

**Plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio
de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023**

Johan Felipe Álvarez Meneses

Yuly Milena Samboni Castillo

Yulieth Melissa Martínez Uní

María Alexandra Rico Cabezas

Karen Isamar Ordoñez Paz

Asesor

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Inicialmente dedicamos este proyecto a Dios para que sea el quien nos guíe, dirija y nos de sabiduría en esta investigación en pro de cumplir el proyecto formativo como profesionales, también dedicamos este proyecto a todas las personas que hacen parte importante en nuestras vidas, que de alguna manera han estado apoyándonos en este sueño de ser un profesional íntegro, meta que está en proceso de culminación.

Queremos que este logro sea parte de todos los que creyeron en nosotros, especialmente ustedes padres por su amor y sacrificio y queremos rescatar las enseñanzas que con mucho amor nos dan y una de ellas es que en la vida nunca nos debemos rendir a pesar de los obstáculos; así mismo dedicamos este proyecto a la Universidad Abierta y a Distancia UNAD que de la mano de los tutores y su dedicación nos guían en este camino para ir paso a paso elaborando este proyecto, aportándonos todos sus conocimientos dentro de su vida laboral, al igual que nuestros esposo(a) e hijos(a) que fueron esa inspiración a seguir hacer mejores personas y con mejores conocimientos para apórtalos a la sociedad y con la expectativa de mejorar la calidad de vida.

Agradecimientos

Principalmente queremos dar gracias a Dios por la oportunidad de haber sido estudiantes de una Universidad tan prestigiosa como es la UNAD, ya estando a poco tiempo de obtener el título profesional, así mismo agradecemos a la universidad y a sus funcionarios por la aceptación e inclusión como estudiantes en este proyecto formativo, como profesionales en nuestras vocaciones, especialmente a los tutores que fueron esos pilares de enseñanza personal y profesional, los cuales regalaban esa voz de aliento cuando algún estudiante pretendía desistir, gracias a todos los tutores en general por ese acompañamiento y seguimiento en cada uno de los semestres.

Agradecimientos especiales también a la familia en general, padres, hijos, hermanos, tíos y demás, que hicieron parte del proceso de formación, que con su apoyo se convirtieron en ese motivo de culminar de manera exitosa el proceso formativo. Así mismo, agradecimientos a los compañeros de grupo de cada uno de los cursos académicos y del presente diplomado, que con su apoyo en las actividades realizadas el ideal es sacar a delante cada uno de los trabajos y actividades que se nos proponen dentro de cada una de las fases estudiadas, por supuesto con mucha disciplina y responsabilidad, para posteriormente aplicar los conocimientos adquiridos en la vida y real con relación a lo laboral.

Finalmente es importante mencionar que cada uno de los conocimientos que hemos adquirido y estamos adquiriendo en el presente diplomado nos ayudan a forjar el ser creativo que llevamos muy en el fondo, aspecto importante para emprender y empoderar a otras comunidades en pro y en busca del desarrollo económico y social del sector.

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene énfasis en la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023, como estrategia que permita la fidelización de clientes y satisfacción del personal, por medio de la buena gestión del talento humano; para la elaboración de dicho plan inicialmente se identifican las fortalezas de la empresa para tener presentes sus capacidades; igualmente se conocen sus debilidades en los procesos del desarrollo laboral y talento humano, que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, con el fin de formular estrategias que fortalezcan el correcto desarrollo del talento humano y que aumenten los índices empresariales de rentabilidad. Las estrategias de mejoramiento de los procesos que conllevan a mejorar resultados hacen referencia a la implementación de capacitación, para un correcto y eficiente desarrollo laboral, como mecanismo que permita que la empresa se adapte a los cambios que exige el mercado a nivel tecnológico, económico y social. En este proyecto, se trabaja sobre un tipo de investigación cualitativa y respecto al diseño, el enfoque va dirigido hacía la investigación de tipo descriptiva; de otro modo, para obtención de la información requerida se utilizan dos encuestas una con seis preguntas para siete empleados como muestra aleatoria y otra con cuatro preguntas para tres directivos como muestra aleatoria de la empresa Doraditos Crunchy. Finalmente, mediante el análisis de los datos arrojados se concluye que es indispensable y necesario el plan de capacitación y desarrollo laboral que se propone, pues encamina a la empresa Doraditos Crunchy a potencializarse en el mercado y que los cambios en el mundo actual no sean una piedra en el zapato.

Palabras clave: Doraditos Crunchy, capacitaciones, desarrollo laboral, talento humano, aprendizaje

Abstract

This research project focuses on the development of a training and job development plan in the Doraditos Crunchy company in the municipality of Pitalito Huila for the second half of 2023, as a strategy that allows customer loyalty and staff satisfaction, through of good management of human talent; To prepare this plan, the company's strengths are initially identified to keep its capabilities in mind; Likewise, their weaknesses are known in the processes of labor development and human talent, which prevent the fulfillment of the company's objectives and goals, in order to formulate strategies that strengthen the correct development of human talent and increase business profitability rates. The process improvement strategies that lead to improved results refer to the implementation of training, for correct and efficient work development, as a mechanism that allows the company to adapt to the changes demanded by the market at a technological, economic, and social level. social. In this project, we work on a type of qualitative research and regarding the design, the focus is directed towards descriptive research; Otherwise, to obtain the required information, two surveys are used, one with six questions for seven employees as a random sample and another with four questions for three managers as a random sample of the company Doraditos Crunchy. Finally, through the analysis of the data provided, it is concluded that the proposed training and job development plan is essential and necessary, as it directs the company Doraditos Crunchy to potentialize itself in the market and that the changes in today's world are not a stone in the shoe.

Keywords: Doraditos Crunchy, training, job development, human talent, learning

Tabla de Contenido

Introducción	10
Planteamiento del problema.....	12
Pregunta de Investigación.....	13
Justificación de la Investigación	14
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Antecedentes	18
Marco Teórico.....	21
Capacitación.....	21
Plan de Capacitación.....	21
Desarrollo Laboral	22
Gestión de talento humano.....	23
Marco Legal	24
Metodología de la Investigación.....	27
Tipo de Investigación: Cualitativa	27
Tipo de Diseño de Investigación: Descriptiva	27
Población.....	28
Muestra por conveniencia - Sampieri	28

Variables	28
Instrumento de Investigación	29
Resultados	31
Encuesta Dirigida a los Empleados.....	31
Encuesta Dirigidas a los Directivos	37
Identificación de fortalezas y debilidades.....	41
Estrategias para fortalecer el proceso de capacitación y desarrollo laboral.....	41
Conclusiones	42
Recomendaciones	44
Referencias Bibliográficas	46
Apéndices.....	50
Apéndice A	50
Apéndice B.....	52

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Debilidades más evidentes por parte de los empleados de la empresa doraditos crunchy.....</i>	31
Figura 2 <i>Competencias más necesarias en la empresa doraditos crunchy por parte de los empleados.....</i>	32
Figura 3 <i>Tipos de capacitaciones necesarias en la empresa doraditos crunchy por parte de los empleado.....</i>	33
Figura 4 <i>Estrategias para la productividad y eficiencia en el puesto de trabajo por parte de los empleados de la empresa doraditos crunchy.....</i>	34
Figura 5 <i>Claridad de la empresa doraditos crunchy acerca de la trazabilidad de los objetivos a largo y corto plazo.....</i>	35
Figura 6 <i>Manejo de las actividades relacionadas a la capacitación y desarrollo laboral en la empresa doraditos crunchy.....</i>	36
Figura 7 <i>Visión de los directivos de la empresa doraditos crunchy acerca de la aplicación de un plan de capacitación y desarrollo laboral.....</i>	37
Figura 8 <i>Medios para el fomento de la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo de la empresa doraditos crunchy.....</i>	38
Figura 9 <i>Importancia de los directivos de la empresa doraditos crunchy acerca del plan de formación o capacitación al momento del ingreso de un nuevo empleado.....</i>	39
Figura 10 <i>Consideración de los directivos de la empresa doraditos crunchy acerca de la capacitación y desarrollo laboral en la consecución de metas y objetivos.....</i>	40

Lista de Apéndices

Apéndice A Encuesta dirigida a empleados de la empresa Doraditos Crunch.....	50
Apéndice B Encuesta dirigida a directivos de la empresa Doraditos Crunchy.....	52

Introducción

El trabajador a lo largo de la historia ha sido condicionado para ejercer una labor específica en un tiempo determinado, cumpliendo con esto unos objetivos que no son solo personales si no también grupales, pues el desempeño del trabajador está directamente relacionado con los logros o fracasos de la organización. En la búsqueda de ese éxito y posicionamiento en el mercado, las empresas en su mayoría han estipulado que entre mayor sea la cantidad de empleados y el tiempo de trabajo, los beneficios van a ser aún mayores pues el trabajador está pasando mucho más tiempo ocupado en las labores de la empresa y va a lograr de esta manera los objetivos que se han trazado. Esto nos lleva a pensar a qué el desarrollo laboral en sí es donde las organizaciones deben poner la mirada, independientemente si el trabajador pasa mayor o menor cantidad de tiempo en la empresa. Además, es claro que los avances de la tecnología han producido una reducción de la cantidad de trabajo en las organizaciones, en contexto, “Si se toma en cuenta la diversidad de formas de trabajo, el desarrollo industrial donde con el transcurrir del tiempo se tiende a remplazar la mano del hombre por máquinas o procedimientos donde no es tan necesario el trabajo obrero”. (Aztezana de Guzmán, 2012, p. 68).

