

**Diseñar un programa de capacitación que permita evaluar las capacidades y habilidades de los trabajadores pertenecientes a la empresa vigilancia y seguridad Esplendor en la ciudad de Bogotá.**

Diana Fernanda Sepúlveda Alvarado

Leonardo Esteban Martínez

Luis Leandro Fuentes Alcantar

Natalia Vela Tello

Ivonne Cardenal

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD

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

Programa de Administración de empresas

Bogotá

2020

**Diseñar un programa de capacitación que permita evaluar las capacidades y habilidades de los trabajadores pertenecientes a la empresa vigilancia y seguridad esplendor en la ciudad de Bogotá.**

Diana Fernanda Sepúlveda Alvarado

Leonardo Esteban Martínez

Luis Leandro Fuentes Alcantar

Natalia Vela Tello

Ivonne Cardenal

Trabajo para optar al título de Administrador de empresas

Tutor

Munir Fernando Cure

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD

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

Programa de Administración de empresas

Bogotá

2020

## Resumen

Los integrantes del proyecto de grado, postularon una empresa objetivo y a raíz de esta definir un tema de estudio en concreto, finalmente se seleccionó la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor con el tema de estudio **“Capacitación y desarrollo laboral”**. Dicha empresa se encarga de prestar los servicios de seguridad privada de punto, escoltas motorizadas, instalación de un sistema de vigilancia privada, entre otros, a empresas privadas como públicas, con el fin de poder resguardar sus bienes tanto tangibles como intangibles.

Posterior se realizó un estudio de la empresa identificando un problema objetivo siendo este el punto de inicio que desencadenara todos los demás requisitos del proyecto de investigación tales como; el título del proyecto, los objetivos tanto generales como específicos.

En el presente trabajo se expone el problema objetivo de la empresa de seguridad vigilancia Esplendor, en el cual se presenta una alta rotación del personal y más caracterizada en su parte operativa. A través del análisis de los antecedentes empresariales en este problema, se logra identificar que dicha problemática va ligada a la falta de capacitación. Teniendo en cuenta estos datos y antecedentes analizados se implementa un programa de capacitación donde nos permita evaluar cada una de las capacidades y habilidades de los funcionarios en el área operativa de la empresa, ya que estos prestan un servicio final al cliente y dan imagen a la organización. se plantea el marco teórico el cual da sustento a través de autores que dan importancia a la capacitación como una estrategia de productividad de cualquier empresa, se plasma el marco legal, que son todos los aspectos de normas, leyes y códigos los cual nos da un apoyo a la hora de ejecutar dicha estrategia organizacional, se establece una metodología

cuantitativa la cual recopila información esencial a través de la aplicación de encuestas o cuestionarios que son aplicadas a cada uno de los funcionarios que permitan medir e identificar las habilidades y capacidades de cada empleado y si estos cumple con las exigencias de la empresa o puesto de trabajo.

**Palabras claves:** Problema objetivo; Programa de Capacitación; Organización; Capacidades; Habilidades.

## **Abstract**

The members of the degree project, postulated a target company and as a result of this define a specific topic of study, finally the security and surveillance company El Esplendor was selected with the study topic "Training and job development". This company is in charge of providing private point security services, motorized escorts, installation of a private surveillance system, among others, to private and public companies, in order to be able to protect their tangible and intangible assets.

Subsequently, a study of the company was carried out identifying an objective problem, this being the starting point that triggered all the other requirements of the research project such as; the title of the project, both general and specific objectives.

In this work, the objective problem of the Esplendor security Surveillance Company is exposed, in which there a high turnover of personnel and more is characterized in its operational part. Through the analysis of the business antecedents in this problem, it is possible to identify that said problem is linked to the lack of training. Taking into account these data and analyzed antecedents, a training program is implemented where it allows us to evaluate each of the capacities and abilities of the officials in the operational area of the company, since they provide a final service to the client and give an image to the company. Organization. The theoretical framework is proposed which gives support through authors who give importance to training as a productivity strategy of any company, the legal framework is reflected that are all aspects of norms, laws and codes which gives us support When executing said organizational strategy, a quantitative methodology is established which collects essential information through the application of surveys or questionnaires that are applied to each of the officials that allow

measuring and identifying the skills and abilities of each employee and if these meet the demands of the company or job.

