

**Diagnóstico y Desarrollo de Estrategias de Capacitación para los Trabajadores del
Almacén - Luyma S.A. Bogotá**

Betty Carolina Bermúdez Luna

Luisa Fernanda Tique Gómez

Nelba Judith Cortes Palacios

Jaya Sofia Bolívar Bernal

Genny Patiño Rodríguez

Asesora

Mirna Luz Borja Brugez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Inicialmente, agradecemos a Dios al brindarnos fuerza, sabiduría y constancia necesarias para concluir con éxito este ciclo tan significativo de la trayectoria univesitaria

A nuestros padres, por su apoyo constante e incondicional, su respaldo permanente, así como por los valores y enseñanzas que han sido la base esencial de nuestro crecimiento tanto personal como profesional.

Al esposo, hijos y seres queridos— por su aporte emocional, sus palabras de aliento y su comprensión a lo largo de este proceso. Gracias por aceptar nuestras ausencias y por ser una fuente constante de inspiración para seguir adelante.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra gratitud a todas las personas que hicieron posible completar este proyecto de grado.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia,, por brindarnos una formación académica excelente y permitirnos desarrollar nuestras habilidades en un entorno apropiado para el aprendizaje.

A los maestros, por su acompañamiento, sus aportes y su dedicación en la formación de profesionales con principios y compromiso.

A los compañeros de estudio, con quienes se compartio retos y aprendizajes que fortalecieron el trabajo en equipo y la cooperación a lo largo de este proceso.

Finalmente, a todas las personas que, directa o indirectamente, aportaron su apoyo en el camino.

Cada animo contribuyó de manera fundamental a la culminación de este logro.

Resumen

Luyma S.A. es una empresa privada con más de 29 años de trayectoria en la venta, importación y mantenimiento de maquinaria y equipos agrícolas, siendo el distribuidor principal de la marca Kubota en Colombia. Cuenta con sedes en Bogotá, Yopal y Cereté, y un equipo de 42 colaboradores, lo que le ha permitido consolidarse en el mercado nacional. Sin embargo, enfrenta retos internos, especialmente en el área de almacenamiento, donde se evidencian deficiencias en la formación técnica del personal, un conocimiento limitado del portafolio de productos y una preparación insuficiente en atención al cliente, salud ocupacional y seguridad laboral. Estas debilidades impactan de forma negativa en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la capacidad competitiva de la empresa. Por ello, se vuelve necesario desarrollar e implementar planes de capacitación que fortalezcan las habilidades del equipo, mejoren los procesos internos y contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos, asegurando así la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

Palabras clave: Capacitación, Talento humano, Resultados, Clima Organizacional, satisfacción al cliente.

Abstract

Summary Luyma S.A. is a private company with over 29 years of experience in the sale, import, and maintenance of agricultural machinery and equipment, being the main distributor of the Kubota brand in Colombia. It has locations in Bogotá, Yopal, and Cereté, and a team of 42 employees, which has allowed it to consolidate in the national market. However, it faces internal challenges, especially in the storage area, where deficiencies in technical training of personnel, limited knowledge of the product portfolio, and insufficient preparation in customer service, occupational health, and labor safety are evident. These weaknesses negatively impact the quality of service, operational efficiency, and the company's competitive capacity. Therefore, it becomes necessary to develop and implement training plans that strengthen the skills of the team, improve internal processes, and contribute to the achievement of corporate objectives, thus ensuring the sustainability and growth of the organization.

Keywords: Training, Human Talent, Results, Organizational Climate, Customer Satisfaction

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Lista de Figuras.....	7
Lista de Apéndices.....	8
Introducción.....	9
Planteamiento del problema.....	10
Justificación.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Antecedentes.....	17
Marco Legal.....	24
Metodología.....	27
Resultados.....	30
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	42
Referencias Bibliográficas.....	46
Apéndice.....	48

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Comercial</i>	12
Figura 2 <i>Entrega y Envío de Mercancía</i>	13
Figura 3 <i>Formula FR</i>	28
Figura 4 <i>Nombres y Apellidos</i>	30
Figura 5 <i>Puesto que desempeña en la Compañía</i>	30
Figura 6 <i>Período en la Organización</i>	31
Figura 7 <i>Nivel Académico</i>	31
Figura 8 <i>Inducción</i>	32
Figura 9 <i>Formación</i>	32
Figura 10 <i>Periodo de Capacitación</i>	33
Figura 11 <i>Resultado de la Formación</i>	33
Figura 12 <i>Elementos para Capacitar</i>	34
Figura 13 <i>Educación Adicional</i>	34
Figura 14 <i>Presupuesto</i>	44
Figura 15 <i>Cronograma</i>	45

Lista de Apéndices

Apendice A <i>Sugerencia de Programas de Educación</i>	48
Apendice B <i>La Encuesta</i>	49
Apendice C <i>La Entrevista</i>	51

Introducción

En la actualidad, las empresas operan en un entorno caracterizado por rápidos avances tecnológicos, alta competitividad y una constante necesidad de innovación. Esto hace que el fortalecimiento del talento humano se convierta en una prioridad estratégica. En este contexto, la capacitación y el desarrollo profesional son claves para lograr un crecimiento sostenible, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la permanencia de la organización en el mercado.

Luyma S.A., con más de 29 años de experiencia en la comercialización y mantenimiento de maquinaria agroindustrial, enfrenta el reto de implementar un sistema de formación que responda tanto a las exigencias actuales del mercado como a sus propias necesidades internas.

A pesar de su reconocimiento como distribuidor principal de la marca Kubota y de contar con sedes en Bogotá, Yopal y Cereté, la empresa presenta debilidades en su estructura organizacional, en particular en el área de almacenamiento de Bogotá. Allí se ha identificado una carencia significativa de conocimientos técnicos y operativos por parte del personal, lo que ha repercutido negativamente en la gestión de inventarios, el servicio al cliente y la comunicación entre áreas, impactando tanto la eficiencia interna como la experiencia del cliente y la competitividad de la empresa.

Frente a este escenario, se desarrolló este proyecto con base en principios de la teoría organizacional y buenas prácticas en gestión del talento humano, incorporando además referencias normativas vigentes que respaldan el derecho a la capacitación en el contexto laboral colombiano. Como resultado, se propone la creación de un programa de formación que no solo atienda las deficiencias detectadas, sino que también impulse el crecimiento profesional del equipo, optimice los procesos internos y contribuya al logro de los objetivos institucionales.

Planteamiento del problema

A pesar del sólido posicionamiento de Luyma S.A. en el mercado y de su crecimiento constante en ventas, la empresa enfrenta importantes desafíos internos en áreas como Dirección, Logística y Operaciones, especialmente dentro de su zona comercial y el área de almacenamiento. Estas debilidades representan un riesgo para su sostenibilidad y capacidad competitiva a largo plazo, particularmente en lo que respecta a la formación y el desarrollo del talento humano.

Una de las principales dificultades detectadas es la falta de capacitación del personal que labora en el almacén. Muchos de los trabajadores no cuentan con el conocimiento técnico necesario sobre los repuestos y la maquinaria que se manejan en la empresa. Este problema está estrechamente vinculado con los procesos de selección y contratación, ya que frecuentemente se vincula a personas sin experiencia previa en este tipo de cargos.

A esta situación se suma la carencia de formación en aspectos fundamentales como la Salud y Seguridad en el Trabajo, el manejo de conflictos laborales y la escasa comunicación entre las distintas áreas de la organización. Todo ello pone de manifiesto la urgencia de implementar un plan integral de capacitación orientado a fortalecer el desarrollo personal, profesional y laboral del personal del área de almacenamiento.

Ante este panorama, es necesario diseñar estrategias que permitan ejecutar programas de formación y crecimiento laboral enfocados en este grupo de colaboradores, con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales en el mediano y largo plazo. En un contexto empresarial cada vez más competitivo y tecnológico, la eficiencia operativa y el conocimiento técnico se han convertido en factores decisivos para el éxito. Por lo tanto, la falta de programas de capacitación continua representa una amenaza considerable para el desempeño de la empresa.

En particular, el área de almacén no cuenta actualmente con formación en temas clave como atención al cliente, servicio postventa, resolución de conflictos, adaptación a situaciones difíciles y habilidades para identificar oportunidades de venta, aspectos que son determinantes para innovar y diferenciarse de la competencia en el sector.

