

**Propuesta de un plan de capacitación y formación laboral en la Empresa Jer Red
Multiservicios de la ciudad de Tunja**

Adriana Marcela Ávila Cipamocha

Deixy Yamile Buitrago Pinzón

Nidia Yaquelin Castiblanco

Rudy Alejandra Arias Jiménez

Johana Andrea Ronderos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Tunja

2021

**Propuesta de un plan de capacitación y formación laboral en la empresa Jer Red
Multiservicios de la ciudad de Tunja**

Adriana Marcela Ávila Cipamocha

Deixy Yamile Buitrago Pinzón

Nidia Yaquelin Castiblanco

Rudy Alejandra Arias Jiménez

Johana Andrea Ronderos

Trabajo para obtener el título de Administrador de Empresas

Tutor: Libeth Juliana Cabezas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Página de Aceptación

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

Programa de Administración de Empresas

Tunja

2021

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Tunja-2021

Dedicatoria

Queremos dedicar este esfuerzo primeramente a Dios por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en cada momento que quisimos dejar de lado este proceso, a nuestras familias que nos apoyaron y nos motivaron cada día para que no perdiéramos el horizonte y poder culminar con éxito este escalafón con esfuerzo y dedicación. A todas aquellas personas que nos brindaron su apoyo en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos. A la Universidad UNAD y al cuerpo académico por brindarnos la posibilidad de aprender bajo una modalidad virtual y acompañamientos de docentes, creando autonomía y disciplina en cada uno de nosotros con el objetivo de poder ser parte de la sociedad que contribuye de una manera profesional.

Agradecimientos

Agradecemos a todas las personas que participaron en nuestro proceso de aprendizaje ya que existieron momentos de felicidad y tristeza donde existía motivación para seguir y obtener los mejores resultados. Existieron momentos que por diferentes circunstancias como emocionales, económicas, organizacionales y laborales querían impedir el proceso profesional. Más que demostrar a los demás demostrarnos a nosotros mismos que a pesar de las dificultades, renacimos de las cenizas varias veces. Agradecemos por la espera, la paciencia y la ayuda diaria a nuestros padres, hermanos, esposos e hijos y amigos por el acompañamiento y ser parte motivacional.

Resumen

En el presente proyecto se tiene como objetivo principal, dar a conocer al cuerpo académico; docentes y estudiantes, que a través de la empresa Jer (Red Multiservicios y Boyacenses) se analiza y evidencia, la solución de una problemática latente que de acuerdo a diferentes circunstancias ha generado cambios en sus procesos. Por medio de la capacitación y el desarrollo laboral, buscando de manera clara y precisa generar soluciones para su efectivo manejo en procesos y cumplimiento de sus objetivos y metas.

También busca motivar a los emprendedores y empresas a buscar soluciones en cuanto a cambios inesperados que sean generados por la misma o por factores externos a ella, con el fin de empoderarse y lograr fortalecer sus planes estratégicos. Por medio de la capacitación y el desarrollo laboral se busca en cuanto al personal afianzar primeramente sus capacidades fortalezas y habilidades para desarrollar mejor los procesos y así contar con un capital idóneo que garantice su eficacia exaltando su labor.

Bajo esta metodología, el tipo de estudio y la población que se determinó para llevar a cabo este proceso, se lleva un proceso con el fin de detectar falencias y que por medio de dichas capacitaciones puedan darle solución bajo un plan de capacitaciones correspondientes y ejecuciones que puedan garantizar un cumplimiento bajo cronogramas de diferentes necesidades para fortalecer sus habilidades laborales y comportamentales y a su vez el cumplimiento de los objetivos que se trazaron al momento en que existió dicha necesidad.

Palabras clave

Problemática, capacitación, desarrollo, procesos, cumplimiento.

Abstract

The main objective of this project is, make the academic body known; teachers and students, who through the Company (Red multiservicios y boyacenses) the solution of a latent problem that, according to different circumstances, has generated changes in its processes is analyzed and evidenced.

Through training and job development, seeking in a clear and precise way to generate solutions for its effective management in processes and fulfillment of its objectives and goals. It also seeks to motivate entrepreneurs and companies to seek solutions in terms of unexpected changes that are generated by it or by factors external to it, in order to empower and strengthen their strategic plans. Through training and job development, it is sought in terms of staff to first strengthen their capacities, strengths and abilities to better develop the processes and thus have suitable capital that guarantees their effectiveness by guaranteeing their work.

Under this methodology, the type of study, the population that was determined to carry out this process was used in order to detect shortcomings and that through said training they can provide a solution under a corresponding training plan and executions that can guarantee a compliance under schedules of different needs to strengthen their work and behavioral skills and, in turn, compliance with the objectives that were set at the time that such need existed.

Keywords

Problems, training, development, processes, compliance.

Tabla de contenido

Introducción	12
Planteamiento del Problema	14
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Antecedentes	19
Marco teorico	23
Marco Legal	27
Metodología	31
Resultados	34
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Bibliografía	54
Anexos	56

Lista de tablas

Tabla 1.....	34
Tabla 2.....	36
Tabla 3.....	38
Tabla 4.....	40
Tabla 5.....	41
Tabla 6.....	43
Tabla 7.....	49

Lista de figuras

Figura 1 Logo empresa Jer	12
Figura 2 Grafica 1.....	34
Figura 3 Grafica 2.....	35
Figura 4 Grafica 3.....	36
Figura 5 Grafica 4.....	37
<i>Figura 6 Grafica 5.....</i>	39
Figura 7 Grafica 6.....	39
Figura 8 Grafica 7.....	40
Figura 9 Grafica 8.....	42
Figura 10 Grafica 9.....	43

Anexos

Anexo 1.....	56
Anexo 2.....	57
Anexo 3.....	58
Anexo 4.....	59
Anexo 5.....	60

Introducción

La capacitación es uno de los factores más importantes para una organización, ya que por medio de esta se puede lograr el cumplimiento de las tareas y los empleados logran adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo, permitiendo a los colaboradores desarrollar sus capacidades, fortaleciendo el desarrollo laboral, fomentando los conocimientos, habilidades y cualidades para lograr crecer profesionalmente.

Para llevar a cabo nuestra propuesta, teniendo en cuenta la empresa Jer (Red Multiservicios Boyacense) se identifica una problemática en el área de formación y preparación de los trabajadores, la falta de organización y capacitación referente a los cambios inesperados en los procesos de desarrollo laboral como procesos de pago y servicios que brinda la empresa tanto interna como externamente, referente a la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta la problemática identificada, como grupo colaborativo se realiza una investigación para analizar la forma en que se realizan las capacitaciones, identificar los impactos que genera en el desarrollo laboral de los empleados, se realizara una recolección de información para lo cual se diseñara una encuesta la cual se le aplicara a personas que suelen recibir el servicio en los puntos de venta, luego se interpretaran los resultados por medio de gráficas, su respectivo análisis y preparación del informe, se diseña una propuesta de un plan de capacitación y desarrollo laboral y el fin del mismo.

Figura 1 Logo empresa Jer



Fuente: Jer (2001)

JER se ha convertido en la Red Multiservicios más querida en Boyacá, con el fin de brindarles soluciones al instante a través de un equipo humano e infraestructura idónea. Tras estos 20 años de trabajo, han aportado más de 35 mil millones de pesos a la salud de los boyacenses. Están presentes en 123 municipios, aproximadamente 200 puntos de venta y 1.000 terminales móviles, cuentan con la posibilidad de ofrecer estabilidad económica a más de 1.200 familias. (Jer, 2021)

Son conscientes de las necesidades de los boyacenses y por eso también cuentan con el servicio de pagos de subsidios dispuestos por el estado como lo son Colombia Mayor, Ingreso solidario y Devolución del IVA.

JER seguirá ofreciendo a los Boyacenses soluciones en línea, permitiéndoles jugar, girar, pagar sus facturas, comprar el SOAT y recargar tanto BetPlay como líneas de telefonía celular con voz y datos.

Planteamiento del Problema

¿Cómo darle solución a la Falta de organización, conocimiento y capacitación en los cambios inesperados en los procesos de desarrollo laboral en el capital humano y áreas de trabajo determinadas en la empresa JER.?

