

Implementar un Plan de mejoramiento enfocado en los procesos actuales de capacitación y desarrollo laboral para los empleados de la compañía Innstala S.A.S sede Barranquilla, para el segundo semestre del año 2020

Presentado por:

Alexander José Boss De La Hoz

Yarlen Tatiana Beleño Solano

Kelly Josselin Franco

Nelly Janeth Gutiérrez

Ronal Enrique Yepes

Grupo 37

Presentado a la tutora:

Clara Viviane Villalobos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Programa de Administración de empresas

CEAD Barranquilla, noviembre 30 de 2020

Resumen

El presente proyecto de investigación denominado “Plan de mejoramiento enfocado en los procesos actuales de capacitación y desarrollo laboral para los empleados de la compañía Innstala S.A.S sede Barranquilla, para el segundo semestre del año 2020”, fue realizado con el objetivo principal de identificar, evidenciar, analizar los aspectos relacionados a los procesos de capacitación que se ejecutan en esta compañía, al igual que su situación actual que en esta se presenta. Y que, con la ayuda del análisis de los resultados obtenidos luego de la ejecución de una encuesta tipo Likert, se diseñarán estrategias que contribuirán al mejoramiento de los procesos de capacitación y desarrollo laboral de sus empleados y su aplicabilidad en los procesos productivos.

Para dar curso a esta investigación, se tuvieron en cuenta aspectos ligados a los antecedentes de capacitación y desarrollo ejecutados en esta compañía. Gracias a estos se pudo evidenciar que desde sus inicios Innstala S.A.S, ha mostrado un alto grado de importancia hacía las capacitaciones, procesos de aprendizaje y transmisión de conocimientos; desde sus inicios hasta la actualidad, observando la evolución estas han con el transcurrir del tiempo. Sin embargo, estos antecedentes también dejaron en evidencia que, al no contar con un programa de capacitación establecido, esta compañía se ve en la necesidad de capacitar a su personal de acuerdo con los requerimientos de atención inmediatos, limitando de alguna manera a un continuo proceso de aprendizaje y capacitación. Con el desarrollo de una investigación de tipo descriptiva nos adentraremos aún más en la situación objeto de estudio, obteniendo información clave acerca de este fenómeno. La técnica empleada será una encuesta tipo Likert, dirigida directamente a los empleados de Innstala S.A.S Estas personas nos proporcionarán datos, cifras, aspectos, necesidades y sugerencias muy importantes que nos permitirán analizar en detalle los aspectos a la temática de investigación. Resultados que finalmente nos permitirán realizar un

análisis, realizar conclusiones claras y recomendaciones que contribuirán al plan de mejoramiento, con el objetivo de optimizarlos logrando beneficios para esta compañía y de su grupo de empleados.

Palabras claves

Capacitación, mejoramiento, procesos productivos, antecedentes, encuestas, análisis, aprendizaje, investigación.

Abstract

The present research project called "Improvement plan focused on the current training and job development processes for employees of the company Innstala S.A.S headquarters Barranquilla, for the second half of the year 2020", was carried out with the main objective of identifying, evidencing, analyzing the aspects related to the training processes that are executed in this company, as well as its current situation that is presented in this one. And that, with the help of analysis of the results obtained after the execution of a Likert-type survey, Strategies will be designed that will contribute to the improvement of the processes of training and job development of its employees and their applicability in the productive processes. To carry out this research, we considered aspects related to the background of training and development carried out in this company. Thanks to these it was evident that from its beginnings Innstala S.A.S, has shown a high degree of importance towards the trainings, learning processes and transmission of knowledge; from its beginnings to the present day, observing the evolution these have with the passage of time. However, this background also made it clear that, in the absence of an established training program, this company sees itself in the need to train its personnel according to the immediate care requirements, limiting in some way to a continuous process of learning and training. With the development of a descriptive research we will go further into the situation under study, obtaining key information about this phenomenon. The technique used will be a Likert survey, directed directly to the employees of Innstala S.A.S These people will provide data, figures, aspects, needs and very important suggestions that will allow us to analyze in detail the aspects to the topic of research. Results that finally allow us to carry out an analysis, make clear conclusions and recommendations that will contribute to the improvement plan, with the aim of optimizing them achieving benefits for this company and its group of employees.

Keywords

Training, improvement, productive processes, background, surveys, analysis, learning, research.

Tabla de contenido

Resumen	II
Abstract	IV
Lista de Figuras	VII
Introducción	VIII
Objetivos	X
Objetivo general	X
Objetivos específicos	X
Planteamiento del problema	11
Antecedentes del problema.....	12
Justificación de la investigación	14
Marco teórico: Revisión de las teorías y autores	16
Marco Legal.....	18
Metodología de la investigación.....	20
Resultados.....	22
Conclusiones.....	26
Bibliografía.....	28
Anexos.....	33

Lista de figuras

Figura 1 Evidenció cursos de capacitación	33
Figura 2 Ha recibido cursos de capacitación.....	33
Figura 3 Recibieron capacitación.....	34
Figura 4 Eficacia de las capacitaciones	34
Figura 5 Necesidades y oportunidades de las capacitaciones	35
Figura 6 Importancia de la superación para la empresa	35
Figura 7 Ampliación de conocimientos	36
Figura 8 Importancia de las capacitaciones documentadas.....	36
Figura 9 Mejoramiento de los procesos actuales	37
Figura 10 Necesidad de un boletín informativo	37
Figura 11 Creación de un comité de capacitación.....	38
Figura 12 Capacitadores realizadas por personal externo	38
Figura 13 Concordancia con las innovaciones.....	39
Figura 14 Importancia al desarrollo	39

Introducción

El significado de importancia que la capacitación y el desarrollo laboral representan para el desarrollo de las actividades de los empleados al interior de las organizaciones y como consecuencia de los requerimientos que día a día van surgiendo con la aparición de nuevos productos, servicios, mercados, entre otros aspectos, conllevan a que de la misma manera las organizaciones suministren a estos de una constante preparación en busca del fortalecimiento de sus conocimientos, aptitudes y habilidades apuntando siempre a la alta calidad.

“La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2007).

Innstala S.A.S, una compañía estrechamente ligada a la evolución de la tecnología, a los avances propios de esta y en concordancia a su actividad económica, asesoría, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica y automatización, requiere del análisis e implementación de un programa de capacitación y desarrollo laboral para sus empleados; con el objetivo de que estos adquieran los conocimientos y destrezas necesarios para la ejecución de sus actividades laborales.

Innstala S.A.S refleja el interés que tiene por sus empleados, como parte importante de la organización. En ese orden de ideas, con el desarrollo de este proyecto, se busca que esta compañía incluya u optimice los procesos capacitación y desarrollo laboral de sus empleados acorde a sus requerimientos actuales y proyecciones a futuro.

Al capacitar sus empleados, se logrará aumentar la seguridad, los valores institucionales, el trabajo en equipo, calidad y confianza en sí mismos, llevándolos a realizar sus actividades de

manera más sencilla, eficiente y productiva; generando beneficio mutuo entre compañía y personas.

Para ello, en esta propuesta de proyecto, revisaremos temáticas como definición de capacitación, ciclos de la capacitación, necesidades de capacitación, programación de la capacitación, coaching, evaluación de los resultados de la capacitación, entre otros.

Objetivos

Objetivo general

Implementar un plan de mejoramiento enfocado en los procesos actuales de capacitación y desarrollo laboral para los empleados de la compañía Innstala S.A.S. sede Barranquilla, para el segundo semestre del año 2020.

Objetivos específicos

- Identificar los procesos actuales de capacitación y desarrollo laboral de los empleados de la compañía Innstala S.A.S,
- Analizar la situación actual de la compañía Innstala S.A.S en los procesos de capacitación y desarrollo laboral
- Diseñar estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos de capacitación y desarrollo laboral de los empleados de la compañía Innstala S.A.S y su aplicabilidad en los procesos productivos.
- Elaborar el Plan de Mejoramiento de acuerdo con los hallazgos encontrados

Planteamiento del problema

Hoy en día las Organizaciones implementan diversas acciones y estrategias para mejorar y optimizar áreas relacionadas con la excelencia y el logro de objetivos empresariales, siendo la capacitación una de ellas, para enfrentar un entorno competitivo y cambiante, (Pineda, 2000). De tal manera que las Organizaciones efectúan la capacitación con el objetivo de mejorar su competitividad, eficiencia y productividad, (Cantú, 2001) (Flores, 2014).