Esta situación no solo afecta el funcionamiento interno de la organización, sino que también limita su capacidad de crecer, innovar y adaptarse a los cambios del mercado. Al mismo tiempo, impacta de forma negativa en la motivación, satisfacción y permanencia de los empleados, generando un entorno laboral menos comprometido.

Por tanto, resulta esencial analizar con profundidad cómo la falta de capacitación está afectando el cumplimiento de las metas institucionales y la calidad del servicio ofrecido. Esta evaluación permitirá identificar las áreas más críticas dentro del almacén, para proponer soluciones concretas que fortalezcan la gestión, optimicen los procesos internos y promuevan el desarrollo del talento humano, contribuyendo así a la sostenibilidad y competitividad de Luyma S.A.

Aunque la empresa cuenta con un sistema contable sólido como SAP, que gestiona adecuadamente los procesos internos de diversas áreas como contabilidad y finanzas, nómina y recursos humanos, comercial, taller y almacén, es importante señalar que recientemente se incorporó una nueva herramienta para mejorar la gestión comercial. Se trata del sistema DataCRM, el cual permite al área comercial de maquinaria realizar un seguimiento detallado de las cotizaciones, estadísticas de ventas y control de las transacciones, haciendo posible medir los resultados y tomar decisiones basadas en datos para impulsar mejoras.

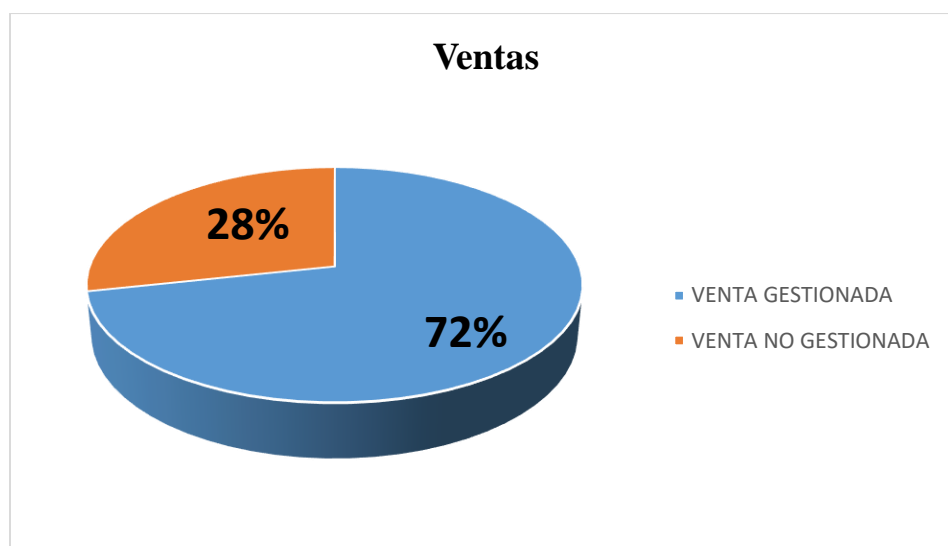
Sin embargo, en lo que respecta al área de almacén, se evidencia una falencia importante: no existe un sistema de seguimiento del servicio postventa una vez que el cliente ha sido

atendido. Esta ausencia impide evaluar el desempeño del área en aspectos fundamentales como la atención al cliente, generación de cotizaciones, despacho y entrega de repuestos a nivel nacional. Como consecuencia, no se pueden identificar oportunidades de mejora ni establecer acciones correctivas concretas.

A continuación, se presenta una estadística comparativa que muestra el desempeño en atención al cliente a través del promedio de ventas mensuales del almacén en la sede de Bogotá, en contraste con los requerimientos no atendidos. Estos últimos se atribuyen principalmente al desconocimiento por parte de los asesores sobre las piezas y componentes de las máquinas comercializadas por la empresa.

Figura 1

Comercial



Nota: Tomado de Seguimiento Almacén Anexo

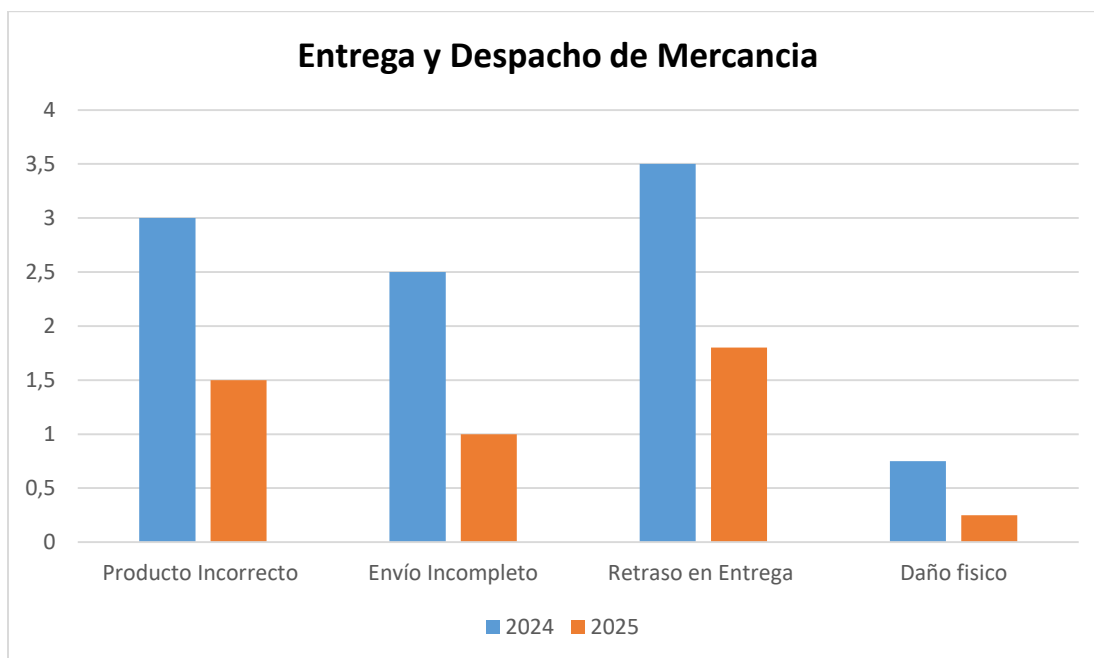
De acuerdo con el gráfico presentado, el área de almacén en la sede de Bogotá recibe en promedio unas 250 solicitudes mensuales. De estas, aproximadamente el 72% son atendidas satisfactoriamente y culminan en una venta efectiva. Sin embargo, el 28% restante no recibe atención adecuada, lo que impacta negativamente en los niveles de venta mensual del almacén.

Este análisis permite concluir que la falta de respuesta oportuna, así como el desconocimiento técnico por parte de los asesores sobre los productos, especialmente cuando los clientes se comunican por teléfono, correo, WhatsApp o en persona, provoca pérdidas económicas directas por ventas no realizadas.

Seguidamente, se presenta la tasa de errores detectada en los procesos de despacho y entrega de repuestos de maquinaria e implementos a nivel nacional, correspondiente a los años 2024 y 2025 desde la sede Bogotá.

Figura 2

Entrega y Envío de Mercancía



La gráfica presentada muestra la tasa de errores en el área de almacén, evaluada con base en varias variables clave:

- **Despacho de productos incorrectos:** En 2024 se reportó un margen de error del 3%, mientras que en 2025 este indicador se ha reducido a un promedio de 1,5%.
- **Órdenes incompletas (falta de repuestos):** En 2024 el error alcanzó un 2,5%, y para 2025 ha disminuido al 1%.

- **Retrasos en la entrega de pedidos:** Este tipo de fallas representó un 3,5% en 2024, y en 2025 ha descendido a un 1,8%.
- **Daños físicos en los productos durante el envío:** En 2024 el porcentaje fue del 0,75%, y en 2025 se ha reducido al 0,25%.

Estos indicadores permiten identificar los principales factores que afectan el proceso de despacho y entrega. Si bien se observa una mejora progresiva, los errores continúan impactando negativamente en la experiencia del cliente. Esto se traduce en pérdidas de compradores potenciales y frecuentes, lo que a su vez repercute en las ventas y en la fidelización del cliente hacia la empresa.