La empresa Jer es una red que presta multiservicios a la población boyacense su principal actividad es comercializar productos de suerte y azar, cuenta con una amplia red de terminales, oficinas, TyT y colaboradores en el departamento de Boyacá, teniendo como fin satisfacer las necesidades de los clientes, brindado un excelente servicio y ofreciendo su amplio portafolio de productos en los cuales se encuentran la venta de chance, astro y lotería en línea, pagos y recaudos, venta del Soat, corresponsales, permite girar y retirar dinero, recargas, paquetes, además se comprometen con la comunidad, realizan los pagos de subsidios del gobierno como Colombia Mayor, ingreso solidario y devolución del IVA.

Se identificó una problemática que se presentó de manera interna en el área de formación y preparación de los trabajadores, por los cambios inesperados que ha traído la pandemia lo que evidencio falta de información clara en varias áreas de la empresa, ya que se presentan dificultades desde la ruta interna llegando a las asesoras de cada punto lo que se ve reflejado al momento que el cliente recibe el servicio, evidenciando que se necesita un programa de capacitación y formación laboral, que le permita al personal de la empresa adaptarse y prepararse de manera rápida a los cambios inesperados que se presentan en la empresa.

El personal con el fin de garantizar un capital humano idóneo a cada área de trabajo, se identifica la necesidad y de llevar a cabo un estudio por medio de un análisis que proveerá dicha información y que evidencie dicha necesidad, de manera que se pueda analizar el desarrollo

personal de los colaboradores de acuerdo a sus áreas de trabajo y las diferentes capacitaciones que se requieren complementando sus habilidades para desarrollar sus funciones a cabalidad

La capacitación es uno de las gestiones que se deben realizar con frecuencia, en todas las empresas y a tener con mayor interés en la empresa JER ya que por la variedad de servicio que brinda debe contar con personal preparado laboralmente y que desarrolle eficazmente sus funciones.

Identificación del problema

Falta de organización, conocimiento y capacitación para cambios inesperados en los procesos de desarrollo laboral como procesos de pagos y servicios que brinda la empresa JER interna y externamente, por consecuencia se refleja a nivel regional.

Justificación

Este proyecto de grado se realiza con la finalidad de identificar, fortalecer y mejorar el proceso de las capacitaciones con el fin de formular un plan de capacitación para cada uno de los procesos administrativos de la empresa Jer.

Sin dejar de lado la concepción de algunos conceptos que de manera precisa nos afirman que:

“La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”. (Chiavenato. I, 2017, p. 331)

Es muy importante para la organización proporcionar a su personal un plan de capacitación idóneo, que le permita desempeñar sus tareas en sus puestos de trabajo de manera productiva y finalizar sus tareas con éxito, además aumenta la motivación del personal, lo que permite lograr las metas tanto individuales y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se realiza dicha investigación con el fin de dar a conocer la necesidad que se evidencia y debido a la situación por la cual atraviesa el país y lo cual ha afectado a la comunidad en general, por este motivo la mayoría de las empresas empezaron a vivir una crisis y cambios en sus procesos e interacción con los diferentes clientes.

Esto requería ciertas normas de reaperturas lo cual limitaba el contacto físico y el proceso de dichos servicios, creando una incógnita empresarial que para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales se debe replantear algunas estrategias que puedan dar una manera diferente cumplimiento a los objetivos.

Permitiendo resolver las diferentes problemáticas que se han presentado tanto de forma interna, en el desarrollo laboral y que se presentan diferentes situaciones que afectan al momento

de prestar el servicio, la falta de información clara en los diferentes procesos que maneja la empresa se ve reflejado al momento que llega el cliente al punto a recibir su servicio

De acuerdo a las oportunidades se relacionan las más favorables planteando la necesidad sin dejar de lado las restricciones con las que cuenta el manejo de clientes, ya que la restricción limita el contacto directo y se determina como opción viable llevando a cabo una encuesta que permitirá la obtención de dicha información con la cual se realizara un análisis pertinente donde se obtendrá información que ayudara a detectar las necesidades y dificultades que se presenta para así dar solución a estas y obtener nuevas ideas para ayudar al crecimiento de la empresa.

Los principales beneficiados será el personal interno ya que se mejorará los procesos de capacitación que les permitirá tener un mejor desempeño en sus puestos de trabajo adquirir nuevos conocimientos, mejorando el desarrollo laboral, al igual los clientes que como resultado obtendrán un mejor servicio permitiendo a la empresa ser más reconocida y posicionarse mejor en el mercado.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un programa de capacitación y formación laboral que aporten a los empleados de la empresa JER un mejor desempeño de su trabajo en términos de conocimiento habilidades y actitudes.

Objetivos específicos

Formular un plan de capacitación para cada uno de los procesos administrativos de la empresa JER.

Realizar la búsqueda de necesidades de capacitaciones en el área administrativa de la ciudad Tunja de la empresa JER.

Identificar los aspectos que han adquirido los trabajadores de la empresa Jer en su desarrollo laboral.

Antecedentes

En contexto no se conocen quejas escritas, solamente de manera verbal ya que por la situación que actualmente atraviesa el país se limitó en muchos de sus aspectos a brindar sus servicios manejando la virtualidad, se sabe que muchas personas que tienen acceso a esta modalidad y que cuentan con el suficiente conocimiento no tendría ningún problema.

Se presentaron casos en los que las personas que no tenían acceso a internet no lograban su propósito que era el poder retirar sus envíos monetarios, y que ciertas empresas utilizan la empresa JER con el objetivo de generar retribuciones o facilitar ciertos retiros monetarios o la facilidad de pagos.

A nivel interno los colaboradores también presentan estas dificultades ya que no recibieron la suficiente información y el debido manejo de dichos eventos y para ello se requieren intervenciones por medio de capacitaciones, con el fin de lograr una mayor agilidad en la prestación del servicio.

De acuerdo a la necesidad que requiere intervención para con la empresa JER es importante identificar que el capital humano requiere atención para su buen desempeño laboral identificando la necesidad de capacitación en cuanto al desarrollo laboral, lo cual ampliara el conocimiento y brindara facilidades para mejorar en las diferentes áreas de trabajo. Partiendo de la información encontrada se puede identificar que la empresa requiere de dicha intervención ya que a causas de diferentes modificaciones en servicios no se evidencian análisis recientes de los cuales se puedan traer en contexto.

Antecedentes del Problema

Las capacitaciones y desarrollo laboral en los últimos años han generado un impulso relevante en las empresas y hasta hace pocos años las faltas de herramientas para estos procesos en las diferentes áreas generaban mal desempeño laboral, los trabajadores sin ser motivados y

con ambiente laboral negativo no cumplían con sus funciones, claro afectando los procesos internos y externos de la empresa y de esta manera creando bajo rendimiento en la productividad.

Se determina que el tema central de nuestro trabajo de grado es la capacitación y desarrollo laboral partiendo de la revisión de trabajos relacionados que permiten tener bases respecto a los diferentes aspectos planteados para llevar a cabo nuestro proyecto, con el fin de encontrar lo viable, e identificar aspectos relacionados que nos permitan guiar nuestra ruta a seguir.

Se puede identificar en el trabajo sobre los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas la importancia de tener en cuenta el gasto de la capacitación como inversión a futuro. Dentro de las estrategias organizacionales se toma en consideración los programas de capacitación que debe tener el área de recursos humanos para mantener un capital intelectual acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo a las empresas. (Jamaica Gonzalez, 2015,p.3)

A la hora de llevar a cabo el proceso de capacitación en las organizaciones, se deben tener en cuenta todos los aspectos que influyen en este proceso. Según Jamaica González (2015):

Pretende determinar los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta, cuando se habla de capacitación del personal en las pequeñas organizaciones, ya que muchas veces se pasa por alto precisamente por el tamaño de la empresa, teniendo en cuenta este argumento el autor expone diferentes estrategias de capacitación que se pueden ajustar a las diferentes necesidades de una organización, las cuales puede generar valor en el capital de la empresa. (p.11)

Capacitación virtual

Capacitación presencial

Capacitación interna

Capacitación externa

Este trabajo investigativo le aporta a nuestra investigación, y nos permite tener en cuenta que una capacitación que se realiza de forma permanente en la cual se expone de forma clara, se transforma en un factor que influye directamente en el desarrollo de las organizaciones, ya que brinda herramientas que son innovadoras y de motivación para dar mejores resultados exaltando su productividad y desempeño, además les permite estar en un alto grado de competitividad, aportando calidad y rendimiento a los diferentes procesos que se realizan al momento de elaborar un producto o prestar un servicio.