El personal de dirección de las Organizaciones tiene el desafío de diseñar estrategias y acciones de mejora en la capacitación para desarrollar competencias en sus trabajadores, teniendo en cuenta que éstas deben estar asociadas al conocimiento del puesto de trabajo (McGuire, 2001).

De acuerdo con (Tharenou, 2007), la capacitación, en efecto, contribuye a aumentar la eficacia de la organización sobre todo a nivel operacional, teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario un enfoque estratégico, con retroalimentación constante para los procesos de capacitación del Talento Humano en las Organizaciones de manera que dé respuesta a los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo y al reentrenamiento, como la formación del Talento Humano para la cultura de la Organización la cual es dinámica y cambiante.

Teniendo en cuenta lo anterior, hemos evidenciado que Innstala promueve la capacitación y el crecimiento integral de su Talento Humano empleando diversidad de técnicas de aprendizaje, autoaprendizaje, y aprendizaje mutuo, Actualmente no cuenta con un programa de capacitación estructurado.

De acuerdo con estos argumentos, nos llevaría a formular nuestra pregunta de investigación: ¿Qué acciones de mejora debe implementar Innstala S.A.S para el proceso de capacitación y desarrollo laboral de sus empleados?

Antecedentes del problema

Según (Morales, 2004). La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Por lo tanto, este trabajo investigativo aporta a nuestro trabajo porque la capacitación es un factor muy importante en la empresa Innstala S.A.S, el cual permitirá realizar un análisis y estudio a profundidad acerca de la evolución que ha tenido la capacitación y el desarrollo del personal de Innstala S.A.S desde sus inicios hasta la actualidad.

Teniendo como referente el inicio y crecimiento desde el año 2000, cuando en ese momento su razón social era SEP Seguridad Electrónica Preventiva, para luego convertirse en Innstala S.A.S en el año 2016, manteniendo la misma actividad económica, pero evolucionando de la mano con los avances tecnológicos, al igual que la adquisición de conocimientos.

A mediados del año 2000, SEP contaba sólo con dos empleados uno con funciones administrativas y operativas; dupla que desde sus inicios contaban con los conocimientos necesarios básicos y la experiencia en los campos de cada uno, para luego emprender este negocio rápidamente se fueron abriendo campo en el medio de la seguridad electrónica, adquiriendo cada vez más conocimientos con relación a los equipos que manipulaban y los que iban surgiendo en el mercado.

Innstala incorpora a nuevos empleados con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios, estos nuevos empleados reciben capacitaciones similares, transmisión de conocimientos de sus compañeros más antiguos una de estas contrataciones se encargará de brindar apoyo administrativo, operativo y logístico al Gerente; en esta fase de crecimiento, las capacitaciones no cesan.

Es evidente que, al no contar con un programa de capacitación establecido, Innstala se vea en la necesidad de capacitar a su personal de acuerdo con los requerimientos de atención inmediatos, los cuales les permitan dar respuesta a sus clientes; por lo tanto, con esta propuesta de mejoramiento de sus procesos de capacitación actuales, seguramente encontraremos aspectos por mejorar, que catapultarán a esta compañía con una mejor proyección a futuro.

A través de las Capacitaciones se mejora la productividad de la organización y tiene efectos positivos sobre su Talento Humano, es decir se valora los conocimientos, destrezas y aptitudes, La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Hellriegel, 2004).

Justificación de la investigación

Luego de examinar las necesidades de Innstala SAS, conocer sus antecedentes y de identificar que no maneja un programa de capacitación establecido, se establece la prioridad de diseñar un plan de mejoramiento enfocado en los actuales procesos de capacitación que se vienen utilizando, basándose en estrategias de mejora continua PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar); ya que es evidente que los procesos actuales no son 100% eficaces, ralentizando el desarrollo y crecimiento de sus empleados, mitigando las oportunidades de apropiación de conocimientos, adquisición de experticia y a nivel organizacional, repercutiendo en el logro de excelentes resultados administrativos, logísticos y operativos.

Con el desarrollo de este proyecto de grado nos adentraremos en la problemática detectada en esta compañía desarrollando una serie de estrategias las cuales nos permitirán dar solución a esta. Para lograrlo, primeramente, centraremos nuestra investigación en la identificación del campo del conocimiento aplicable para la dinámica de la compañía, acudiendo en este caso al conocimiento directo. Conocimiento que se adquiere al tener un contacto directo y de primera mano con un objeto. Para el caso de Innstala, el contacto directo que mantengan sus empleados con los diferentes dispositivos y sistemas de seguridad electrónica permitirá el aumento de los conocimientos y experticia en el manejo de estos. En palabras de Jacobi

“...el conocimiento directo era la forma suprema del saber”.

De igual manera se establecerá como contexto sociodemográfico y poblacional, por una parte y con mayor importancia los empleados de instala, identificando sus fortalezas, debilidades, aptitudes, cualidades, experiencia laboral, formación académica y profesional; entre otros aspectos. Por otra parte, identificaremos el campo de acción (entorno) en donde estos empleados y la compañía como tal desarrolla sus actividades.

Siendo Innstala SAS una empresa de servicios tecnológicos, se debe tener en cuenta que la tecnología y los conocimientos no son estáticos, se mantienen en constante desarrollo y evolución, actualizarse de manera periódica permite que la organización no se desfase y pierda competitividad. Es, por tanto, que el desarrollo de este proyecto ayuda a la organización a ser más eficiente, rentable y aumentar su productividad para sus empleados, además de que le genera a los mismos estabilidad emocional, confianza, liderazgo y una mejor comunicación empresarial, palabras comunes, el empleado se siente tenido en cuenta. Con base a esto, el presente proyecto de investigación se desarrollará en la ciudad de barranquilla, puntualmente en el segundo semestre del año 2020; tiempo proyectado para implementar un eficaz plan de mejoramiento de los procesos actuales de capacitación y desarrollo laboral para los empleados de esta compañía.

En palabras de (Alles, 2005) “capacitar a una persona es darle mayor a aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto. Es hacer que su perfil se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos para el puesto, adaptándolo a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado exigen.”.

Marco teórico: Revisión de las teorías y autores

Para un correcto análisis, planificación, y ejecución de nuestro plan de mejoramientos, es indispensable que conozcamos diversos aportes y teorías que han planteado investigadores y expertos en la temática relacionada a la capacitación y desarrollo del personal. Estas bases nos permitirán concretar aspectos importantes ligados a nuestro tema de estudio, obteniendo una visión clara acerca del cómo diseñar y ejecutar estrategias que permitan a los empleados de Innstala S.A.S, incrementar sus conocimientos a través de procesos de aprendizaje, con la finalidad de generar eficiencia en la ejecución de sus actividades y por consiguiente lograr beneficios para las organizaciones donde prestan sus servicios. Afirmación muy acorde con el pensamiento de (Chiavenato, 2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Tomando aportes relevantes como los de (Garza Tamez, 2009) definen capacitación como “Una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización” y (Becker, 2011) Teoría del Capital Humano desarrollada “considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan los individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos”. Estos pensamientos nos dan claridad en que la inversión en temas de capacitación no es un gasto, por el contrario, es un aporte que posteriormente nos permitirá obtener beneficios tanto en servicios como económicos.

De igual manera, tomando como base el Principio de la preparación/planeación de (Taylor, 2003) “Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y

prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado”. Nos lleva a analizar que a pesar de que todos los empleados requieren de capacitación, es necesario identificar quiénes requieren mayor capacitación analizando sus fortalezas y debilidades.

