparra le brinda al sistema de capacitación a sus trabajadores. Dentro de esta grafica podemos evidenciar el compromiso que la empresa tiene con todos sus empleados al demostrar un nivel de satisfacción bastante dividido por parte de los empleados el cual varía entre los porcentajes de un 2% a un 18% ya que la empresa lleva una constante dinámica de capacitar a sus empleados sobre las actividades desarrolladas por la empresa logrando una mejor calidad dentro de sus procesos y entrega de sus productos finales

Figura 12

Periodos de ascenso del recurso humano de la empresa Ingelparra



Nota. La gráfica muestra los porcentajes de los diferentes periodos de ascenso que el personal de la empresa le gustaría que les tuvieran en cuenta.

Respecto a la pregunta ¿Cada cuánto preferiría que se tuvieran en cuenta el ascenso de las personas dentro de la empresa para las áreas y cargos presentes en la misma? Teniendo en cuenta su tiempo de capacitación y formación. El resultado que arroja la encuesta nos dice que el 46% es decir la mayor parte están de acuerdo con que con 2 años de permanencia se pueda acceder a un ascenso, tiempo que se considera prudente para subir de cargo , pero con este análisis debemos tener presente que no solo implica tener el tiempo si no que se deben contar con otros factores como cumplir con los objetivos a corto y largo plazo planteados por la empresa Ingelparra , debe haber un proceso de formación constante , debe ser buen compañero , asumir sus funciones y responsabilidades , tener una actitud y aptitud favorable , ser creativo y proactivo , analizar y medir los resultados .

Figura 13

Temas de interés en capacitación por parte del recurso humano de la empresa Ingelparra

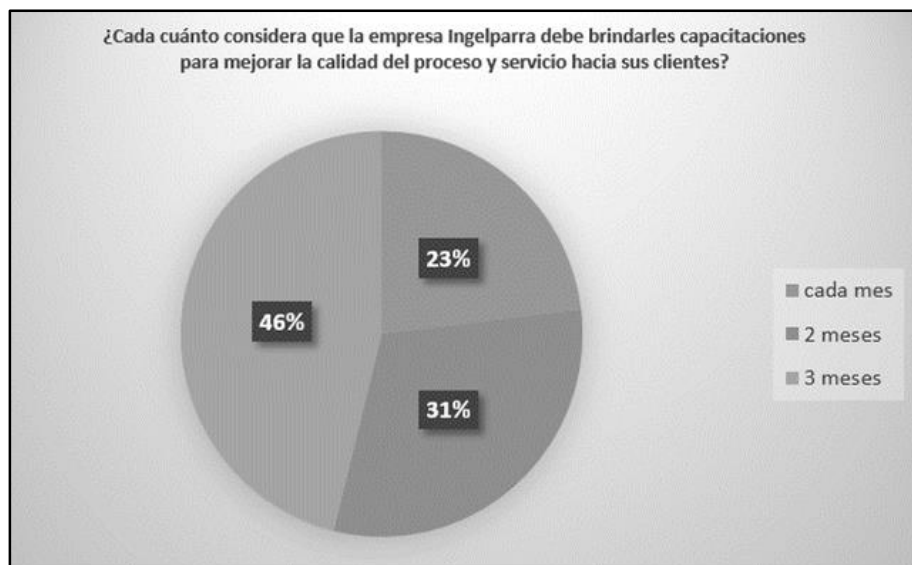


Nota. La gráfica muestra en porcentaje los temas de interés que el recurso humano requiere o le gustaría ser capacitado. los resultados

Respecto a la pregunta ¿De acuerdo a su área de trabajo en que le gustaría que la empresa Ingelparra lo capacite para mejorar su eficiencia laboral? Según el resultado que arroja la gráfica el 23% que corresponde a la mayor parte de los empleados de la empresa Ingelparra manifiestan que se sentirían mejor productivos si tuvieran la capacitación de automatización, lo que quiere decir que están fallando en ese tema para llevar al 100% sus funciones , reforzar en este tema ayudara de gran importancia a la empresa Ingelparra a llevar a cabo el cumplimiento de sus metas , los demás porcentajes se centran por partes casi iguales en distintos temas que maneja la empresa, por tanto es de suma importancia que la empresa Ingelparra diseñe y ejecute un plan de capacitaciones en los diferentes temas para reforzar los conocimientos y así tener un óptimo personal capacitado para lograr los objetivos.