Teniendo como segundo referente la investigación realizada por Franko (2020) se evidencia que la empresa Ininstal empresa de servicios tecnológicos de Barranquilla, se identificó que se deben mejorar las acciones e implementarlas en el proceso de capacitación y desarrollo laboral de sus empleados, para lo cual se plantean diseñar un plan de mejoramiento enfocados en los actuales procesos de capacitación que se vienen utilizando, basándose en estrategias de mejora continua PHVA (Planificar- Hacer- Verificar- Actuar) lo que le permite a sus empleados tener un desarrollo y crecimiento, la apropiación de conocimiento y la adquisición de experiencia dejando como propósito el logro de excelentes resultados administrativos logísticos y operativos.

De lo cual podemos identificar que la adaptación a los actuales procesos de capacitación, brindan una mejora que se evidencia en el desempeño y desarrollo en la organización.

En el diseño de una propuesta de formación y capacitación laboral se deben tener en cuenta varios aspectos de la empresa los cuales van a influir en el resultado de esta. Teniendo en cuenta el trabajo investigativo por Rivera y Suarez (2020), “Diseño de una propuesta de capacitación laboral y desarrollo del personal para la secretaria distrital de desarrollo económico SDDE” (p.1). En este trabajo investigativo se plantea y refleja como la capacitación impacta a

los funcionarios que lo reciben en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, e identifican los procesos de capacitación como los llevan a cabo y cómo impacta en cada colaborador arrojando como resultado la propuesta de un plan de capacitación laboral y desempeño y formación del personal.

Es muy importante tener en cuenta cada proceso que maneja una organización, resaltando el talento humano para lograr cumplir los objetivos de la organización.

Según Rivera y Suarez (2020) “es necesario evidenciar los procesos de mejora mediante una metodología coherente con las necesidades institucionales donde a su vez tenga en cuenta los conocimientos y habilidades de los colaboradores, la gestión del talento humano hace parte integral de los procesos de apoyo dentro de un sistema integrado de gestión, que fortalece los procesos misionales y estratégicos de la organización.” (p.41)

Contar con un buen proceso de formación y capacitación laboral le permite a una organización desempeñarse y mejorar las habilidades y aptitudes del personal de la empresa obteniendo como resultado una mayor productividad. Dolan (1997) recordaba que la capacitación es un conjunto de actividades que tiene como fin mejorar la productividad tanto como presente como futuro de cada colaborador mejorando habilidades, conocimientos y actitudes.

Marco teorico

Con el fin de definir la propuesta de capacitación y formación laboral que sea acorde a la empresa Jer, que le permita al personal de la organización adquirir la información necesaria para desarrollar las actitudes y aptitudes necesarias y así llevar a cabo las actividades de cada puesto de trabajo de manera correcta y con éxito, ya que este proceso es de vital importancia para la empresa puesto que se ven expuestas en cada área situaciones que como resultado final, se ha presentado casos de un mal servicio al cliente, ya que la empresa tiene una ruta a seguir y una mesa de ayuda que les permiten a las asesoras de cada punto brindar los servicios que se prestan en cada oficina, lo que se quiere lograr desde la parte administrativa que es brindar un proceso de capacitación acorde y así solucionar de una manera amable y rápida las situaciones presentadas brindando un buen servicio al cliente, por esta situación es de vital importancia tener claros los conceptos acerca de la Capacitación y el desarrollo laboral para darle cumplimiento a los objetivos.

El tener claro que para la empresa JER es de gran utilidad contar con todos los aspectos que favorecen este proceso y se resalta que:

“La capacitación personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al adecuarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.” (Chiavenato. I,2001, p.5)

Es decir que por medio de este proceso el personal adquiere la capacitación de manera personal que le permite mejorar, desempeñar y adquirir capacidades en su puesto de trabajo dentro de la organización.

Y entendiendo que no solo para la empresa sino para todas es una necesidad y hay que priorizarla para así contar con un personal idóneo que se sienta preparado para desempeñar mejor sus funciones: “Indica que la capacitación del personal consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.” (Simón Donal, 2007, p.5)

Está claro que para la empresa JER es importante que sus colaboradores crezcan laboralmente. Uno de sus principales objetivos será el de contribuir a mejorar su desempeño, organizacional a través del desarrollo es decir en términos de competitividad y productividad de igual manera enfrentando y brindando solución a los diferentes problemas que se puedan presentar en el puesto de trabajo.

Igualmente, para Chiavenato (2002) entre sus varios conceptos que engloban la importancia del tener una meta establecida tanto personal como profesional como lo es: “definir el desarrollo de las personas como un proceso relacionado con la educación y la orientación hacia el futuro centrado en crecimiento personal del empleado y su carrera futura más que en el cargo actual.” (P.119)

Es decir que es importante adquirir competencias ya que en un futuro estas capacidades permiten tener mejores oportunidades en la parte laboral.

Para Bohlander (2001) donde resalta el porqué del individuo y la priorización en la búsqueda del crecimiento intelectual y generando así a nivel empresarial: “el desarrollo profesional es uno de los temas más importantes de la administración para los nuevos empleados, para los antiguos, y para quienes deseen ingresar a la población económicamente activa (p.119)

Por conceptos referentes a formación y desarrollo laboral se evidencia que el autor Glaser (1962) “sugiere que en la formación el aprendizaje de las conductas específicas implica cierto grado de uniformidad dentro de los límites marcados por los diferentes individuos, y este tiende a ser un proceso más mecánico” (p.25)

Es muy importante adquirir nuevos conocimientos a través del tiempo e ir actualizando estos aprendizajes durante la vida laboral ya que permite un mejor desarrollo y desempeño en este entorno.

La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender. El hecho de tener una actividad estimulante, de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir recompensas por su desempeño, son factores que movilizan y atraen su atención y energía (“Capacitación y Desarrollo de Los Recursos Humanos: Reflexiones Integradoras,” 2000)

Muchos empleados llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarios para comenzar a trabajar. Otros quizá requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir a la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar (“Capacitación y Desarrollo de Los Recursos Humanos: Reflexiones Integradoras,” 2000)

En este sentido, la formación es uno de los medios que posee la dirección para asegurar que el nivel de competencia de las personas y equipos estén a la altura de las exigencias del medio (“Capacitación y Desarrollo de Los Recursos Humanos: Reflexiones Integradoras,” 2000)

En base a las diferentes definiciones es posible deducir que el proceso de capacitación en las empresas se refiere obligatoriamente al desarrollo del personal es decir busca mejorar el rendimiento, la productividad que se resuelve a partir del desarrollo de capacidades, habilidades y conocimiento de las personas.

Marco Legal

Teniendo en cuenta nuestro planteamiento del problema y la propuesta de capacitación y formación laboral para la Empresa Jer Red Multiservicios de la ciudad de Tunja dedicada a ofrecer productos de suerte y azar, además pagos, recaudos entre otros productos, comprometida con el buen servicio al cliente, está orientada a fortalecer las capacidades y el desempeño laboral en busca de cumplir los objetivos.

En ese sentido tenemos en cuenta el siguiente marco:

“Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.” (Constitución Política de Colombia, 1991, Cap. 2, Artículo 54).

“Sistema de Capacitación. Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.”(Decreto 1567 de 1998, Cap. 1, Artículo 2).

“Dedicación exclusiva en determinadas actividades. En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.”(Ley 50 de 1990, Artículo 21).

“Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, las dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales, a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año. En todo caso, los trabajadores tendrán derecho a un número de horas equivalente a dos (2) semanales en el período del programa respectivo dentro de la jornada de trabajo.” (Decreto 1127 de 1990, Artículo 3).

“El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.” (Decreto 1127 de 1990, Artículo 4).

“La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio. Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa.” (Decreto 1127 de 1990, Artículo 5).

De acuerdo al decreto ley 909 de 2004 evidenciado en el plan institucional de capacitación en el artículo 36 manifiesta la importancia de estipular y darle cumplimiento a programas de inducción y re inducción en términos planteados y de acuerdo al tiempo de vigencia.

El decreto 1227 de 2005 artículos 65-66 relacionan la importancia de los planes de capacitación con los cuales debe contar la empresa que respondan a estudios que determinen a su vez la necesidad y los requerimientos que se detectan como falencias en las áreas de trabajo dado el objeto, la orientación al desarrollo de las competencias laborales.

“Los procesos de capacitación laboral serán teóricos y prácticos; deberán integrar en su estructura las competencias para las diferentes funciones a cargo de los trabajadores, o personal externo beneficiado y se diseñarán a partir de los perfiles ocupacionales que se requieran.”