Evidenciando en nuestra investigación que las necesidades de capacitación del personal de Innstala S.A.S, están ligadas a las necesidades institucionales y a la operatividad de esta, el aporte de (Tobey, 2011) es aplicable, ya que esta autora considera “determinar la pertinencia de las necesidades de capacitación a través de la identificación de necesidades institucionales, relacionadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las normativas que regulan su gestión”.

Otro aporte muy significativo para el desarrollo de este plan es el de (Padilla, 2006) quienes manifiestan “que el sector al que pertenece la empresa es un determinante de la capacitación laboral”. Por lo tanto, la industria electrónica, rama en la cual Innstala desarrolla su actividad económica, se encuentra en constante evolución, su intensidad tecnológica es frecuente, por lo que las probabilidades de que su personal sea sometido a programas de capacitación son mucho mayores.

Con todas estas teorías y aportes, se hace indispensable que las inversiones en materia de capacitación deben ser prioridad en esta compañía, puesto que esto contribuirá positivamente al mejoramiento del desarrollo de las actividades diarias de los empleados, logrando que Innstala se consolide como una compañía sólida y en constante evolución.

Marco Legal

Para Innstala S.A.S, la capacitación, desarrollo y crecimiento de su personal son pizas claves para la apropiación de nuevos conocimientos, aprendizaje continuo, maximización de cualidades y habilidades para una mejor ejecución de sus actividades. Por lo tanto, inicialmente en cumplimiento con el artículo 54 de la constitución política colombiana en la cual podemos evidenciar, que tanto las entidades estatales y los empleadores tienen la obligación de brindar la formación necesaria a todos los empleados que requieran de esta en cualquier nivel educativo. Con el desarrollo de este plan de mejoramiento, se busca que los procesos actuales de capacitación de esta compañía se realicen de manera correcta con el objetivo de no incumplir con la normatividad legal vigente. Para tal fin, este proyecto se sustentará bajo los siguientes fundamentos legales:

Decreto 1567 de 1998: El cual brinda parte de tranquilidad para todos los empleados colombianos, ya que se evidencia la existencia de un sistema nacional de capacitación para todos. Adicionalmente, para promover un mejor desarrollo de las actividades de los empleados se establecen estímulos para que estos realicen sus actividades diarias cada vez mejor, con calidad y eficiencia.

Decreto 1567 de 1998, Art 3, nos presenta la importancia de que las empresas cuenten con un presupuesto económicos para solventar los recursos como tiempo, dinero, personal, etc, que se deben emplear para diseñar y ejecutar planes y procesos de capacitación; al igual que el correcto manejo de estos.

Decreto 682 de 2001, nos permite evidenciar la igualdad de derechos en Colombia, ya que al igual que los empleados oficiales, los empleados públicos o trabajadores de estado, también cuentan con un plan nacional de formación y capacitación.

Ley 909 de 2004, Art 36. Muy similar al Decreto 1567 de 1998, esta ley también propende por generar incentivos a los empleados, de manera que estos realicen sus tareas de una mejor manera, para esto, se ofrecen muchos beneficios que promuevan los niveles de eficiencia y obtención de objetivos corporativos “retribuciones adicionales” por esta práctica.

De acuerdo con la actividad económica que desarrolla Innstala S.A.S, no solo su personal debe contar con una serie de conocimientos de tipo administrativos o teóricos, es indispensable que sus empleados cuenten también con conocimientos de tipo operativo y práctico que maximicen la experticia en el manejo de algunas situaciones un poco más complejas durante el desarrollo de sus actividades y en las que se pueda poner en peligro su integridad física, por ejemplo, trabajos en alturas. Con base a esto, esta compañía se acoge mucho a las normatividades legales con relación a los riesgos laborales, por lo tanto, el cumplimiento de las normas legales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST están muy ligados a los compromisos de la empresa y a la apropiación de estos conocimientos en beneficio de sus empleados. En ese orden de ideas la Ley 1562 de 2012 manifiesta que los empleadores deben ofrecer lugares y momentos para que sus empleados se capaciten en programas de promoción y prevención a cargo de las Administradoras de Riesgos Laborales, por lo que Innstala debe ser flexible con esto y coordinar los espacios y momentos exactos para que la asistencia a estas capacitaciones no interfiera en el correcto desarrollo de sus actividades.”. De igual manera y muy ligado al anterior, el Decreto 1072 de 2015 promueve que las empresas transmitan conocimientos a todos los empleados en temas relacionados a la identificación de peligros y riesgos presentes en sus jornadas laborales

Las anteriores normas serán de estricto cumplimiento y contribuirán en gran medida al plan de mejoramiento que se desea implementar.

Metodología de la investigación

Posterior al análisis de la problemática detectada, consideramos necesario conocer con mucho más detalle el cómo se han venido ejecutando los procesos actuales de capacitación y desarrollo del personal de los empleados de Innstala S.A.S. Para tal fin, a través del desarrollo de una investigación de tipo descriptiva nos permitirá describir claramente nuestra situación objeto de estudio. Esto gracias a la obtención de información del fenómeno o problemática detectada a través de técnicas como la encuesta, entrevistas y la observación; teniendo en cuenta aspectos y componentes importantes que rodean la situación, primeramente, para medirlos, luego entenderlos y establecer su relación con la problemática.

Basándonos en aportes de autores como (Danhke, 1989) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

El desarrollo de esta investigación se realizará bajo un enfoque cualitativo. De acuerdo con el aporte de (Creswell, 2007), “la investigación cualitativa empieza con observaciones preliminares y culmina con hipótesis explicativas y una teoría fundamentada”. Con base a esta definición, y a la aplicación de técnicas como encuestas y entrevistas, conocer y evidenciar las necesidades existentes para satisfacerlas.

El desarrollo de esta investigación aplicada contará con la colaboración y ayuda de todo el personal de Innstala, empleados y jefes, empleados tanto del área administrativa como operativa, profesionales, tecnólogos, personas con diferentes cualidades y conocimientos y con la suficiente experiencia para el desarrollo de sus cargos. A quienes definiremos como la población objeto de estudio, a la cual denominaremos “población finita”. Seleccionando a tres (03) empleados del área operativa como nuestra muestra, a través de quienes obtendremos buenas fuentes de

información primaria gracias a la ejecución de encuestas y entrevistas. Estas nos proporcionarán datos, cifras, aspectos e indicadores importantes que nos permitirán analizar en detalle los aspectos ligados a los procesos de capacitación actuales. Resultados que, tabulados, se convertirán en documentos originales y ajustados a la realidad en los cuales se reflejan los puntos de vista individuales de los participantes.

Una vez se obtenga la información resultante de las encuestas, estas se organizarán mediante la tabulación de tablas en Excel la cual contendrá la información arrojada del cuestionario. Se procederá a categorizar las respuestas, dando un valor de porcentaje a cada una de estas, y calculando luego las sumatorias de dichos porcentajes.

Finalmente, con la información recopilada durante la investigación, lograremos determinar aspectos negativos, debilidades y falencias a las cuales enfocaremos plan de mejoramiento, el cual dará respuesta y se convertirá en nuestro punto de partida para optimizar los procesos actuales de capacitación de esta compañía en beneficio de esta y de su grupo de empleados.

Resultados

De acuerdo con la encuesta realizada, podemos evidenciar aspectos muy positivos para esta compañía y para los empleados de esta, ya que, de manera general los empleados encuestados nos ofrecen información vital para la continuidad de este proyecto; llevándonos a diseñar y ejecutar acciones de mejora en aras de un mejor proceso de capacitación y desarrollo laboral de su personal y que estos apunten a dar respuesta al planteamiento del problema y al logro de los objetivos establecidos.