El desarrollo laboral a través de la optimización del Talento Humano es de alguna manera la medida por la cual las organizaciones se distinguen en la actualidad y pueden ser llamadas “focos de desarrollo empresarial”, abarcamos este contexto no solo porque la labor del empleado sea un netamente un contexto de beneficio organizacional, sino también, porque el lugar de trabajo se debe constituir en un ambiente de crecimiento personal. En referencia a esto, Luna Arocas (2018) menciona que “la realidad más moderna, dinámica, y proactiva exige un término más integral y completo, capaz de pensar en las necesidades del nuevo empleado y en su máximo ajuste a la organización y sus personas” (p. 374).

En este proyecto se trabajará con la empresa Doraditos Crunchy, la cual es creada en el municipio de Pitalito (Huila) hace aproximadamente cuatro años, su actividad económica es la producción y comercialización bizcochos de achira, roscas de maíz y los famosos “cotudos” todos estos productos en diferentes presentaciones. Para este proyecto, se realizará un plan de capacitación y desarrollo laboral con enfoque en el talento humano, para la asignación de tareas al nuevo personal seleccionado y al personal ya existente en la organización, haciendo cumplir de manera idónea y eficiente dichas tareas correspondientes a cada trabajador o empleado.

Con relación a lo anterior, se ha evidenciado que la empresa Doraditos Crunchy necesita un plan de capacitación del personal en la empresa, para que, mediante la realización y cumplimiento de los objetivos plasmados en pro de mejora del ámbito laboral, se evidencien sus capacidades y fortalezas, con relación al rol que ejercen, para así cumplir las metas que la empresa propone para posteriormente posicionarse en el mercado. Mediante la realización de dichos objetivos se busca lograr que los empleados se sientan comprometidos con su trabajo y con la empresa, logrando la satisfacción laboral, mediante la generación de un eficiente entorno laboral por parte de los empleadores y los empleados.

Con la realización de este, nuestro proyecto de grado se busca un aporte real a la organización Doraditos Crunchy que permita en ella la potencialización de sus capacidades productivas y un apoyo a nivel de la gestión del Talento Humano, pues los resultados se van a constituir en base fundamental para dar inicio con el proceso de solución a las fallas que se han venido presentando dentro de su aparato productivo.

Planteamiento del problema

Potencialmente cada una de las organizaciones en el mundo buscan de cualquier modo obtener el mayor beneficio económico y social, que les permita ocupar un posicionamiento óptimo dentro del exigente mercado de la actualidad. Es evidente que gran parte de las organizaciones no logran obtener dichos beneficios y al corto tiempo de su operación caducan en el intento de ser compañías sobresalientes; generalmente son muchas las causas por las cuales estas compañías no logran sus objetivos y dentro de ese amplio margen de fallas y desaciertos se encuentra la falta de aplicación de estrategias ligadas a la gestión del talento humano, puntualmente en la ausencia de capacitaciones y desarrollo laboral. Según datos del periódico la república, más del 60% de empresas Colombinas poseen dificultades en la retención de sus empleados; esto generalmente por la falta de conocimiento profundo en las necesidades de sus empleados. (Vargas, 2022)

Ampliando aún más el contexto colombiano, la gestión del Talento Humano no ha sido un tema en el cual las organizaciones hayan puesto la mirada fijamente, pues se ha optado más por la fijación de tareas específicas y el cumplimiento de estas en el menor tiempo posible. Además, es importante mencionar que el trabajo informal ha sido un ámbito que ha crecido en nuestro país, esto por la falta de compromiso en algunas organizaciones que no operan según la protección del empleado y las normas legales. Según datos de Departamento Nacional de Estadística, en el trimestre móvil mayo – julio de 2023 la proporción de ocupados informales fue del 56%. (DANE, 2023)

Doraditos Crunchy es una empresa laboyana que desde sus inicios se ha dedicado a la producción y comercialización de productos típicos de la gastronomía Huilense como lo son los bizcochos de achira, las roscas de maíz y los famosos “cotudos”. Esta empresa a lo largo de los

últimos años no ha obtenido el nivel de posicionamiento adecuado respecto a la cantidad de talento humano con qué cuenta y la maquinaria que tiene a su disposición, se evidencia claramente que la empresa no ha optado por estrategias ligadas al desarrollo laboral de sus empleados a través de capacitaciones como mecanismo integral. Es pertinente mencionar que, para la actualidad, la dirección de personas necesita de una evolución importante que dé respuesta a las demandas del mercado, como son la innovación, el desarrollo de la competitividad y el cambio continuo. (Luna Arocas, 2018).

Ahora bien, para Ramos (2015):

La función de recursos humanos es, posiblemente, la más transversal de todas las funciones de la empresa, o lo que es lo mismo, influye, o debería influir en todas las demás, apoyándolas o ayudándolas en la consecución de sus objetivos y, en definitiva, contribuyendo a la creación de valor a través de los resultados de la empresa. (p. 39)

Lo anterior da claridad de que la organización se debe desarrollar como una unidad productiva, donde la gestión del talento humano sea uno de los principales objetivos, en la ayuda para las demás áreas de la organización. Es por ello, que la ausencia de desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy ha reducido el margen de productividad y por consecuencia el posicionamiento en el mercado no ha sido el esperado.

Pregunta de Investigación

En la empresa Doraditos Crunchy, ¿Cómo debe ser el plan de capacitación y desarrollo laboral que permita el mejoramiento de la gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos empresariales?

Justificación de la Investigación

El personal es uno de los componentes con mayor importancia para la organización, por eso debe atenderse a sus necesidades para su correcto desarrollo, con la finalidad de que la empresa pueda tener una alta competitividad en el mercado y un desempeño eficiente que la dirija a la excelencia, mediante la capacitación que es entendida para nuestro caso como una inversión y no como un gasto, como en algunas organizaciones es vista.

Partiendo en que la organización Doraditos Crunchy no cuenta con estrategias ligadas a la gestión del talento humano o plan que permitan la fidelización de clientes y satisfacción del personal, por lo que padece de mucha rotación del personal, que afecta a la empresa en la elevación de costos, así mismo en la disminución de la productividad y por lo consiguiente pérdida de talento humano valioso y desmotivación del empleado afectando el crecimiento de la empresa en lo económico y social.

La capacitación laboral es una actividad que conlleva planificación permanente, la cual tiene un propósito general, el cual es disponer, desarrollar y constituir a los recursos humanos que se encuentren desarrollando cualquier actividad dentro de la organización y más aún conectada al sistema productivo. La capacitación va dirigida hacia el trabajador para acondicionarlo y que éste se desempeñe eficientemente en las áreas propuestas, logrando con ello resultados positivos y de ventaja competitiva, un excelente desempeño empresarial, servicio ajustado y un perfil en base de las necesidades del entorno. A través de la capacitación se pretende que el perfil del colaborador se incluya y se familiarice con las exigencias que se tienen en el cargo designado y las tareas propuestas. (Martínez & Acosta, 2012)

La presente investigación es necesaria para la empresa, pues un plan de capacitación y desarrollo laboral es una estrategia que permite la fidelización de clientes y satisfacción del

personal por medio de la gestión del talento humano a la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023. La idea es implementar actividades educativas que estén diseñadas para el aprendizaje y destacar las habilidades inculcar motivación para mejorar el desempeño laboral de esta empresa. Además, contextualizando el tema del plan de capacitación, Fleitman (2014) menciona que “Un buen plan de capacitación debe contemplar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones” (p. 1).