Justificación

Esta iniciativa se plantea como una alternativa para resolver los problemas derivados de la falta de formación adecuada entre los colaboradores, situación que impacta negativamente en la calidad del servicio, en la eficiencia de las operaciones y en el cumplimiento de los objetivos empresariales. La carencia de habilidades necesarias para desempeñar correctamente las tareas asignadas provoca errores frecuentes, alarga procesos innecesarios y hace que se desperdicie tiempo en actividades que podrían optimizarse mediante una capacitación pertinente.

Además, este déficit limita la capacidad del personal para enfrentar imprevistos o resolver problemas de manera efectiva, lo que reduce el nivel general de productividad en la organización. En áreas críticas como el control de inventarios y la clasificación de repuestos, la falta de conocimientos técnicos adecuados genera equivocaciones repetidas que afectan tanto los tiempos de entrega como la disponibilidad de productos. Esto provoca sobrecarga en otros trabajadores y desencadena una cadena de consecuencias que compromete el desempeño del almacén.

Dicha ineficiencia repercute directamente en la satisfacción del cliente, en la imagen de la empresa y en la calidad de los productos o servicios entregados. Por ello, la capacitación del personal debe entenderse no como un gasto, sino como una inversión estratégica que contribuye a mejorar la eficiencia, reducir costos y aumentar los niveles de rendimiento.

Si se llegara a implementar esta propuesta, el área de Recursos Humanos contaría con herramientas y diagnósticos más precisos para diseñar programas formativos más efectivos y orientados a resultados concretos. Al mismo tiempo, los trabajadores del almacén serían beneficiados de forma directa al contar con más recursos, lo que mejoraría sus condiciones laborales y ampliaría sus oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Identificar las falencias y requerimientos en capacitación que presenta el personal de almacén de la empresa Luyma SA sede Bogotá.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las necesidades de capacitación y desarrollo laboral en almacén.

Determinar las estrategias de capacitación y desarrollo para el personal de almacén.

Recomendar que se implementen las acciones de mejora de acuerdo con el análisis de los resultados y de las evaluaciones a partir de diseñar un plan de capacitación.

Antecedentes

Luyma S.A. es una compañía privada con más de 29 años de experiencia en la comercialización, venta y soporte técnico especializado de maquinaria y equipos agropecuarios. Actualmente, es el principal distribuidor en Colombia de la marca Kubota. Su actividad se centra en la importación de maquinaria clave para las labores del campo, como cosechadoras de arroz y maíz, fumigadoras, arados, desbrozadoras, entre otros. Con tres sedes ubicadas estratégicamente en Bogotá, Yopal y Cereté (Córdoba), la empresa busca una mayor cobertura del mercado nacional y cuenta con una planta de 42 colaboradores distribuidos en todo el país.

En cuanto a su estructura organizacional, Luyma S.A. se compone de cuatro áreas fundamentales: Dirección Comercial, Dirección Logística, Dirección de Taller y Dirección Administrativa y Financiera. De estas se desprenden diferentes departamentos, donde se desempeñan los trabajadores encargados de garantizar tanto los procesos internos como externos de la compañía.

Para los socios y accionistas de Luyma S.A.S., es prioritario alcanzar los objetivos trazados por la administración, tales como consolidar su posición en el mercado, maximizar las utilidades, expandir su presencia comercial y asegurar la satisfacción del cliente. Para lograr esto, el talento humano es un elemento esencial, en especial en áreas estratégicas como ventas y almacén, donde se mantiene el contacto directo con el cliente y se requiere un servicio profesional, ético y bien informado.

No obstante, se ha identificado una debilidad significativa: el personal evidencia un desconocimiento del portafolio de productos, así como una falta de formación técnica y comercial respecto a los servicios, productos y competencia del mercado. Esta situación afecta negativamente la planificación y eficiencia organizacional.

La capacitación del talento humano es fundamental para el correcto desempeño en cualquier puesto de trabajo. A través de programas de formación, se pueden desarrollar las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para ejecutar funciones de manera eficiente. Muchas organizaciones aún no priorizan este tipo de iniciativas, lo que resulta en bajos niveles de desempeño. Como afirma Chiavenato (2020), en países en desarrollo la capacitación suele ser improvisada y sin bases sólidas, lo que se refleja en los resultados operativos.

Por eso es crucial implementar espacios de formación continua que permitan actualizar conocimientos, mejorar procesos y fortalecer la productividad. Según Aguilar (2004), la educación organizacional es clave para transformar realidades empresariales y elevar los niveles de desempeño.

La implementación constante de programas de capacitación no solo beneficia a las organizaciones, que ganan eficiencia y calidad, sino también a los empleados, quienes se desarrollan integralmente como profesionales y mejoran sus capacidades técnicas y personales.

En un contexto de cambio constante —tecnológico, económico y social—, capacitar al personal se convierte en un eje estratégico. Robbins y Coulter (2018) describen la capacitación como un proceso planificado para mejorar actitudes, habilidades y conocimientos mediante experiencias de aprendizaje.

Numerosos estudios respaldan la efectividad de estos procesos. Las empresas que invierten en capacitación muestran mejoras tangibles: mayor rendimiento, reducción de errores, mayor satisfacción del cliente y empleados más motivados. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), el 71% de las empresas que aplican estas prácticas aumentan su competitividad.

En Colombia, esta necesidad se hace más evidente debido a la brecha existente entre las habilidades requeridas por el sector productivo y la formación inicial que reciben muchos trabajadores. En el sector agroindustrial, esta situación es aún más crítica, pues se requiere personal capacitado para operar maquinaria con tecnología avanzada. El Ministerio de Trabajo (2022) señala que estas deficiencias se concentran en el personal de apoyo operativo y logístico, impactando procesos clave como inventario, servicio al cliente y mantenimiento.

Luyma S.A. no es ajena a esta realidad. Aunque es una empresa líder en su sector, aún enfrenta desafíos para consolidar un sistema interno de formación que responda a las necesidades de su personal de almacén. Casos de éxito como los de John Deere y New Holland han demostrado que la capacitación técnica intensiva puede mejorar tiempos de respuesta, reducir errores y elevar la satisfacción del cliente (Harvard Business Review, 2020).

Además, Chiavenato (2020) destaca que la formación no debe limitarse a lo técnico. Es indispensable incluir habilidades blandas como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, ya que estas favorecen la coordinación entre departamentos y fortalecen la cultura organizacional.

Hoy en día, muchas empresas adoptan modelos de formación por competencias, alineando el desempeño individual con los objetivos estratégicos. Esto genera un valor compartido entre la organización y sus empleados, fomentando ambientes laborales más resilientes, colaborativos y con mayor sentido de pertenencia.

Por ello, diseñar e implementar un plan de capacitación adaptado al área de almacén de Luyma S.A. no solo permitirá mejorar el desempeño individual, sino que también se convierte en una estrategia clave para asegurar la sostenibilidad, eficiencia y crecimiento de la empresa en un mercado cada vez más competitivo.

Marco teórico

En el panorama empresarial actual, caracterizado por su dinamismo, transformación constante y alta competitividad, la formación continua y el desarrollo profesional se han vuelto pilares fundamentales para fortalecer el talento humano y asegurar la permanencia de las organizaciones. La rápida evolución tecnológica, las variaciones en el mercado y la creciente competencia exigen que las empresas inviertan de forma constante en la capacitación de su personal, como vía para alcanzar altos niveles de eficiencia, productividad y calidad.

La adquisición de competencias y el aprendizaje en el entorno laboral no solo facilitan la adaptación del trabajador desde sus primeras etapas, sino que también le permiten desarrollar habilidades prácticas que impactan directamente en su desempeño y permanencia en la organización. Además, garantizan que los conocimientos adquiridos se mantengan vigentes y se apliquen eficazmente con el paso del tiempo.

Desde diversas perspectivas teóricas, varios autores han analizado la importancia de la capacitación. Por ejemplo, Leal Afanador (2023) plantea una visión integral del trabajo productivo inteligente, que considera la formación no solo como un proceso técnico, sino también ético y estratégico. García Solarte, Murillo Vargas y Gonzáles (2010), por su parte, vinculan la formación con los macroprocesos organizacionales, destacando su papel en la sostenibilidad. Oltra Comorera (2013) propone un modelo basado en competencias y seguimiento, mientras que Gan F. (2013) resalta su impacto en la eficiencia y el trabajo colaborativo. Estas visiones aportan bases conceptuales clave para orientar la implementación de programas formativos eficaces.