Gracias al acercamiento que tuvimos con los empleados a través de esta herramienta de recolección de información, logramos identificar los procesos actuales de capacitación y desarrollo del personal de Innstala S.A.S. Aunque actualmente no exista un proceso establecido como tal y que las capacitaciones se desarrollan de acuerdo con los requerimientos del servicio, en concordancia con los resultados obtenidos, logramos evidenciar que estas capacitaciones se ofrecen para todos los empleados de la compañía en todos los niveles jerárquicos, de estudio (preparación académica) y de antigüedad; los empleados acceden a estas desde su ingreso a la empresa y durante toda su permanencia en esta. Este primer aspecto evidenciado proyecta al interior de la compañía se maneja un buen clima laboral, ya que en ningún momento se maneja un programa de acceso a las capacitaciones de tipo “elitista” o “preferencial”; por el contrario, todos los empleados serán expuestos a diferentes capacitaciones durante su permanencia en la empresa. De esta manera, el grado de importancia que Innstala S.A.S proyecta a todo su personal se da de manera general y equitativa, sin dar pie a exclusiones de nadie en particular. Consideramos que esto promueve un buen ambiente de trabajo, basado en el respeto a las decisiones corporativas en cuanto al orden y prioridad que se dé al acceso a las capacitaciones, a la tolerancia, y espera paciente que se deba mostrar mientras llega el momento

de acceder a estas; ya que las oportunidades de crecimiento personal y profesional se dan a todos y cada uno de ellos.

La identificación de los procesos actuales de capacitación nos permite también analizar la situación de la compañía enfocado en la misma temática, evidenciando que la capacitación es una prioridad para Innstala S.A.S la cual siempre apunta al crecimiento de cada uno de sus empleados. La situación actual es muy favorable para la compañía, ya que con los resultados obtenidos logramos comprobar que las capacitaciones ofrecidas contribuyen a una apropiación de conocimientos; además de estar enfocadas a una cada vez mejor preparación y desarrollo como profesional, y a la ejecución y cumplimiento de cada una de sus actividades. Estos aspectos ayudarán a formar a un cada vez mejor “modelo de empleado”, quien con las diferentes herramientas otorgadas durante el desarrollo de las capacitaciones y a la preparación que continuamente reciben, marcarán las pautas a seguir para el desarrollo de las actividades designadas por la administración de la compañía, otorgando y promoviendo el asumir las responsabilidades que demanda cada una de sus actividades en una búsqueda constante de metodologías de trabajo que permitan alcanzar las metas y objetivos de trabajos establecidos.

Hemos evidenciado que Innstala S.A.S se preocupa por la superación y desarrollo de su personal mediante las capacitaciones que se imparten. Esto se ve reflejado en que sus empleados poseen la capacidad de emitir conceptos claros y evaluativos acerca de las capacitaciones recibidas y de sus capacitadores, destacando aspectos como la metodología utilizada por el capacitador para transmitir sus conocimientos, su dinamismo, experiencia en el tema, manejo del personal y el dominio de los temas. Esta metodología permite apuntar a un estilo de administración democrático, participativo y consultivo, promoviendo a que los empleados pueden expresar de manera respetuosa sus puntos de vista, sugerencias y necesidades de mejora en todos

los aspectos ligados a las capacitaciones. Esta es una oportunidad muy valiosa para reafirmar el significado de importancia de los empleados para Innstala S.A.S, no solo por el hecho de acceder a las capacitaciones, sino que también les otorga la confianza de discernir, debatir y evaluar las capacitaciones recibidas y las que se darán a futuro. Esta estrategia de retroalimentación contribuirá a definir los alcances y la dirección a seguir para el logro de los objetivos, definiendo aspectos relevantes que a presente y futuro serán el motor que impulse las capacitaciones y en consecuencia la mejora continua de los empleados de la compañía.

Con el desarrollo de esta encuesta también nos permitió evidenciar aspectos relevantes que permitirán diseñar y ejecutar estrategias que contribuyan al plan de mejoramiento de los procesos de capacitación y desarrollo laboral de los empleados de Innstala S.A.S. En ese orden de ideas, con la formulación de interrogantes se obtuvieron respuestas puntuales las cuales pueden ser tomadas como sugerencias o necesidades manifestadas por los mismos empleados.

De acuerdo con los resultados obtenidos, es indispensable que primeramente se establezca un comité de capacitación en cabeza de una o varias personas, y cuya finalidad sea encargarse de todo lo referente la capacitación y desarrollo del personal, otorgándole una mejor organización, funcionamiento, continuidad y éxito. Continuando con los resultados, se requiere crear un sistema de documentación, en el cual se almacene toda la información referente a los procesos actuales de capacitación y que sirvan como referentes de consulta a presente y futuro.

Finalmente, y consecuente con los resultados obtenidos y los dos requerimientos anteriores, se propone crear un boletín informativo, el cual permitirá proporcionar a los empleados los resultados obtenidos de las capacitaciones en las que participaron.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones finales, podemos mencionar aspectos como el que Innstala S.A.S continúe con su firme intención de capacitar a todos sus empleados, pero si de una manera mucho más organizada la cual puede ser el resultante de nuestra propuesta de plan de mejoramiento; de igual manera que esta compañía preserve siempre el interés y compromiso por sus empleados en un esfuerzo incansable por la superación, el crecimiento y el desarrollo de su personal. Que sus capacitaciones siempre estén enfocadas a brindar beneficios y provechos a sus empleados y que estén enfocadas a los objetivos de la compañía, su actividad económica, la apropiación de conocimientos, y el desarrollo personal y profesional. Como recomendación final podemos enfatizar en dar inicio y continuidad a las sugerencias, necesidades y requerimientos obtenidos en los resultados de la encuesta, la creación de un comité de capacitación, el diseño un sistema de y la creación de un boletín informativo, cuyas finalidades en conjunto propendan hacia la consolidación del plan de mejoramiento de los procesos actuales de capacitación de Innstala S.A.S.

Conclusiones

De manera general podemos concluir, que con el desarrollo de la anterior encuesta y el de análisis de los resultados se nos permite evidenciar que para los empleados de Innstala S.A.S, los procesos actuales de capacitación y desarrollo gozan de buena aceptación por parte de estos, a tal punto que es notorio el grado de compromiso e importancia que Innstala S.A.S para con sus empleados; ya que los esfuerzos de la compañía por fomentar la superación y desarrollo de su personal es prioritario. De hecho, podemos aseverar de acuerdo con sus respuestas, que los beneficios que estas capacitaciones ofrecen guardan un equilibrio entre sus objetivos, la actividad económica de la compañía, sus temáticas, la correcta apropiación de conocimientos, y el desarrollo personal y profesional. Muy a pesar de cómo lo hemos evidenciado y comentado desde los inicios de este proyecto de investigación, aunque no se cuente con un proceso establecido, las capacitaciones se ajustan a los requerimientos y cumplimientos del servicio. Innstala S.A.S no es indiferente a esta situación; en respuesta a esto sus capacitaciones se ofrecen para todos los empleados de la compañía indistintamente de aspectos ligados a niveles jerárquicos, de estudio y de antigüedad. Sin embargo, también logramos evidenciar algunos aspectos por mejorar, los cuales de ser intervenidos contribuirían positivamente al plan de mejoramiento y a la finalidad de este proyecto. Estos aspectos, surgen como resultado de la formulación de interrogantes donde las respuestas obtenidas se pueden catalogar como sugerencias o necesidades manifestadas por los mismos empleados. Requerimientos como la creación de un comité de capacitación que se encargue de todo lo referente la capacitación y desarrollo del personal, diseñar un sistema de documentación en el cual se almacene toda la información referente a los procesos actuales y que sirvan como referentes de consulta a presente y futuro y finalmente crear un boletín informativo, el cual permita proporcionar a los empleados los resultados obtenidos de las capacitaciones en las

que participaron se convertirían en referentes apropiados para las mejoras necesarias para nuestro plan de mejoramiento.