Doraditos Crunchy es una organización que ha crecido paulatinamente en el transcurso de los años, pero para la actualidad es necesario que su talento humano sea gestionado en habilidades y competencias de desarrollo laboral para lograr de esta forma empleados más productivos y eficientes en un ambiente laboral que se enfoque hacia el crecimiento de la empresa por medio del buen trabajo en equipo.

Para que Doraditos Crunchy se desarrolle económica y socialmente como se desea dentro de la empresa es necesario contar con personal altamente calificado y capacitado, que tenga claro su rol dentro de la empresa y sus necesidades para alcanzar los objetivos que persigue la empresa. La capacitación no sólo proporciona nuevos conocimientos, sino que también brinda a los trabajadores la oportunidad de desarrollar habilidades y capacidades que les permitan implementar los conocimientos que ya tienen; Es decir, la forma en que ponen en práctica los conocimientos en su espacio de trabajo, y así propiciar un ambiente adecuado donde exista una buena relación entre todos y se complementen las ideas de cada trabajador. (Obando Changuán, 2020)

Capacitar a los empleados en temas de productividad y desarrollo es ya una exigencia del mercado, ante esto Martínez y Acosta (2012) mencionan que:

La necesidad de capacitar a los trabajadores para su desarrollo profesional se convierte cada día en una exigencia real a todos los niveles. Son muchos los especialistas que justifican en la actualidad la importancia de este proceso en las relaciones laborales, ya que es un proceso de aprendizaje que influye en la innovación y actualización del conocimiento humano, orientado a la especialización y desarrollo de competencias requeridas para afrontar los permanentes cambios. (p. 154)

El plan de capacitación y desarrollo laboral se realiza en la empresa Doraditos Crunchy con la finalidad de mitigar los problemas que se vienen presentando a nivel de talento humano, en lo concerniente a la alta rotación de personal. Además, es importante que la empresa se vaya adaptando a los cambios que exige el mercado a nivel tecnológico, económico y social, es por ello, que este plan de capacitación y desarrollo laboral va a ser un mecanismo estratégico que dinamice el intelecto de sus trabajadores en lo concerniente a la innovación en todas sus actividades y funciones de sus puestos de trabajo.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023, como estrategia que permita la fidelización de clientes y satisfacción del personal, por medio de la gestión del Talento Humano.

Objetivos Específicos

Diseñar y aplicar un instrumento que permita conocer el estado actual del proceso de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila.

Identificar las fortalezas y debilidades que se relacionan directamente con los procesos de desarrollo laboral y el cumplimiento de objetivos en la empresa Doraditos Crunchy.

Formular estrategias que fortalezcan el proceso de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila.

Antecedentes

Capacitar a los empleados y producir en ellos un desarrollo laboral en cada una de sus actividades se ha convertido en una actividad de extrema necesidad para las organizaciones, que a la vez es un medio para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, pues mientras un empleado labore de manera eficiente y a gusto, sus resultados evidentemente van a ser satisfactorios. A nivel de capacitación y desarrollo laboral han sido diversas las investigaciones que se han propuesto y autores que han hablado sobre el tema, aportando diferencias perspectivas y modelos.

Para nuestro caso vamos a iniciar con Fiszbein et al. (2016), aludiendo a América Latina, mencionan que:

En la mayoría de países, entre la mitad y dos tercios de las empresas manufactureras capacitan a sus trabajadores, de acuerdo a los datos recabados por el Banco Mundial. Las excepciones más notorias son Honduras y Panamá, donde solo un 36% y 11% de empresas respectivamente ofrecen capacitación. (p. 8)

De acuerdo con este contexto, es claro que las organizaciones latinoamericanas si están invirtiendo parte de su capital en capacitaciones a sus empleados, pero de algún modo es importante conocer de qué manera estas capacitaciones han influenciado en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Por otro lado, en la investigación realizada por Delgado et al. (2021) mencionan que “Para que una organización conserve su competitividad en un ambiente de constantes cambios en preferencias y tecnologías, se requieren trabajadores capaces de adaptarse a los cambios y de innovador apresuradamente” (p. 307). Los cambios en el mercado son una realidad, pues como lo vemos en la actualidad las preferencias de consumo son ya muy diversas para los clientes y si

de algún modo las organizaciones no generan estrategias ligadas a la capacitación estarían arriesgando el principal activo que tiene la organización, el cual es el cliente. De otro modo, es pertinente mencionar que no es común encontrar de alguna forma una cultura de capacitación dentro de las organizaciones, por el motivo de que se toma en cuenta que los empleados capacitados pueden ser contratados por otras empresas. (Delgado et. al, 2021)

Al contextualizar lo anterior, se analiza que hay controversias con el tema de capacitar al empleado ya que se cree que, si el empleado se capacita, cabe la posibilidad se vaya a otra empresa a aplicar sus conocimientos, entonces el tema de capacitación al personal en las empresas de hoy en día pasa a ser de poco interés.

En el mismo orden de ideas, Werther y Davis (1995, como se citó en Böhr, 2009) mencionan que “desde una perspectiva global, la distinción entre capacitación y desarrollo se hace sumamente imprecisa”. (p. 124). De otro modo, “puede afirmarse que capacitar –en términos generales– significa ayudar a los adultos a aprender, mientras que desarrollar significa apoyar, a esos mismos adultos, en el proceso de gestión del crecimiento de sus propias capacidades”. (Margolis y Bell, 1986, como se citó en Böhr, 2009, p. 124)

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que no hay datos precisos que aislen los temas de capacitación y desarrollo, por tanto, la importancia recae en unir estos dos temas y colocarlos en el contexto de determinada empresa para fortalecer las capacidades del talento humano, teniendo cuenta que el capacitar al personal ayuda gradualmente a fidelizar clientes potenciales.

La capacitación también es vista como una herramienta a nivel organizacional, en referencia a eso, (Jamaica González, 2015) en su investigación ha mencionado que la capacitación dentro de la empresa busca un cambio positivo y su misión principal consiste en

ayudar al mejoramiento de la situación actual, así como a establecer la ruta para el futuro a través de un proceso cíclico y constante que se enfoca netamente en el capital humano. Es claro que en muchas ocasiones los directivos de las organizaciones no ven a la capacitación como una herramienta de productividad si no como un gasto y una “pérdida de tiempo”, cosa que para la actualidad es muy errónea pues el desarrollo del intelecto humano hace la diferencia ante cualquier contexto.

Por otro lado, contar con empleados cualificados es una exigencia real para las organizaciones en el mercado actual, pues según Jiménez (2009):

La segmentación del mercado de trabajo sobre la base del nivel educativo se ha inclinado a favor de los individuos que presentan un mayor capital cultural, lo que provoca un aumento en las diferencias de salario entre los trabajadores calificados y no calificados, y entre las microempresas, las macroempresas y las dependencias del sector público. (p. 16)

Lo que podemos evidenciar de este texto es que la exigencia del mercado produce una transformación organizacional tanto del empleado como de sus directivos, pues si es una organización el salario está relacionado directamente en la calidad intelectual de los empleados, pues cada uno de estos tomará como objetivo la obtención de conocimiento solo por el salario y no por la productividad que puede llegar a desarrollar, es decir, que dentro de las empresas debe haber una transformación de la mentalidad de los empleados hacia la obtención de conocimiento para el bienestar individual y social.

Marco Teórico

Capacitación

Para hablar de capacitación, tomaremos la definición presentada por García et al. (2010) quienes mencionan que “la capacitación es el proceso mediante el cual la organización provee a los trabajadores de las herramientas y métodos necesarios para el fortalecimiento de sus habilidades, destrezas y conocimientos en un momento determinado” (p. 111). Ante esto, podemos mencionar que la aplicación de un proceso de capacitación puede hacerse necesario en cualquier momento y no solo en la incorporación del personal como en la mayoría de las veces se cree, es decir, que la variabilidad del mercado va desarrollando nuevas necesidades en las organizaciones y es este momento donde la capacitación entra en funcionamiento, todo esto para esta acorde a las exigencias de la actualidad.

Es pertinente mencionar, que en muchas ocasiones el proceso de entrenamiento es asociado al proceso de capacitación, cosa que no debería ser así porque a pesar de que ambos procesos llevan muchas cosas en común no es ideal tomarlos como iguales, pues el entrenamiento está mucho más ligado al puesto de trabajo en sí, mientras que la capacitación está encaminada a información más general de la organización.