**Key words:** Objective problem; Training program; Organization; Capabilities; Abilities.

## Tabla de contenido

<b>Lista de Figuras</b> .....	9
<b>Lista de Anexos</b> .....	10
<b>Introducción</b> .....	11
<b>Problema</b> .....	12
<b>Descripción del problema</b> .....	12
<b>Planteamiento del problema</b> .....	12
<b>Sistematización del Problema</b> .....	13
<b>Justificación</b> .....	14
<b>Objetivos</b> .....	17
<b>Objetivo general</b> .....	17
<b>Objetivos específicos</b> .....	17
<b>Antecedentes del problema</b> .....	18
<b>Marco teórico</b> .....	21
<b>Marco legal</b> .....	29
<b>Metodología</b> .....	32
<b>Costos Vs Beneficios</b> .....	43
<b>Resultados</b> .....	52
<b>Recomendaciones</b> .....	62

<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>69</b>



## Lista de Figuras

Figura 1	Historial de retiros 2018, Empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor .....	18
Figura 2	Historial de retiros 2019, Empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor .....	19
Figura 3	Historial de antigüedad .....	19
Figura 4	Consolidado de faltas laborales. ....	32
Figura 5	Gráfico de las novedades presentadas a los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor durante el año 2018. ....	33
Figura 6	Cuadro metodológico de capacitación.....	38
Figura 7	Cronograma de capacitación primer semestre .....	39
Figura 8	Cronograma de capacitación segundo semestre .....	40
Figura 9	Ejecución de las capacitaciones.....	42
Figura 10	Diseño del programa de capacitación .....	45
Figura 11	Círculo de capacitación. ....	45
Figura 12	Definiciones de Roles.....	46
Figura 13	Objetivos.....	47
Figura 14	Consideraciones.....	48
Figura 15	Metodología.....	51
Figura 16	Pregunta 1 .....	53
Figura 17	Pregunta 2.....	54
Figura 18	Pregunta 3.....	55
Figura 19	Pregunta 4.....	56
Figura 20	Pregunta 5.....	57

## **Lista de Anexos**

Anexo A. Formulario de encuesta percepción de los colaboradores, el cual se hará antes de iniciar la ejecución de las capacitaciones.....	69
Anexo B: Formato de Re inducción y entrenamiento.....	70
Anexo C. Formato de Evaluación de inducción y entrenamiento.....	71

## **Introducción**

Actualmente uno de los objetivos de las empresas de vigilancia es trabajar y orientar todos los recursos necesarios, para tener un personal altamente capacitado con proyección laboral y sentido de pertenencia con la organización, para ello la compañía planea, ejecuta y controla programas de entrenamiento y planes de bienestar a fin de mejorar cada vez más la perspectiva y el rendimiento de cada colaborador en su área laboral.

Las organizaciones deberían ser conscientes que el talento humano es su principal activo, en general las funciones desempeñadas alrededor de la gestión humana están integradas por las áreas de Selección, Contratación, Compensaciones y Benéficos, Capacitación, Evaluación y Desarrollo y por lo tanto un programa de capacitación debe ser coherente con la planeación estratégica de la empresa, de tal modo que se encamine en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En esta investigación analizaremos si la empresa VIGILANCIA Y SEGURIDAD ESPLENDOR LTDA, cuenta con una ruta de acción con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión e identificar si tienen el efecto e impacto esperado en los trabajadores, estudiando los criterios, necesidades y políticas de selección, aspectos contractuales y reglamento interno del trabajo. De esta manera se lograr identificar si cada uno de los aspectos anteriores ha sido eficientes en el desarrollo de capital humano, incremento de la productividad y calidad del servicio que esta organización presta.

## **Problema**

La rotación de personal es el proceso por el cual una compañía reemplaza a uno o varios empleados, uno de los mayores problemas de la empresa de seguridad ha sido la alta rotación que se presenta la parte operativa de la empresa.

### **Descripción del problema**

¿Por qué se presenta la rotación de personal de la empresa de seguridad?

### **Planteamiento del problema**

Las consecuencias que tiene una empresa a la alta rotación de personal, es que sea reflejada en la disminución de la productividad de los empleados lo que es una causa más directa y evidente. El tener que estar cubriendo siempre un puesto supondrá una mayor carga de trabajo para el resto de los componentes dejar tareas sin realizar o que no se realicen adecuadamente. Es más, cuando ya se haya contratado a una nueva persona para el puesto, esta persona requerirá de un periodo de adaptación, no aportará productivamente de entrada todo lo que puede aportar, y el engranaje completo de la empresa puede verse afectado. Además, los costes de la rotación de personal podrían ascender hasta un 150% del sueldo del nuevo empleado.