Bibliografía

- Álvarez-Gayou, J. (s,f). La investigación cualitativa. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Ariza Montes, J., Morales Gutiérrez, Alfonso Carlos, & Morales Fernández, Emilio. (2004). Dirección y administración integrada de personas: Fundamentos, procesos y técnicas en práctica. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Cantú, L. (2001). Capacitación y adiestramiento factor base en la productividad, competitividad en las empresas mexicanas. Tesis de Maestría. Recuperado de: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020145432.PDF>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Academia.
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Constitución Política de Colombia [Const]. Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Art. 54. 4 de julio de 1991. Recuperado de: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-54>

- Flores, R., González, C., & Rosas, D. (2014). Cinco hechos sobre la capacitación en firma en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <http://www.inefop.org.uy/docs/Cinco%20Hechos%20Sobre%20la%20Capacitacion%20en%20Firma%20en%20America%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf>
- Forosecuador. (2019, 20 de mayo). 17 Ejemplos de Metodología de un Proyecto de Investigación (modelos PDF). Forosecuador. <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/187483-17-ejemplos-de-metodolog%C3%ADa-de-un-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-modelos-pdf>
- Función pública. (s, f). Gestor normativo. Ley 1064 de 2006. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20854>
- Función pública. (s, f). Gestor normativo. Decreto 682 de 2001. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6227>
- Función pública. (s, f). Gestor normativo. Decreto Ley 1567 de 1998. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- Galván, B. (2011). TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO. Recuperado de: <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/teoria-del-capital-humano.html>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.299-316). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Garavan, T.N. and McGuire, D. (2001), "Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 13 No. 4, pp. 144-164. <https://doi.org/10.1108/13665620110391097>

Gómez, (s. f). PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA1. [Blog]. Recuperado de:

<https://www.javeriana.edu.co/blogs/algomez/files/PLANTEAMIENTO-DEL-PROBLEMA1.pdf>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (pp.235-264). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

Medina, F. (2014). Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI- para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013. [Tesis de maestría]. Recuperado de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>

Mintrabajo. (2016). Decreto 1072 de 2015. Recuperado de:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. eLibro. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

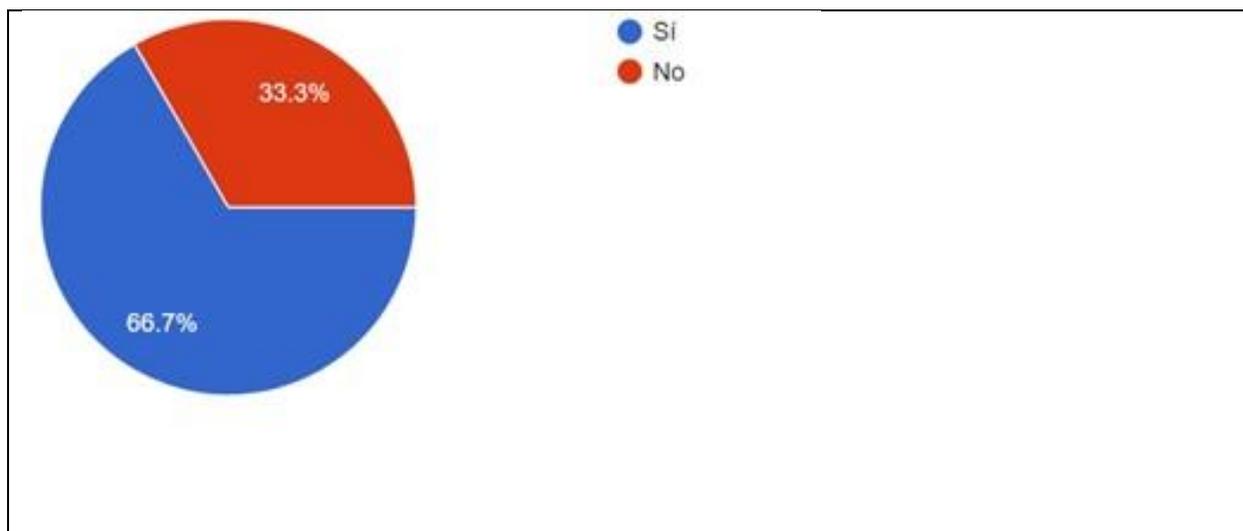
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.76-83). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.123-130). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). *Desarrollo del factor humano*. eLibro. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. CEPAL, Sede Subregional de la CEPAL en México. México D.F.: Naciones Unidas. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Pineda, P. (2000). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. *Educar*, 27, 119-133. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27/0211819Xn27p119.pdf>
- Tamez, Abreu, & Garza. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo electric. *International Journal of Good Conscience*, 4(1), 194-249. Recuperado de <http://www.spentamexico.org/v4-n1/4%281%29%20194-249.pdf>

Taylor, F., & Fayol, Henri. (2003). Principios de la administración científica. Administración industrial y general (1st ed.). Bogotá: Edigrama.

Anexos

Figura 1 Evidenció cursos de capacitación

1. ¿Ha evidenciado si Innstala S.A.S cuenta con cursos de capacitación?



Nota. Boss, A. (2020). Figura1. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 2 Ha recibido cursos de capacitación

2. ¿Usted ha recibido capacitaciones desde su ingreso a Innstala S.A.S?

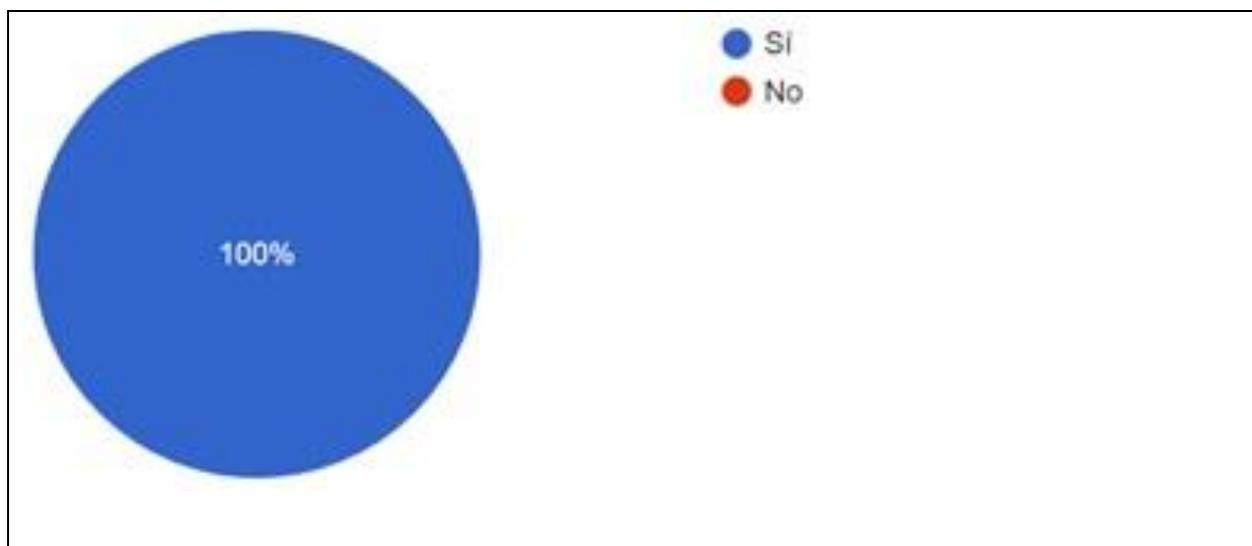


Nota. Boss, A. (2020). Figura1. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 3 Recibieron capacitación

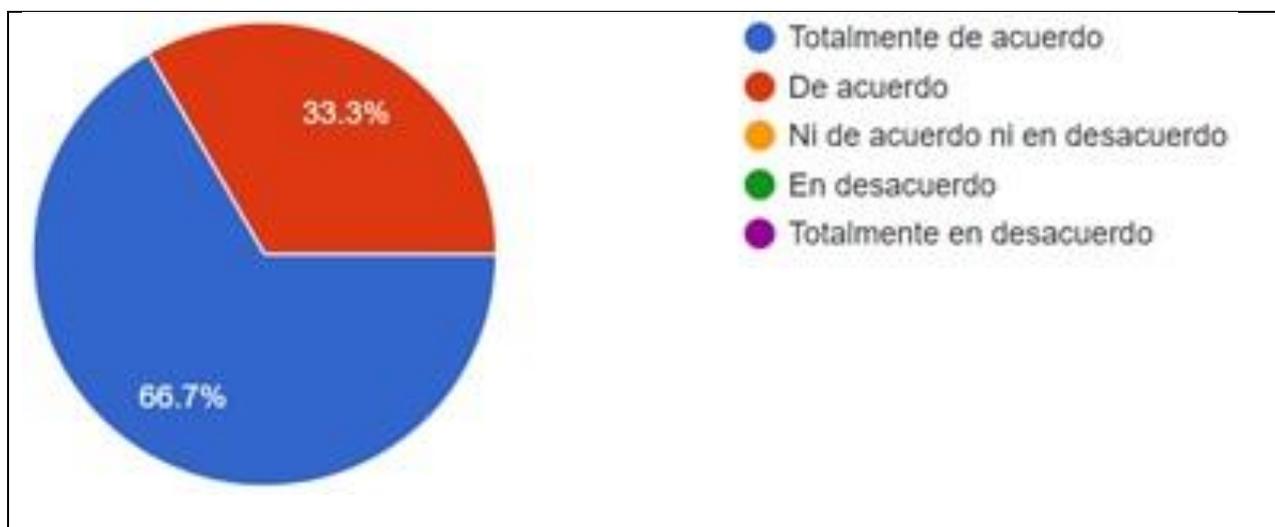
3. ¿Ha evidenciado si todos los empleados de Innstala S.A.S han recibido cursos de capacitación?