Plan de Capacitación

Un plan de capacitación según Aguilar y Marlo (2016), “es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo” (p. 38). En referencia a esta definición, podemos mencionar que el plan de capacitación requiere una eficiente planificación de los temas a tratar y de las acciones a realizar, pues el departamento de Talento Humano que es generalmente quién realiza el proceso

debe conocer puntualmente las necesidades de cada uno de los empleados, así como sus habilidades, para que de esta manera el plan de capacitación esté de acorde a las exigencias empresariales y no se llegué a perder tiempo y recursos económicos en este proceso

Del mismo modo, los responsables del plan de acción deben realizar las siguientes tareas según (Gan, 2013):

Diseñar las áreas formativas, en referencia a los criterios formativos, áreas de trabajo, necesidades corporativas, etc.

Determinar los objetivos.

Programar las acciones, la evaluación y el seguimiento de costes.

Identificar los mejores sistemas de aprendizaje (presencial, aprendizaje virtual, en el puesto de trabajo, a distancia, etc.).

Desarrollo Laboral

Para Oltra (2013), “Cuando hablamos de desarrollo nos referimos a un esfuerzo para ofrecer a los empleados las competencias que la organización necesitará en el futuro” (p. 151). Es decir, que el desarrollo laboral está más enfocado hacía el mediano y largo plazo en la organización, pues se centra en las funciones actuales y futuras del contexto empresarial, que van a asociadas directamente a la organización y su funcionamiento.

Por otro lado, es pertinente hacer una diferenciación entre la formación y el desarrollo, pues éste último está más enfocado en las condiciones futuras; mientras la formación sirve para mejorar la labor de cada empleado, el desarrollo busca en los empleados un pensamiento estratégico que conlleve a la obtención de líderes empresariales como última medida para el fortalecimiento del aparato productivo. (Oltra Comorera, 2013)

Gestión de talento humano

Para Peña (2010):

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p. 4)

Al contextualizar lo anterior se logra analizar que el tema de la gestión humana es un poco delicado ya que la empresa está tratando con su mayor activo y es su equipo de trabajo. Dicho de otra manera, si o si las empresas van a estar conformadas por personas y estas personas dependen de la organización para cumplir con su metas y objetivos, al igual que la empresa necesita de un buen equipo de trabajo para conseguir sus objetivos organizacionales.

Por otro lado, y como como se menciona en el anterior texto; para una buena gestión de talento humano es importante tener en cuenta la actividad económica de la empresa y la tecnología que se implementara a los procesos internos con el fin de mejorar la cultura organizacional.

Marco Legal

El aprendizaje organizacional es una estrategia fundamental que las organizaciones deben de ejecutar con el fin que el conocimiento que se obtenga dentro se pueda transformarlo en activo intangible para la toma de decisiones que generen bienes y servicios de la empresa por lo tanto encontramos en la capacitación es una herramienta que motiva a los trabajadores a explotar sus habilidades y el cambio de actitud para interactuar en el entorno laboral mediante el incremento de capacidad individual y colectiva lo cual contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa asimismo a la mejora de prestar un mejor servicio además que el cargo que el trabajador ejerce sea efectivo y eficaz, podemos decir que es un requisito que cumplir mediante el decreto ley 1567 de agosto 5/ 1998 el cual presenta la creación del sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado y por consiguiente es un derecho y deber de los servidores públicos, recibir capacitaciones para el mejor desempeño, de sus funciones así lo describe la Ley 734 de 2002, en su Art. 33, numeral 3 y en su Art. 34, numeral 40. Función Pública (2021)

De otro modo el concepto 313181 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, 2002) menciona que:

En este contexto se entenderá la formación como el proceso encaminado a facilitar el desarrollo integral del ser humano, potenciando actitudes, habilidades y conductas, en sus dimensiones: ética, creativa, comunicativa, crítica, sensorial, emocional e intelectual y la capacitación como el conjunto de procesos orientados a reforzar y complementar la capacidad cognitiva y técnica de los servidores públicos; procesos complementarios y necesarios para que la gestión pública se ajuste a las necesidades de mejoramiento institucional y a las demandas de la sociedad. (p. 1)

En referencia a lo anteriormente dispuesto en el concepto 313181 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Constitución Política señala en su Art. 54 la obligación del Estado y de cada uno de los empleados formar y habilitar profesional y técnicamente a aquellos que lo requieran. (DAFP, 2002)

De igual forma, la Ley 734 de 2002, «Por la cual se expide el Código Disciplinario Único», establece en sus Art. 33 el derecho de los funcionarios públicos a recibir capacitación con el fin de mejorar el desempeño en cada una de sus funciones. Además, en el Art. 34 establece el deber de todo servidor público a capacitarse y actualizarse acerca del área donde ejerce su función. (DAFP, 2002)

Además, el concepto 313181 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, 2002) sintetiza que:

Teniendo en cuenta las disposiciones anteriores, la capacitación y la actualización en el área donde el servidor desempeña sus funciones, se configuran como un deber legal, así mismo esta capacitación y actualización que conlleven a la excelencia en el servicio, corresponden a uno de los objetivos que se plantea la administración con las mismas. (p. 2)

De otro modo tomando referencia la norma ISO 30408 el Grupo ACMS consultores (2016) mencionan que:

ISO 30408, Gestión de recursos humanos - Directrices sobre la gobernabilidad humana, proporciona las directrices para estructurar un sistema de gobierno humano efectivo que es capaz de responder con mayor eficacia a las necesidades de organización y funcionamiento, sino también fomentar una mayor colaboración entre todos los interesados, prever y gestionar los riesgos de recursos humanos y desarrollar una cultura

de la empresa que está alineado con sus valores. (p. 3)

Finalmente es importante como la norma ISO 30405 de Gestión de recursos humanos, presenta las directrices sobre el reclutamiento, además de proporcionar orientación en referencia a los procesos y procedimientos de contratación eficaces, que puede ser utilizado por cualquier persona que este involucrada en la parte de contratación, independientemente si son profesionales de recursos humanos o no lo sean. (GrupoACMS consultores, 2016)

Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación: Cualitativa

Puesto que se pretende comprobar respectivamente la hipótesis que anteriormente se estableció y se busca relacionar los objetivos propuestos, el trabajo a realizar tiene un planteamiento metodológico con enfoque cualitativo. Mediante la realización de esta investigación se busca que la empresa Doraditos Crunchy mejore en la buena gestión y un eficiente desarrollo del talento humano, mediante la mejora continua de los procesos de producción, para así, lograr cumplir con los objetivos que se ha trazado la empresa con el fin de lograr tener un buen posicionamiento en el mercado.

La investigación busca generar una mejora continua en la gestión de los recursos humanos, mediante la realización de capacitaciones para que el personal aumente la producción y busque mejorar en cuestiones de competitividad empresarial. Lo anterior teniendo en cuenta también los avances tecnológicos y partiendo de una buena gestión empresarial para el mejoramiento de sus productos y servicios, mediante portales empresariales o páginas web. Así mismo se busca recolectar información con todo el personal de la empresa, por medio de una encuesta, para evaluar las falencias presentadas, especialmente en el tema de capacitación y desarrollo laboral y de esta manera identificar las herramientas que se podrían implementar para mejorar la productividad, cumpliendo con mejorar las debilidades encontradas y aumentar y sostener las fortalezas.

Tipo de Diseño de Investigación: Descriptiva

De acuerdo con Grajales (2000):

“Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este

caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.” (p. 113)

En otras palabras, la investigación descriptiva busca describir de manera detallada la situación actual de determinado grupo de personas en este caso de la organización Doraditos Crunchy, donde se tomarán en cuenta las variables de mayor peso y así recolectar información más detallada para el respectivo análisis.

Población

La población para trabajar en esta investigación corresponde a todos los directivos y empleados que hacen parte de la empresa Doraditos Crunchy, es decir, 28 personas; que a su vez hacen parte de todas las áreas de la organización; esto muy importante porque se va a tener una visión mucho más clara de la organización en su conjunto, teniendo de esta manera todas las perspectivas y visiones de las diferentes personas involucradas en la empresa.

Muestra por conveniencia - Sampieri

Respecto al tipo de muestra se utiliza de conveniencia y se toman 10 personas de toda la población descrita anteriormente, de las cuales 7 son empleados activos y el restante 3 son directivos de la empresa Doraditos Crunchy. Los 7 empleados corresponden a todas las áreas de la organización, pues de esta manera va a ser mucho más preciso la identificación de fallas y necesidades para la elaboración del plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy.