(Ministerio de trabajo Decreto 154 del 11 de febrero del 2021 Artículo 2.2.6.2.4.7 Procesos de capacitación laboral)

Según el Parágrafo 1. Del decreto 154 del 11 de febrero del 2021 las empresas que requieran para el cumplimiento de sus obligaciones contratar personal residente en el lugar de las obras, podrán capacitarlo utilizando el mecanismo Unidad Vocacional de Aprendizaje en Empresa – UVAE (reglamento del sector trabajo)

De acuerdo al Parágrafo 2. Del decreto 154 del 11 de febrero del 2021) Los procesos de capacitación laboral obedecerán a lineamientos de pertinencia, oportunidad, cobertura y calidad que para el efecto expida el Ministerio del Trabajo, a más tardar el 1 de julio de 2021.

“Los procesos de capacitación impartidos por las Unidades Vocacionales de Aprendizaje en Empresa - UVAE no podrán superar el ciento cincuenta y nueve (159) horas, en el marco de la formación complementaria. La duración total de la capacitación dependerá de los perfiles ocupacionales y las condiciones particulares de cada empresa o actividad económica, de tal forma que permita contar con mecanismos flexibles, innovadores y adaptables.” (Ministerio de trabajo Decreto 154 del 11 de febrero del 2021, Artículo 2.2.6.2.4.8. Duración máxima de la capacitación laboral)

“Los procesos de capacitación que impartan las Unidades Vocacionales de Aprendizaje en Empresa - UVAE, se desarrollarán a través de módulos teóricos y prácticos. El diseño de los procesos de capacitación deberá señalar como mínimo”:

Objetivo por alcanzar

Tiempo de duración

Perfil de ingreso

Perfil de Egreso.

Resultados de aprendizaje esperados

Criterios de evaluación

Plan de seguimiento.

(Ministerio de trabajo Decreto 154 del 11 de febrero del 2021 Artículo 2.2.6.2.4.9.”

Diseño de los procesos de capacitación laboral)

“Las empresas que cuentan con Unidad Vocacional de Aprendizaje en Empresa - UVAE deberán diseñar e implementar instrumentos que permitan medir el grado en que las personas en capacitación logran alcanzar los resultados previstos. De la evaluación mantendrán evidencia documental física o digital, disponible para la expedición de copias y para el requerimiento de las autoridades administrativas.” (Ministerio de trabajo Decreto 154 del 11 de febrero del 2021 Artículo Artículo 2.2.6.2.4.11. Evaluación de la capacitación laboral)

Metodología

Nuestro objetivo general es proponer un programa de capacitación y formación laboral que aporten a los empleados de la empresa JER un mejor desempeño de su trabajo en términos de conocimiento habilidades y actitudes, donde a través de la formulación de un plan de capacitación para cada uno de los procesos administrativos de la empresa, se pretende realizar la búsqueda de las necesidades de capacitación enfocadas en las diferentes áreas de la sede en la ciudad Tunja.

De acuerdo a la investigación que se realizará de manera rápida por medio de una encuesta como método de intervención para con los colaboradores con el fin de obtener la información que se verificará y que será ejecutada por cada uno de ellos. Se evaluará los hallazgos encontrados y la validación correspondiente a los resultados con el fin de dar solución al problema planteado y realizar una adecuada aplicación de los instrumentos para con ello demostrar de manera veraz la opinión de la población la cual se va a evaluar.

De acuerdo a esta metodología la cual dará la pauta para la investigación y dará a conocer las falencias las cuales se deben estudiar para encontrar una solución a procesos obteniendo conocimiento y aprendizaje de dichos procesos.

Descripción del método

Para el presente trabajo se determina un enfoque cualitativo lo cual se dará a conocer de manera específica las necesidades de capacitación y desarrollo laboral que la empresa Jer requiere, el aprovechamiento de esta metodología garantizará su efectividad de abordaje y dichos resultados.

Alcance

Dadas a conocer las necesidades en relación se puede determinar que el alcance que se quiere para con dicha capacitación es de tipo descriptiva ya que para la empresa es fundamental

identificar las características y rasgos importantes los cuales conllevan a dicha evidencia de esta necesidad, las dimensiones que abarcan e influyen en el funcionamiento, alcance de objetivos y estrategias. Para la empresa es de gran importancia lograr en su totalidad la efectividad y poder obtener resultados favorables lo cual pueda brindar los resultados que se requieren para disponer de la intervención de un plan de acción.

A continuación, se describe el método con el cual se realiza esta investigación:

Muestra

Se realizará la muestra a un número determinado de trabajadores lo cual serán entre 10 a 17 trabajadores de la empresa Jer.

Instrumentos

El instrumento básico que se optara para recoger dicha información será un cuestionario empleado como encuestas y para su realización por medio de dispositivos electrónicos lo cual nos arrojará de manera ordenada la información que se requiere a analizar.

Población

Se llevará a cabo en las áreas de personal lo cual tienen contacto directo con el cliente interno y externo, principalmente el enfoque dará como evidencia las diferentes características de bajo rendimiento que merecen tener prioridad, así como el capital humano que debe contar con un perfil adecuado para cada área de trabajo.

Entre ellas tenemos las siguientes áreas:

Gestión de recursos humanos

Líderes de servicio al cliente

Recaudadores del dinero.

Coordinadores de bienestar y desarrollo

Tipo de estudio

Este tipo de estudio es descriptivo ya que se llevará a cabo por medio de una encuesta lo cual tiene como objeto describir la necesidad detectada con el único propósito de identificar aquellas falencias que consten como evidencia para darle una solución a dicha problemática.

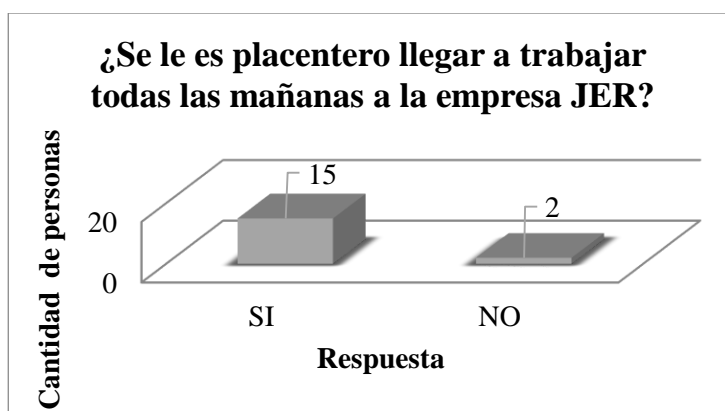
Resultados

Análisis de resultados

Teniendo en cuenta el instrumento que se utilizó, nombrado anteriormente tipo encuesta se recolecto de manera breve bajo una serie de preguntas la información que nos dará a conocer y a obtener dichos resultados necesarios para los análisis correspondientes.

¿Se le es placentero llegar a trabajar todas las mañanas a la empresa JER?

Figura 2 Grafica 1



Fuente: Autoría Propia

Tabla 1

Pregunta N° 1 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral

Observaciones

Porque es un aprendizaje diario

Es importante empezar la labor con buena actitud disposición

Porque es confortable el lugar de trabajo y es un buen ambiente laboral

Si por qué es bueno contar con un trabajo el cual, si se tiene una venta mayor, se tendrán comisiones mayores

Hay buen ambiente laboral, y me desarrollo profesionalmente.

Es agradable brindar un buen servicio a los clientes

El ambiente laboral es excelente

Porque la empresa me permite obtener más ingresos en mi negocio

El ambiente laboral es bueno

Tengo relación con personas y me gusta la atención al cliente.

Me gusta el trabajo que realizo en la empresa

Fuente Autoría propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica N°1 se evidencia que para 15 personas de nuestra muestra se le es placentero llegar a trabajar todas las mañanas a la empresa Jer, en la cual se evidencia varios factores que influyen en esta variable como el aprendizaje, actitudes, el ambiente laboral, obtener más ingresos entre otros.

¿A qué área de trabajo hace parte como colaborador con la empresa JER?

