

**Capacitación y desarrollo laboral en la fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga**

Doris Amparo Aparicio Díaz

Jenny Paola Calderón Vargas

Tania Liliana Prieto Rojas

Maribel Suarez Zapata

Karen Dayanna Vega Bedoya

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2021

## Capacitación y desarrollo laboral en la fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga

Doris Amparo Aparicio Díaz

Jenny Paola Calderón Vargas

Maribel Suarez Zapata

Tania Liliana Prieto Rojas

Karen Dayanna Vega Bedoya

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutora

Mg. Gloria Nancy Duitama Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2021

**Página de Aceptación**

---

Gloria Nancy Duitama Castro

Tutor Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

## **Dedicatoria**

A Dios y a la vida, por darnos la oportunidad y el interés de generar nuevos conocimientos y saberes, para poder disfrutar de nuestro proyecto de vida junto a nuestros seres queridos a quienes agradecemos el apoyo incondicional que nos brindaron en cada jornada ardua de estudio.

## **Agradecimientos**

Gracias a nuestros tutores y a los compañeros que a lo largo de la carrera estuvieron para ser nuestro apoyo, aun siendo de manera virtual, la ayuda siempre estuvo ahí y su acompañamiento. La motivación y la felicidad por lograr llegar a conquistar un sueño profesional es lo que motiva a ser personas responsables y solidarias con el camino que de aquí en adelante nos presente la vida.

Agradecemos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por el liderazgo representado en cada uno de los directores, docentes, monitores, funcionarios y compañeros que nos brindó su acompañamiento en el transcurso de la carrera como Administradoras de Empresas.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un plan de capacitación para la Fábrica de Colchones Sol y Luna, se busca identificar las necesidades por medio del diagnóstico arrojado por encuesta. Finalmente se propone un plan de capacitación que se implementa en beneficio de la fábrica. La investigación de diseño no experimental es de tipo transversal donde por medio de una encuesta se busca identificar la necesidad de los empleados, la encuesta se aplicó al área de producción con un total de encuestados de 9 personas. El tamaño de la población total de la fábrica es de 24 empleados, quienes se beneficiarán con la propuesta que se expone en este trabajo. Por medio de 23 preguntas cerradas relacionadas con la operación y su entorno en la fábrica se logra identificar que al interior se debe fortalecer temáticas sobre competencias técnicas, competencias conductuales y salud ocupacional, como propuesta se diseña un plan de capacitación para el personal, en el cual de forma constante y oportuna permitirá mejorar la ejecución de sus actividades, la comunicación interna y el actuar en sus labores, minimizando los riesgos que se pueden generar al no tener el personas con la información correcta y oportuna. A lo largo, esto debería garantizar mayor productividad y más oportunidades de desarrollo profesional y de expansión.

**Palabras claves:** Capacitación, Diagnostico, Empleados, Laboral, Producción.

## **Abstract**

The current investigation document had the main goal to design a training plan for the Company named Colchones Sol y Luna, we are looking for identify the needs through the diagnostic result from the survey. Finally, we have proposed a training plan that we are going to implement in the companies' s benefit. The investigation of design no experimental, where through a survey we trying to find the employee's needs, the survey was applied only in the production area with a total of 9 people in the survey. The population size in the company is 24 employees, who will be benefit with this proposal that we are going to present in this document. We have included 23 closed questions related with the operation and the environment in the company, we are going to indemnify that internally we must increase topics related to competency techniques, behaviors, and industrial safety, as a proposal we have designed a training plan for the employees that includes a continues training, allowing the improve in the execution of their activities, internal communication, and daily activities l, the internal communication, closing the risk gap that can me general when you have not informed properly and timely. At the end this should make sure higher productivity and more professional development opportunities and expansion.

**Keywords:** Training, Diagnostic, Employees, Labor, Production

**Contenido**

	Pág.
Contenido	8
Lista de tablas	10
Lista de figuras	11
Introducción	13
Problema	15
Descripción del problema	15
Pregunta orientadora	15
Planteamiento del problema	15
Justificación	17
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Antecedentes del problema	20
Marco teórico	22
Marco legal	25
Metodología	27
Diseño de la investigación	27

	9
Enfoque de la investigación	27
Paradigma de la investigación	27
Población	28
Muestra y muestreo	28
Técnicas de recolección de datos	28
Instrumentos de recolección de datos	29
Resultados	30
Diagnóstico de capacitación en el área de producción de la Fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga.	30
Necesidades de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.	44
Plan de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.	45
Fase 1: Aplicación de la capacitación.	47
Fase 2: Evaluación de la capacitación	50
Fase 3: Resultados de la capacitación	54
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Bibliografía	57
Anexos	59

**Lista de tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Plan de capacitación	46
Tabla 2. Competencia técnica	47
Tabla 3. Competencia conductual	49
Tabla 4. Salud ocupacional	50
Tabla 5. Cronograma plan de capacitación	51
Tabla 6. Evaluación de capacitación empresa Sol y Luna	53
Tabla 7. Evaluación de capacitación personal	54

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Genero	30
Figura 2. Edad	31
Figura 3. Nivel Educativo	31
Figura 4. Tiempo en el cargo	32
Figura 5. Capacitación de Ingreso	33
Figura 6 Objetivos estratégicos de la fábrica	33
Figura 7. Sabe manipular todas las máquinas de producción	34
Figura 8. La fábrica cuenta con máquinas idóneas	34
Figura 9. Se siente seguro de manejar la maquina	35
Figura 10. La empresa proporciona capacitaciones	35
Figura 11. Existe un plan de mantenimiento para la maquina	36
Figura 12. Existe un cronograma sobre el nivel de producción	36
Figura 13. Volumen de producción semanal de la fabrica	37
Figura 14. Su jefe directo le comunica con anticipación la producción	38
Figura 15. Trabaja más de 8 horas diarias	39
Figura 16 Tiene buena comunicación con sus compañeros	39
Figura 17. La comunicación con las demás áreas es eficiente	40
Figura 18. Cuenta con la dotación idónea	40
Figura 19. La fábrica se esfuerza por mantener y ofrecer buenas condiciones laborales	41
Figura 20. Conoce los materiales que se requieren para la fabricación de los colchones	42

Figura 21. Considera que, el equipo de ventas conoce los materiales para la fabricación de colchones	12
Figura 22. Cuentan con alguna metodología para optimizar los procesos de producción	42
Figura 23. Se siente satisfecho al realizar sus Funciones	43
Figura 24. Plan de capacitación	44
	45

## Introducción

Los avances alcanzados en cuanto al desarrollo de estrategias de capacitación del talento humano han dirigido a las empresas de los nuevos tiempos hacia la búsqueda constante de alternativas para alcanzar mejores resultados tanto a nivel productivo como a nivel social.

Se toma la decisión en equipo de apoyar a la Fábrica de Colchones Sol y Luna ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en donde se da inicio a la búsqueda de un plan de capacitación de personal tendiente a mejorar la productividad de los procesos del área de producción de la misma, en este orden e ideas, se inicia un trabajo investigativo en donde se indagan sobre los problemas que tiene en la actualidad los funcionarios de esta área especialmente en sus debilidades, para formular y esbozar el plan que les permita mejorar el cumplimiento de sus funciones.

La Fábrica de Colchones Sol y Luna, produce colchones de todo tipo o gusto para las personas que desean adquirirlos. La empresa actualmente no cuenta con una estrategia y control de los procesos internos. Por esta razón, es importante analizar la organización, en el área de producción para determinar si son suficientes en cuanto a la calidad, la cantidad y los requerimientos para la demanda. Además, fijarlos en una meta para la evolución de la empresa y optimización de los procesos productivos; con el fin de aumentar el nivel de ventas de la empresa y que puedan cumplir con los objetivos y metas que se propongan.

Se propone un plan de capacitación que es necesario para la empresa que se escogió y revisar qué tipo de soluciones significativas se sugieren emplear a los directivos para que puedan tomar las mejores decisiones en pro de un beneficio común, empleado – empleador y ponerlas en práctica en la empresa.

Para esto, se realizó una investigación que buscó diseñar un plan de capacitación para los empleados de la fábrica 2022, mediante el diagnóstico de capacitación en el área de producción, se identificaron necesidades con las cuales se dio inicio al trabajo requerido.

La metodología utilizada se fundamentó en el diseño no experimental, aplicado de manera transversal y con tipo de estudio descriptivo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Como resultado principal, se encontró que se tienen áreas de oportunidad de capacitación en competencias técnicas, competencias conductuales y salud ocupacional. Se plantea un plan anual de capacitación con la participación de los líderes para que así, los procesos técnicos y las conductas dentro de esta área productiva mejoren con aras de beneficiar a la fábrica. Este plan se propone como resultado final y acción de mejora a estas debilidades que se encontraron. Dicho plan consiste en 3 fases iniciando por un cronograma a desarrollarse de febrero a octubre 2022, con la descripción de cada actividad y participantes a capacitar. Seguido, su debida evaluación tanto para los evaluadores como evaluados y sus respectivos responsables. Como fase final, se recopilan los resultados para que la empresa pueda tener más claridad de las áreas a capacitar para su siguiente año.