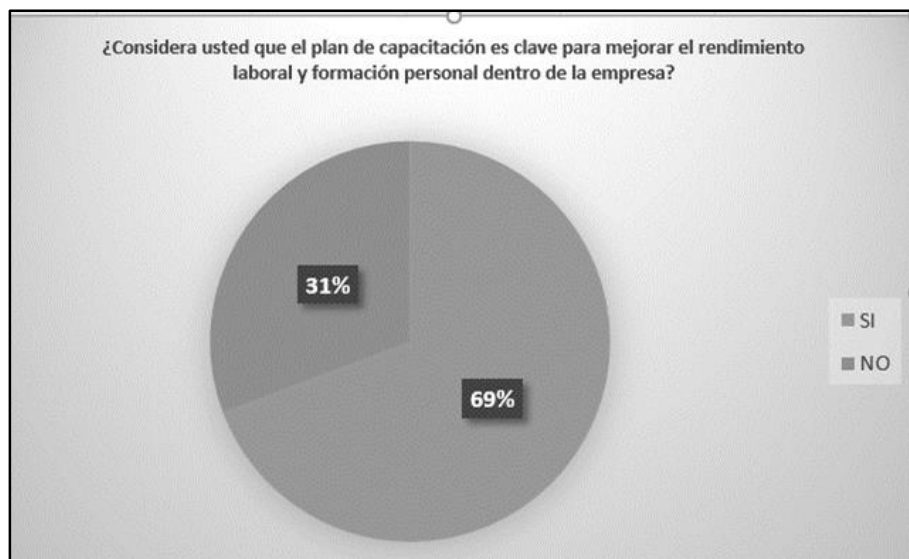
Figura 14

Frecuencia de capacitación al personal de la empresa Ingelparra



Nota. La gráfica muestra el porcentaje de frecuencia en meses en que se debe dar capacitación a los colaboradores de la empresa.

Respecto a la pregunta ¿Cada cuánto considera que la empresa Ingelparra debe brindarles capacitaciones para mejorar la calidad del proceso y servicio hacia sus clientes? Según el resultado de la gráfica el 46 % de los empleados sugiere que cada 3 meses se debería contar con capacitaciones tanto para la productividad como para el servicio a sus clientes, si la empresa Ingelparra quiere crecer y mantener una ventaja competitiva con valor agregado si o si, debe velar por que su personal esté capacitado , estas capacitaciones deben ser continuas y dependiendo de la necesidad, debe por lo menos hacerse cada 3 meses ya que los avances tecnológicos son cambiantes y el desarrollo de la economía puede impactar de manera positiva o negativa a los resultados de la empresa.

Figura 15*Importancia del plan de capacitación en la mejora del rendimiento laboral*

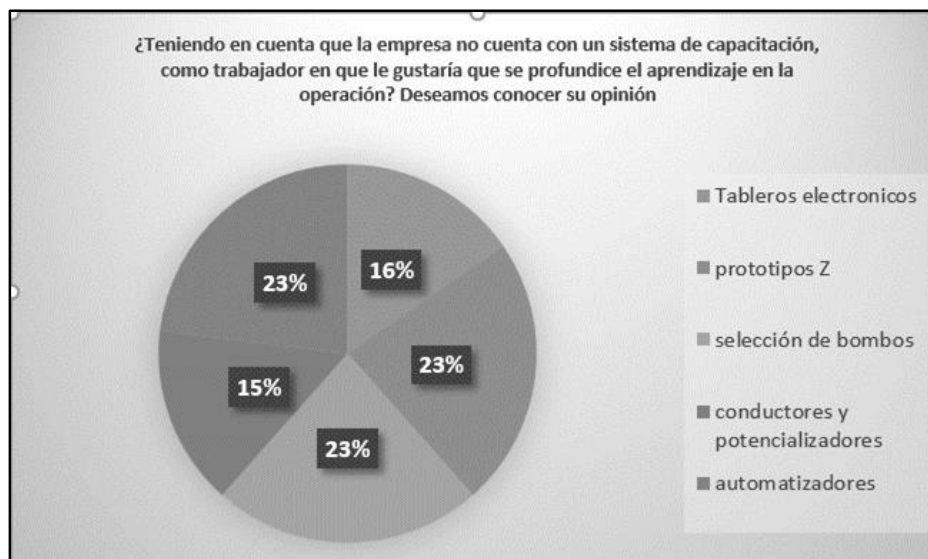
Nota. La grafica muestra el porcentaje de importancia del plan de capacitación como la clave para mejorar el rendimiento laboral y formación del personal dentro de la empresa Ingelparra.