Variables

En este proyecto se realizó un análisis preliminar de Variables las cuales intervienen en este proyecto que nos permiten darles cumplimiento a los objetivos de la organización la idea es

buscar estrategias que den solución a la problemática que se presenta en la empresa Doritos Crunchy para ello se identificaron las siguientes variables:

Capacitación

Con la implementación de la capacitación, buscamos en la empresa un proceso de desarrollo que le permita el buen funcionamiento de las demandas del contexto, mejorar la capacidad de aprendizaje de sus miembros a través de las modificaciones de conocimientos, habilidades y actitud encaminada a la acción para enfrentar y resolver problemas que se puedan o se presente en cualquier área de trabajo.

Plan de Capacitación

Con la necesidad de estar a la vanguardia de competitividad la empresa y determinar su correcto funcionamiento en el recurso humano, se vio en la necesidad de implementar un plan de capacitación que abarque temas según las necesidades de la empresa que contribuyan a mejorar la actitud el conocimiento, con la finalidad de que el trabajador desarrollo el sentido de responsabilidad hacia la organización mediante conocimientos apropiados.

Desarrollo Laboral

Con el desarrollo laboral buscamos alcanzar un cambio planeado en esta organización implementando un diseño estratégico de ideas que mejoren la calidad de vida en el trabajo teniendo en cuenta la cultura de la empresa los valores, las actitudes, las relaciones ya que los trabajadores son individuos que aportan sus talentos.

Instrumento de Investigación

De acuerdo con la investigación cualitativa utilizada para la elaboración del plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy se utiliza un instrumento muy común como es la encuesta, que además es muy frecuente sobre todo por la distribución de

cuestionarios; para nuestro caso se utilizan preguntas de tipo cerradas, con selección única y múltiple. Para ello, se manejan 2 encuestas, la primera dirigida a los empleados con 6 preguntas y la segunda dirigida a los directivos con 4 preguntas.

Para ello, existen diversas formas y plataformas o recursos que facilitan el uso de nuestra encuesta, en este caso tomamos la herramienta, formulario de Google Drive y así facilitar también el análisis de los textos y datos por cada pregunta y respuestas, con sus respectivos valores.

Resultados

Encuesta Dirigida a los Empleados

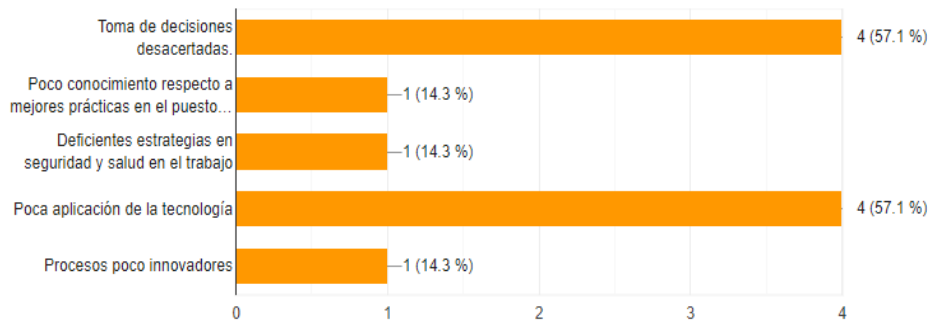
Pregunta 1

Respecto al tiempo trabajado en la empresa Doraditos Crunchy, especifique. ¿Cuáles de las siguientes debilidades han sido las más evidentes?

Figura 1

Debilidades más Evidentes por parte de los Empleados de la Empresa Doraditos Crunchy.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Haciendo referencia a los datos obtenidos en la figura 1, podemos evidenciar que el 57,1% (4 empleados) consideran que la toma de decisiones desacertadas ha sido una de las debilidades más evidentes, el 14,3% (1 empleado) considera al poco conocimiento respecto a mejores prácticas en el puesto de trabajo como una de las debilidades más evidentes, igualmente el 14,3% (1 empleado) considera que las deficientes estrategias en seguridad y salud en el trabajo como una de las debilidades más evidente, el 57,1% (4 empleados) consideran a la poca aplicación de la tecnología como una de las debilidades más evidentes y finalmente, el 14,3% (1 empleado) considera a los procesos poco innovadores como una de las debilidades más evidentes.

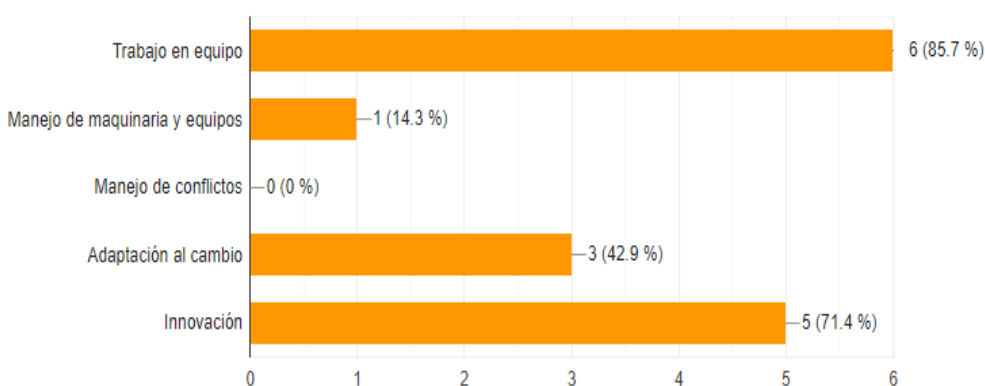
Pregunta 2

Teniendo en cuenta que el desarrollo laboral es el esfuerzo de la empresa por ofrecer a los empleados las competencias que la organización necesitará en el futuro. ¿Cuál o cuáles de las siguientes competencias son necesarias en la empresa Doraditos Crunchy?

Figura 2

Competencias más Necesarias en la Empresa Doraditos Crunchy por parte de los Empleados.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

A partir de los datos obtenidos en la figura 2 podemos evidenciar que, el 85,7% (6 empleados) consideran que el trabajo en equipo es una de las competencias más necesarias en la empresa Doraditos Crunchy, el 14,3% (1 empleado) considera al manejo de maquinaria y equipo como una de las competencias más necesarias, ninguno de los empleados considero necesario la competencia en manejo de conflictos, el 42,9% (3 empleados) consideraron a la adaptación al cambio como una de las competencias más necesarias y finalmente, el 71,4% (5 empleados) consideraron que la innovación es una de las competencias más necesarias en la empresa Doraditos Crunchy.

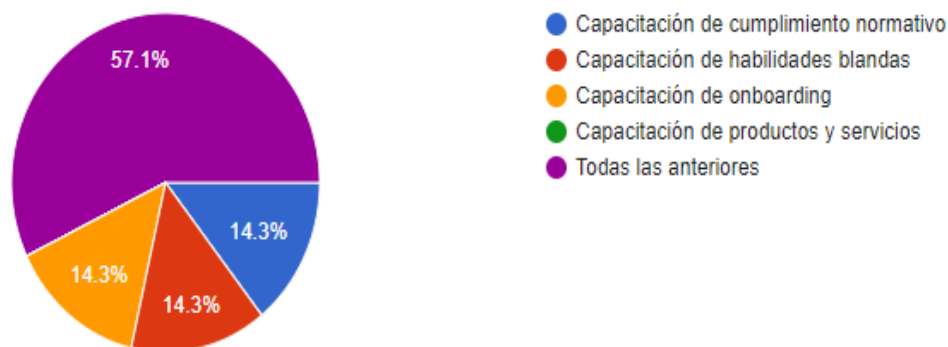
Pregunta 3

¿Qué tipos de capacitaciones empresariales cree usted que son necesarias implementar empresa Doritos Crunchy?

Figura 3

Tipos de Capacitaciones Necesarias en la Empresa Doraditos Crunchy por parte de los Empleado.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Haciendo referencia a los datos obtenidos en la figura 3, del total de empleados encuestados equivalentes a 7 personas, el 14.3 % (1 empleado) considera a las capacitaciones de cumplimiento normativo como necesarias para la empresa Doraditos Crunchy, otro 14,3% (1 empleado) considera a las capacitaciones en habilidades blandas como necesarias para la empresa, igualmente otro 14,3% (1 empleado) considera a las capacitaciones de onboarding como necesarias para la empresa, de otro modo el 57,1% (4 empleados) consideraron a todas capacitaciones como necesarias para la empresa Doraditos Crunchy y finalmente, ningún empleado específico puntualmente la necesidad de capacitaciones de productos y servicios.