Se concluye con las respectivas recomendaciones a la fábrica direccionadas a la propuesta de desarrollo del plan de capacitación. Los objetivos del mismo y las oportunidades de mejora que deben considerar para el siguiente plan que se vaya a desarrollar. Adicionalmente, se relacionan las conclusiones de la presente investigación.

## **Problema**

### **Descripción del problema**

Falta de capacitación y desarrollo laboral en la Fábrica y Colchones Sol y Luna de Bucaramanga.

### **Pregunta orientadora**

¿Un plan de capacitación mejoraría la productividad en la Fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga?

### **Planteamiento del problema**

Los colombianos, se caracterizan por ser una sociedad que brilla a través de su creatividad laboral y la formación de nuevas empresas, en la mayoría de los casos están se constituyen por muchos años, según (Confecámaras, 2020) señala que:

Durante el 2019 se crearon en Colombia, 309.463 empresas, 2,1% más que en el 2018, cuando se ubicaron en 303.027 nuevas unidades productivas, según el Informe de Dinámica de Creación de Empresas elaborado por Confecámaras con base en la información del Registro Único Empresarial y Social – RUES, de las 57 Cámaras de Comercio del país.

Estas empresas para poder mantenerse internamente deben cumplir con unas políticas y procedimientos en cada área donde se agrupan en diferentes actividades, para cumplir con sus objetivos ya sea en marketing, producción, finanzas o sectores de negocios, cada una de estas empresas tienen un esquema y un tipo de organización dependiendo de cómo fueron constituidas ante la cámara de comercio y codificadas con su actividad económica. Siendo una de las funciones el tener conocimiento del área asignada como requisito fundamental a la estabilidad de una empresa; debido a las nuevas tecnologías y a los nuevos procedimientos que ayudan a

mejorar de gran manera las capacidades productivas en cualquier área trabajada, las empresas se encuentran en la necesidad de que sus trabajadores tengan conocimiento de estas nuevas formas con el fin de que la empresa se pueda mantener en el mercado al ofrecer unos servicios de gran calidad, por tal razón es necesario un plan de capacitación con el fin de, no solo mejorar la productividad dentro del área en la cual se va a manejar dicho recurso, sino que, a la vez, es una gran manera de promocionar a dichas empresas como una fuente de confianza para el consumidor totalmente garantizada.

La Empresa Sol y Luna de Bucaramanga al ser una compañía relativamente nueva, es el deber ser de los fundadores y los jefes de área asegurarse de que los empleados tengan a su disposición todos los recursos necesarios, tomando en cuenta la parte del manejo de materiales, el uso adecuado de las herramientas, las regulaciones necesarias, y los conductos regulares para el buen funcionamiento de esta, debido a esto es una necesidad, primeramente, de conocer las falencias del equipo de trabajo o las dudas que posean y ya con el conocimiento adquirido realizar una capacitación sobre dicho tema en particular para así, asegurar que la empresa pueda participar activamente en los mercados nacionales

## **Justificación**

El desarrollo del trabajo se lleva a cabo porque es importante que la fábrica conozca las debilidades que se están presentando internamente, especialmente en el área de producción ya que el objetivo principal de la misma es la expansión en varios puntos y para ello es imprevisible contar con el personal bien capacitado; y así pueda desempeñar de la mejor manera sus funciones laborales, con el fin de cumplir los objetivos que se propongan.

Por esta razón, es importante que la fábrica sepa la situación actual y por medio de esta investigación se le dará a conocer la mejor solución. Los resultados que se obtengan de esta investigación servirán de referente para determinar correctivos a implementar por parte de los directivos en coordinación con el área administrativa y área de producción que hacen parte de la Fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga. La importancia de implementar en una organización el desarrollo profesional y capacitar a su personal para que sean óptimos e integrales generando en la empresa planes de carrera y personal capacitado, es un tema que está en furor en las empresas. Es más económico capacitar al personal interno de la compañía y desarrollarlos en crecer dentro de la fábrica.

Esta investigación se realizó con el fin de fortalecer en los jefes de área, la importancia de tener la habilidad de comunicar a sus equipos. Esto con el propósito de cooperar notablemente en el fortalecimiento de la capacitación del personal y la motivación de los mismos. Capacitar al personal ayuda en su plan de motivación. Se busca que los colaboradores de la fábrica tengan apropiación y sentido de pertenencia de los valores y resultados que la empresa desea obtener.

Identificar cómo desarrollar el talento de cada persona no es sencillo, por esta razón, se contará con directivos capacitados en ver el potencial de cada trabajador para que, cada uno de ellos surja en harás de evolucionar con la organización.

La razón más importante de esta investigación es combinar los dos factores en los que se enfoca el estudio sobre la capacitación y cómo esta trae consigo que los empleados generen habilidades y destrezas para realizar sus tareas de forma satisfactoria en cada área asignada. Al participar activamente en la construcción de conocimiento les abrirá camino para que se desempeñen en otros niveles superiores y esto fortalezca su desarrollo laboral dentro de la fábrica como sentido de fidelización, pues notaran que un empleado motivado trabajara con más ahínco y no presentara tendencia a retirarse de la fábrica. La retención de personal varía en diferentes factores. Uno de ellos son los niveles de satisfacción dentro de la organización.

En el momento en que los directivos de la fábrica opten por implementar la estrategia de apoyar a los empleados en su planificación de carrera, se dará luz verde a la posibilidad de expansión con en el surgimiento de más sucursales en la ciudad de Bucaramanga.

Finalmente, este trabajo se llevará a cabo con la realización de una encuesta y la interpretación de resultados. Al realizar la medición del instrumento a utilizar se otorga una valoración numérica a cada opción de respuesta; esta valoración cuantitativa tendrá una correspondencia con la direccionalidad de la afirmación. Esto quiere decir que, a mayor favorabilidad del eje central de capacitación y desarrollo laboral, mayor será el puntaje en la valoración numérica.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de capacitación para los empleados de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.

### **Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico de capacitación en el área de producción de la Fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga.

Identificar las necesidades de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.

Proponer un plan de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.

### **Antecedentes del problema**

En vista que las compañías para poder evolucionar a nivel empresarial deben estar en constantes cambios a nivel interno y esto se verá reflejado a nivel externo, para esto es necesario que los líderes tengan la capacidad de diagnosticar las necesidades y ejercer un plan.

En este orden de ideas se investigan diferentes autores donde según Alberto (2010), contextualiza que:

Invertir consiste en asignar un bien o una suma de dinero en algo con el objetivo de que en un futuro determinado se reciba ese algo mejorado o una ganancia sobre el mismo. Invertimos en las personas, cuando asignamos una suma de dinero de la organización/del país a la formación/capacitación de dichas personas, lo que nos permite que posteriormente tengamos un retorno de dicha suma con un plus para la organización, y además una ganancia para la persona y para el país (pág. 3).

Según Aguilar (2004):

Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización (pág. 19)

Se puede decir que uno de los planes más idóneos es la capacitación, es un proceso continuo donde es un gana y gana tanto el empleador como el empleado donde ambas partes quieren sacar el mejor provecho. La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra.

En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que este alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa.

### **Presentación de la Fábrica Sol y Luna**

La Fábrica Sol y Luna, tiene como actividad económica la producción y comercialización de colchones. Su estructura organizacional jerárquica está compuesta por planta administrativa (gerente, secretaria, contador), los jefes de departamento (producción, talento humano, ventas y marketing) y personal operativo de cada uno de los departamentos mencionados. Se tiene atención presencial, atención telefónica y página web.

La empresa, fue creada en junio de año 2016 y tiene por objetivo principal brindar el mejor descanso posible a sus clientes mediante la fabricación de una amplia gama de colchones en los más variados materiales y diseños, acordes al gusto de su exclusiva clientela. Todo esto, de la mano de tecnología de punta, puesta al servicio de los sueños.

Para efectos de llevar a cabo sus labores industriales, Sol y Luna, tiene su sede en la ciudad de Bucaramanga en el Kilómetro 4 vía Girón. En la actualidad, cuenta con una planta de 24 empleados entre personal administrativo, operarios y de servicios generales. Su producción abarca gran parte del departamento de Norte de Santander y gran parte del de Cundinamarca, y quieren expandirse hacia nuevos mercados nacionales, para lo cual sus administradores, saben que deben contar con recursos económicos importantes, ya que se debe invertir en capacitación de personal que vaya y abra nuevos puntos de venta. La mayor dificultad de la empresa, y donde tiene uno de sus puntos más débiles, es en la comunicación, sus canales no son los adecuados y, por tanto, continuamente existen fugas de información que afectan el sistema productivo y humano de la fábrica.

## Marco teórico

Según Chiavenato (2017) se establecen como objetivos de la capacitación:

Alistamiento del individuo para que ejecute de manera rápida las diferentes funciones de su cargo.