En el caso del área de almacén de Luyma S.A., la propuesta de Leal Afanador sugiere capacitar al personal no solo en tareas operativas, sino también en su capacidad para tomar decisiones, actuar con autonomía y comprender cómo su labor se integra en la cadena de valor.

Este enfoque enfatiza la responsabilidad y el impacto social del trabajo, lo cual es crucial en una empresa que maneja maquinaria agrícola de alta complejidad. La capacitación, en este contexto, debe incluir temas como la gestión adecuada de inventarios, la rotación eficiente de productos y la trazabilidad, elementos esenciales para garantizar la calidad del servicio y la atención al cliente.

Oltra Comorera (2013) añade que el fortalecimiento del capital humano debe combinar conocimientos técnicos, actitudes positivas y habilidades interpersonales. En un entorno como el de Luyma S.A., esto implica entrenar al personal en comunicación, trabajo en equipo y orientación al cliente interno, además de la gestión operativa. Según Oltra, una capacitación eficaz parte de un diagnóstico previo de necesidades, enfocándose en desarrollar competencias que incidan directamente en la eficiencia operativa y el clima organizacional.

Esta estrategia es especialmente relevante en un área como el almacén, donde errores en la identificación o manejo de repuestos pueden afectar seriamente la operatividad agrícola de los clientes. Por lo tanto, formar al personal de manera integral es una inversión estratégica que protege el funcionamiento de toda la cadena de valor.

García Solarte, Murillo Vargas y Gonzáles (2010) defienden que la formación debe concebirse como un proceso estratégico integrado a la gestión de recursos y mejora continua. En Luyma S.A., esto significa diseñar programas alineados con los indicadores logísticos: tiempos de respuesta, control de inventarios, y reducción de desperdicios. Además, la capacitación debe basarse en el análisis del desempeño del personal, incluyendo aspectos como seguridad laboral, operación de maquinaria de carga, gestión de inventarios y cumplimiento normativo en salud y ambiente.

Desde un enfoque práctico, Gan F. (2013) propone estructurar la formación con objetivos claros, contenidos relevantes y mecanismos de evaluación. En el almacén de Luyma S.A., esta metodología permite desarrollar capacitaciones orientadas a optimizar procesos como etiquetado, codificación, manejo de productos obsoletos y aplicación de sistemas FIDO o FEFO. Gan subraya que la capacitación no debe considerarse un gasto, sino una inversión que genera beneficios tangibles como mayor eficiencia, reducción de errores y mejora del entorno laboral.

Asimismo, se sugiere incluir métodos activos como talleres prácticos, simulaciones y formación en el puesto de trabajo, lo cual resulta especialmente eficaz en contextos como el de los almacenes, donde el conocimiento necesita ser aplicado de inmediato. Para Luyma S.A., este tipo de formación ayuda a prevenir accidentes, mejorar el control de productos y fortalecer la coordinación con las áreas de mantenimiento y logística.

En resumen, para el almacén de Luyma S.A., la capacitación y el desarrollo deben verse como una inversión estratégica alineada con los objetivos de calidad y operación. Capacitar al equipo impacta no solo en el cumplimiento de tareas específicas, sino también en el fortalecimiento del sistema logístico y el servicio postventa, ambos vitales en el sector agroindustrial.

Cada autor aporta una mirada complementaria: Leal con un enfoque ético y analítico; Oltra con un modelo integral; García Solarte con una visión sistémica ligada a la gestión organizacional; y Gan con un enfoque metodológico orientado a resultados. Estas perspectivas permiten construir un modelo de formación adaptado a las necesidades de Luyma S.A., que contribuya a mejorar el valor del talento humano, asegurar la operación eficiente y brindar un servicio centrado en el cliente.

En conclusión, la formación profesional es un elemento clave para desarrollar el talento humano y preparar a las empresas frente a un entorno en constante cambio. Desde la inducción hasta el acompañamiento continuo, estas acciones facilitan la adaptación de los trabajadores, mejoran sus competencias y fortalecen los procesos organizativos. Cuando se planea adecuadamente, la formación tiene un impacto positivo en el rendimiento individual, la excelencia operativa y la sostenibilidad organizacional.

Finalmente, las teorías revisadas coinciden en que la capacitación debe entenderse como un proceso estratégico y evolutivo, más allá del aprendizaje técnico. El desarrollo del capital humano debe integrar dimensiones éticas, sociales y estratégicas que impulsen la autonomía, el compromiso y la capacidad de innovación. Además, la formación debe estar alineada con los objetivos institucionales, responder a las verdaderas necesidades del equipo y apoyarse en prácticas concretas, evaluaciones constantes y metodologías que refuercen y renueven los saberes adquiridos.

Invertir en la formación y el desarrollo no solo mejora la productividad y competitividad de la empresa, sino que también fomenta el bienestar, la motivación y el compromiso de los trabajadores, construyendo así organizaciones más inteligentes, resilientes y sostenibles.

Marco Legal

A nivel internacional, las Normas Internacionales del Trabajo promovidas por la OIT establecen lineamientos que buscan garantizar el acceso de los trabajadores a oportunidades de desarrollo profesional y mejora continua dentro de sus funciones. Estas normas fomentan el fortalecimiento de competencias laborales mediante la capacitación, entendida como un derecho fundamental. De acuerdo con la OIT, sus convenios y recomendaciones en esta materia abarcan temas como orientación, formación, desarrollo de habilidades y la promoción del aprendizaje permanente, con el fin de consolidar derechos laborales ligados a la educación y al crecimiento profesional.

Entre los aspectos más relevantes está el acceso de los trabajadores a información actualizada y pertinente, que les permita adaptarse a las nuevas tecnologías y demandas del entorno global. Esto se logra a través de políticas y programas que garanticen el acceso efectivo a procesos de formación continua, considerando que, para la OIT, la capacitación profesional es tanto un derecho como una herramienta clave para el ejercicio pleno del trabajo.

En Colombia, la formación del talento humano no solo representa una estrategia para mejorar el desempeño empresarial, sino también un compromiso legal respaldado por distintas normativas que regulan la capacitación, la seguridad laboral y la eficiencia operativa. En este contexto, la ausencia de programas formativos en el área de almacén de Luyma S.A. podría afectar la calidad del servicio, la competitividad y, además, ir en contra de la legislación nacional.

El Ministerio del Trabajo tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de estas disposiciones, brindando asesoría técnica y normativa sobre formación laboral. Entre las normas más destacadas se encuentra la Resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos

del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), exigiendo programas de capacitación en seguridad, manejo de equipos y prevención de riesgos, especialmente en áreas como almacenes, donde un error puede traducirse en accidentes o pérdidas operativas.

Asimismo, el Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo obliga a los empleadores a proporcionar los medios necesarios para que los empleados realicen sus funciones eficientemente, lo cual incluye capacitación técnica y operativa. Por su parte, la Ley 1636 de 2013, en su Artículo 41, promueve la capacitación basada en competencias, enfocada en mejorar las capacidades laborales de los trabajadores, con calidad y cobertura garantizadas por el Ministerio del Trabajo.

El Decreto 1072 de 2015 también refuerza la necesidad de ofrecer formación para mejorar la empleabilidad y evitar el desempleo, aplicando tanto a nuevos empleados como a trabajadores activos, contribuyendo a su actualización y desempeño constante.

En el ámbito educativo, el Decreto 4904 de 2009 establece que las empresas deben garantizar la calidad de la formación para el trabajo, lo que implica estructurar programas efectivos que generen competencias reales en el entorno laboral.

Además, la Ley 1010 de 2006, enfocada en prevenir el acoso laboral, reconoce que la capacitación contribuye a generar un ambiente laboral saludable, fortaleciendo habilidades técnicas, sociales y comunicativas que previenen conflictos.

Desde una perspectiva de crecimiento empresarial, la Ley 1429 de 2010, conocida como Ley de Formalización y Generación de Empleo, impulsa el desarrollo de pequeñas y medianas empresas mediante la capacitación continua, considerando esta como una herramienta clave para mejorar la competitividad y sostenibilidad.

Por último, la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 establece que las empresas deben asegurar la competencia de su personal en función de su formación, experiencia y habilidades. Esta norma destaca la importancia de que los trabajadores comprendan cómo su labor impacta en el logro de los objetivos organizacionales, lo cual exige programas de formación alineados con la estrategia empresarial.