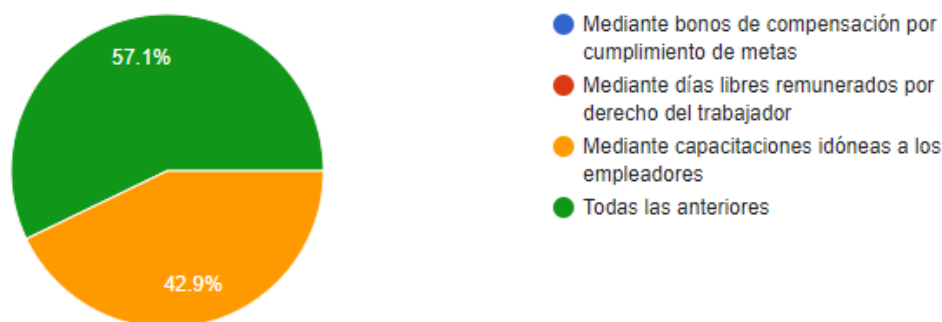
Pregunta 4

Como integrante del equipo de trabajo de la empresa Doraditos Crunchy. ¿De qué manera cree usted que aumentaría la productividad y la eficiencia en el puesto de trabajo?

Figura 4

Estrategias para la Productividad y Eficiencia en el Puesto de Trabajo por parte de los Empleados de la Empresa Doraditos Crunchy.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Al analizar los datos obtenidos en la figura 4, se evidencia que de los 7 empleados encuestados el 57.1% (4 empleados) consideran que, para aumentar la productividad y la eficiencia en el puesto de trabajo, es necesario recompensar al personal mediante bonos de compensación, mediante días libres remunerados por derecho del trabajador y mediante capacitaciones idóneas a los empleados. Sin embargo también se logra analizar que casi que la mitad equivalente al 42.9 % (3 empleados) consideran que para aumentar la productividad y la eficiencia en el puesto de trabajo puntualmente es necesario realizar capacitaciones idóneas a los empleados. Finalmente, los datos obtenidos permiten concluir que es necesario implementar incentivos y capacitar objetivamente al personal para el buen desarrollo de sus funciones.

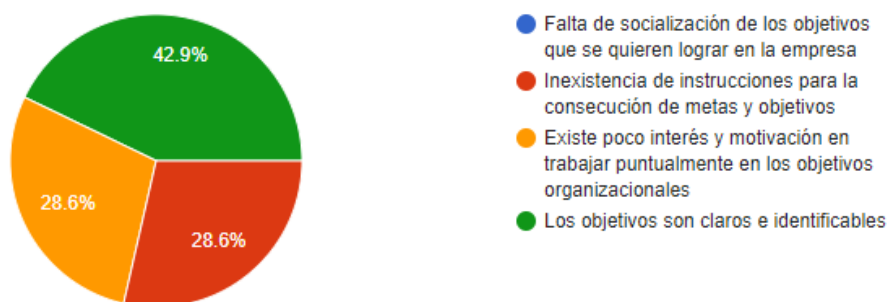
Pregunta 5

¿La empresa ha sido clara con trazabilidad de los objetivos a largo y corto plazo con relación a misión y visión como empresa?

Figura 5

Claridad de la Empresa Doraditos Crunchy acerca de la Trazabilidad de los Objetivos a Largo y Corto Plazo.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Mediante los datos obtenidos en la figura 5, se logra evidenciar que las opiniones están divididas y cada trabajador denota un punto de vista diferente, se tiene que un 42,9% (3 empleados) manifiestan que la empresa es clara en la trazabilidad de los objetivos, así mismo un 28,6% (2 empleados) manifiestan que hay inexistencia de instrucciones para la consecución de metas y objetivos, para lo cual es muy importante que los directivos lleguen a estas personas y se realice un análisis respectivo de la situación; un mismo porcentaje de personas con un 28,6% (2 empleados) manifiestan que existe poco interés y motivación en trabajar puntualmente en los objetivos, lo cual es preocupante ya que la empresa Doraditos Crunchy estaría presentando una debilidad significativa en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Pregunta 6

En la empresa Doraditos Crunchy. ¿Cómo se manejan las actividades relacionadas a la capacitación y desarrollo laboral?

Figura 6

Manejo de las Actividades Relacionadas a la Capacitación y Desarrollo Laboral en la Empresa Doraditos Crunchy.

7 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Mediante los datos arrojados en la figura 6, se evidencia que un 57,1% (4 empleados) manifiestan que se realizan capacitaciones de vez en cuando, lo cual es importante tener en cuenta pues la empresa Doraditos Crunchy debe de tener estipuladas dichas actividades, lo cual mediante una planificación estratégica se puede diseñar y aplicar, de otro modo un 28,6% (2 empleados) manifiestan que la empresa no ha sido clara ni específica a la hora de la planificación de horarios para capacitar al personal, lo cual es desventaja para la empresa en cuestión de desarrollo laboral ya que los empleados disminuirían su nivel de eficiencia por falta de instrucciones, un 14,3% (1 empleado) indica que existe un cronograma pero no se cumple a cabalidad, este aspecto es importante ya que es la empresa que está quitando el derecho de los empleados a ser preparados para cumplir con sus labores respectivas.

Encuesta Dirigidas a los Directivos

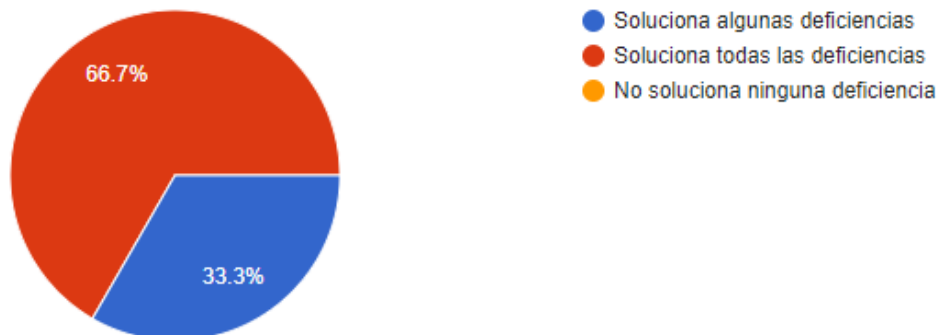
Pregunta 1

Respecto a su rol como directivo. ¿Cómo Considera que serían los resultados al aplicar un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy?

Figura 7

Visión de los Directivos de la Empresa Doraditos Crunchy acerca de la Aplicación de un Plan de Capacitación y Desarrollo Laboral.

3 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Al analizar los datos obtenidos en la figura 7, se evidencia que de los 3 directivos encuestados el 66.7% (2 directivos) consideran que al aplicar un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy los resultados solucionan todas las deficiencias y el 33.3 % (1 directivo) de los 3 fueron encuestados consideran que soluciona algunas deficiencias; datos que demuestran para la investigación que los directivos ven con buenos ojos la aplicación del plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy, que probablemente va a solucionar algunas o todas las deficiencias que presenta la empresa.

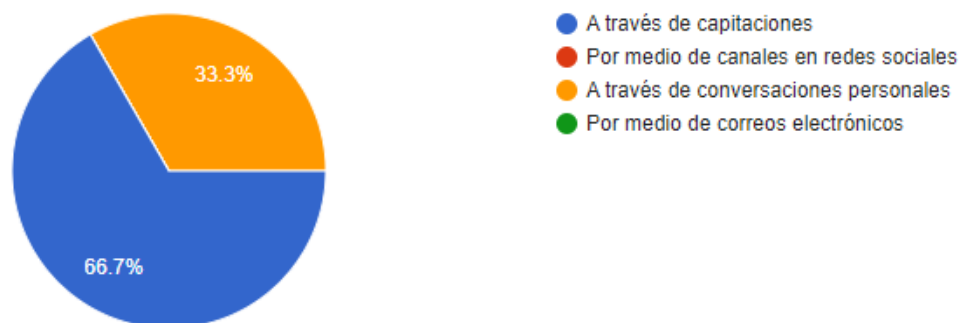
Pregunta 2

Respecto a su rol como directivo de la empresa Doritos Crunchy. ¿Cómo fomentarías la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo de la empresa?

Figura 8

Medios para el Fomento de la Colaboración y la Comunicación Efectiva entre los Miembros del Equipo de Trabajo de la Empresa Doraditos Crunchy.

3 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Según los resultados obtenidos en la figura número 8, podemos deducir que dos directivos manifiestan que para fomentar la colaboración y comunicación efectiva y asertiva entre los miembros del equipo de trabajo de la empresa, es necesario hacerlo por medio de capacitaciones con un 66.7%, por lo contrario un directivo equivalente al 33,3% manifiesta que a través de conversaciones personales se logra el fomento de la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo de la empresa Doraditos Crunchy; de este modo se ratifica el deseo de los directivos por mejorar la comunicación por medio de capacitaciones.