Otorgar los medios de crecimiento individual frecuente, independientemente si hay cambios de cargo; dado que esto servirá para desempeñar funciones de mayor complejidad.

Modificar los paradigmas de los individuos, con el fin de forjar un clima agradable que aumente la motivación y receptividad con los nuevos estilos de administración.

Proctor y Thornton, 1961, como se citó en Chiavenato (2017) quien desarrolle funciones de administrador o supervisor tendrá que ser consciente que la capacitación del personal a cargo es una responsabilidad intrínseca y valiosa que sugiere la enseñanza, la explicación, hacer seguimiento, tener constante comunicación con los empleados para saber la forma en que están desarrollando sus procedimientos.

Hinrichs, 1976, como se citó en Chiavenato (2017) se puede entender que la capacitación es una acción con intención donde se brindan los recursos para adquirir un conocimiento específico, pero es fundamental que cada persona coloque el interés por aprender.

La actividad de capacitación se debe planear y encaminar para que la experiencia sea agradable y de fácil recordación buscando que cada persona desarrolle acciones y destrezas que contribuyan al desarrollo personal y de la empresa. Es necesario tener en cuenta que para realizar capacitación se deben cumplir con las siguientes etapas:

**Diagnosticar la situación del por qué se requiere capacitar.** Para el caso específico de la Fábrica de Colchones Sol y Luna se busca analizar problemas en el área de producción.

**Decidir qué estrategia se va usar.** Se pretende con esta investigación sugerir el programa que mejor se adapte a los tiempos que en lo posible no afecten la producción.

**Llevar a cabo la capacitación.** Labor que determinan los supervisores de la fábrica.

Seguimiento a los resultados que se obtengan posterior a la capacitación.

Carelli (1973), como se citó en Chiavenato (2017) indica que las vías a tener en cuenta para hallar las insuficiencias con respecto a la capacitación son

**Evaluación de desempeño** con su uso se podrá determinar que personas están efectuando las tareas en un nivel bajo. Para el caso de la Fábrica de Colchones Sol y Luna se sugiere enfocarse en el área de producción por contar con la mayor cantidad de personal laborando allí.

**Observación:** Esta vía se puede considerar importante dado que permite analizar muchas variables que pueden afectar de manera negativa la productividad. En la Fábrica de Colchones Sol y Luna se sugiere observar en el área de producción si hay retrasos en los tiempos establecidos para la elaboración de cada colchón y si posiblemente no se esté aprovechando al máximo, etcétera.

**Cuestionario:** Se usan como antecedente para conocer las necesidades de capacitación. Este medio es el seleccionado en esta investigación para aplicar al área de producción de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.

**Solicitud realizada por supervisores y gerentes:** Si están desactualizados en su área de desempeño pueden elevar la solicitud.

**Entrevistas a supervisores y gerentes:** Es más personalizado y permite identificar con mayor facilidad si se mejoran procesos con la capacitación.

**Reuniones entre departamentales:** Permiten exponer si evidencian falencias en la entrega de los productos internos que reciben de otras áreas para corregir y mejorar la operación.

**Examinar a los empleados:** Se aplican y se revisan resultados para ver su competencia.

**Transformación laboral:** Esto es prudente si se están cambiando métodos o procesos dentro de una organización.

**Entrevista de salida:** Cuando se termina la relación laboral con la empresa, se realiza para conocer si existieron desatinos que se podrían corregir.

**Análisis y perfil del puesto:** Permite tener una perspectiva para determinar las capacidades con las que debe contar quien se postule para el cargo.

Según Garza, Abreu, & Garza, (2009):

Señalan que el acceso a la capacitación es de gran importancia para el aumento en los niveles de productividad, y forma parte de la calidad de las condiciones de trabajo, así como también la estabilidad laboral, salarios adecuados, seguridad social, representación sindical y equidad de género. A través de un estudio para la industria manufacturera mexicana, confirma que dicha calidad en las condiciones de trabajo tiene un efecto positivo y significativo en la productividad en todas las actividades industriales, independientemente de la complejidad tecnológica.

## Marco legal

A continuación, se exponen la normatividad de orden nacional que sustenta el derecho a la capacitación para los empleados del sector privado o público:

Constitución Política de Colombia, Artículo 54 “Establece el derecho a la capacitación siendo por obligación de los empleadores brindar formación al personal que lo requiera en cualquier relación laboral” (Constitucioncolombia, 1991).

Según Función Pública, (1998) Decreto Ley 1567, 1998 Disposiciones Generales:

Artículo 2 el sistema de capacitación es una agrupación de planes, disposiciones legales; en busca de generar mayor capacidad de aprendizaje para que los empleados sean eficientes y eficaces.

Artículo 4. La capacitación es un conjunto de procesos en los que se generan conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para así incrementar el eficaz desempeño de los empleados tanto individual como colectivo para incrementar, contribuir y mejorar la misión de la empresa.

Artículo 5. Los objetivos de la capacitación son:

Contribuir a mejorar y fortalecer las organizaciones.

Incentivar el desarrollo del talento humano.

Aumentar el nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa.

Fortalecer las capacidades individuales y colectivas para el mejor desempeño laboral para alcanzar los objetivos de la empresa.

Facilitar el alistamiento de los empleados para la obtención de oportunidades de ascenso y mayor satisfacción personal.

## Otras Legislaciones

Ley 734 de 2002. Artículo 33. Parágrafo 3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones. (Secretaria Senado, 2002)

Ley 50 de 1990 Artículo 21 donde “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” (Función Pública, 1990).

## **Metodología**

### **Diseño de la investigación**

Establecer que el objeto de estudio es diseñar un plan de capacitación para el personal que labora en la fábrica, se recurrirá a un diseño no experimental, se aplicará de manera transversal, considerando que el tema de investigación será de tipo descriptivo.

### **Enfoque de la investigación**

De acuerdo con Hernández et al (2017) la investigación experimental es la que se realiza sin manipular las variables o resultados de una investigación ya que el método que se va a desarrollar es la encuesta esta permite arrojar resultados estadísticos asertivos donde las gráficas directamente muestran el porcentaje de lo que las personas contestan en la realización de la misma.

El trabajo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, este consiste en analizar y recolectar datos numéricos para identificar tendencia y promedios; en cuanto a su uso en las empresas puede ayudar a la mejora de productos y servicios en la toma de decisiones; para lograr conseguir los objetivos establecidos, es el mejor método que se adapta a las características y análisis de la investigación de la fábrica, la técnica utilizada fue la encuesta con ella se tendrán datos precisos de los resultados que se buscan sobre la fábrica.

### **Paradigma de la investigación**

La investigación tendrá como base el método inductivo ya que este permite adquirir un conocimiento nuevo a través de la evidencia que realizó el investigador; será de uso en el planteamiento del problema, la redacción de los objetivos el diagnóstico de capacitación del

trabajo, así como elaboración y aplicación de los instrumentos de investigación y las conclusiones.

### **Población**

La población de estudio está conformada por 24 empleados, se aplicara la encuesta a 9 operarios en el área de producción incluyendo el jefe de planta ,entre personal administrativo, operarios y de servicios generales, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: un gerente, una secretaria, un contador, un jefe de talento humano, un jefe de ventas, un jefe de marketing, un jefe de producción, un personal talento humano, ocho de producción, dos de ventas, dos de servicios generales y cuatro de logística para un total de 24 personas; la fábrica se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga en el kilómetro 4 vía girón; su producción es estable y abarca gran parte del departamento de Norte de Santander y gran parte de Cundinamarca.

### **Muestra y muestreo**

La muestra es definida por muestreo probabilístico por conveniencia Hernández (2017). La técnica aplicada en el área de producción fue la encuesta se realizó el lunes 15 de noviembre del 2021.

### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos que se utilizara en la presente investigación será la encuesta esta es la que nos ayuda de forma asertiva a tener los porcentajes exactos que se necesitan en el área de producción se interpretara cuántos empleados saben manejar el total de las máquinas y cuántos de ellos necesitan la capacitación para que en total todo el personal que trabaja en la planta sepa manipular todas las maquinas que se encuentran en el área de trabajo.

Para Fernando (1993) “Una encuesta es aquella que contiene un cuestionario con preguntas exactas sobre un determinado tema que desea ser investigado el cual contiene nombre y fechas recientes” (pág. 119); utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas; de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Según Arias (2012)

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo formato (en papel, o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información (pág. 9)

El cuestionario fue diseñado con preguntas cerradas lo cual facilitará su nivel de respuesta frente al encuestado. Esta encuesta fue aplicada para los 9 empleados del área de producción incluido el jefe de área de la fábrica.