Los costes asociados a la rotación de personal también son cuantificables y tienen un impacto económico para la empresa. La merma de productividad anteriormente mencionada, la necesidad de formar a nuevos empleados y otros factores, alimentan unos costes que no deberías permitir que se produjeran. (blog motivos de rotacion de personal, s.f.).

Por lo tanto, es fundamental realizar un análisis acerca del ¿por qué se presenta la rotación de personal de la empresa de seguridad?, para así mismo plantear un plan de capacitación que mitigue este problema en la empresa

### **Sistematización del Problema**

Para dar solución al problema se requiere inicialmente la información del área administrativa que maneja todas las novedades del personal y las razones por las cuales se toma la decisión de rotar a este personal a raíz de esta información se optan por los documentos o doctrina que la empresa requiere para fortalecer al personal de colaboradores.

## Justificación

La presente investigación de grado se realiza con el fin de determinar las razones por las cuales la mayoría de colaboradores de la empresa de VIGILANCIA Y SEGURIDAD EL ESPLENDOR LTDA tienen un bajo rendimiento laboral y se ven constantemente despidos o rotación del personal, a su vez poder crear un programa de capacitación para evaluar al personal; es conveniente realizar este estudio para hallar uno o varios métodos que puedan ayudar a mejorar las formas de instruir al personal lo que conlleva a brindar las herramientas doctrinarias para su aplicación (Empleado) y análisis (Empleador) y que estas sean aplicadas en su jornada laboral; con el objetivo de no estar rotando (finalizar contratos e iniciar unos nuevos) tan seguido.

Los beneficios que derivan de este tipo de estudio principalmente son orientados al personal de colaboradores al mejorar su rendimiento tanto en el área laboral la cual es irradiada también a su estabilidad personal, por otro lado la empresa se ve beneficiada al tener un personal altamente capacitado de acuerdo con la referencia (G, 2013) y comprometido con la función laboral todo esto ayuda a elevar la imagen de la compañía de seguridad a las demás empresas tanto privadas como del sector público lo que a la vez se traduce en una posibilidad de generar nuevos servicios de seguridad o contratos con otras compañías, esta situación de demanda de solicitud de servicios de seguridad genera más opciones de empleo.

El número de personas que afecta el problema son 400 A 430. Quienes son los funcionarios del área operativa, así mismo impacta al personal del área administrativa quienes son los que se encargan de gestionar, controlar y administrar a los colaboradores inclusive las capacitaciones, por lo tanto, esta problemática afecta a una cantidad promedio de 450

funcionarios entre el área operativa y administrativa. Finalmente, pero no menos importante son las empresas y compañías tanto privadas como públicas que son afectadas por el problema las cuales son una cantidad promedio de 80 empresas, estas son quienes depositan la confianza en el personal de seguridad para salvaguardar sus instalaciones, vehículos, mercancía, etc.; si el personal de seguridad no cumple con la función encomendada durante su jornada laboral todo este tipo de pertenencias quedan a merced de bandas criminales, apartamenteros o de la delincuencia común, esta postura es respaldada por (COPROPIEDAD, 2020) y el Código de Procedimiento Civil, Arts. 386, cuyas consecuencias son enfrentadas por la empresa de vigilancia quien provee al personal en el peor de los casos tener una investigación por la Fiscalía General de la Nación por una demanda en contra de la empresa prestadora del servicio de seguridad impuesta por la empresa cliente.

Es de resaltar que la capacitación es una estrategia de mejoramiento continuo, es estar constantemente capacitando al personal siempre y cuando teniendo en cuenta que los resultados se verán a mediano plazo, ya que muchas organizaciones no ven el resultado de dicha capacitación a corto plazo, más bien es un tema de paciencia, esfuerzo y exigencia contante hacia el personal instruido, al final de este proceso es cuando se empieza a notar, satisfacción del cliente y el aumento de la productividad, entre otros; es por esto que muchas empresas no invierten en la capacitación ya que es imposible calcular el rendimiento que resultara al aplicarla y tienen el pensamiento de querer ver el resultado inmediato. Pero estamos en mundo tan globalizado que los productos y los servicios deben cumplir con las exigencias del cliente y entre más satisfacción generen mayor será la rentabilidad.

La consecuencia para la empresa de seguridad y vigilancia el ESPLENDOR LTDA que cuenta dentro de su nómina a un personal con poca capacidad laboral, confiabilidad y

rendimiento se traduce en la pérdida de contratos de solicitud de servicio de seguridad, la baja demanda hacia la empresa, entre otros; es decir, la pérdida de posicionamiento en el mercado y la constante rotación del personal.