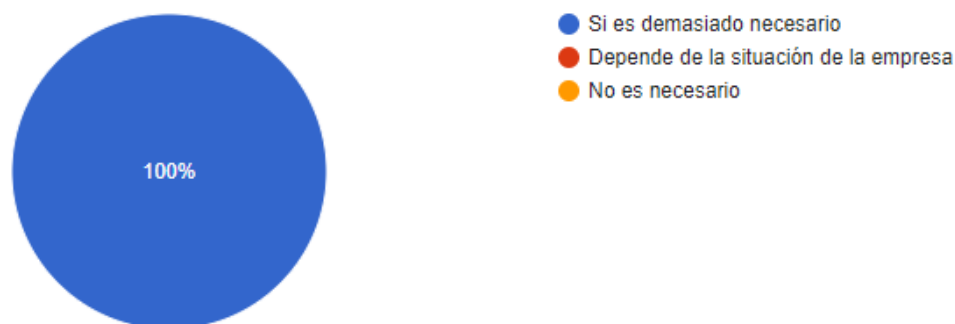
Pregunta 3

¿Cree usted que el plan de formación o capacitación que se debe brindar cuando un empleado ingresa a ser parte de su equipo de trabajo es importante para dar cumplimiento a lo que la empresa se proyecta?

Figura 9

Importancia de los Directivos de la Empresa Doraditos Crunchy acerca del Plan de Formación o Capacitación al Momento del Ingreso de un Nuevo Empleado.

3 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Respecto al análisis de datos correspondiente a la figura número 9, se evidencia que el 100%, es decir, los 3 directivos están de acuerdo en que es absolutamente necesario un plan de formación o capacitación que se debe brindar a un empleado cuando ingresa a ser parte de su equipo de trabajo ya que le permite al nuevo integrante informarse y aprender para dar cumplimiento a lo que la empresa se proyecta, así mismo, esta formación hace parte de su labor a realizar para aportar al proyecto empresarial y pertenecer al grupo de un personal calificado; es importante como los empleados demuestran su interés no solo por la capacitación de empleados ya dentro de la empresa, sino también por los nuevos empleados.

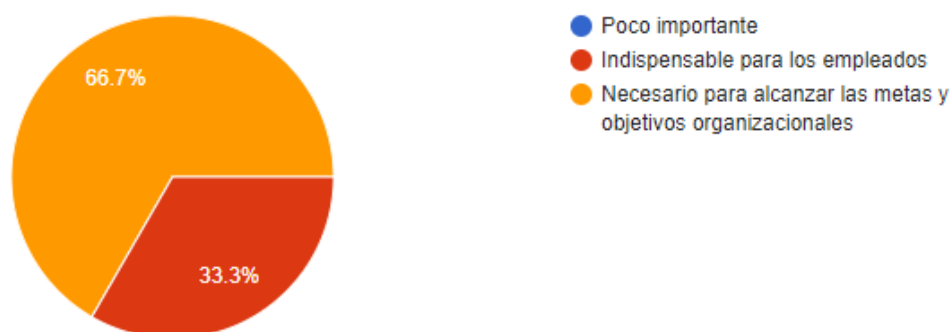
Pregunta 4

Con relación al rol y las funciones que cumple como directivo. ¿Cómo considera el tema de capacitación y desarrollo laboral en la consecución de metas y objetivos?

Figura 10

Consideración de los Directivos de la empresa Doraditos Crunchy acerca de la Capacitación y Desarrollo Laboral en la Consecución de Metas y Objetivos.

3 respuestas



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del formulario de Google Drive.

Mediante el análisis de los datos obtenidos en la figura 10, podemos deducir que un directivo de la empresa Doraditos Crunchy manifiesta que la capacitación y el desarrollo laboral, es indispensable para los empleados con un 33,3%, ya que mediante el desarrollo se consiguen los objetivos trazados y la preparación que se da al empleado para lograrlo, pero la mayoría de directivos correspondiente a dos, aseguran que es muy necesario para alcanzar las metas y objetivos organizacionales con un 66.7%, de este modo manifiestan que más que indispensable es obligatorio cumplir con dichas metas organizacionales por medio de la utilización de capacitaciones enfocadas a las necesidades de la empresa.

Identificación de fortalezas y debilidades

Fortalezas

Disposición de toda la empresa Doraditos Crunchy para el desarrollo del plan de capacitación y desarrollo laboral.

Los objetivos empresariales son claros e identificables.

Excelente visión por parte de los directivos acerca de los buenos resultados al aplicar el plan de capacitación y desarrollo laboral.

Compromiso de la empresa Doraditos Crunchy por el cumplimiento de la metas y objetivos organizacionales.

Buena relación de los empleados entre los equipos de trabajo.

Debilidades

Toma de decisiones desacertadas.

Poca aplicación de la tecnología dentro de los procesos.

Poco conocimiento respecto a mejores prácticas en el puesto de trabajo.

Deficientes estrategias en seguridad y salud en el trabajo.

Procesos poco innovadores.

Estrategias para fortalecer el proceso de capacitación y desarrollo laboral

Realizar procesos de aprendizaje que vayan enfocados directamente al puesto de trabajo.

Administrar el presupuesto para la distribución de recursos económicos hacía los temas de capacitaciones y desarrollo laboral.

Aplicar procesos de onboarding tanto a empleados nuevos como antiguos.

Contratar agentes externos a la empresa Doraditos Crunchy especializados en los procesos de aprendizaje a dictar en la empresa.

Conclusiones

Inicialmente, el diseño y aplicación del instrumento permitió el conocimiento del estado actual de la empresa Doraditos Crunchy en cuanto a todo lo que tiene que ver con los procesos de capacitación y desarrollo laboral, pues se ha podido evidenciar que la empresa posee debilidades principalmente en la toma de decisiones y en la poca utilización de la tecnología para cada uno de los procesos. Así mismo, es importante que la empresa potencialice el conocimiento respecto a las competencias más necesarias como son el trabajo en equipo, la innovación y la adaptación al cambio respecto a las nuevas tecnologías. Es de resaltar la visión y disposición que tiene la empresa para aumentar los procesos de capacitación y desarrollo laboral, pues según ellos ayuda al desarrollo de habilidades como la comunicación y la colaboración en la consecución de los objetivos, siempre y cuando las capacitaciones vayan enfocadas hacia los requerimientos reales como el cumplimiento normativo, el desarrollo de las habilidades blandas y los procesos de onboarding.

De otro modo, la identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa permitió conocer sus puntos fuertes y débiles, mediante la realización de un diagnóstico tanto a la empresa como a los directivos y funcionarios, para posteriormente llegar a formular planteamientos sobre las decisiones que se deben tomar y las acciones a realizar, para que la empresa mejore en los procesos de capacitación y desarrollo laboral. Se destaca que la empresa tiene compromiso y disposición respecto del cumplimiento de metas y objetivos, además, existe una excelente visión hacia la aplicación del plan de capacitación y desarrollo laboral asociado al plan de mejora que se debe realizar, aplicando eficientemente dichas capacitaciones y toma de decisiones, así como también el mejoramiento de las tecnologías y aplicación de estrategias en temas de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente, se logró analizar que para fortalecer el proceso de capacitación y desarrollo laboral es necesario aplicar estrategias de integración al equipo de trabajo, así como la destinación de recursos económicos para contratar personas especializadas en tema de capacitación y desarrollo laboral; sin dejar a un lado el tema de innovación, lo que implica que la empresa este la vanguardia de la tecnología y así cumplir a cabalidad con la trazabilidad de las metas y objetivos a nivel organizacional.

Recomendaciones

Como primera medida, se recomienda a la empresa Doraditos Crunchy que la formulación de las capacitaciones vaya enfocada hacia las debilidades puntuales, las cuales se relacionan a la toma de decisiones desacertadas, poca aplicación de la tecnología dentro de los procesos y poco conocimiento respecto a mejores prácticas en el puesto de trabajo; pues de este modo el objetivo de las capacitaciones se va a cumplir a cabalidad y no se va a gastar tiempo y dinero en aprendizaje poco importante para la empresa.

De otro modo, es recomendable establecer recursos económicos para capacitar al personal de la empresa Doraditos Crunchy y así potencializar las habilidades con relación a rol y funciones de cada integrante de la empresa; al invertir en el capital humano se crearán vínculos entre desarrollo laboral, productividad, innovación y cumplimiento de objetivos, aspectos que adicionalmente ayudarán a la fidelización de clientes potenciales.