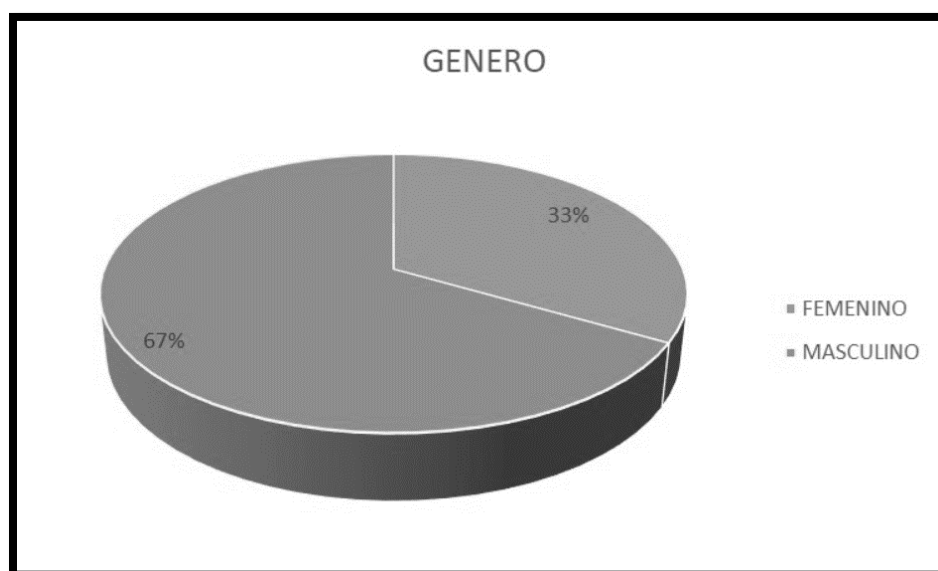
## Resultados

### Diagnóstico de capacitación en el área de producción de la Fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga.

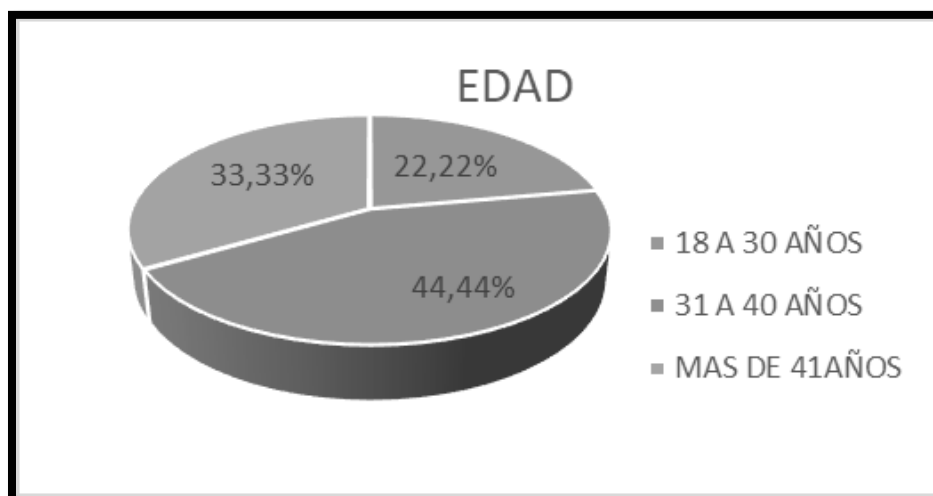
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada el 15 de noviembre 2021 a los 9 empleados del área de producción incluido el jefe de área. El desarrollo de la encuesta se realiza por medio de link enviado al administrador o gerente del punto, la encuesta tuvo una duración promedio de 01:44 segundos por empleado.

#### Figura 1.

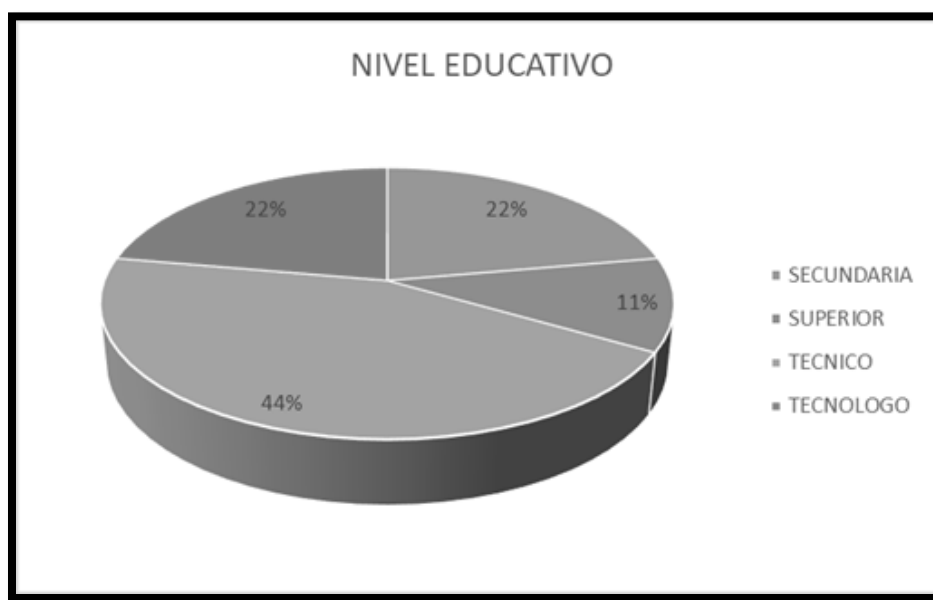
*Genero*



El 33% de los encuestados es personal femenino que están encargadas de las máquinas de bordado y el 67% masculino que manejan las demás maquinas.

**Figura 2.***Edad*

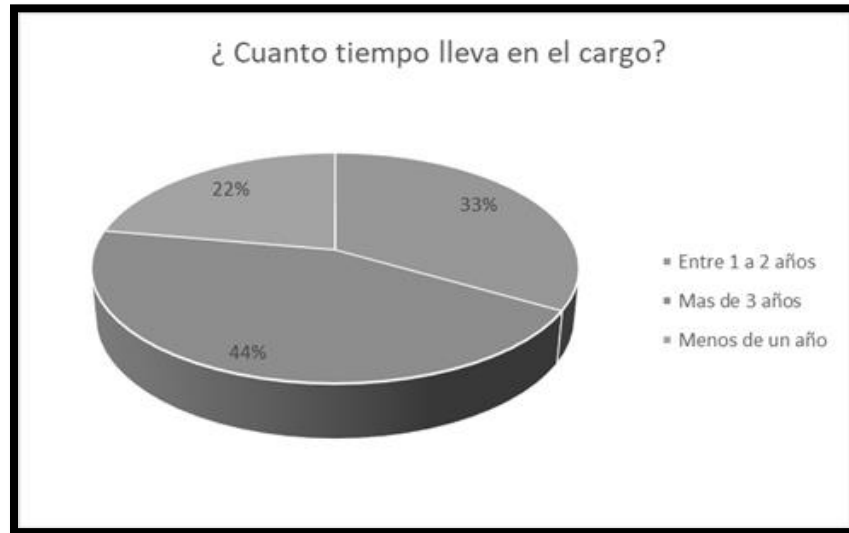
El 44% de los empleados están en el rango de edad de entre 31 y 40 años, el 33% más de 41 años y el 22% entre 18 a 30 años.

**Figura 3.***Nivel Educativo*

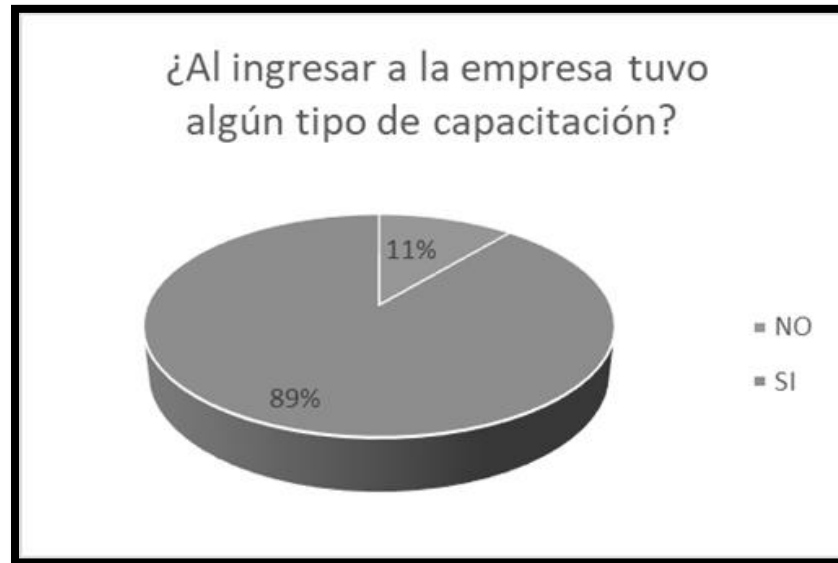
Entre los empleados encuestados el 44% tiene una carrera técnica, el 22,2% una tecnología, el 11,1% educación superior que es el jefe de área y el 22,2 % está en secundaria.