En conjunto, estas normas evidencian que la capacitación no debe ser vista como un acto voluntario, sino como una obligación legal y un elemento central para el bienestar de los trabajadores, el cumplimiento normativo y el rendimiento de las organizaciones. Para Luyma S.A., cumplir con este marco normativo no solo evitaría riesgos legales, sino que fortalecería su competitividad en el sector agrícola, mejorando los procesos y elevando el desempeño de sus distintas áreas, especialmente la de almacén.

Metodología

Esta investigación adopta un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos para lograr una visión más amplia y profunda sobre las necesidades de capacitación en el área de almacenamiento de la empresa Luyma S.A., sede Bogotá, durante el segundo semestre de 2025. Esta estrategia permite combinar el análisis de datos numéricos con la exploración de percepciones, comportamientos y dinámicas internas que influyen en el rendimiento del personal.

Desde la metodología cuantitativa, se diseñará y aplicará una encuesta estructurada dirigida a los trabajadores del área de almacenamiento. El objetivo es recopilar información objetiva sobre su formación actual, conocimientos previos, frecuencia de participación en procesos formativos, percepción de la calidad del servicio y necesidades específicas de aprendizaje. Las encuestas contendrán preguntas cerradas de opción múltiple, lo que facilitará su análisis a través de herramientas de estadística descriptiva como frecuencias, porcentajes y representaciones gráficas.

En cuanto al enfoque cualitativo, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con supervisores y/o personal directivo de la sucursal, con el fin de conocer sus opiniones sobre el desempeño del equipo, los vacíos en formación y los criterios utilizados para planificar, o no, procesos de capacitación. Esta información será complementada con observación directa en el entorno laboral, permitiendo identificar comportamientos y rutinas que puedan reflejar la necesidad de mejorar las competencias del personal.

Los instrumentos de recolección de datos (encuesta, entrevista y observación) fueron validados mediante un proceso riguroso. El cuestionario fue revisado por la supervisora del área de almacén de Luyma S.A. en Bogotá, quien, gracias a su experiencia, pudo evaluar la

pertinencia de las preguntas dirigidas a los trabajadores. Luego, se realizó una prueba piloto que permitió verificar la claridad y comprensión de los ítems.

También se validó la estructura de la entrevista dirigida a los directivos para asegurar que las preguntas fueran adecuadas al contexto de estudio. En cuanto al instrumento de observación, fue validado igualmente por la supervisora del área, quien, debido a su rol intermedio entre directivos y operarios, tiene una visión amplia y crítica de las dinámicas internas, facilitando así la evaluación del problema y de los procesos ejecutados en el almacén.

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas, se emplearon dos herramientas estadísticas principales: gráficos circulares y de barras para facilitar la interpretación visual, y el cálculo de frecuencias relativas, que permiten observar la proporción de respuestas específicas respecto al total. La fórmula utilizada para este análisis es:

Figura 3

Formula FR

$$\mathbf{FR = (Frecuencia\ absoluta / Total\ de\ datos) \times 100}$$

Donde la frecuencia absoluta representa el número de veces que se repite una respuesta, y el total de datos, el conjunto total de respuestas obtenidas.

Por otro lado, la información cualitativa derivada de la entrevista fue analizada mediante un análisis de contenido, enfocado en identificar temas e ideas clave. Dado que solo se aplicó una entrevista a un directivo, no fue necesario realizar triangulación ni un proceso de codificación amplio.

El diseño metodológico corresponde a una investigación no experimental y de campo, ya que la información se recopila directamente en el entorno laboral y en un momento específico, sin manipular las variables existentes (Hernández et al., 2014). Se trata de un estudio de tipo

descriptivo, con un enfoque exploratorio, cuyo objetivo es identificar una situación concreta y comprender sus causas.

La población objetivo está constituida por los empleados del área de almacenamiento de Luyma S.A., sede Bogotá, así como sus supervisores y directivos. La muestra para las encuestas estará compuesta por todos los trabajadores activos del área, mientras que las entrevistas se aplicarán a una muestra intencional de supervisores y responsables operativos.

Resultados

Con base en lo anteriormente expuesto, presentamos los resultados de la encuesta aplicada al personal del área de almacén de la empresa Luyma S.A., junto con la información recopilada y el análisis realizado a partir de dichos datos.

Encuesta de capacitación laboral del área de almacén Luyma S.A.

Figura 4

Nombre y Apellidos



Figura 5

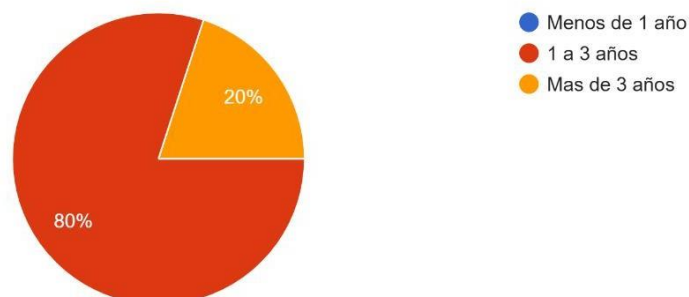
Puesto que Desempeña en la Compañía



Figura 6*Periodo en la Organización*

Antigüedad en la organización

5 respuestas

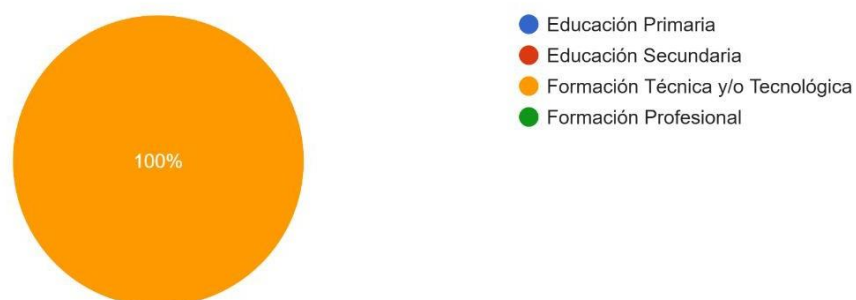


Se observa que el 80% del personal del área de almacén cuenta con una antigüedad de entre 1 y 3 años en su cargo, lo que indica que no se trata de empleados nuevos. Esto sugiere que ya poseen familiaridad con sus funciones y con la dinámica de trabajo propia del área.

Figura 7*Nivel Académico*

Grado Académico

5 respuestas



Se observa que la totalidad del personal posee formación técnica y/o tecnológica, lo cual favorece el manejo de herramientas tecnológicas y programas ofimáticos, contribuyendo así a una ejecución más eficiente de los procesos dentro de la empresa.

Figura 8

Inducción

1. ¿La empresa Luyma SA le brindó la inducción necesaria respecto a la dinámica de la empresa y el cargo a ocupar en el momento de su contratación?

5 respuestas

SI, AUNQUE NO LA RECUERDO MUY BIEN
No, toda la información que he adquirido ha sido en la marcha del proceso y en el día a día de trabajo, las funciones y desempeño que he adquirido ha sido en base a la experiencia y a las vivencias dentro de la empresa
No realmente, me dieron unas funciones para cumplir, pero no me dijeron más. Uno iba aprendiendo cómo hacer las cosas a medida que trabajaba.
La compañía durante el proceso de entrevista de brindó información respecto a su estructura organizacional, su proceso interno y la actividad económica a la que se dedica. Respecto al cargo a ocupar me direccionaron hacia la actividad de dirigir, organizar y orientar los diferentes almacenes con los que cuenta la organización a nivel nacional que son 3
Si me brindo la inducción necesaria

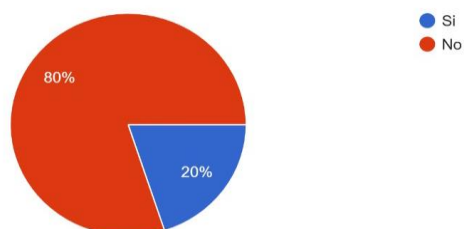
Se puede concluir que la mayoría del personal no recibió una inducción ni capacitación adecuada al iniciar en la empresa, lo que les impidió adquirir los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar de forma efectiva los roles asignados.

Figura 9

Formación

2. ¿A tenido algún tipo de formación respecto a su labor desempeñada en el área de almacén?