Figura 3 Grafica 2



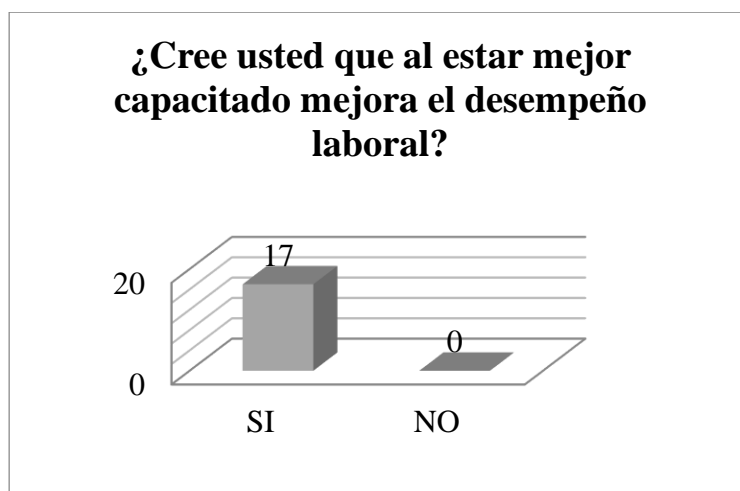
Fuente: Autoría Propia

En la gráfica N°2 se evidencia que nuestros encuestados pertenece 1 persona en cada área de vendedor, colaborador y auxiliar contable, 2 encuestados en cada área de administrativo,

recaudador y asesor de ventas, 3 personas en el área de franquicia y 5 encuestados de servicio al cliente

¿Cree usted que al estar mejor capacitado mejora el desempeño laboral?

Figura 4 *Grafica 3*



Fuente: Autoría Propia

Tabla 2

Pregunta N° 3 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral

Observaciones
Porque las empresas necesitan estar capacitando el personal y generándole nuevos conocimientos
Se conoce mejor sobre lo que se hace
Por qué siempre se puede aprender algo nuevo
Considero que si mejora el desempeño ya que permite desenvolverse mejor en los puestos de trabajo ya que uno cuenta con la información necesaria para desarrollar cada actividad y solucionar problemas que se lleguen a presentar
Porque puedo realizar mejor más y eficaz mi trabajo.
Porque con más seguridad cumple una buena labor
Mis labores estarán perfectamente y de acuerdo con las normas existentes para la empresa.

Porque facilita la información necesaria para mejorar las habilidades y capacidades

Porque tengo mejor desempeño para desarrollar mis tareas

Adquiero conocimiento sobre diversos temas y puedo desarrollar mis funciones de forma eficiente.

Facilita el trabajo obteniendo mejores resultados

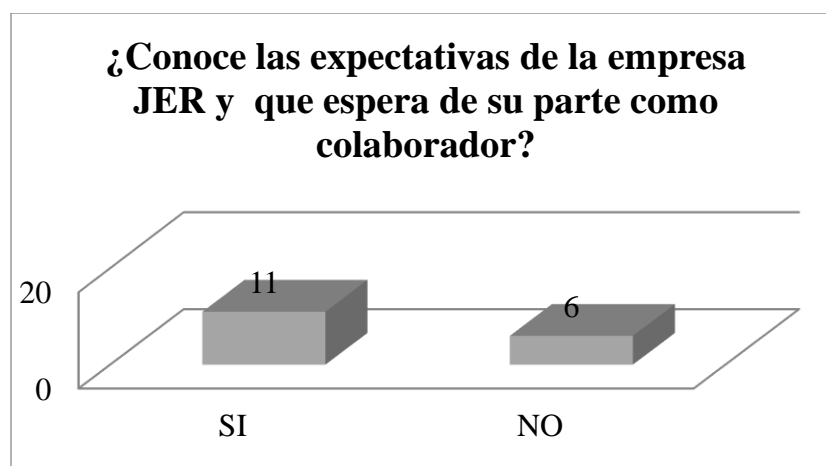
Porque facilita el desempeño

Fuente Autoría propia

Teniendo en cuenta que para el total de encuestados consideran que al estar mejor capacitados su desempeño laboral mejorara, genera nuevos conocimientos y nuevas habilidades para desarrollar sus actividades en los puestos de trabajo.

¿Conoce las expectativas de la empresa JER y que espera de su parte como colaborador?

Figura 5 Grafica 4



Fuente: Autoría propia

Tabla 3

Pregunta N° 4 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral

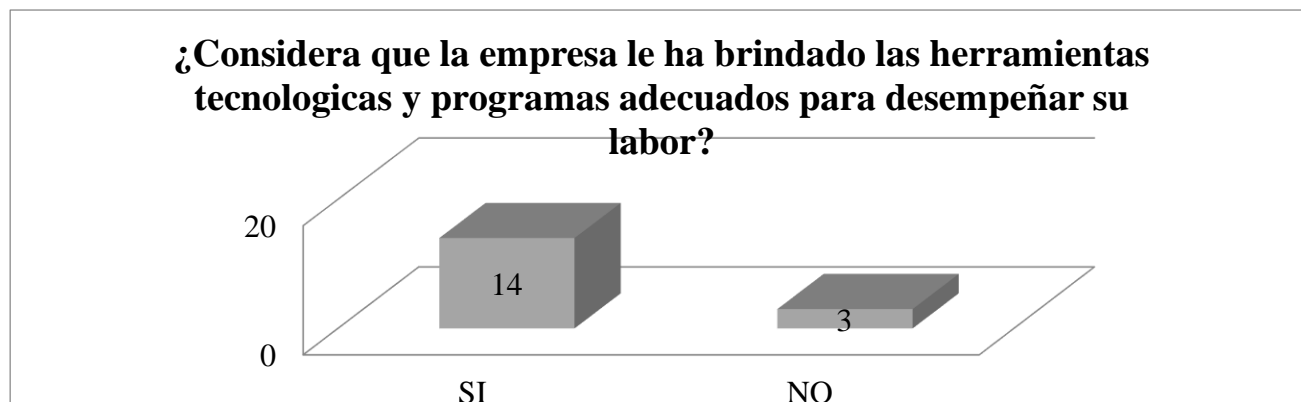
Observaciones
La empresa Jer busca posicionarse mejor en el mercado, llegar a toda la comunidad tanto rural como urbano, espera que como colaboradores se brinde una excelente atención al cliente
Sea capaz de desarrollar mi trabajo bien.
Brindar un buen desempeño para mejorar excelentes ventas
Desempeñar bien mi trabajo para lograr las metas de la compañía.
Como colaborador de la empresa espera que generen buenas ventas de chance y lotería
Progresar

Fuente Autoría propia

Según nuestra grafica N° 4 se observa que para 11 de los encuestados conocen las expectativas de la empresa Jer, y consideran que de su parte como colaboradores la empresa espera que tengan un buen desempeño y presten un excelente servicio al cliente, mientras 6 colaboradores de los encuestados consideran que no conocen las expectativas de la empresa Jer.

¿Considera que la empresa le ha brindado las herramientas tecnológicas y programas adecuados para desempeñar su labor?

Figura 6 Grafica 5

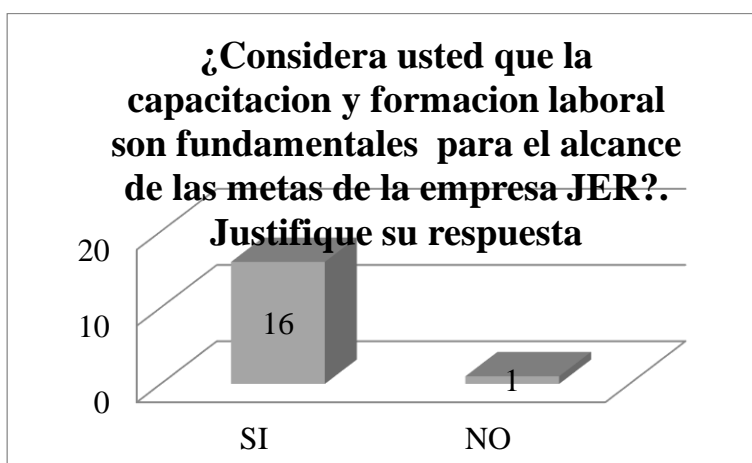


Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para 14 encuestados consideran que la empresa les ha brindado las herramientas tecnológicas y programas para llevar a cabo las actividades en cada uno de los puestos de trabajo, mientras que 3 de los encuestados no consideran que la empresa les ha brindado las herramientas necesarias.

¿Considera usted que la capacitación y formación laboral son fundamentales para el alcance de las metas de la empresa JER?