Igualmente, se recomienda que la empresa aplique procesos de onboarding incorporando de una manera minuciosa y eficiente al personal, mediante realización de reuniones de bienvenida a cada uno de los nuevos empleados, en la que conozcan las instalaciones de la empresa, su cargo, actividades a realizar junto con su normatividad e incorporación a la cultura y filosofía organizacional; el onboarding en este caso, se puede aplicar antes del día de ingreso, para que sea más efectivo, con el fin de que el personal ingrese y esté 100% preparado para la realización de sus actividades, igualmente lo ideal es que la empresa practique un buen clima laboral, sería esencial para el acople de los nuevos colaboradores.

Es importante también que la empresa Doraditos Crunchy, implemente agentes externos especializados en el tema de capacitación, con el fin de que el plan de capacitación sea mejor diseñado, aplicado y que cuente con las necesidades de la empresa, esto como un proceso

estratégico que le permita al trabajador desarrollar conocimientos, habilidades, relativas al trabajo y lograr una integración del colaborador a su puesto en la organización, buscando incremento y el mantenimiento de su eficiencia además del progreso personal, laboral y reducción de costos.

Como última medida, teniendo en cuenta sus necesidades y estrategias para fortalecer su proceso de capacitación y desarrollo laboral, es prudente que todos sus empleados, tanto nuevos como antiguos obtengan su capacitación laboral para el correcto funcionamiento y desarrollo de las diferentes tareas y actividades propuestas por la empresa, teniendo en cuenta la administración de los recursos distribuidos para dicho objetivo, esto directamente enfocado en los diferentes puestos de trabajo, lo que le visiona a la empresa en su desarrollo económico.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Zapana, J. M., & Marlo León, O. G. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/3100>
- Aztezana de Guzman, P. (Abril de 2012). Historia del derecho laboral. *Revista de difusión cultural y científica de la universidad de la salle en Bolivia*, págs. 67-78.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2012000100007&script=sci_arttext
- Böhrt Pelaez, M. R. (Diciembre de 2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista ciencia y cultura*, (8), págs. 123-131. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras:
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a15.pdf>
- DANE. (2023). *www.dane.gov.co*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>
- Delgado Medina, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), págs. 305-317. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (25 de 08 de 2022).
<https://www.funcionpublica.gov.co/>. Concepto 313181 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=198696>
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. The Dialogue. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/5225>

- Fleitman, J. (2014). *Importancia de la capacitación para la competitividad*. <http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-para-la-competitividad>.
- Gan, F. (. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & Gónzales Campo, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=111>
- Grajales, T. (27 de 03 de 2000). Tipos de investigación. *On line*, pág. 113. <http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- GrupoACMS consultores. (02 de 09 de 2016). *GRUPO ACMS Consultores*. Normas ISO para la gestión de Recursos Humanos.: <https://www.grupoacms.com/imprimir/noticias/normas-iso-para-la-gestion-de-recursos-humanos-.pdf>
- Jamaica González, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7168>
- Jiménez Vásquez, M. S. (2009). Tendencias y hallazgos en los estudios de trayectoria: una opción metodológica para clasificar el desarrollo laboral. *Revista electrónica de investigación educativa*, *11(1)*, págs. 1-21. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412009000100001&script=sci_abstract&tlng=pt

- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del Talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Martínez, M. C., & Acosta, J. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Instituto de Derecho Comparado Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Universidad de Carabobo. Anuario*, 35.
http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/ANUARIODCUC/35/ANUARIODCUC_2012_35_148-173.pdf
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), págs. 166-173.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2254/2649>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>
- Peña, H. A. (2010). *Gestión del talento humano*. Gestión del talento humano.:
<https://www.academia.edu/download/38662879/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Pública, F. (2021). Plan Institucional de capacitación (PIC) vigencia 2021. *Bogota: Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)*. https://www.fonseca-guajira.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionyControl/6.%20Plan_institucional_capacitacion_2021.pdf
- Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos*. (2a. ed.) Editorial ICB.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Vargas, N. (22 de Agosto de 2022). Más de 60% de empresas en Colombia tiene dificultades para retener a empleados. *La república*. <https://www.larepublica.co/empresas/mas-de-60-de-las-empresas-en-colombia-tienen-dificultades-para-retener-a-empleados-3430715>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta dirigida a empleados de la empresa Doraditos Crunchy

Plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción que tiene los empleados de la empresa Doraditos Crunchy acerca de los procesos de capacitación y desarrollo laboral, esto como insumo principal para la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023, como estrategia que permita la fidelización de clientes y satisfacción del personal, por medio de la gestión del Talento Humano.

1. Respecto al tiempo trabajado en la empresa Doraditos Crunchy, especifique. ¿Cuáles de las siguientes debilidades han sido las más evidentes?

- Toma de decisiones desacertadas.
- Poco conocimiento respecto a mejores prácticas en el puesto de trabajo
- Deficientes estrategias en seguridad y salud en el trabajo
- Poca aplicación de la tecnología
- Procesos poco innovadores

2. Teniendo en cuenta que el desarrollo laboral es el esfuerzo de la empresa por ofrecer a los empleados las competencias que la organización necesitará en el futuro. ¿Cuál o cuales de las siguientes competencias son necesarias en la empresa Doraditos Crunchy?

- Trabajo en equipo
- Manejo de maquinaria y equipos
- Manejo de conflictos
- Adaptación al cambio
- Innovación

3. ¿Qué tipos de capacitaciones empresariales cree usted que son necesarios implementar empresa Doritos Crunchy

- Capacitación de cumplimiento normativo
- Capacitación de habilidades blandas
- Capacitación de onboarding
- Capacitación de productos y servicios
- Todas las anteriores

4. Como integrante del equipo de trabajo de la empresa Doraditos crunchy. ¿De qué manera cree usted que aumentaría la productividad y la eficiencia en el puesto de trabajo?

- Mediante bonos de compensación por cumplimiento de metas
- Mediante días libres remunerados por derecho del trabajador
- Mediante capacitaciones idóneas a los empleadores
- Todas las anteriores

5. ¿La empresa ha sido clara con trazabilidad de los objetivos a largo y corto plazo con relación a misión y visión como empresa?

- Falta de socialización de los objetivos que se quieren lograr en la empresa
- Inexistencia de instrucciones para la consecución de metas y objetivos
- Existe poco interés y motivación en trabajar puntualmente en los objetivos organizacionales
- Los objetivos son claros e identificables

6. En la empresa Doraditos Crunchy. ¿Cómo se manejan las actividades relacionadas a la capacitación y desarrollo laboral?

- La empresa no ha sido clara ni específica a la hora de la planificación de horarios para capacitar al perso...
- Existe un cronograma, pero no se cumple a cabalidad
- El tema de capacitación y desarrollo laboral se considera poco importante
- Se realizan capacitaciones de vez en cuando

Nota. Formulario de Google Drive con las preguntas de la encuesta a empleados de la empresa Doraditos Crunchy. *Fuente.* Elaboración propia

Apéndice B

Encuesta dirigida a directivos de la empresa Doraditos Crunchy

Plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los directivos de la empresa Doraditos Crunchy acerca de los procesos de capacitación y desarrollo laboral, esto como insumo principal para la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy del municipio de Pitalito Huila para el segundo semestre de 2023, como estrategia que permita la fidelización de clientes y satisfacción del personal, por medio de la gestión del Talento Humano.

1. Respecto a su rol como directivo. ¿Cómo Considera que serían los resultados al aplicar un plan de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Doraditos Crunchy?

- Soluciona algunas deficiencias
- Soluciona todas las deficiencias
- No soluciona ninguna deficiencia

2. Respecto a su rol como directivo de la empresa Doraditos Crunchy. ¿Cómo fomentaría la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo de la empresa?

- A través de capacitaciones
- Por medio de canales en redes sociales
- A través de conversaciones personales
- Por medio de correos electrónicos

3. ¿Cree usted que el plan de formación o capacitación que se debe brindar cuando un empleado ingresa a ser parte de su equipo de trabajo es importante para dar cumplimiento a lo que la empresa se proyecta?

- Si es demasiado necesario
- Depende de la situación de la empresa
- No es necesario

4. Con relación al rol y las funciones que cumple como directivo. ¿Cómo considera el tema de capacitación y desarrollo laboral en la consecución de metas y objetivos?

- Poco importante
- Indispensable para los empleados
- Necesario para alcanzar las metas y objetivos organizacionales

Nota. Formulario de Google Drive con las preguntas de la encuesta a directivos de la empresa Doraditos Crunchy. *Fuente.* Elaboración propia