5 respuestas



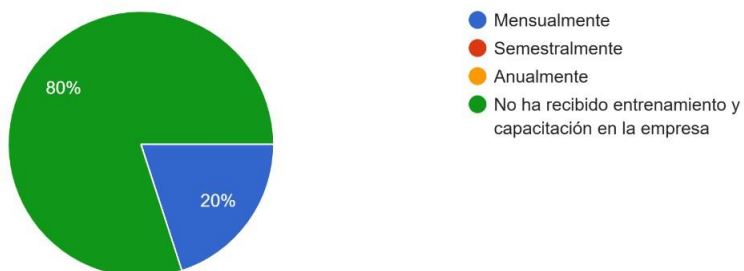
Se evidencia que el 80% del personal contratado no ha tenido algún tipo de formación respecto a su labor desempeñada actualmente en la empresa Luyma SA.

Figura 10

Periodos de Capacitación

3. ¿Con que nivel de frecuencia la empresa les brinda entrenamiento y capacitación?

5 respuestas



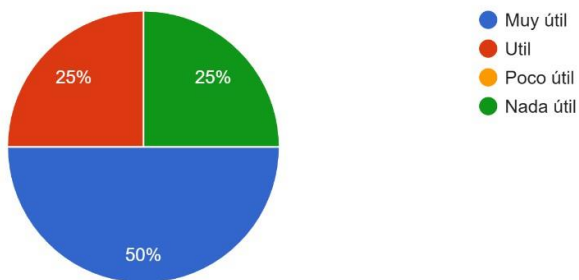
Se observa que el 80% del personal que labora en la empresa en el área de almacén de la sede de Bogotá no ha recibido entrenamiento ni capacitación para desempeñar sus funciones

Figura 11

Resultados de la Formación

4. ¿Considera que la formación recibida le ha sido útil en el cargo que desempeña dentro de la empresa?

4 respuestas



Se evidencia que solo el 50% de los colaboradores del área de almacén considera que la formación recibida ha sido útil para el desempeño de sus funciones, lo que indica que aún se

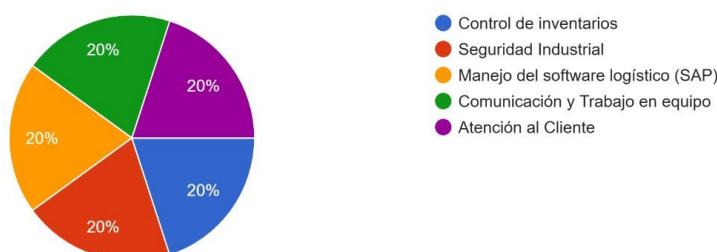
requiere mayor capacitación para lograr un desarrollo más completo y obtener resultados más efectivos en sus labores.

Figura 12

Elementos para Capacitar

5. ¿En qué aspectos piensa que se requiere una mayor capacitación?

5 respuestas



Se identifica que el personal del área de almacén en la sede de Bogotá de la empresa Luyma S.A. necesita fortalecer su formación en temas clave como el control de inventarios, seguridad industrial, uso del software logístico SAP, así como en habilidades de comunicación, trabajo en equipo y atención al cliente. Esto con el objetivo de optimizar el desempeño funcional del área y contribuir a obtener mejores resultados para la organización..

Figura 13

Educación Adicional

6. ¿Qué tipo de capacitación adicional le gustaría recibir para mejorar su desempeño en el almacén?

5 respuestas

- MI TRABAJO ES AUXILIAR DE ALMACEN, SIENTO QUE NECESITO REFORZAR LA PARTE DE ATENCION AL CLIENTE Y EL MANEJO DEL SOFTWARE
- Mejorar la capacitación referente al tema de atención al cliente, conocimientos en el manejo, uso y partes de las maquinas para brindar una mejor asesoría a los clientes en el menor tiempo posible.
- Capacitaciones relacionadas con seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitación en direccionamiento y control de inventarios, manejo de equipo de trabajo, mejorar mis habilidades en liderazgo, oportunidades de mejora, y sobre todo generar estrategias de aprendizaje para mi equipo de trabajo y como esto contribuye en el crecimiento personal, profesional y se ve en excelentes resultados para la compañía para la cual trabajamos.
- Control de inventarios y conocimientos de cierto materiales para una recepción y un despacho correcto

Al analizar la pregunta sobre el tipo de capacitación que los colaboradores consideran necesaria para mejorar su desempeño en el área de almacén de Luyma S.A., se destaca que la atención al cliente es una prioridad, ya que de esta se desprenden competencias como la comunicación efectiva y la gestión de conflictos. Además, los trabajadores manifestaron interés en fortalecer su manejo del software contable utilizado por la empresa, ampliar sus conocimientos sobre el uso y las partes de las máquinas comercializadas, y mejorar en el control de inventarios y el proceso de despacho de mercancía, todo enfocado en alcanzar una mayor satisfacción del cliente.

Enlace de la Encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMqoYzDoNZET_7IlgAsKHItNNfBAXuqgFbbZW6VYVTIDAwQQ/viewform?usp=header

Igualmente desde la parte investigativa cualitativa la entrevista que se le realizó a los supervisores fue la siguiente:

Entrevista al Director del Área de Almacén – Luyma S.A., sede Bogotá

¿Cómo calificaría el nivel actual de formación del equipo de almacén?

R/En general, el nivel de capacitación es bastante limitado. La mayoría de los trabajadores han adquirido sus conocimientos a través de la práctica diaria, sin haber recibido una formación técnica formal o estructurada.

¿Qué habilidades o conocimientos considera que son más deficientes en el equipo?

R/Principalmente, se presentan debilidades en el manejo de herramientas tecnológicas, especialmente en el sistema de inventarios, así como en seguridad industrial y en la aplicación de procedimientos logísticos estandarizados.

¿Ha detectado fallos operativos o retrasos que se relacionen con la falta de capacitación?

R/Sí, efectivamente. Hemos enfrentado dificultades en el control de inventario, demoras en los despachos y errores en el manejo de repuestos, lo cual puede repercutir directamente en la experiencia del cliente.

¿Se han llevado a cabo procesos formativos en esta área anteriormente? ¿Cuál ha sido el resultado?

R/No se ha implementado una capacitación formal. En algunas ocasiones se han dado orientaciones puntuales o se han distribuido manuales, pero no existe una estrategia clara ni un plan de formación estructurado.

¿Qué impacto tiene, desde su perspectiva, la falta de capacitación en el desempeño general del área?

R/Tiene un impacto considerable. Se pierde tiempo, aumentan los errores y también afecta el ambiente laboral, ya que los empleados pueden sentirse frustrados o desmotivados por no tener claridad sobre cómo ejecutar ciertas tareas.

¿Cómo percibe la disposición del personal ante la posibilidad de recibir formación continua?

R/Muy receptiva. De hecho, los mismos colaboradores han expresado su interés en capacitarse. Consideran que es esencial para mejorar su desempeño y avanzar dentro de la compañía.

¿Qué temas considera prioritarios para formar al personal del almacén?

R/Temas como gestión de inventarios, uso de software logístico, seguridad y prevención de riesgos, almacenamiento adecuado de maquinaria y repuestos, así como buenas prácticas de atención interna y comunicación.

¿Con qué periodicidad deberían ofrecerse estas formaciones?

R/Lo ideal sería una capacitación inicial al ingreso y actualizaciones cada seis meses. Sin

embargo, teniendo en cuenta la realidad de la empresa, una sesión cada cuatro meses podría ser un punto de partida adecuado.

¿Cuáles son, en su opinión, los principales retos para implementar un plan de capacitación?

R/El mayor obstáculo es el presupuesto. También influye la falta de una persona o equipo dedicado exclusivamente a gestionar los procesos de formación, y por supuesto, la dificultad de interrumpir las operaciones para capacitar.

¿Qué beneficios espera obtener con la implementación de un programa formativo bien organizado?

R/Un aumento en la eficiencia operativa, reducción de errores, mejor control del inventario y, lo más importante, un equipo más motivado y profesional. Esto, a su vez, se refleja en un mejor servicio al cliente.

¿Desea agregar algún comentario final relacionado con el desarrollo del personal del área?

R/Solo reiterar que el equipo necesita y solicita capacitación. Como responsable del área, estoy dispuesto a apoyar estas iniciativas, siempre y cuando se desarrollen de forma realista. Invertir en capacitación es apostar al crecimiento y diferenciación de la empresa en el largo plazo.