Nota. Boss, A. (2020). Figura 3. UNAD. Sitio web:
<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 4 Eficacia de las capacitaciones

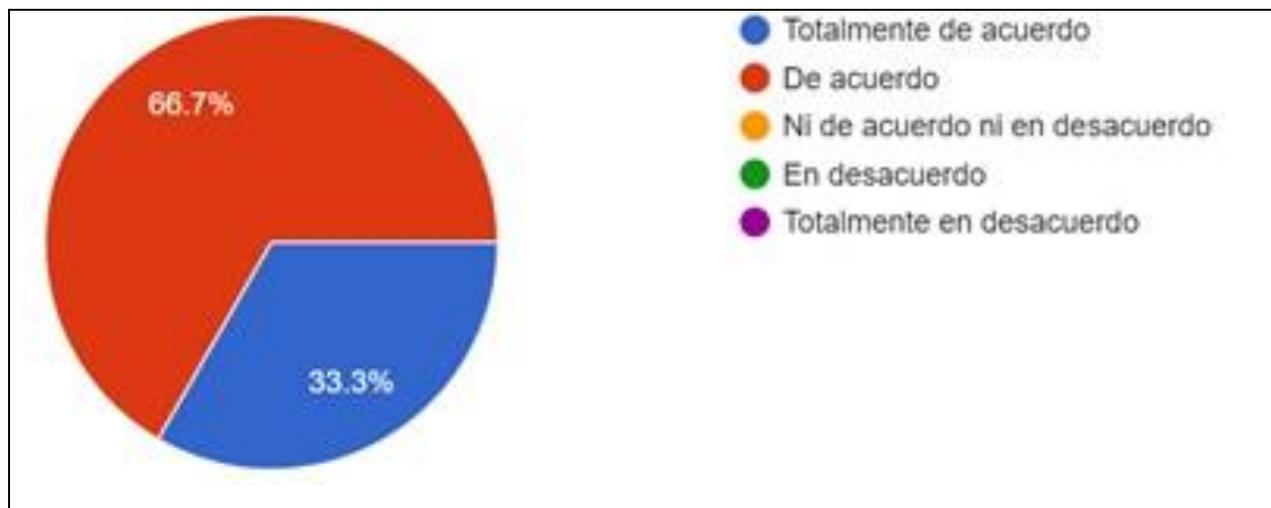
4. ¿Cree usted que los cursos de capacitación que ha recibido son eficaces para el cumplimiento de su trabajo?



Nota. Boss, A. (2020). Figura 4. UNAD. Sitio web:
<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 5 Necesidades y oportunidades de las capacitaciones

5. ¿Considera necesarios y oportunos los cursos de capacitación para el desarrollo laboral de todos los empleados de Innstala S.A.S?

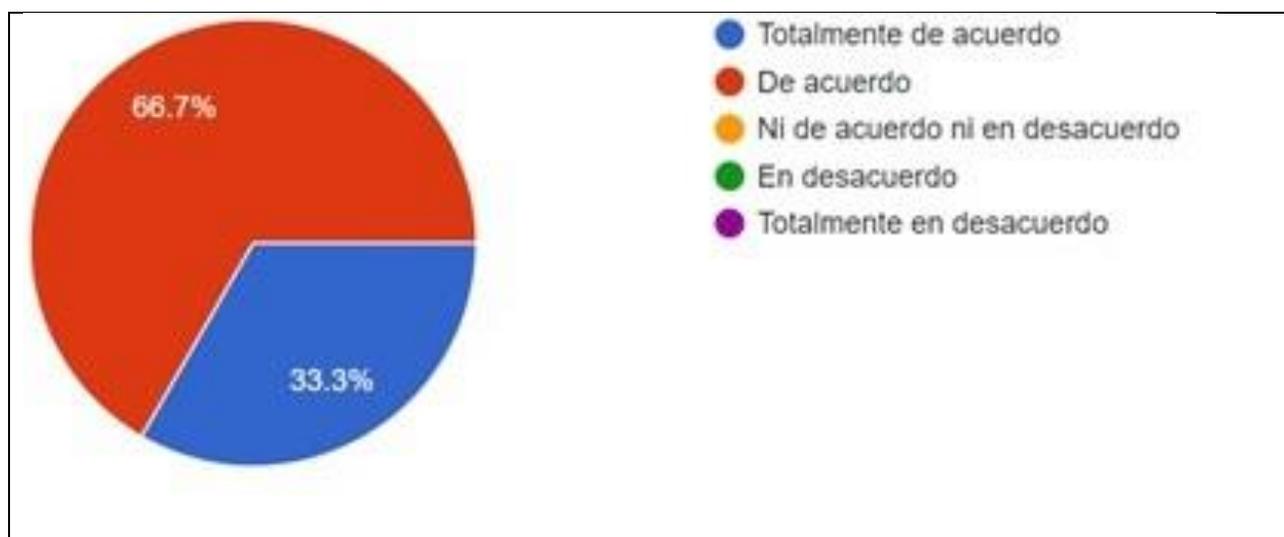


Nota. Boss, A. (2020). Figura 5. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 6 Importancia de la superación para la empresa

6. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por su superación mediante las capacitaciones que se implementan?

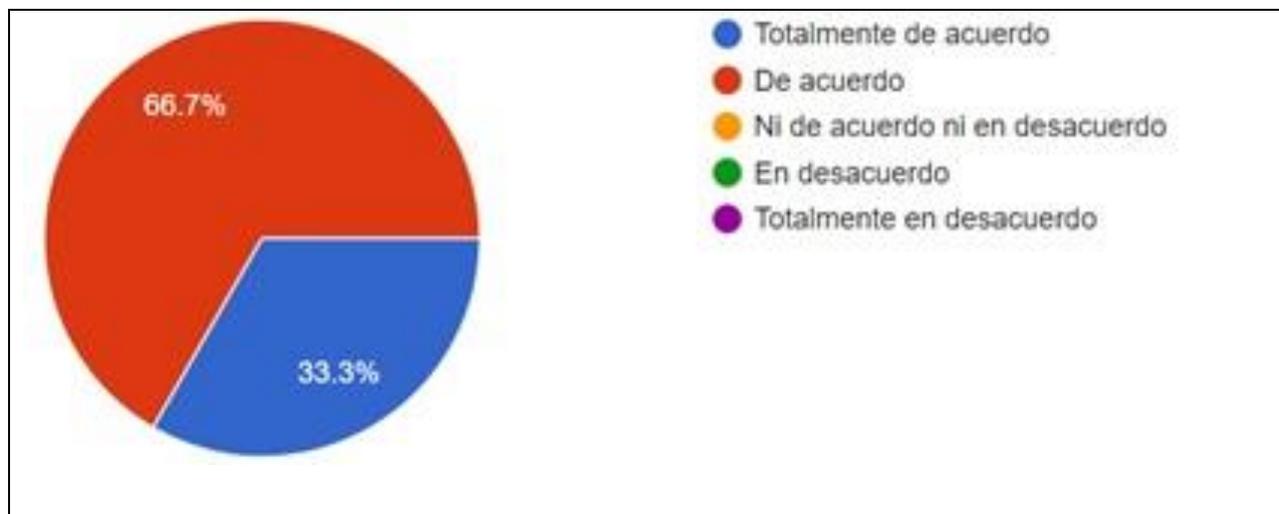


Nota. Boss, A. (2020). Figura 6. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 7 Ampliación de conocimientos

7. ¿Considera usted que estas capacitaciones amplían sus conocimientos y lo preparan como un mejor profesional?