Respecto a la pregunta ¿Considera usted que el plan de capacitación es clave para mejorar el rendimiento laboral y formación personal dentro de la empresa? Como muestra el gráfico, se identifica que el 69% considera importante un plan de capacitación como clave para mejorar el rendimiento laboral lo que garantiza una mejor formación del personal dentro de la empresa, considerando mayores logros en la productividad, mejor desarrollo de su intelecto, mejor disposición para enfrentar retos, convirtiéndose la formación en un factor clave del éxito

Observando así que el 31%, pueden considerar que este tipo de inversión para formación y plan de capacitación no son viables posiblemente por tiempos y espacios

Figura 16

Temas de profundización de aprendizaje en la empresa Ingelparra



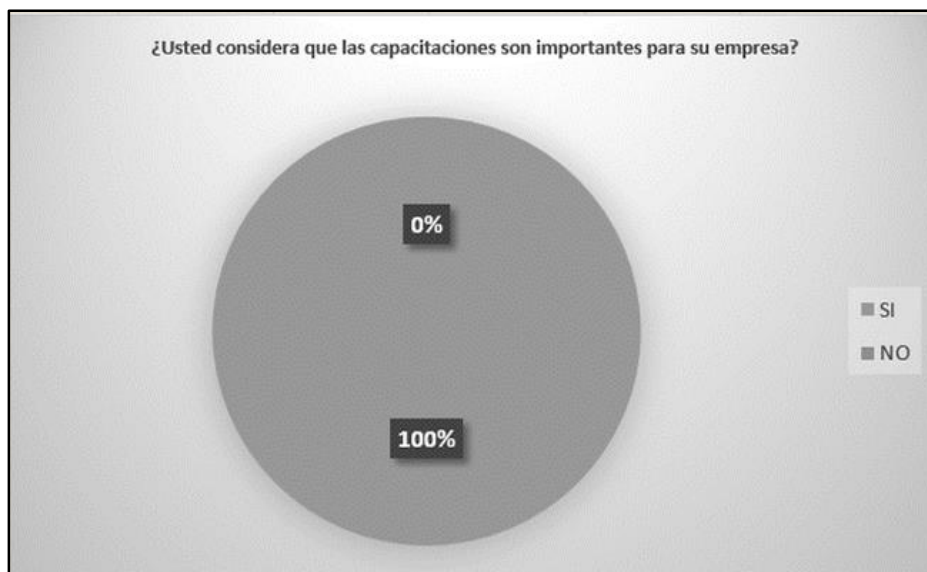
Nota. En la gráfica se observa el porcentaje de los diferentes temas que al personal le gustaría profundizar en su aprendizaje, esto para optimizar su rendimiento.

Respecto a la pregunta ¿Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con un sistema de capacitación, como trabajador en que le gustaría que se profundice el aprendizaje en la operación? Deseamos conocer su opinión.

Tenemos en primer lugar como tema principal de aprendizaje el de tableros electrónicos Prototipos Z y selección de Bombos, los cuales representan el 23% de las personas que consideran importante que la empresa profundice en sistemas de capacitación que garanticen en el aprendizaje de operación, logrando objetivos y métodos, aumentando y adecuando los conocimientos y las habilidades técnicas de los trabajadores para mejor funcionalidad dentro de cada función. El 16% le gustaría profundizar en un aprendizaje sobre tableros electrónicos y el 15% en conductores y potencializadores, procesos sistemáticos que pueden considerar por su facilidad en la conducción de electricidad a través de toda la superficie.