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un plan anual de Capacitación y desarrollo basado en las causas de rotación del personal operativo en la empresa VIGILANCIA Y SEGURIDAD EL ESPLENDOR.

### **Objetivos específicos**

Analizar los mecanismos de capacitación que la empresa emplea en su entorno organizacional.

Evaluar los beneficios que obtiene la organización al ejecutar de forma correcta un programa de capacitación y desarrollo personal.

Capacitar de forma eficiente el personal de vigilancia de la empresa Esplendor y de esta manera pueda ejercer sus labores encomendadas de forma oportuna y eficiente.

Implementar continuamente la capacitación del personal de vigilancia, y de esta manera planear, mejorar y ejecutar las labores propias de la empresa aumentando productividad de la organización.

## Antecedentes del problema

La empresa de Vigilancia y Seguridad Esplendor es una compañía que cuenta con 426 trabajadores del área operativa y 22 trabajadores del área administrativa y tecnológica, para un total de 448 trabajadores, la empresa no ha dispuesto de los recursos económicos, ni del personal competente para llevar a cabo un programa de capacitación que permita identificar a tiempo las falencias operativas del personal, es por ello, la rotación ha incrementado, como se evidencia en las siguientes gráficas,



Para el año 2018, la organización había empleado capacitaciones de manera esporádica, sin evaluación de las mismas, realizó un proyecto piloto para certificar al personal en competencias laborales, aunque se evidencia un alto índice de rotación en enero, se evidencia que en los demás meses esto empieza a disminuir.

Figura 1 Historial de retiros 2018, Empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor

Para el año 2019, la organización no ejecuto el programa de capacitación, no continuo con el programa de competencias labores y no se realizó evaluaciones de desempeño, como se evidencia en la gráfica la rotación del personal aumento en un 7.9%



Figura 2 Historial de retiros 2019, Empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor

Al no realizar entrenamiento a los trabajadores, ha ocasionado que el personal se desmotive, presente falencias en el desarrollo de sus funciones y la empresa reciba quejas por parte de los clientes, sin que a la fecha haya un plan de mejora, a continuación, se relaciona el personal y la antigüedad en la organización.



Figura 3 Historial de antigüedad

Como se evidencia en la gráfica, los trabajadores tienden a permanecer en la empresa máximo dos años y proceden a retirarse o son desvinculados de la organización, y uno de los factores que ocasionan esta rotación al parecer es el desconocimiento por las políticas organizacionales de la empresa, la falta de instructores capacitados para orientar al personal en la ejecución de sus labores y la poca motivación al no emplear actividades de crecimiento personal y mejoramiento de calidad de vida.

## Marco teórico

Diseñar programas de capacitación ayuda a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además de que transmite conocimientos, desarrolla habilidades y actitudes del personal para así mejorar su desempeño en la organización. Los programas de capacitación dentro de una organización nos brindan resultados positivos en todas las áreas de la empresa mejorando la productividad, o como en este caso la prestación de un servicio de calidad logrando el reconocimiento y posesión de la organización.

Otro resultado positivo de la capacitación es que nos ayuda a crear personal idóneo que pueda desarrollar las actividades en su lugar de trabajo de una manera eficiente y con plena satisfacción, es así como se logra las metas y objetivos trazadas por la organización, generando estabilidad laboral o una gran permanencia en su área de trabajo.

La capacitación permite identificar capacidades y habilidades en cada uno de los integrantes de la organización y de esta manera ser integrados en las diferentes áreas donde se potencialicen y puedan rendir de una manera excelente logrando grandes resultados para la empresa. Según (Guerrero, 2015) propone la siguiente definición de programa de capacitación: “Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción en un trabajo determinado”.

Complementando la idea anterior, un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 1998, pág. 418) De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y

facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos. Ahora bien, es importante analizar que los programas de capacitación tienen una gran importancia a nivel organizacional, puesto que proporcionara un beneficio individual a los trabajadores, generando con ello una mejor eficiencia en el desarrollo de sus labores. En otras palabras, Chiavenato (2000, p.558), establece que su importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización.

En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización. Para (Guerrero, 2015) si una organización, sea cual fuere su misión, no se interesa por formar a su personal se puede quedar en el pasado por cuanto la investigación en el ámbito mundial genera nuevos conocimientos en las diversas áreas y éste debe ser asumido por cuanto se desarrolla sobre la base de una realidad actual. Es así que el conocimiento innovador va desplazando al anterior. Con la aplicación de la capacitación, el fin último de toda organización es mejorar en todo su ámbito la ejecución de su misión y permitir que se lleve a efecto con plena disposición y armonía.