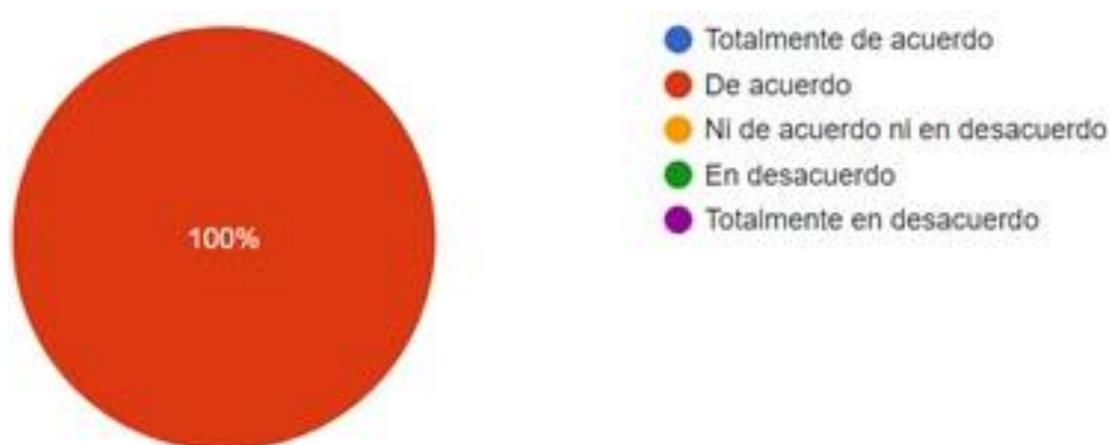


Nota. Boss, A. (2020). Figura 7. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdIJ7jUNE>

Figura 8 Importancia de las capacitaciones documentadas

8. ¿Considera importante que Innstala S.A.S, implemente un sistema documentado de capacitaciones en el cual se organice toda la información referente las capacitaciones que se realicen, por ejemplo: Tipos de capacitaciones, lugares para estas, fechas, temáticas, ¿quién la realizó, costos, etc?

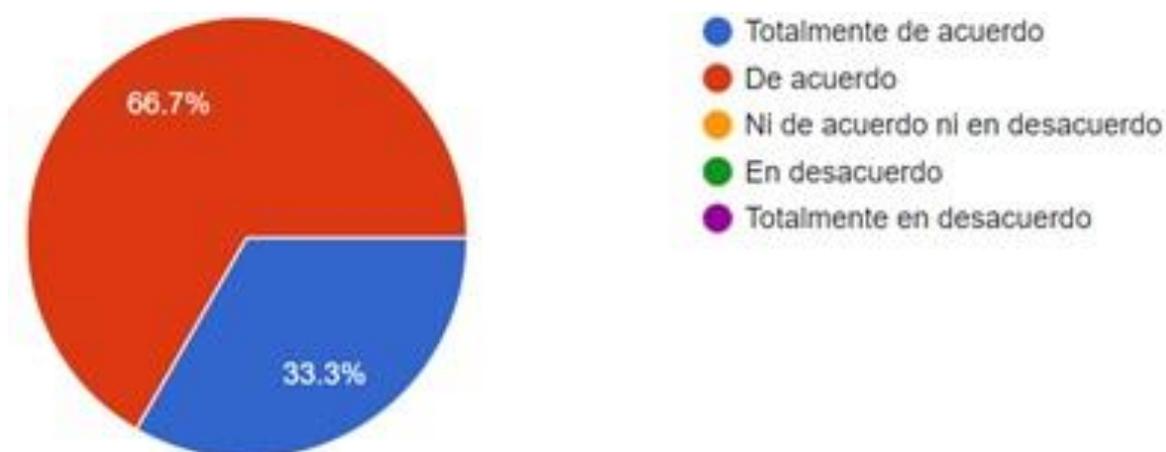


Nota. Boss, A. (2020). Figura 8. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdIJ7jUNE>

Figura 9 Mejoramiento de los procesos actuales

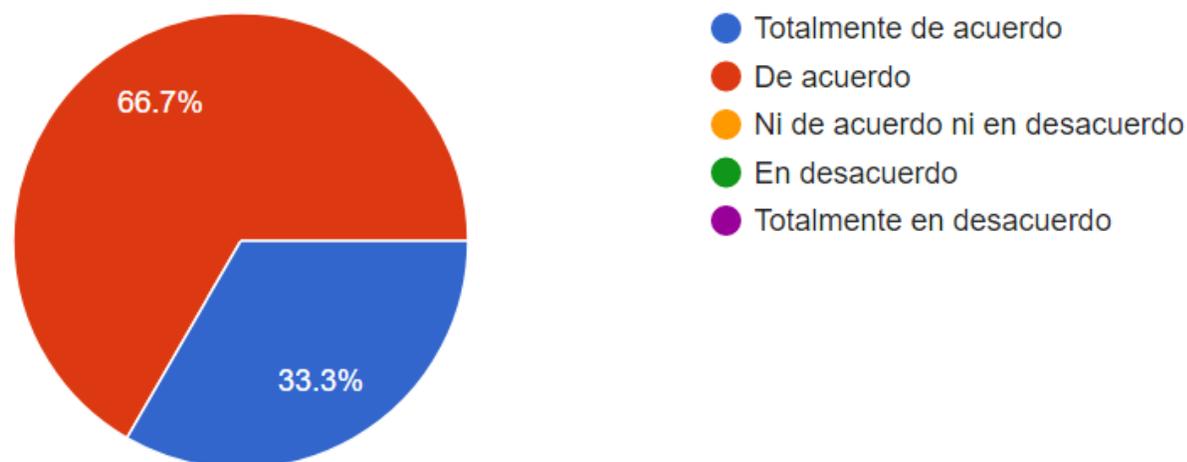
9. ¿Considera necesaria la implementación de un programa de mejoramiento a los procesos de capacitación actuales?



Nota. Boss, A. (2020). Figura 9. UNAD. Sitio web:
<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 10 Necesidad de un boletín informativo

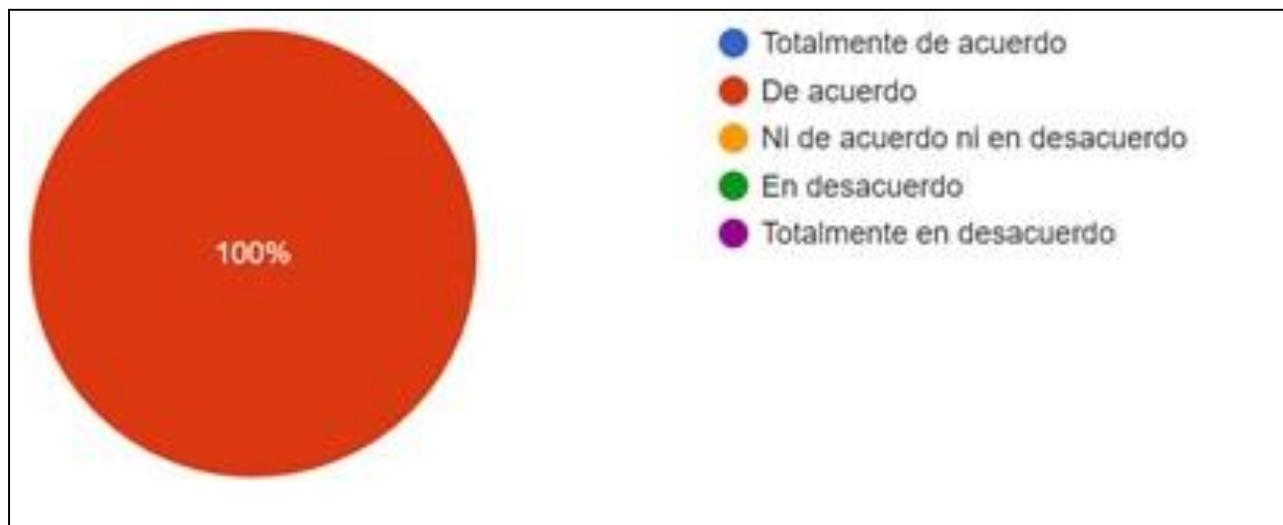
10. ¿Considera usted apropiado que Innstala S.A.S contara un boletín informativo el cual les



Nota. Boss, A. (2020). Figura 10. UNAD. Sitio web:
<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 11 Creación de un comité de capacitación

11. ¿Considera importante que Innstala S.A.S establezca un comité de capacitación que se encargue de todo lo referente a este tema?