**Figura 4.**

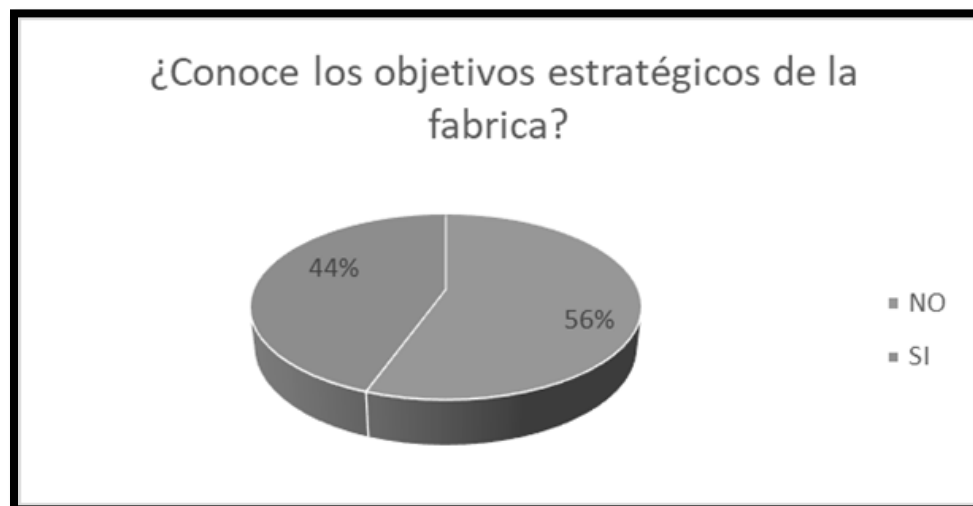
*Tiempo en el cargo*



De las 9 personas del área de producción, el 44% lleva más de 3 años en la fábrica, el 33% entre 1 y 2 años y el 22% menos de 1 año

**Figura 5.***Capacitación de Ingreso*

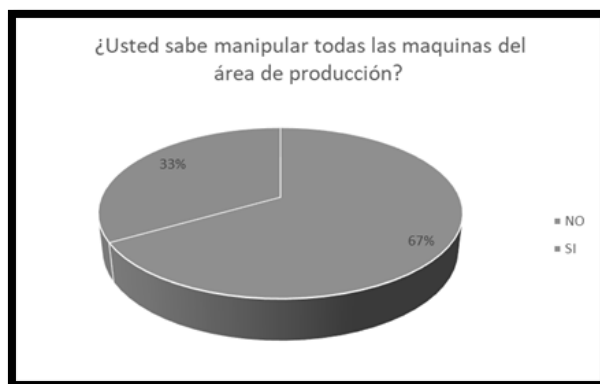
En el proceso de inducción y capacitación de ingreso el 89% de los empleados aseguro haberla recibido, mientras que el 11% responde no haber recibido capacitación

**Figura 6***Objetivos estratégicos de la fábrica*

Los objetivos de la fábrica no están muy claros para todo el equipo, ya que el 56% los desconoce.

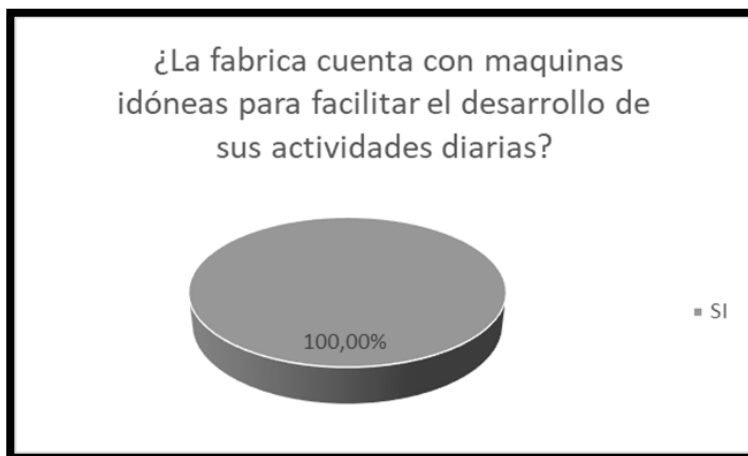
**Figura 7.**

*Sabe manipular todas las máquinas de producción*



**Figura 8.**

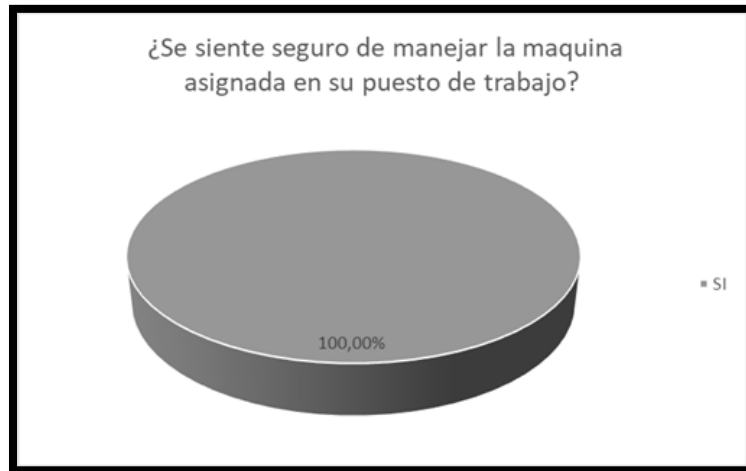
*La fábrica cuenta con máquinas idóneas*



En la pregunta, ¿la fábrica cuenta con máquinas idóneas para facilitar el desarrollo de sus actividades diarias? El 100% de los encuestados asegura que sí, pero no todos saben manipular todas las máquinas, ya que el 67% de los empleados responden que no.

**Figura 9.**

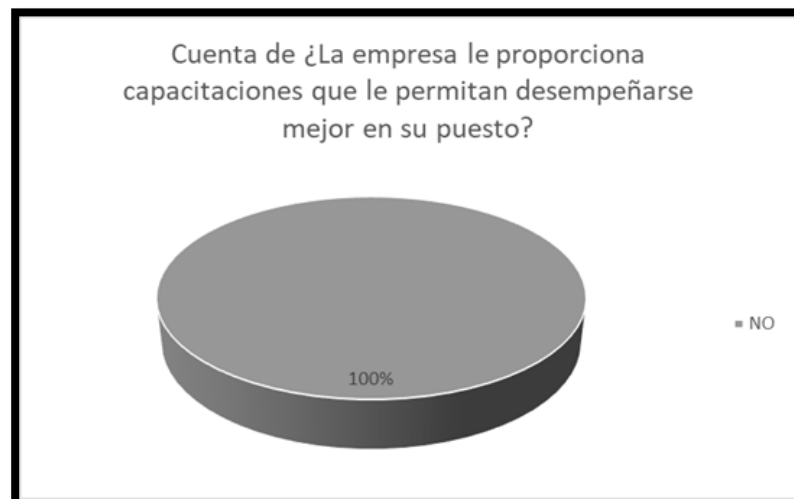
*Se siente seguro de manejar la maquina*



El personal este asignado a manejar una maquina en la fábrica, por lo cual el 100%, Se siente seguro de manejar la maquina asignada en su puesto de trabajo?

**Figura 10.**

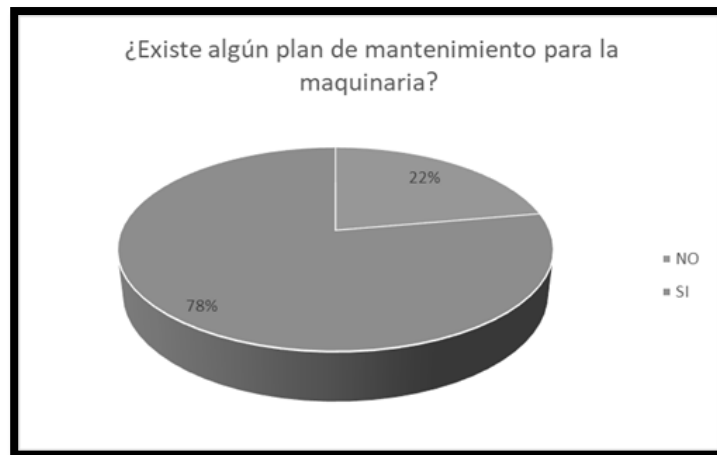
*La empresa proporciona capacitaciones*



El 100% del personal de producción considera que la fábrica podría proporcionarles más capacitaciones que fortalezcan el trabajo en sus áreas

**Figura 11.**

*Existe un plan de mantenimiento para la maquina*



En el siguiente gráfico, el 78% de los empleados de producción manifiestan que no existe un plan de mantenimiento de las máquinas y si existiera lo desconocen.