La entrevista realizada a Luis Parada, director del área de almacén de la sede Bogotá de Luyma S.A., evidenció una necesidad urgente de establecer un plan de formación estructurado para el equipo de trabajo. Actualmente, el aprendizaje del personal se basa únicamente en la experiencia del día a día, sin procesos formales de capacitación o actualización, lo que ha generado errores operativos, fallas en el control de inventarios y una baja motivación entre los colaboradores.

Aunque existen limitaciones presupuestales y logísticas dentro de la organización, el directivo mostró una actitud receptiva ante la posibilidad de implementar un programa formativo, siempre que se adecúe a las condiciones reales de la empresa. Además, destacó que el equipo muestra un gran interés y disposición para recibir formación, lo cual representa una ventaja significativa para impulsar mejoras.

La entrevista también revela que un programa de capacitación bien enfocado, que aborde competencias como gestión de inventarios, uso de software especializado y normas de seguridad laboral, no solo optimizaría el desempeño del área, sino que también incrementaría la motivación del personal, la calidad del servicio y la competitividad organizacional.

Por otra parte, se llevó a cabo una observación directa durante una semana en el área de almacén, evaluando aspectos como la atención al cliente (presencial y telefónica), conocimientos técnicos en las funciones propias del cargo (manejo de inventario, empaque, atención al cliente), así como el grado de apropiación de la cultura organizacional (misión, visión y objetivos). Los hallazgos fueron los siguientes:

- Atención al cliente: Se identificaron deficiencias, ya que en varias ocasiones los empleados no sabían si el producto o servicio solicitado estaba disponible.
- Gestión de inventarios: El responsable de esta tarea no domina el sistema SAP, herramienta clave en el control de inventarios de la empresa.
- Empaque y embalaje: El personal encargado presenta debilidades técnicas y en el uso adecuado de herramientas para esta labor.
- Conocimiento institucional: Se hace necesario realizar una reinducción, reforzando continuamente la comunicación interna sobre la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.

- Seguridad industrial: Es fundamental capacitar al equipo en buenas prácticas para prevenir accidentes, ya que se observaron vacíos en aspectos básicos, como la forma adecuada de levantar objetos pesados o el uso correcto de elementos de protección personal.
- Comunicación y coordinación: Existen fallas en la comunicación interna del área, lo que afecta la ejecución fluida de las operaciones. Se requiere fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la coordinación entre los distintos niveles operativos.

Conclusiones

Este proyecto permitió evidenciar que la capacitación y el desarrollo laboral son elementos fundamentales y estratégicos para impulsar el crecimiento organizacional, mejorar el desempeño y garantizar la sostenibilidad de las empresas en un entorno competitivo y en constante cambio. En el caso específico de Luyma S.A., en su sede de Bogotá, se identificaron deficiencias en el área de almacenamiento relacionadas con la falta de formación técnica y operativa del personal. Estas carencias se reflejan en fallas en la atención al cliente, errores en la gestión de inventarios, desconocimiento del portafolio de productos y dificultades en la comunicación entre departamentos. Todo esto impacta negativamente no solo en la eficiencia de los procesos logísticos, sino también en la capacidad de innovación, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, afectando directamente la imagen, competitividad y posicionamiento de la empresa en el mercado.

A partir del análisis de los antecedentes, el marco teórico, legal y la metodología empleada, se concluye que implementar un programa de formación estructurado, continuo y basado en competencias es una solución viable y provechosa tanto para la empresa como para su equipo de trabajo. Capacitar al personal del almacén en aspectos técnicos, operativos y actitudinales —como la comunicación, la gestión de conflictos y el trabajo en equipo— no solo mejorará su desempeño individual, sino que también fomentará una mayor integración entre las distintas áreas y contribuirá a construir un ambiente laboral más colaborativo y motivador.

Asimismo, este tipo de iniciativas genera un efecto multiplicador: al incrementar el nivel de conocimiento y compromiso del personal, se optimizan los procesos internos, se reducen los errores, se eleva la calidad del servicio y se fortalece la cultura organizacional. Desde el punto de vista legal, este enfoque también responde a las exigencias normativas nacionales e

internacionales, que consideran la formación como un derecho de los trabajadores y una obligación de las empresas para garantizar su seguridad, bienestar y desarrollo integral.

En resumen, invertir en la capacitación del personal del área de almacenamiento de Luyma S.A. es esencial para superar las debilidades identificadas, mejorar la eficiencia operativa, elevar la calidad del servicio y contribuir al logro de los objetivos corporativos en términos de crecimiento, competitividad y rentabilidad. Este proyecto, por tanto, sienta las bases para una gestión del talento humano más dinámica, sostenible y alineada con las demandas del sector agroindustrial colombiano.

Recomendaciones

Para que Luyma S.A. alcance sus objetivos empresariales, es fundamental priorizar la formación de su personal. Este proceso debe ser organizado y planificado, de manera que el equipo humano del área de almacén pueda adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones. A lo largo del tiempo, se ha evidenciado que las empresas que invierten en la capacitación continua de sus colaboradores logran mejorar la creatividad, eficiencia y productividad de su talento humano. Esto, a su vez, impacta positivamente en los resultados del equipo de trabajo y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El plan de capacitación aquí propuesto fue diseñado con base en una investigación realizada directamente con los trabajadores del almacén, y cumple con los lineamientos que debe contener una estrategia formativa efectiva. Además, se ajusta al presupuesto anual proyectado por Luyma S.A. para el periodo 2025-2026.

Plan de Capacitación – Área de Almacén – Luyma S.A.

Actividad Empresarial

Luyma S.A. es una empresa privada enfocada en la comercialización, venta y prestación de servicio técnico especializado en maquinaria y equipos del sector agropecuario.

Justificación

El recurso humano es un pilar esencial para alcanzar las metas organizacionales. Por esta razón, desde el área de gestión del talento se promueven programas orientados a la formación, motivación, satisfacción laboral y fortalecimiento del clima organizacional, todo ello en aras de mantener la competitividad de la empresa.

Desde esta perspectiva, la capacitación se convierte en una herramienta estratégica para mejorar la actitud del colaborador y su compromiso con la calidad en la ejecución de sus tareas, especialmente en lo relacionado con la comercialización de los productos de Luyma S.A. Por ello, se propone un plan anual que contribuya al desarrollo del personal y a la mejora del servicio ofrecido.

Alcance

El plan está dirigido al equipo de trabajo del área de almacén de la sede de Luyma S.A. en Bogotá.

Objetivo del Plan de Capacitación

El propósito principal es incrementar la productividad y eficiencia de los colaboradores, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Se busca, además, mejorar el clima laboral, elevar la calidad del servicio y actualizar al personal en aspectos clave como atención al cliente, trabajo colaborativo y avances tecnológicos. Esto favorece la motivación, la creatividad y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Asimismo, el plan contempla el fortalecimiento del bienestar físico y mental del trabajador, elementos esenciales para mantener un entorno laboral seguro y una actitud equilibrada.

Objetivo General

Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo en el empleado para el desempeño de su cargo, generando la satisfacción del cliente interno y externo.

Objetivos Específicos

Implementar mejoras para obtener un excelente nivel de eficiencia individual.

Lograr un rendimiento del equipo de trabajo.

Apoyar en la educación del recurso humano de acuerdo a las necesidades y metas de la

empresa Luyma SA.

Ampliar los conocimientos que se necesitan para el desempeño del cargo en el área de almacén.

Meta

Capacitar al 100% a los colaboradores del área de almacén de la empresa Luyma SA.

Estrategias

Llevar a cabo capacitaciones presenciales con personal calificado en el tema. Realizar talleres presenciales de servicio técnico, hacer clínicas de atención al cliente en ventas y utilización de tecnologías de aprendizaje por medio de las plataformas.