Figura 7 Grafica 6



Fuente: Autoría propia

Tabla 4*Pregunta N° 6 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral*

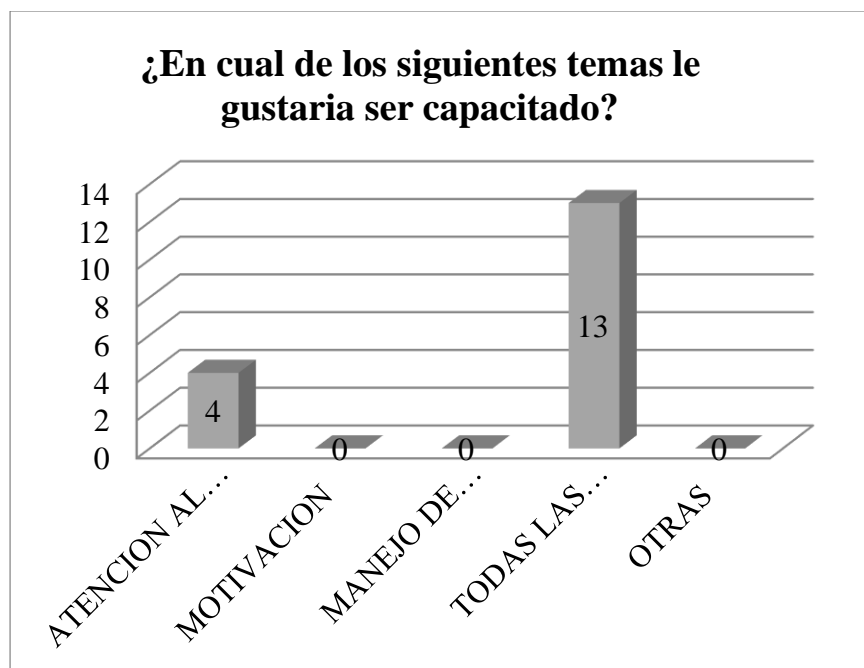
Observaciones
Porque está en juego el crecimiento laboral y el desempeño de sus colaboradores bajo el compromiso empresarial.
Esto garantiza que cada vez estemos mejor preparados para los diferentes procesos y cambios que trae la empresa.
Porque día a día surgen nuevas dudas que con capacitaciones se pueden aclarar
Sí, porque puedo ejercer mi trabajo de una manera más proactiva.
Claro porque así va mejorando más la empresa
Se logra un empalme con lo que se quiere lograr dentro de la compañía y lo que necesita la sociedad
Si es un factor que influye mucho en el desarrollo de las tareas, para cumplir con los objetivos de la empresa
Si porque así tiene uno más conocimiento para alcanzar las metas y así poder ascender
Porque sin capacitación y formación laboral no tendríamos conocimiento de los temas en el trabajo ni una preparación para desarrollar las funciones.
Porque mejora los resultados

Fuente: Autoría propia

Para 16 de los encuestados afirman que la capacitación y formación laboral son fundamentales para el alcance de las metas de la empresa. Pero ya que consideran que la capacitación le aporta a la formación laboral y les permite estar mejor preparados en sus puestos generando como resultado mejor productividad. 1 colaborador opina que la capacitación y formación laboral no son fundamentales para alcanzar las metas de la empresa.

¿En cuál de los siguientes temas le gustaría ser capacitado?

Figura 8 Grafica 7



Fuente: Autoría propia

Tabla 5

Pregunta N° 7 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral

Fuente: Autoría propia

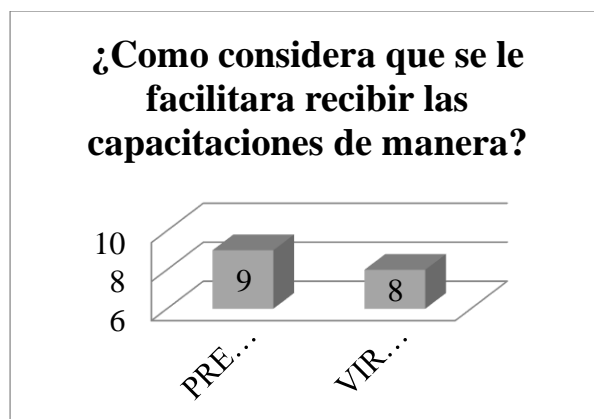
Observaciones
Porque muchas veces olvidamos la importancia interna y externa de la compañía.
Es muy importante capacitarse en el stress opciones ya que permite tener un mejor desempeño
Por qué así puedo desenvolverme de manera más eficaz y prestar un mejor servicio.
Para superar y mejorar las ventas
Porque mi tarea en la empresa va directamente con el cliente
Porque todos bueno para aprender
Todas son importantes

Se observa que para 4 encuestados prefieren ser capacitados en la atención al cliente, ya que en sus actividades están directamente relacionándose con el público, mientras que para 13 de los

encuestados prefieren estar capacitados en todos los aspectos atención al cliente, motivación, y manejo de los procesos de la empresa,

¿Cómo considera que se le facilitara recibir las capacitaciones de manera?

Figura 9 Grafica 8

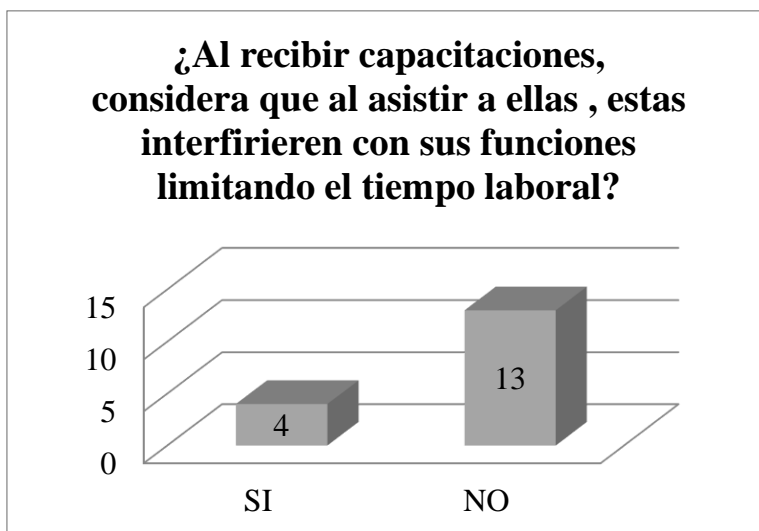


Fuente: Autoría propia

Se puede observar que en nuestra muestra que para 8 de los encuestados prefieren recibir la capacitación de forma virtual ya que no deben de desplazarse y pueden seguir con sus actividades laborales sin interrupción, mientras que para 9 de los encuestados prefieren la capacitación presencial ya que para el desarrollo de las actividades de sus puestos de trabajo es necesario y se requiere que sea presencial para una mayor claridad.

¿Al recibir capacitaciones, considera que, al asistir a ellas, estas interfirieren con sus funciones limitando el tiempo laboral?

Figura 10 Grafica 9



Fuente Autoría propia

Tabla 6

Pregunta N° 9 de la Encuesta de Capacitación y Formación laboral

Observaciones
La empresa debe otorgar espacios de capacitación porque es para beneficio de la empresa y de los pertenecientes a la misma.
Interfieren de manera que se debe organizar para que con la labor no existan problemas
No, porque son necesarias para realizar cada actividad, si no sabemos cómo prestar un producto o servicio perderemos el cliente
Porque son mejorar mi eficacia en mi trabajo
Son necesarias para trabajar en el campo laboral
Siempre hay algo nuevo por aprender para mejorar los procesos dentro de la compañía.
No porque las puedo realizar ya sea en el horario de la mañana o en el de la tarde
Porque toma tiempo asistir a estas capacitaciones, pero hay que hacerlo
Porque organizar y sacar el tiempo para capacitación

Fuente: Autoría propia

Se puede identificar que para 13 de los encuestados no consideran que interfieran con sus funciones laborales ya que la empresa da el espacio según los horarios y según sus actividades, mientras que para 4 de los encuestados consideran que si interfiere por el tipo de actividades que deben realizar laboralmente.