**Figura 12.**

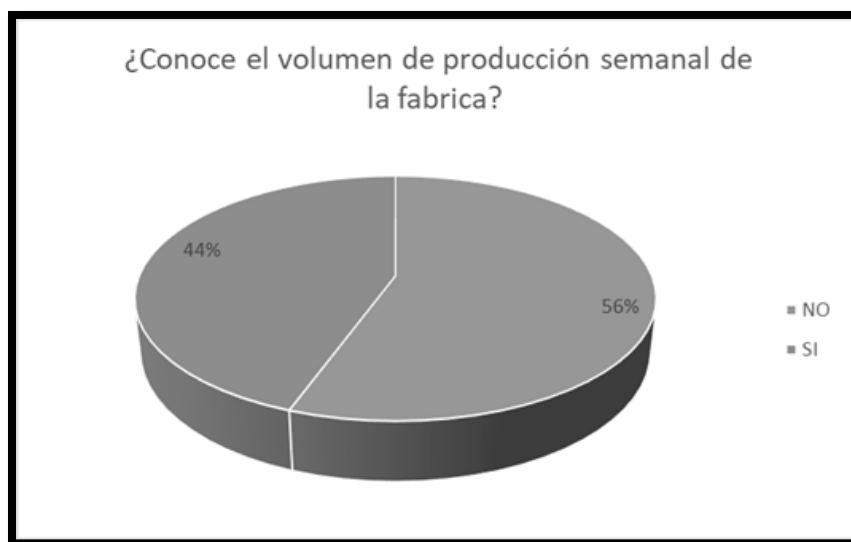
*Existe un cronograma sobre el nivel de producción*



En el siguiente gráfico, se le pregunta al personal si existe un cronograma sobre el nivel de producción, a los cual el 78% afirma que no existe, lo que podría desequilibrar la estrategia del equipo.

**Figura 13.**

*Volumen de producción semanal de la fabrica*



Se le pregunta al personal si conocen el volumen de producción semanal de la fábrica y el 56% dice que no y el 44% menciona que si

**Figura 14.**

*Su jefe directo le comunica con anticipación la producción*



En la pregunta, su jefe directo le comunica con anticipación la producción de la semana, el 89% menciona que esta comunicación no existe, mientras que el 11% que corresponde a una persona afirma recibir esa información.

**Figura 15.**

*Trabaja más de 8 horas diarias*



Los horarios del área de producción se deben revisar, ya que en la pregunta: trabaja más de 8 horas diarias, el 89% asegura que si y el 11%, que equivale a una persona menciona que no.

**Figura 16**

*Tiene buena comunicación con sus compañeros*



**Figura 17.**

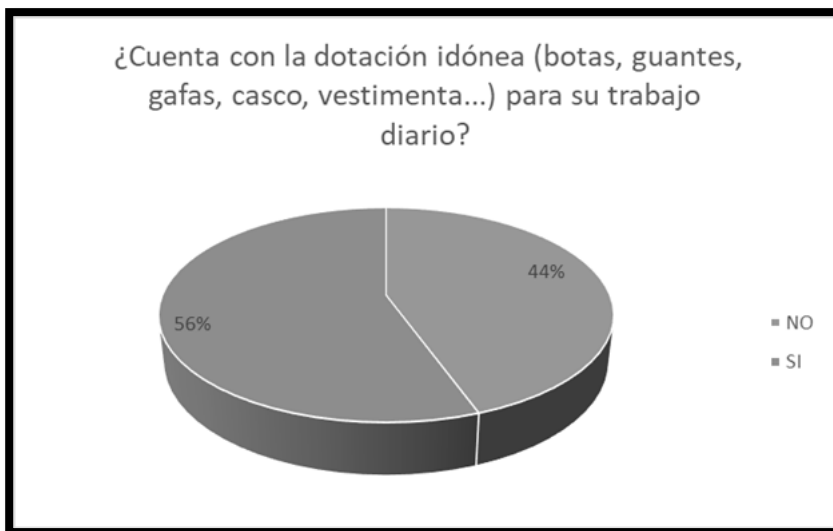
*La comunicación con las demás áreas es eficiente*



Para el personal de producción la comunicación entre áreas como ventas, marketing, talento humano y gerencia... no es eficiente. Con una afirmación del 78%, mientras que la comunicación interna en el área de producción es buena con una afirmación del 100%

**Figura 18.**

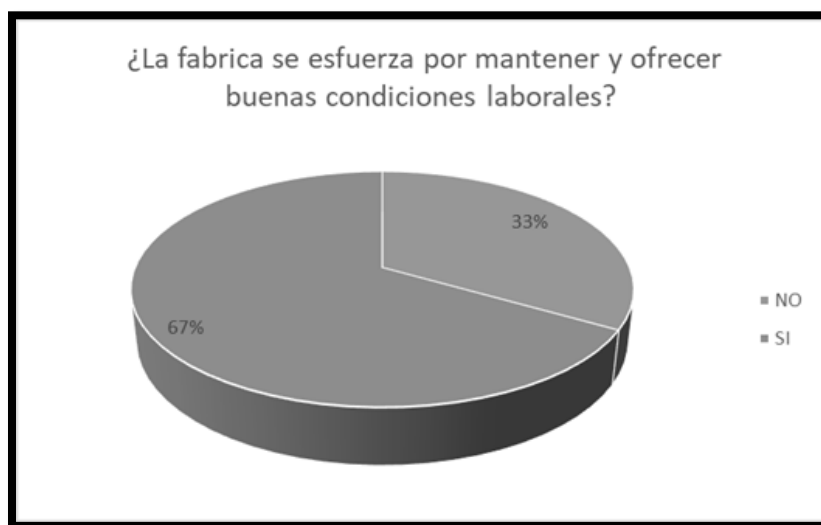
*Cuenta con la dotación idónea*



En la pregunta, cuenta con dotación idónea (botas, guantes, gafas, casco, vestimenta...) para su trabajo diario, el 44% menciona que no, mientras que el 56% dice que sí.

**Figura 19.**

*La fábrica se esfuerza por mantener y ofrecer buenas condiciones laborales*



En la pregunta la fábrica se esfuerza por mantener y ofrecer buenas condiciones laborales, el 67% menciona que sí y el 33% dice que no

**Figura 20.**

*Conoce los materiales que se requieren para la fabricación de los colchones*



En la pregunta, ¿Conoce los materiales que se requieren para la fabricación de los colchones? El 78% dice que sí, el 22% menciona que no.

**Figura 21.**

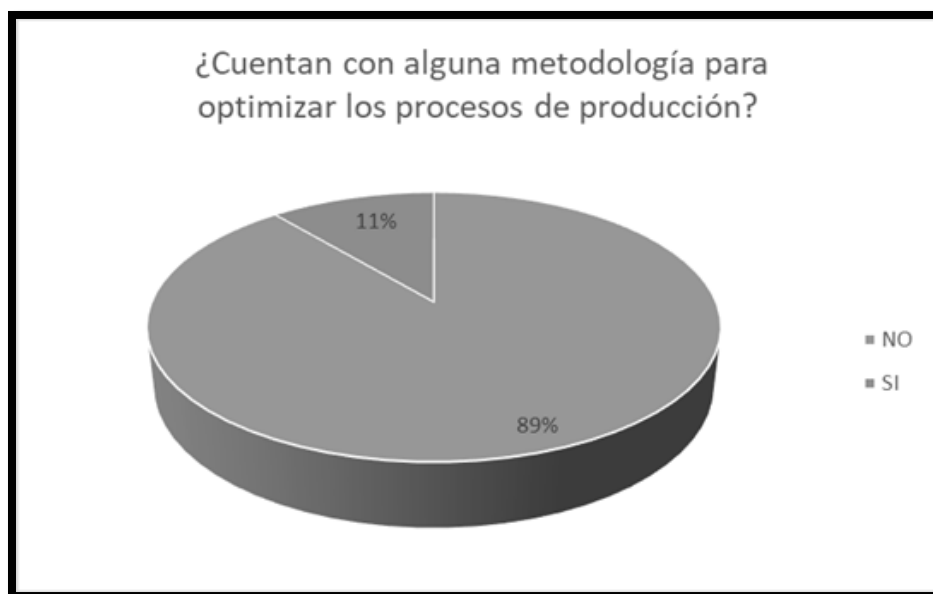
*Considera que, el equipo de ventas conoce los materiales para la fabricación de colchones*



En la pregunta, Usted considera que, el equipo de ventas conoce los materiales para la fabricación de los colchones, el 89% menciona que no, mientras que el 11% dice que si los conocen.

**Figura 22.**

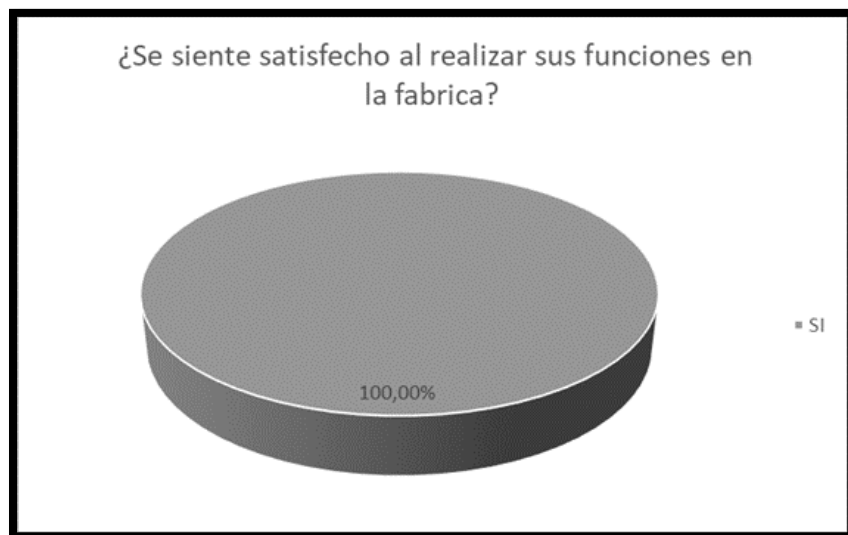
*Cuentan con alguna metodología para optimizar los procesos de producción*



En la pregunta, Cuentan con alguna metodología para optimizar los procesos de producción, el 89% menciona que no.