Figura 17

Importancia de las capacitaciones en la empresa



Nota. La gráfica nos muestra el grado de importancia que tiene la capacitación para los colaboradores de la empresa Ingelparra.

Respecto a la pregunta ¿Usted considera que las capacitaciones son importantes para su empresa? El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo con las capacitaciones para su empresa, siendo un beneficio para de la misma y del personal, garantizando ampliación de conocimientos, motivación a los empleados y constantes mejoras.

Teniendo en cuenta el análisis de resultados de la encuesta se presenta el siguiente plan de mejora, esto para cumplir con los objetivos específicos uno, tres y el objetivo general de la investigación.

Plan de mejora capacitación Ingelparra

Solicitar a los aliados de distribución como es el caso de la empresa WEG capacitaciones inicialmente básicas referentes al reconocimiento de las partes del motor, tipo de motor, mediciones eléctricas iniciales y finales y verificación de ajustes parte mecánica.

Brindarles espacios para fortalecer sus conocimientos a través del desarrollo de cursos virtuales del SENA en cada uno de los temas que el trabajador necesite fortalecer de acuerdo a los diferentes servicios que la empresa presta.

Motivarlos a terminar sus estudios para que cuenten con sus títulos y puedan de esta manera contribuirle a la empresa lograr alcanzar un mejor rendimiento productivo y llegar a contar con el certificado de calidad que esta el momento la empresa no ha logrado debido al bajo nivel conocimientos y que no cuenta con personal calificado sino personal empírico.

Para lograr el objetivo general de este proyecto de investigación se realiza el diseño del plan de mejora para el personal operativo de la empresa.

Tabla 3.

Plan de mejoramiento en capacitación empresa Ingelparra

Temas de		Capacitación	Plan de capacitación	Tiempo de implementación
Profundización en conocimiento para los trabajadores Ingelparra				
Motores Estándar, Premium	IE3, IE2, IE4	Teórica/Practica	Curso certificado E-Learning de Motores alta gama en innovación y referenciación con intensidad de 40 horas teóricas, 25 horas prácticas.	15 días
Clima organizacional		Presencial	Reunión grupo primario mensual con acta de compromisos con los directivos y trabajadores.	Inmediato (cada mes)
Automatizadores		Teórica/Practica	Curso certificado	30 días

			E-Learning de Automatizadores con una intensidad de 10 horas teóricas y 20 practicas.	
Tableros Electrónicos	Teórica/Practica	Curso certificado	E-Learning de tableros electrónicos certificado con una intensidad de 10 horas teóricas y 20 practicas.	30 días
Conductores y potencializadores	Teórica/Practica	Curso certificado E-Learning	de conductores y potencializadores con una duración de 10 horas teóricas y 25 practicas.	45 días
Prototipos Z	Teórica/Practica	Curso certificado	E-Learning en prototipos Z con una duración de 15 horas teóricas y 20 practicas.	45 días
Diseño de procesos industriales	Teórica/Practica	Curso certificado	E-Learning en diseño de procesos industriales 10 horas teóricas, 40 horas prácticas.	45 días
Bobinado de motores	Teórica/Practica	Curso certificado convenio SENA	con una intensidad de 15 horas teóricas y 25 horas prácticas.	50 días

Mantenimiento preventivo y predictivo	Teórica/Practica	Curso certificado convenio SENA con una intensidad de 16 horas teóricas y 30 horas prácticas.	50 días
Potencias eléctricas KW	Teórica/Practica	Curso certificado convenio SENA con una intensidad de 10 horas teóricas y 40 horas prácticas.	60 días
Equipos de medición	Teórica/Practica	Curso certificado Politécnico industrial con una intensidad de 20 horas teóricas y 30 horas prácticas.	60 días
Transformadores	Teórica/Practica	Curso certificado politécnico industrial con una intensidad de 15 horas teóricas y 25 horas prácticas.	60 días
Cuadros eléctricos	Teórica/Practica	Curso certificado politécnico industrial con una intensidad de 20 horas teóricas y 20 horas prácticas.	60 días
Fallas estator	Teórica/Practica	Curso certificado SENA con una intensidad de 40 horas prácticas y 10 horas teóricas.	35 días

Nota. Esta tabla muestra las acciones que se proponen para que el personal operativo desarrolle en el plan de mejora de capacitación. *Fuente.* Propia

El sistema de capacitación para la empresa Ingelparra se implementará de inmediato y tendrá una duración aproximadamente dos (2) meses para tener a nuestros colaboradores capacitados en todos los temas abordados anteriormente, teniendo en cuenta que la inversión para este plan de capacitación es esencial para el crecimiento de la empresa y para la productividad operativa de la empresa.