Análisis general

Obteniendo los resultados se puede observar que para los colaboradores es importante manejar buenas relaciones interpersonales el sentir que sus horarios laborales están acorde a los requerimientos necesarios de la empresa y lo que impone la ley. Esta actitud positiva hace que la labor sea más fluida y que los colaboradores brinden a los diferentes usuarios una postura positiva generando confiabilidad y garantizando su permanecía. Para garantizar que la capacitación ayude al desempeño laboral se debe seguir cronogramas y planes de capacitación y su debida aplicación que garantizaran tanto su cumplimiento y efectividad como la necesidad de actualizar y determinar nuevas necesidades dependiendo de las áreas de trabajo con la visión permanente de que sus resultados serán satisfactorios para los colaboradores que hicieron parte del estudio, resaltan que es de gran importancia el obtener los conocimientos las habilidades necesarias y que la capacitación permitirá actualizar información en el manejo de nuevos procesos si se requiere. La empresa JER, por medio de procesos como lo es la inducción, reinducción y la capacitación pretende dar a conocer y refrescar la información como lo son objetivos, visión, misión, valores, estrategias empresariales, actividades de bienestar social y laboral, todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo entre otros. Con el propósito de que realimenten y se apersonen de la misma para que así no pierdan el objetivo de sus estrategias empresariales lo cual es brindar el mejor servicio confiable y seguro. La empresa ha facilitado

los diferentes recursos tecnológicos y programas mejorando el manejo en cada revisión y que necesitan ser actualizados para un servicio eficaz.

Se pudo observar que la motivación es muy importante en el ambiente laboral ya que este influye en la voluntad de llegar al puesto de trabajo, desarrollar sus actividades y generar buenos resultados a demás trabajar en un buen clima laboral fortalece las relaciones y motiva el trabajo en cada área de la empresa.

Para el personal de la empresa Jer consideran muy importante la aplicación y desarrollo de las capacitaciones tienen en cuenta que esta tiene resultados favorables en su formación laboral, lo que les permite desarrollar aptitudes y habilidades mejorando su desempeño en cada puesto de trabajo.

Es de vital importancia que la empresa facilite a su personal las herramientas necesarias, para llevar a cabo sus tareas de acuerdo a cada puesto de trabajo, para ello el personal del área de sistemas debe estar totalmente capacitado para responder de manera rápida cuando se presenten fallas o problemas con el sistema o clientes para que las asesoras de ventas o franquicias logren prestar un servicio de calidad al cliente.

Para que la empresa Jer logre cumplir los objetivos y metas establecidas, debe brindar al personal de cada área un plan de capacitación y formación laboral teniendo en cuenta las actividades y necesidades de cada puesto de trabajo, según como se facilite, ya sea de forma virtual o presencial que no intervenga con las actividades laborales del personal capacitándolos de forma general en cada aspecto que conforma y maneja la empresa.

Propuesta de un plan de capacitación y formación laboral

Se requiere implementar un plan de capacitación y formación laboral cuyo objetivo es mejorar el desempeño de cada uno de sus colaboradores en términos de conocimientos y habilidades para el desarrollo de funciones dentro de los procesos administrativos, el propósito fundamental es realizar y aplicar un modelo de capacitación y formación laboral dentro de la empresa Jer que permita mejorar el desempeño organizacional a partir de avances tecnológicos, herramientas y programas que se suministren a los colaboradores para que de esta manera se adquieran conocimientos y habilidades a su vez el desarrollo de los colaboradores permita a la empresa Jer impactar positivamente en los resultados y metas esperadas.

Los objetivos de la propuesta del plan de capacitación y formación laboral son:

Proponer un programa de capacitación y formación laboral que aporten a los empleados de la empresa JER un mejor desempeño de su trabajo en términos de conocimiento habilidades y actitudes.

Formular un plan de capacitación para cada uno de los procesos administrativos de la empresa JER.

Realizar la búsqueda de necesidades de capacitaciones en el área administrativa de la ciudad Tunja de la empresa JER.

Identificar los aspectos que han adquirido los trabajadores de la empresa Jer en su desarrollo laboral.

Cabe mencionar que para cumplir los objetivos de la empresa Jer es necesario contar con personas especializadas que estén preparadas para dirigir un modelo de capacitación que le permita tanto al colaborador desarrollar habilidades y destrezas manteniendo un excelente ambiente laboral como a la empresa crecer positivamente.

Programa de capacitación y formación laboral

Observando los resultados del trabajo investigativo, y analizando que es una empresa que maneja varios puntos a nivel departamental y cada punto es de vital importancia para generar las ventas de la organización y la importancia de la ruta a seguir desde la parte interna de la empresa para llegar a cada punto de venta, identificando el valor que tiene cada área en sus puestos de trabajo para cumplir con los objetivos generales de la empresa clasificando las tareas o actividades que debe desarrollar cada área principalmente se debe implementar cursos virtuales en los temas claves de cada área, por ejemplo, para los encargados en referencia a sistemas deben implementar cursos de interés prioritario al tema, como lo es la logística, desarrollo de software, sistemas de información entre otros. Para los encargados de los puntos de ventas, cursos acerca del servicio al cliente, agilidad de respuesta, estrategias entre otros, estos cursos además de motivar al personal fortalecer su formación y desempeño laboral.

Como empresa comprometida con la sociedad y con el bienestar de sus colaboradores, puede contemplar la posibilidad de generar convenios con institutos o con el Sena para las gestoras y líderes de la zona ya que los motiva y les permite adquirir nuevos conocimientos para generar nuevas estrategias de aplicación en los puntos de venta.

Para que la capacitación se desarrolle de manera clara y efectiva se deben tener en cuenta las necesidades y los objetivos planteados de la empresa Jer red multiservicios, además se debe tener en claro que el propósito final es brindar el mejor servicio al cliente por ello es muy importante motivar y brindar incentivos a los colaboradores de la empresa, esto se verá reflejado en la productividad y el buen servicio.

Considerando que la empresa va generando nuevos cambios a través del tiempo y por diferentes factores que influyen, la empresa ha adquirido nuevos servicios para facilitar la vida de los clientes, para los colaboradores es de vital importancia contar con las herramientas necesarias para desarrollar bien su trabajo.

Para ello se propone que se realicen capacitaciones más frecuentemente teniendo en cuenta los cambios en los productos y la adquisición de los nuevos, como por ejemplo los diferentes corresponsales que manejan mucha información importante para lo cual se propone implementar, capacitaciones constantemente, con diferentes medios como; archivos en pdf o diapositivas y documentos en físico con los cuales se dé a conocer la información códigos y convenios que necesita el cliente.

Las capacitaciones se pueden dividir en presenciales o virtuales, teniendo en cuenta los temas que se van a tratar o exponer y su nivel de importancia. Las capacitaciones se realizarán en 2 horarios uno en la mañana y la otra en la tarde para que los colaboradores se logren organizar y asistir a ellas.

Sería adecuado implementar visitas a cada punto de venta para identificar las falencias en los puntos, reforzar los conocimientos y aclarar las diferentes dudas, para contribuir con su desempeño y formación laboral.

El tipo de capacitación que se llevara a cabo será la capacitación el en trabajo de esta manera se centrara en fortalecer las diferentes reacciones y situaciones que pueden presentarse con el fin de manejar de manera positiva y adecuada buscando alternativas de solución que se presenten con los clientes

Tabla 7

Cronograma del plan de capacitación y formación laboral

Programa de Capacitaciones	Fechas de Actividades											
	EN E	FEB	MA R	AB R	MAY	JU N	JU L	AG O	SE P	OC T	NO V	DIC
Reinducción												17
Salud ocupacional y seguridad en el trabajo			14					15				
Plan de incentivos por ventas para el año	24											
Nuevos promocionales				2 3		2 2						19
Procesos de registros			8			1 4						11
Nuevos servicios				1 7			22					2 3
Cursos Virtuales		7						8				
Visitas a puntos de venta						16	1					12

Fuente: Autoría propia

Conclusiones

Se Puede mencionar que el proceso de capacitación es de vital importancia, ya que permite integrar al personal, para que se identifiquen con la cultura organizacional de la empresa, mejora la comunicación entre los miembros de la organización, y permite obtener la información necesaria para el desarrollo de las diferentes actividades y mantener un buen desempeño en cada puesto de trabajo.

Se concluye que la capacitación se debe entender como el factor que influye en el aumento de las capacidades y el desarrollo de nuevas habilidades y aptitudes, lo que impulsa la competitividad y la productividad de cada persona en su puesto de trabajo.

Cabe mencionar que es importante contar con un plan de capacitación que sea estructurado en las necesidades de la empresa aprovechando al máximo los recursos que son destinados para este propósito.

De este modo se obtuvo un aprendizaje en cuanto a un plan de capacitación que es eficiente y que determina la necesidad a través de herramientas aplicadas para que de esta manera se diseñe un programa de capacitación eficiente que alcance los índices de productividad.