Temas para la Capacitación

Dentro de los temas identificados para reforzar tenemos:

Reinducción, Manejo del software SAP., Catálogo de productos y servicios de Luyma SA., Atención al cliente interno y externo, Trabajo en equipo, Habilidades blandas, Empaque y embalaje

Recursos

Financiamiento: el costo del plan de capacitación está financiado por los ingresos de la empresa Luyma SA

Figura 14

Presupuesto

PRESUPUESTO CAPACITACION			
EMPRESA	LUYMA S.A		
PERIODO	Agosto 2025 a agosto 2026		
Descripcion	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Honorario profesional en el tema	10	\$ 1.500.000,00	\$ 15.000.000,00
Honorarios ingeniero SAP	2	\$ 6.000.000,00	\$ 12.000.000,00
Libretas apuntes	10	\$ 3.500,00	\$ 35.000,00
Esferos	30	\$ 1.000,00	\$ 30.000,00
Premios	20	\$ 50.000,00	\$ 1.000.000,00
Refrigerios	80	\$ 10.000,00	\$ 800.000,00
Material talleres	50	\$ 15.000,00	\$ 750.000,00
Alquiler espacio para capacitacion al aire libre	2	\$ 2.000.000,00	\$ 4.000.000,00
Imprevistos	5	\$ 30.000,00	\$ 150.000,00
TOTAL PRESUPUESTO			\$ 33.765.000,00

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.^a ed.). Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Cabrera Dian Angel C. (2021) Alcaldia mayor de Bogota, Regimen legal de Bogota, Extraído de internet [Decreto 154 de 2021 Nivel Nacional](#)
- Congreso de Colombia. (1950/2021). *Código Sustantivo del Trabajo*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?ruta=codigo/30019323>
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006*. Por medio de la cual se establecen normas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- Congreso de Colombia. (2010). *Ley 1429 de 2010*. Ley de Formalización y Generación de Empleo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39430#:~:text=A RT%C3%8DCULO%201.,ART%C3%8DCULO%202.>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales (pp. 170–198). Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=170>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana (pp. 56–65). Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia de la investigacion - roberto hernandez sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia%20de%20la%20investigacion%20-%20roberto%20hernandez%20sampieri.pdf)

ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. <https://icfe.gov.co/site/wp-content/uploads/2023/12/NORMA-ISO-9001-2015-1.pdf>

Leal Afanador, J. A. (2023). Trabajo inteligente productivo (pp. 47–60). Sello Editorial UNAD.

<https://doi.org/10.22490/9789584975096>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019*. Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano (pp. 141–146). Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=141>

Organización Internacional del Trabajo,

[https://www.ilo.org/es/search?search_api_fulltext=capacitacion+a+los+trabajadores&sort_by=search_api_relevance&f%5B0%5D=language%3Aes,](https://www.ilo.org/es/search?search_api_fulltext=capacitacion+a+los+trabajadores&sort_by=search_api_relevance&f%5B0%5D=language%3Aes)


Apéndice

Apéndice A

Sugerencia de Programas de Educación

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q_E3WoDo8DZZt-

[iYCndYNQ2xbZEHE1Gnf2wq0F11NtA/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q_E3WoDo8DZZt-iYCndYNQ2xbZEHE1Gnf2wq0F11NtA/edit?usp=sharing)

PROPUESTA DE REINDUCCION Y CAPACITACION EMPRESA LUYMA SA			
AREA	Almacén		Diagonal 5A N. 47-99 - Bogota Col.
FECHA	Agosto del 2025		
PROCESO	OBJETIVO	JUSTIFICACION	PROCEDIMIENTO
REINDUCCION	Reafirmar los conocimientos en los funcionarios con los temas relacionados a la empresa Luyma SA (Mision, vision, politicas, objetivos, organigrama y SST)	El factor humano con el que se cuenta en las empresas es lo mas importante para el logro de las metas fijadas, por lo que es prioridad para el área de recursos humanos mantener programas enfocados a la educación, motivación, satisfacción y mejora en el clima organizacional para obtener competitividad.	Programacion de la reinducccion - Citacion via correo electronico enviando link reunion - Desarrollo de la reinducccion. - Evaluacion de la reinducccion - Analisis de los resultados de la evaluacion.
MANEJO DEL SOFTWARE SAP	Capacitar a los responsables del manejo del sistema SAP para la actividad que desempeñan		Coordinar con el proveedor del software para detallar temas y fechas, - Citacion via correo remitiendo detalles de la capacitacion. - Desarrollo de la capacitacion. - Evaluacion de la reinducccion, - analisis de los resultados de la evaluacion.
CATALOGO DE PRODUCTOS - MANEJO DE LA MAQUINARIA	Identificar los servicios y productos que se comercializan, asi como distinguir las características y funcionalidad de los productos.		Programacion de la capacitacion - alistamiento de los productos y maquinaria para la capacitacion - Citacion por medio del correo electronico, detallando lugar de la reunion. - Desarrollo de la capacitacion. - Evaluacion de la capacitacion - Analisis de los resultados de la evaluacion.
ATENCION AL CLIENTE (Externo e Interno)	Brindar capacitacion de la atencion al cliente		Contratar profesional del tema, programacion de la capacitacion - Citacion por medio del correo electronico brindando detalles de la capacitacion. - Desarrollo de la capacitacion. - Evaluacion de la capacitacion. Analisis de los resultados de la evaluacion.
TRABAJO EN EQUIPO - HABILIDADES BLANDAS	Enseñar y generar en el empleado el trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la empresa.		Contratar profesional del tema, programacion de la capacitacion - Citacion por medio del correo electronico Dndo a conocer el lugar de la reunion. - Desarrollo de la capacitacion. - Evaluacion de la capacitacion. - Analisis de los resultados de la evaluacion.
EMPAQUE Y EMBALAJE	Enseñar a los trabajadores la forma como se lleva a cabo el embalaje, envio y entrega de los productos comercializados		Alistamiento de los elementos que se requieren para la capacitacion, programar la reunion con los que intervienen, citacion a la reunion, desarrollo de la capacitacion, evaluacion de la capacitacion y analisis de la evaluacion

Apendice B

La Encuesta

Encuesta estructurada dirigida a los colaboradores del área de almacén, con el fin de reunir información objetiva sobre su nivel de formación, conocimientos previos, participación en procesos de capacitación, calidad del servicio y necesidades de aprendizaje específicas.

Nombres y apellidos completos

Cargo que desempeña en la compañía

Antigüedad en la organización

Menos de 1 año

1 a 3 años Mas de 3 años

Grado Académico

Educación Primaria

Educación Secundaria

Formación Técnica y/o Tecnológica Formación Profesional

1. ¿La empresa Luyma SA le brindó la inducción necesaria respecto a la dinámica de la empresa y el cargo a ocupar en el momento de su contratación?

Si

No

2. ¿A tenido algún tipo de formación respecto a su labor desempeñada en el área de almacén?

Si

No

3. ¿Con que nivel de frecuencia la empresa les brinda entrenamiento y capacitación?

Mensualmente Semestralmente Anualmente

No ha recibido entrenamiento y capacitación en la empresa

4. ¿Considera que la formación recibida le ha sido útil en el cargo que desempeña dentro de la empresa?

Muy útil

Útil

Poco útil

Nada útil

5. ¿En qué aspectos piensa que se requiere una mayor capacitación?

Control de inventarios Seguridad Industrial

Manejo del software logístico (SAP) Comunicación y Trabajo en equipo Atención al

Cliente

¿Qué tipo de capacitación adicional le gustaría recibir para mejorar su desempeño en el almacén?

Apendice C

La Entrevista

Entrevista al Director del área del almacen de la comapania Luyma SA sede Bogotá

Encuesta semiestructurada dirigida al director del almacen, con el objetivo de reunir información objetiva sobre el nivel de formación, conocimientos previos, participación en procesos de capacitación, calidad del servicio y necesidades de aprendizaje específicas del area.

1. ¿Cómo calificaría el nivel actual de formación del equipo de almacén?
2. ¿Qué habilidades o conocimientos considera que son más deficientes en el equipo?
3. ¿Ha detectado fallos operativos o retrasos que se relacionen con la falta de capacitación?
4. ¿Se han desarrollado anteriormente procesos de capacitación en esta área? ¿Qué resultados se obtuvieron?
5. ¿Qué impacto tiene, desde su perspectiva, la falta de capacitación en el desempeño general del área?
6. ¿Cómo percibe la disposición del personal ante la posibilidad de recibir formación continua?
7. ¿Qué temas considera prioritarios para formar al personal del almacén?
8. ¿Con qué periodicidad deberían ofrecerse estas formaciones?
9. ¿Cuáles son, en su opinión, los principales retos para implementar un plan de capacitación?
10. ¿Qué beneficios espera obtener con la implementación de un programa formativo bien organizado?
11. ¿Desea agregar algún comentario final relacionado con el desarrollo del personal?