Finalmente, Ingelparra obtendrá un crecimiento significativo con este apoyo de conocimientos con la capacitación generando bienestar tanto para los trabajadores como para la empresa.

Recomendaciones

Dentro de la tabulación podemos evidenciar un porcentaje de empleados en donde no se encuentran conformes con el desempeño de la empresa frente a la divulgación y practica de los valores corporativos, se hace la recomendación de realizar charlas de comunicación asertiva e donde podamos poner en práctica el trabajo en equipo y la calidad con la que tratamos desde el cliente hasta los equipos que ingresan a reparación

Dentro del análisis realizado se evidencia una gran motivación para acceder dentro de la empresa, se hace la recomendación de hacer actividades de progreso e incentivos de estudio para aquellos empleados que demuestren un excelente rendimiento laboral y por supuesto el ánimo que quieran aprender y titularse.

También se evidencio que las opiniones de los empleados frente a las capacitaciones se encuentran divididas, se recomienda diseñar e implementar efectivamente el cronograma de capacitaciones el cual contara con la ayuda del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Es muy importante que todos los trabajadores que conforman el área operativa adquieran conocimientos de cada uno de los servicios que Ingelparra brinda, con el objetivo que ante una emergencia o necesidad pueda ser atendida en su momento porque cualquier miembro, es de ahí donde la organización debe comenzar por capacitar a todos sus miembros en todas sus áreas, para que cuenta con todos los conocimientos tanto teóricos o prácticos y de esta manera enfrentar cada una de las necesidades que sus clientes lleguen a requerir en su momento.

Se puede contemplar que el conocimiento va creciendo de manera en que las generaciones van cambiando, reconocer que el conocimiento caduque rápidamente nos hace pensar que siempre debemos aprender sobre los temas de innovación, en estos aspectos sobre la empresa Ingelparra

donde por medio de herramientas teorías y prácticas para los trabajadores fomentando el crecimiento y beneficios en cuanto a un mejor trabajo, ascenso, alcanzar la eficiencia del trabajo contemplando que la capacitación es el mejor aliado para fomentar el profesionalismo y desarrollar las labores con mayor empeño.

Es muy importante que la empresa Ingelparra capacite al personal encargado del área operativa en motores estándar Premium, puesto que es la actividad más fuerte que la organización realiza y es en la cual han venido bajando el nivel de calidad y desempeño en el proceso de reparación, creando de esta manera desconfianza en el cliente en una posible mala reparación por falta de conocimiento de los técnicos.

De acuerdo al porcentaje de importancia que los trabajadores ven al plan de capacitación para mejora de su productividad, Ingelparra debe establecerlo como un sistema de cambio y seguir en la continua mejora de calidad de sus servicios y motivación a sus colaboradores en querer brindarles un nivel de conocimiento que les permitirá desarrollar mejor sus tareas asignadas.

Conclusiones

La capacitación se convertirá para Ingelparra en un gran instrumento que le permitirá promover un mejor desempeño laboral, ya que a través de ella le podrá suministrar a sus trabajadores las mejores herramientas para el fortalecimiento de sus capacidades y conocimientos permitiéndoles desenvolverse de la mejor manera en cada una de sus labores asignadas y de esta manera mejorar la productividad dentro de la organización.