En resumen, la formación laboral es importante en las organizaciones ya que esta es fundamental incrementa la productividad de los colaboradores, aumenta la motivación para desarrollar las funciones y genera competitividad y rentabilidad a la empresa.

Puntualizando que al capacitar al personal adquirimos ventajas para la compañía y para el propio como personal ya que se puede aprovechar el potencial del personal, mejorar las habilidades, disminuyen los errores, la satisfacción en el trabajo mejora y la productividad y se logra reducir el ausentismo y los recursos de supervisión ya que el trabajo es autónomo.

En torno al tema de logra mejorar las relaciones humanas internas y externas y genera una adopción positiva de las políticas.

Todo lo anterior nos permite determinar que el desarrollo de capacitaciones en las organizaciones son de gran importancia ya que los colaboradores adquieren competencias y conocimientos para que en un futuro estas capacidades permiten tener mejores oportunidades en la parte laboral.

Final ente se expone los resultados obtenidos los cuales nos brinda la posibilidad de analizar cada necesidad que se evidencia a traves de dicho instrumento utilizado, lo más importante de toda esta información es poder encontrar soluciones e interferir de manera oportuna por medio de planes de acción bajo cronogramas que podrán darle un orden a lo requerido y que se le debe dar cumplimiento pensando en la satisfacción de colaboradores y clientes en pro de un futuro positivo y productivo.

Recomendaciones

En evidencia de los resultados obtenidos en la presente investigación, se enuncian una serie de recomendaciones para mejorar el plan de capacitación y formación laboral en la empresa Jer, para promover el buen ambiente laboral, y el desarrollo continuo de capacitaciones que permitan alcanzar las metas fortaleciendo la formación laboral

Amplificar los estudios expuestos en este trabajo de investigación acerca de la capacitación y la formación laboral.

Realizar un estudio a profundidad de las condiciones y en las cuales están trabajando en cada área de la empresa las cuales pueden afectar la productividad del personal, además los factores que se deben tener en cuenta en el plan de capacitación.

Realizar capacitaciones de manera más continua para mantener al personal actualizado de los nuevos cambios que se van generando a través del tiempo, lo cual aporta a la motivación del personal.

Realice programas de aprendizaje y desarrollo en formación y capacitación laboral para ello se debe gestionar un plan de estudio que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del colaborador.

Mantener al personal siempre al día con temas en capacitaciones como lo son Funcionamiento, nueva tecnología, seguridad personal e industrial.

Realizar la invitación a estas capacitaciones de una manera creativa con el fin que estos entrenamientos no sean vistos de una manera obligatoria sino como un beneficio propio.

Tener contacto directo con los colaboradores buscando obtener sus sugerencias ya sea para generar cambios positivos en cuanto a metodologías

Permitir realizar encuestas de satisfacción tanto a los clientes con el servicio como a los colaboradores para construir soluciones oportunas que puedan mitigar inconvenientes futuros

Bibliografía

- Chiavenato (2007), *Administración de recursos humanos. Octava edición, editorial Mc-Gran Hill Internacional*
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375).<http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R.(2014). (pp.107-130). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>
- Jamaica, F.M. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. <http://hdl.handle.net/10654/7168>.
- Jer. (6 de Abril de 2021). *Jer, 20 años conectando a los Boyacenses con sus sueños*. Obtenido de Jer Red Multiservicios: <https://jer.com.co/jer-20-años>.
- Franko, k.j., etal. (2020). *Implementar un Plan de mejoramiento enfocado a 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*. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38009>.
- Masterjer. (13 de Julio de 2020). *MisionVision - JER*. Jer SuRed: <https://jer.com.co/jer-20-años/>.
- 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.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>.
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Rivera, Suarez Cañon, (2020). *Diseño de una propuesta de capacitación laboral y desarrollo de personal para la secretaria distrital de desarrollo económico SDDE.*

[http://repository.ucatolicaluisamigo.edu.co.edu.co:8080/jspui/handle/ucatolicaamigo/413.](http://repository.ucatolicaluisamigo.edu.co.edu.co:8080/jspui/handle/ucatolicaamigo/413)

Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. (2000). *Revista Científica Ciencia Médica*, (8), 123–131.

<https://www.mendeley.com/catalogue/9fb387f2-99ed-3598-b8f5-bd77ba3342fb/>

Anexos

Anexo 1

Formulario

CAPACITACION Y FORMACION LABORAL	
<p>Para la empresa JER es muy importante contar con su opinión para mejorar cada día, para con ustedes como colaboradores, mejorando los procesos y así brindar a la sociedad el mejor servicio.</p> <p>Correo electrónico *</p> <p>Como electrónico válido _____</p> <p>Este formulario recopila correos electrónicos. Cambiar la configuración</p>	
<p>¿Se le es placentero llegar a trabajar todos las mañanas a la empresa JER? *</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Por que:</p>	<p>¿Conoce las expectativas de la empresa JER y que espere de su parte como colaborador?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Quejas:</p>
<p>Pregunta</p> <p>Texto de respuesta largo _____</p>	<p>Pregunta</p> <p>Texto de respuesta largo _____</p>
<p>¿A que área de trabajo hace parte como colaborador con la empresa JER?</p> <p>Texto de respuesta breve _____</p>	<p>¿Considera que la empresa le ha brindado las herramientas tecnológicas y programas adecuados para desempeñar su labor?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Por que:</p>
<p>¿Cree usted que al estar mejor capacitado mejora el desempeño laboral?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Por que:</p>	<p>Pregunta</p> <p>Texto de respuesta largo _____</p>
<p>¿En cuál de los siguientes temas le gustaría ser capacitado?</p> <p><input type="radio"/> Atención al cliente</p> <p><input type="radio"/> Motivación</p> <p><input type="radio"/> Manejo de procesos de la empresa</p> <p><input type="radio"/> Todas las anteriores</p> <p><input type="radio"/> Otras</p>	<p>¿Considera usted que la capacitación y formación laboral son fundamentales para el alcance de las metas de la empresa JER?. Justifique su respuesta</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Por que</p>
<p>Pregunta</p> <p>Texto de respuesta largo _____</p>	
<p>¿Cómo considera que se le facilita recibir las capacitaciones de manera?</p> <p><input type="radio"/> Virtual</p> <p><input type="radio"/> Presencial</p>	
<p>¿Al recibir capacitaciones, considera que al asistir a ellas, estas interfieren con sus funciones limitando el tiempo laboral?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Porque</p>	

Anexo 2
Evidencia



Anexo 3*Evidencia*

Anexo 4

Evidencia

CAPACITACION Y FORMACION LABORAL

Para la empresa JER es muy importante contar con su opinión para mejorar cada día, para con ustedes como colaboradores, mejorando los procesos y así brindar a la sociedad el mejor servicio.

Correo electrónico

¿Se le es placentero llegar a trabajar todas las mañanas a la empresa JER?

Sí Por que hay buen ambiente laboral y me brinda buenos ingresos
No

¿A qué área de trabajo hace parte como colaborador con la empresa JER?

frontera - asesorías de ventas

¿Cree usted que al estar mejor capacitado mejora el desempeño laboral?

Sí
No

Por que mejora el desempeño ya que permite desmenuarse mejor en los puestos de trabajo, ya que se cuenta con información necesaria para el desarrollo de las actividades

¿Conoce las expectativas de la empresa JER y que espera de su parte como colaborador?

Sí
No

Cuales la empresa JER busca llegar a mas poblacion tanto rural como urbano, brindando un buen servicio al cliente

¿Considera que la empresa le ha brindado las herramientas tecnológicas y programas adecuados para desempeñar su labor?

Sí
No

Porque la empresa brinda los herramientas necesarias para desarrollar las actividades del puesto

Anexo 5

Evidencia

¿Considera usted que la capacitación y formación laboral son fundamentales para el alcance de las metas de la empresa JER? Justifique su respuesta

Sí

No

Por que si es un factor que influye mucho en el desarrollo de las metas para cumplir con los objetivos de la empresa

¿En cuál de los siguientes temas le gustaria ser capacitado?

Atención al cliente

Motivación

Manejo de procesos de la empresa

Todas las anteriores ✓

Otros

Cómo considera que se le facilitara recibir las capacitaciones de manera?

Virtual

Presencial

Al recibir capacitaciones, considera que al asistir a ellas, estas interfirieren con sus actividades limitando el tiempo laboral?

Si

No

Por que son necesarias para realizar cada actividad, si no tenemos datos como pirater un producto o servicio perdemos clientes.