**Figura 23.**

*Se siente satisfecho al realizar sus Funciones*



El grado de satisfacción para realizar las Funciones de la fábrica es muy alto, ya que en la pregunta el 100% de los encuestados asegura sentirse satisfecho.

**Necesidades de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.**

Una vez realizado el diagnóstico de la Fábrica Sol y Luna el día 15 de noviembre 2021. Se identifican las siguientes necesidades de capacitación para el área de producción:

Competencias técnicas.

Competencias conductuales.

Salud ocupacional.

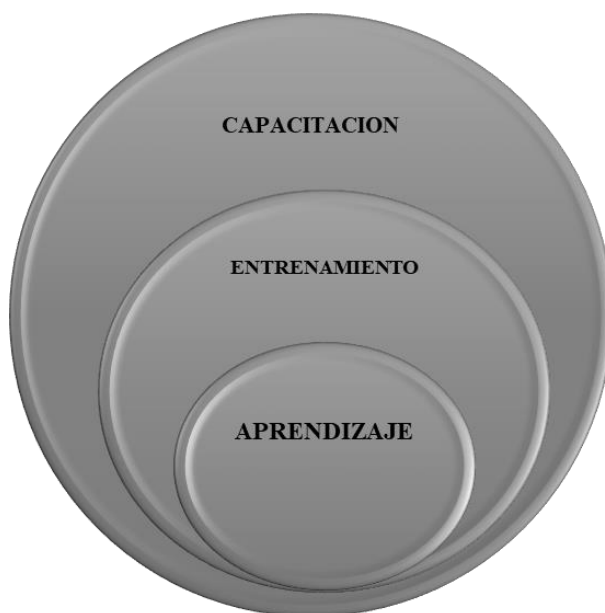
## **Plan de capacitación de la Fábrica de Colchones Sol y Luna.**

A continuación, se propone el plan de capacitación al área de talento humano, encargada de llevar a cabo estas actividades.

Con la estructura de programa de capacitación anual 2022 se busca tener un cambio productivo e interpersonal en el área de producción de la Empresa Sol y Luna. Esta gestión de cambio se realizará a través de las actividades relacionadas a capacitación, entrenamiento y a un aprendizaje organizacional. Entendido como proceso de transformación e información en conocimiento. Capacitar al personal de forma constante y oportuna permite mejora en la ejecución de sus actividades y la modificación de conductas generadoras de riesgos. El presente plan es un programa de capacitación integral, que contiene actividades de capacitación, entrenamiento y aprendizaje.

### **Figura 24.**

*Plan de capacitación*



Los trabajadores deben mostrar disposición para aprender, para poder capacitarlos. Si ellos muestran dificultades al momento de realizar un evento de aprendizaje a la fábrica también le será difícil capacitarlos, ya que deben de salir de una zona de confort. Puede surgir rechazo por parte de los trabajadores; pero, la influencia de los jefes de área es fundamental para fomentar el aprendizaje en la organización. El jefe de área tiene una influencia directa para compartir sus conocimientos con el resto del equipo, fomentando así, mecánicas como: la formación interna, la rotación de puestos de trabajo, y generar un ambiente en el que las buenas ideas de los empleados sean tenidas en cuenta.

### Tabla 1.

#### *Plan de capacitación*



## Plan de capacitación anual Sol y Luna

### Departamento de gestión del talento humano y SGSST

Formación y desarrollo de:	tema	Dirigido a: (Número de personas)				
		Directivo	Profesional	Técnico	Asistencial	Total
Competencias Técnicas	Planificación del trabajo			8	1	
Competencias Técnicas	Gestión de inventarios		1	4		
Competencias Técnicas	Gestión de Calidad		1	9	1	
Competencias Técnicas	Gestión y administración del riesgo			8	1	
Competencias Técnicas	Tecnologías de Información		1	8	1	
Competencias Técnicas	Manipulación de equipos resortera			4		
Competencias Técnicas	Manipulación de equipos debanador			2	4	
Competencias Técnicas	Manipulación de equipos capitonera			8	1	
Competencias Técnicas	Manipulación de equipos carricamba			4		
Competencias Técnicas	Manipulación de equipos			2	4	

Formación y desarrollo de:	tema	Dirigido a: (Número de personas)			
	ensambles				
Competencias Conductuales	Trabajo en equipo	1	1	8	1
Competencias Conductuales	Liderazgo	1		8	1
	Mejoramiento de las relaciones				
Competencias Conductuales	interpersonales	1		8	1
Competencias Conductuales	Asertividad		1	8	1
	Manejo del tiempo y				
Competencias Conductuales	planificación del trabajo			8	1
	Manejo de Conflictos y				
Competencias Conductuales	Conciliación	1		8	1
Salud Ocupacional	Seguridad Industrial	1		8	1
	Totales por No. De personas	5	5	113	20

Este programa de capacitación tendrá 3 fases, las cuales se desarrollarán dentro de la fábrica:

### ***Fase 1: Aplicación de la capacitación.***

Según lo analizado anteriormente, se valida que serán doce personas para recibir capacitación en el año 2022. De estas doce, nueve son los funcionarios del área de producción, quienes recibirán de febrero a octubre capacitación en diferentes modalidades.

Competencia Técnica

**Tabla 2.**

### *Competencia técnica*

Tema	Actividad	Responsables	Duración	Costos
<b>Planificación del Trabajo</b>	Conferencia	- Director Área Administrativa	Abril 1 día x 3 semanas	Sin costo
		- Representante de Gestión Humana	6 horas	
<b>Gestión de Inventarios</b>	Curso corto virtual SENA "Administración y control de inventarios"	- Director Área Logística	Abril, Mayo y Junio	Sin costo
		- Representante de Gestión Humana	1 día x 4 semanas 8 horas	
<b>Gestión de Calidad</b>	Conferencia	- Representante Área de Calidad	Febrero 1 día x	Sin costo
		- Representante de Gestión Humana	2 semanas 2 horas	
<b>Gestión y</b>	Conferencia	- Director de Recursos	Abril	Sin costo

<b>Tema</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Duración</b>	<b>Costos</b>
<b>Administración del riesgo</b>		Humanos - Representante ARL SURA - Representante Gestión Humano	1 día x 2 semanas 2 horas	
<b>Tecnologías de Información</b>	Curso corto SENA virtual	- Director Área Producción - Representante Gestión Humana	Marzo 1 día x 2 semanas 4 horas	Sin costo
<b>Manipulación de Equipos Resortera</b>	Taller	- Líder de esta Maquinaria - Representante Gestión Humana	Febrero 1 día x 4 semanas 4 horas	Sin costo Redistribuir personal para que se presenten las 4 personas al taller.
<b>Manipulación de Equipos Devanador</b>	Taller	- Líder de esta Maquinaria - Representante Gestión Humana	Febrero y Marzo 1 día x 4 semanas 4 horas	Sin costo Redistribuir personal para que se presenten las 6 personas al taller.
<b>Manipulación de Equipos Capitonera</b>	Taller	- Líder de esta Maquinaria - Representante Gestión Humana	Marzo 1 día x 1 semana 2 horas	Sin costo Redistribuir personal para que se presenten las 3 personas al taller.
<b>Manipulación de Equipos Carricamba</b>	Taller	- Líder de esta Maquinaria - Representante Gestión Humana	Marzo 1 día x 2 semana 2 horas	Sin costo Redistribuir personal para que se presenten las 4 personas al taller.
<b>Manipulación de Equipos Ensamblés</b>	Taller	- Líder de esta Maquinaria - Representante Gestión Humana	Marzo y Abril 1 día x 2 semana 2 horas	Sin costo Redistribuir personal para que se presenten las 6 personas al taller.

## Competencia Conductual

Tabla 3.