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados de la encuesta se puede decir que a los colaboradores de la empresa les hace falta refuerzo y actualización de aprendizaje en motores estándar y Premium, automatización industrial y equipos de medición, lo anterior se lograría mediante la capacitación. También se diagnostica un gran interés por actualizar sus conocimientos y aprendizajes sobre mantenimiento preventivo y predictivo, automatización, tablero Z, diseño de procesos industriales, bobinado de motores, especializar en aprendizaje de mantenimiento de motores, y que se les capacite con una frecuencia de cada tres meses esto para mejorar y optimizar la productividad y servicio de atención a clientes de la empresa.

La correcta ejecución del sistema de capacitación laboral nos permitirá optimizar los servicios de la empresa obteniendo una mayor productividad, fortaleciendo los conocimientos de los trabajadores, brindando a ellos oportunidades para su desarrollo.

Darles a los trabajadores habilidades específicas que necesitan para su desempeño dentro de la empresa con espacios de trabajo seguros abiertos aceptar los cambios del interior de la empresa, actualización de conocimientos y enseñar aplicar las nuevas tecnologías perfeccionando sus labores frente a las áreas en las que se desarrolla.

Referencias

Aquino (1993, p.69) Capitulo II marco teórico

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0037486/cap02.pdf>

Alles, M. (2006). Selección por competencias. Buenos Aires: Granica.

Asamblea constituyente de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Art.54 (pp,7)

Ernesto Samper Pizano Presidente de la República, Pablo Ariel Olarte Casallas director del departamento administrativo de la función pública (Agosto 1998). Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Benites Montes, M. (2017) Capacitación y motivación laboral según personal del Programa nacional Cuna Más del ministerio de desarrollo e inclusión Social

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13272/Benites_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenatto (1994, p. 416) capacitación <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0054709/cap02.pdf>

Chiavenato (2004). Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw-Hill. Quinta Edición

García (2010). El uso de la imagen como herramienta de

investigación.https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjwjay99r_7AhXFRzABHamWByQQFnoECBAQAw&url=https%3A%2F%2Frevistas.usantotomas.edu.co%2Findex.php%2Fcampos%2Farticle%2Fdownload%2F2705%2F2619%2F&usg=AOvVaw0edO7v085UkIDlv5A6yug3

Garbanzo V. (2015). Revista educación. Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/440/44043204005/html/>

Gates, B & Cuesta, A., (1999) Tecnología de gestión de recursos humanos. Editorial academia, La Habana, 205 p <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/dgbc.htm>

Guzmán (1999, p. 60). Capítulo II marco teórico

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0037486/cap02.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación (3ª ed.).

México: Editorial Mc Graw-Hill. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwnv_OrbDjAhXvnuAKHTuODdkQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F1941%2F194118804003.pdf&usg=AOvVaw3UfFxDu7_VB5NjDDlksvK3

Ingelparra (2013). Presentación de la empresa. Página web. <https://ingelparra.com/>

Llanos, Javier. (2005). Integración de recursos humanos, Editorial Trillas, 2005.

Martínez, M. (2015). Antecedentes históricos de la capacitación.

<http://www.google.com.cu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwiutfKzitTSAhUF4yYKHZrJBgwQFggdMAE&url=http%3A%2F%2Ftesis.uson.mx%2Fdigital%2Ftesis%2Fdocs%2F8606%2FCapitulo1.pdf&usg=AFQjCNGO0eseigabT5xRpT7B0eCV2YGVUw&bvm=bv.149397726,d.eWE>

Meneses (2007). Diseño y fase de la investigación. Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSjsGC2PriAhUGjVkJHXbXBL0QFjABegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.tdx.cat%2Fbitstream%2Fhandle%2F10803%2F8929%2F9Disenoyfasesde%2Flainvestigacion.pdf%3Fsequence%3D15%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1oUSplrposkpKkmc0e166>

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

<http://www.google.com.cu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjz6ObUjNTSAhVCOyYKHcmWBu0QFggYMAA&url=>

http://www.adec.org.ar/biblioteca.php?Factions%3Ddown%26a%3DMjI2Nw%3D%3D&usg=AFQjCNFU3 ug9kVewUUp1ODAKbe_Dq3Ajpg&bvm=bv.149397726,d.eWE

Mondy, R. & Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos. 9na. Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Páez, Gómez & Raydan (1992, p. 76) Capítulo II marco teórico recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0037486/cap02.pdf>

Plan de capacitación y temáticas.pdf

<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Horizontal%20Menu/3-%20Plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20y%20tematicas.pdf>

Reyes Ponce (1998, p. 63) Capítulo II marco teórico

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0037486/cap02.pdf>

Reyes Ponce (1999, p. 66) Capítulo II marco teórico

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0037486/cap02.pdf>

Rodríguez Gómez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo. (1996). Metodología de la investigación cualitativa.