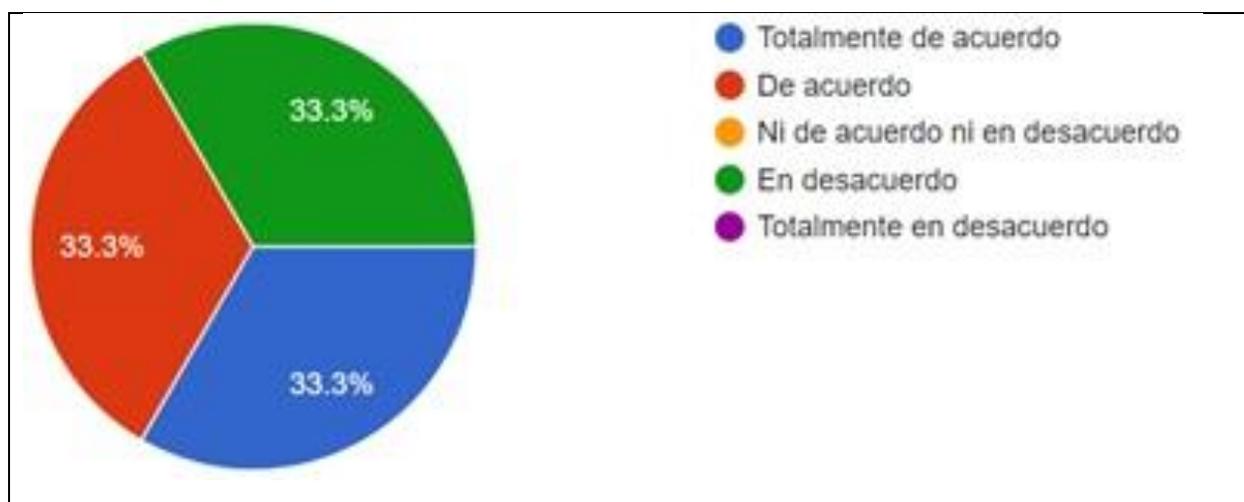


Nota. Boss, A. (2020). Figura 11. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdIJ7jUNE>

Figura 12 Capacitadores realizadas por personal externo

12. ¿Creería conveniente que las capacitaciones sean realizadas por personal externo?

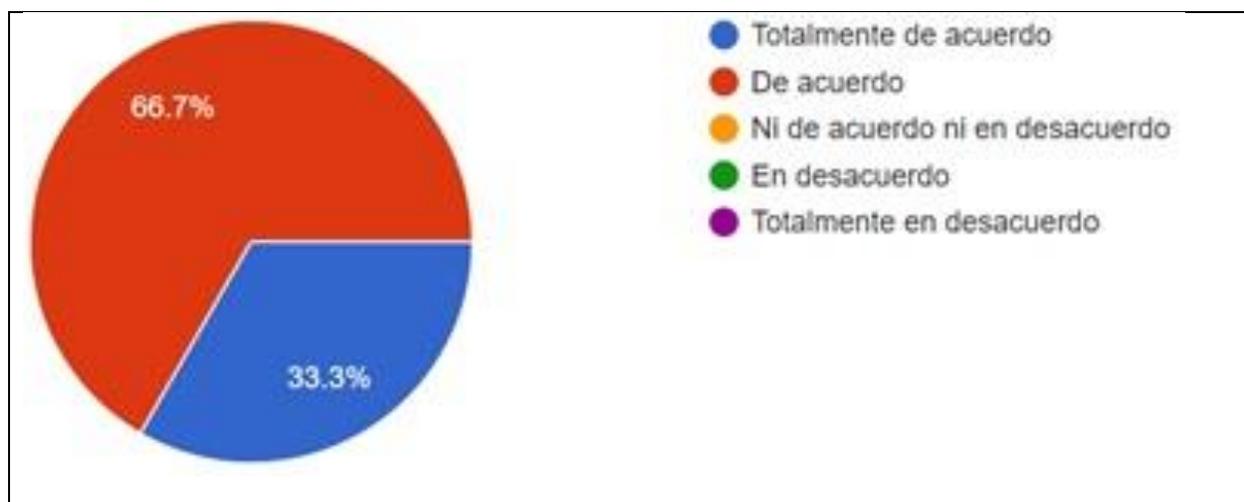


Nota. Boss, A. (2020). Figura 6. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdIJ7jUNE>

Figura 13 Concordancia con las innovaciones

13. ¿Las capacitaciones recibidas están acordes a las innovaciones?

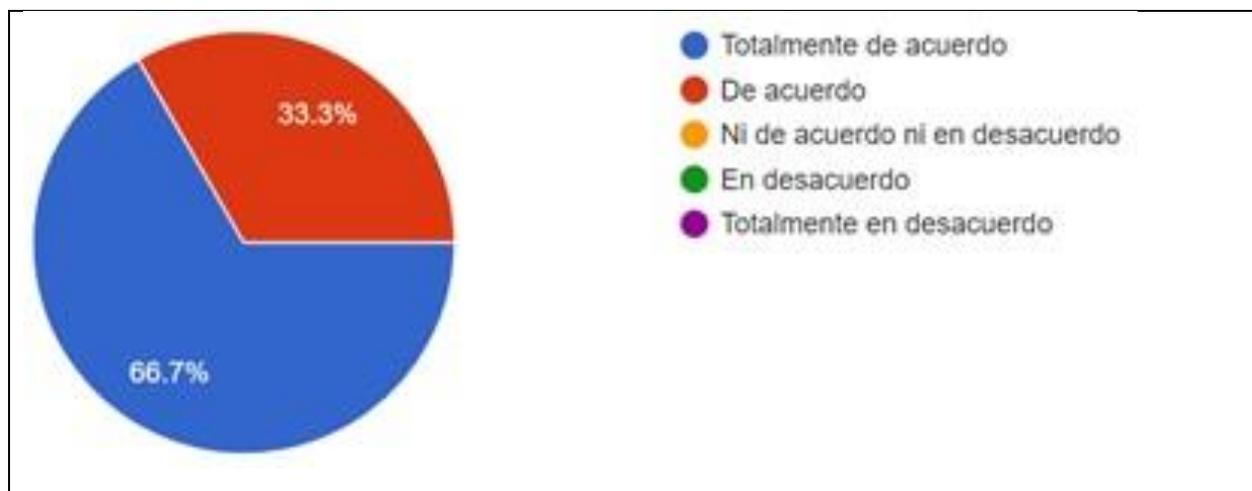


Nota. Boss, A. (2020). Figura 6. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>

Figura 14 Importancia al desarrollo

14. ¿En las capacitaciones que usted ha asistido, ha evidenciado aspectos importantes para el desarrollo de esta como: La metodología, la experiencia y dominio del tema del capacitador, la organización, ¿entre otros aspectos?



Nota. Boss, A. (2020). Figura 14. UNAD. Sitio web:

<https://docs.google.com/forms/d/11aOBrFqFVr0liDWT65d0zPH6p0lkW6qWo2KdlJ7jUNE>