## Competencia conductual

Tema	Actividad	Responsables	Duración
<b>Trabajo en equipo</b>	Taller	- Director Productivo - Director Gestión Humana - Representante Gestión Humana	Febrero 1 días x 2 Semanas 2 horas
<b>Liderazgo</b>	Conferencia -Sin costo "Liderazgo 4.0 CreSer + en Ti" <b>Fecha:</b> Lunes 13 de Agosto de 2022 <b>Lugar:</b> Sede Cámara de Comercio de Bucaramanga	- Director Gestión Humana - Gerente y Representante Legal - Representante Gestión Humana	Agosto 1 día 2 horas <b>Hora:</b> 6:00 p.m.- 8 pm
<b>Mejoramiento de las relaciones interpersonales</b>	Taller	- Director Gestión Humana - Representante ARL SURA - Representante Gestión Humana	Julio 1 día x 2 semanas 2 horas
<b>Asertividad</b>	Seminario	- Director Gestión Humana - Representante ARL SURA - Representante Gestión Humana	Mayo 1 día x 2 semanas 2 horas
<b>Manejo del tiempo y Planificación del Trabajo</b>	Seminario	- Director Gestión Humana - Representante ARL SURA - Representante Gestión Humana	Septiembre 4 días x 4 semanas 4 horas
<b>Manejo de Conflictos y Conciliación</b>	Seminario	- Director Gestión Humana - Representante ARL SURA - Representante Gestión Humana	Mayo Junio 1 día x 4 semanas 4 horas

## Salud Ocupacional

**Tabla 4.***Salud ocupacional*

<b>Tema</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Duración</b>
<b>Seguridad Industrial</b>	Seminario	- Director de Gestión Humana	Marzo y abril 1 día x 4 semanas
		- Director área de Producción	4 horas
		- Representante ARL SURA	

***Fase 2: Evaluación de la capacitación***

Una vez desarrollado cada actividad de capacitación, se propone evaluarlo en diferentes periodos (véase Figure 25) la divulgación y recolección de la información, será liderada por el personal representante de gestión humana encargado de las capacitaciones. Se propone que se desarrolle una evaluación tipo observativo y cuantitativa por medio de encuesta. El cual será el mismo formato para todas las capacitaciones y solo tendrán que cambiar el tema según la actividad adquirida.

Mecanismo de seguimiento. Se realizó observación por parte del jefe inmediato y al trabajador sobre los resultados de la capacitación.





**Tabla 6.***Evaluación de capacitación empresa Sol y Luna*

Percepción de los beneficios y conocimientos adquiridos jefe inmediato						
Área:		Jefe inmediato:				
Nombre del trabajador		Cargo			Fecha	
Nombre de la capacitación	Fecha					
	Inicio			Fin		
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
	Marque con una X según corresponda				Si	No
1.	¿El curso fue aplicado al trabajador en la fecha programada?					
2.	¿El trabajador mostro interés por el curso al que asistió?					
3.	¿El curso se relaciona con las funciones del puesto del trabajador?					
4.	¿El trabajador aplica los conocimientos den curso en sus labores diarias?					
5.	¿Se han observado cambios en el desempeño del trabajador capacitado?					
6.	Si su respuesta es si, indique cuales:					
7.	En términos generales ¿El curso cumplió con las expectativas deseadas?					

Anote sus comentarios o sugerencias o cualquier opinión que contribuya al mejoramiento de la programación de la capacitación del personal, o sobre la evaluación de la misma



## Conclusiones

Con la aplicación de la encuesta se puede diagnosticar que el área de producción de la fábrica presenta deficiencia en las competencias técnicas de los empleados que manipulan la maquinaria especializada para el proceso productivo.

Igualmente se pudo diagnosticar que se debe reforzar las competencias de conducta, ya que es importante que el área de producción no se detenga ante una problemática y los empleados sepan establecer prioridades y buscar soluciones conservando buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

Otro aspecto importante que se logró diagnosticar es la falta de capacitación en lo que concierne a la seguridad salud laboral ya que, al tener buenos hábitos de ergonomía, al usar correctamente los elementos que les son asignados para la operación de las maquinas mejorará notablemente la calidad de vida y se prevendrá el suceso de accidentes dentro del área de producción.

Durante la elaboración de esta investigación, se identificó que la Fábrica de Colchones Sol y Luna necesita que el área de Talento Humano realice una mejor gestión actualizando la base de datos de cada empleado, si finalmente deciden aceptar la recomendación de capacitar al personal, es necesario llevar un récord de esta información para generar una mejor proyección en el enfoque de las futuras capacitaciones.

## **Recomendaciones**

Para la Fábrica Sol y Luna se concluye la importancia de la capacitación a los empleados especialmente del área de producción incluyendo al jefe de área encargada, la actualización y capacitación a los mismos es de gran importancia ya que teniendo un equipo de trabajo, que tenga claro sus funciones, trabajara coherentemente en el nivel de las tareas dando cumplimiento a los objetivos y metas que quiere alcanzar la empresa como tal.

Se sugiere cumplir con el cronograma establecido en el plan de capacitación, con el fin de aprovechar la oportunidad de participación de todos los empleados del área productiva y el hecho de que estas capacitaciones no generan costo.

Es necesario aplicar a cada operario las encuestas de evaluación al terminar cada capacitación con el fin de que el área de talento humano lleve la estadística y se haga un seguimiento a la evolución del nivel productivo.

Se debe seguir evaluando paulatinamente la formación y desarrollo de competencias técnicas, conductuales y aplicación de los métodos de aprendizaje de la seguridad industrial.

Es necesario que se mantenga la motivación hacia los empleados para que exista una participación activa y disposición a interactuar en el intercambio de conocimientos que beneficien el área laboral y generen mayor seguridad en el desempeño de sus funciones.

Finalmente, la empresa debe presentar y dar a conocer a sus empleados, las políticas bajo las cuales se sustenta su razón de ser, para que, de esta manera, al entender los principios que la rigen, los resultados alcanzados, cumplan con los objetivos formulados y la maximización de beneficios, se dé, por consecuencia lógica del trabajo en equipo.

## Bibliografía

- Arias (2012) Instrumentos de recolección <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0102989/cap03.pdf>
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa:  
[https://books.google.com.co/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=capacitacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=capacitacion&f=false](https://books.google.com.co/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=capacitacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=capacitacion&f=false)
- Alberto, C. (2010). *Capacitación del Capital Humano como una Inversión para Desarrollo*. Eureka: <https://psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-7-2-10-13.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill.: <http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co>
- Confecámaras. (21 de Enero de 2020). Confecámaras:  
<https://www.confecamaras.org.co/noticias/732-en-2019-aumento-10-4-la-creacion-de-sociedades-en-colombia-2>
- Constitucioncolombia. (1991). Constitución Política de Colombia:  
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-54>
- Fernando, M. G. (1993). *La Encuesta*. Metodos-comunicacion.sociales: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>
- Función Pública. (28 de 12 de 1990).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>
- Función Pública. (10 de 8 de 1998). Decreto Ley 1567:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Garza, H., Abreu, J., & Garza,, E. (2009). *Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. International Journal of Good Conscience*. [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2017). *Metodología de la Investigación*. Observatorio.epacartagena: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Secretaría Senado. (2002). Ley 734:

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0734\\_2002.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0734_2002.html)

## **Anexos**

### **Anexo 1. Encuesta**

9 respuestas 01:44 tiempo medio para finalizar

#### 1. Genero

Masculino

Femenino

#### 2. Edad

18 a 30 años

31 a 40 años

más de 41 años

#### 3. Nivel Educativo

Primaria

Secundaria

Técnico

Tecnólogo

Superior

#### 4. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

Menos de un año

Entre 1 a 2 años

Mas de 3 años

5. ¿Al ingresar a la empresa tuvo algún tipo de capacitación?

SI

NO

6. ¿Conoce los objetivos estratégicos de la fábrica?

SI

NO

7. ¿La fábrica cuenta con máquinas idóneas para facilitar el desarrollo de sus actividades diarias?

SI

NO

8. ¿Usted sabe manipular todas las maquinas del área de producción?

SI

NO

9. ¿Se siente seguro de manejar la maquina asignada en su puesto de trabajo?

SI

NO

10. ¿La empresa le proporciona capacitaciones que le permitan desempeñarse mejor en su puesto?

SI

NO

11. ¿Existe algún plan de mantenimiento para la maquinaria?

SI

NO

12. ¿Existe un cronograma sobre el nivel de producción?

SI

NO

13. ¿Conoce el volumen de producción semanal de la fábrica?

SI

NO

14. ¿Su jefe directo le comunica con anticipación la producción de la semana?

SI

NO

15. ¿Trabaja más de 8 horas diarias?

SI

NO

16. ¿Considera que la comunicación con las demás áreas (¿Ventas, Marketing, Talento Humano, Gerencia, etc.?) es eficiente?

SI

NO

17. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de área (producción)?

SI

NO

18. ¿Cuenta con la dotación idónea (botas, guantes, gafas, casco, vestimenta...) para su trabajo diario?

SI

NO

19. ¿La fábrica se esfuerza por mantener y ofrecer buenas condiciones laborales?

SI

NO

20. ¿Conoce los materiales que se requieren para la fabricación de los colchones?

SI

NO

21. ¿Usted considera que, el equipo de ventas conoce los materiales para la fabricación de los colchones?

SI

NO

22. ¿Cuentan con alguna metodología para optimizar los procesos de producción?

SI

NO

23. ¿Se siente satisfecho al realizar sus funciones en la fábrica?

SI

NO