Santa-rosa-de-viterbo-veredal.pdf. (2015). 1. <https://www.dapboyaca.gov>.

Ruiz Aguilera, J. (2011). Historia de la capacitación en México.

https://es.scribd.com/doc/56114436/Historia-de-la-capacitacion-enmexico_

Sutton, C. (2001). Capacitación del personal. <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacionpersonal.shtml>

Vargas Casasnovas, A. (2011). Entrenamiento, capacitación y desarrollo de los RRHH Humanos. Recuperado el [4 de abril de 2016]

de <https://es.slideshare.net/alanavargasc/entrenamiento-capacitacin-y-desarrollo-de-los-rrhh>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta a recurso humano empresa Ingelparra S.A.S

EMPRESA INGELPARRA S.A.S DUITAMA

ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES OPERARIOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA

NOMBRE: _____ OCUPACIÓN: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Determinar las necesidades de aprendizaje y temas del plan de mejoramiento de capacitación del personal.

Cuestionario capacitación laboral

1. ¿Cuál es su nivel de conocimientos frente a Motores IE3, IE2, ¿Estándar, Premium IE4?
 - a) Alto
 - b) Medio
 - c) Bajo
2. ¿El ambiente laboral en el área que se desempeña es agradable y armónico?
Sí___ No___
3. ¿Frente al mantenimiento de motores eléctricos en que le gustaría especializarse?
 - a) Identificación tipo de motor
 - b) identificación de fallas en el estator
 - c) Identificación de daños mecánicos
4. ¿Frente a la automatización industrial y tableros eléctricos industriales posee conocimientos prácticos y teóricos a dicho proceso?

Sí__ No__

5. En los montajes eléctricos industriales las instalaciones realizadas de conducción y distribución eléctrica son temas de su mayor interés
- a) Potencias eléctricas KW
 - b) Equipos de medición
 - c) Transformadores
 - d) Cuadros eléctricos
6. ¿Le gustaría profundizar su aprendizaje en temas de optimización de mantenimiento preventivo y predictivo?

Sí__ No__

7. ¿dentro de los valores corporativos como la calidad, trabajo en equipo, servicio, piensa que se destaca la empresa de la mejor manera con sus trabajadores?

Sí__ No__

8. ¿Qué cargo le gustaría ocupar en la empresa?
- a) Coordinador de planta
 - b) Supervisor de SST
 - c) Gerente de operaciones
 - d) Profesional en ingeniería Mecánica
9. En una escala de 1 a 10 califique el nivel de importancia que la empresa Ingelparra le brinda al sistema de capacitación a sus trabajadores.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. ¿Cada cuánto preferiría que se tuvieran en cuenta el ascenso de las personas dentro de la empresa para las áreas y cargos presentes en la misma? Teniendo en cuenta su tiempo de capacitación y formación

- a) 3 meses
- b) 6 meses
- c) 1 año
- d) 2 años

11. ¿De acuerdo a su área de trabajo en que le gustaría que la empresa Ingelparra lo capacite para mejorar su eficiencia laboral?

12. ¿Cada cuánto considera que la empresa Ingelparra debe brindarles capacitaciones para mejorar la calidad del proceso y servicio hacia sus clientes?

- a) Cada mes
- b) 2 meses
- c) 3 meses

13. ¿Considera usted que el plan de capacitación es clave para mejorar el rendimiento laboral y formación personal dentro de la empresa?

Sí___ No___

14. ¿Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con un sistema de capacitación, como trabajador en que le gustaría que se profundice el aprendizaje en la operación? Deseamos conocer su opinión

15. ¿Usted considera que las capacitaciones son importantes para su empresa?

Sí___ No___

Apéndice B.

Evidencias fotográficas visita empresa Ingelparra S.A.S