De esta manera se logra identificar que una estrategia para mejorar la productividad en la organización esplendor y mitigar el problema de una alta rotación de personal, es la formación de un empleado integro que desarrolle cada una de sus labores encomendadas de una manera eficiente y así lograr entregar un servicio de excelente calidad al igual que un mayor reconocimiento de la organización, es por esto que se recurre a realizar una capacitación al personal contratado antes de recibir el cargo en el cual se va a desempeñar, dando a conocer la misión , visión, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo así como atención al cliente el correcto uso de cada uno de los equipos, elementos, y demás materiales esenciales en el

desarrollo de su labor con el fin de que este tenga una idea clara y un correcto uso y atención al cliente.

Cabe considerar por otra parte que el plan de formación busca hacer una reestructuración de la organización hacia una empresa moderna, flexible y competitiva con pocos niveles jerárquicos y un sistema ágil de información y comunicación. (Biasca, 2005). Permite impulsar la capacitación y desarrollo del personal con mayor aptitud profesional y mejores herramientas y conocimientos operativos, de igual manera permite la motivación del personal aumentando su participación en actividades tendiente a mejorar la calidad y el entorno laboral, formando equipos de trabajo. Para la empresa Vigilancia y Seguridad Esplendor se encamine en el proceso de capacitación y entrenamiento es necesario ejecutar un El plan de formación nos asegura la formación eficiente del personal de la organización, ya que esta implementado dentro de las estrategias de crecimiento de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos trazados a través de una formación al personal en cada una de sus áreas, y estos puedan brindar los resultados esperados contribuyendo al desarrollo y entrega de un servicio de una manera eficiente al cliente. Ahora bien, el plan de formación se elabora una vez se hayan realizado la detección de la necesidad, es este caso particular, la alta rotación del personal que se viene presentando desde el año 2018, para ello se sistematizara las tareas sobre las que se sustentan las acciones formativas; este plan se iniciara cuando se tiene definida los objetivos y la prioridad de esta formación. Metodos y tecnicas de trabajo.

En el caso de la empresa de Vigilancia Esplendor, se tiene identificado previamente que la causa mayor de rotación de personal se deriva a raíz del servicio al cliente del personal operativo o de la reacción ante las diferentes adversidades propias de su función, en ocasiones también el no seguir los protocolos o los conductos regulares. Por lo anterior se deberá reforzar

las capacitaciones en las temáticas nombradas para que los empleados estén preparados ante las diferentes situaciones y tengan conocimiento acerca de su correcto actuar en el momento que se requiera tanto en el interior de la compañía como hacia su cliente.

Para llevar a cabo el plan de formación se debe tener en cuenta las siguientes variables que permitan la ejecución eficaz del programa:

- El coste de la capacitación dependerá de las actividades, medios, recursos destinados a la misma según la clasificación anterior, se debe hacer la provisión aprobada por el encargado y el seguimiento estricto del gasto o coste según corresponda.

Se debe asegurar que:

- Exista una asignación concreta del presupuesto para el plan de Formación
- Elaborar el plan de acción acorde y sin exceder este presupuesto
- Programar controles de este gasto.
- Este presupuesto se debe calcular por área.
- La sumatoria del presupuesto de cada área dará el presupuesto total de Formación destinado en la empresa

El cronograma de capacitación debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tiempos, recursos y actividades plenamente establecidas
- Contenido y Objetivos,
- Configuración de los grupos por áreas.
- Sesiones y unidades formativas a trabajar.

Es importante que las capacitaciones, tengan un seguimiento a fin de identificar a tiempo su alcance y si efectivamente fueron comprendidas por los trabajadores, para ello es necesario,



evaluar el desempeño de los trabajadores, puesto que esto es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia.

El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos. (evaluacion, s.f.). En consecuencia, un desarrollo seguro de la evaluación permite analizar el rendimiento individual, para así establecer los objetivos estratégicos y alinear las labores de los trabajadores. Además, reconocer las fortalezas y debilidades para crear programas de capacitación y establecer medidas entre desempeño y resultado. (evaluacion, s.f.). Por tal motivo podemos definir que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una persona o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo. (Gan & Triginé, 2012). Es decir que mediante la evaluación de desempeño se pretende hacer una relación del desempeño de los integrantes de la organización, con la retribución asignada, esta evaluación se fija como un proceso continuo y es resultado de la cultura de la organización. Estas evaluaciones se realizan de seis a 12 meses, donde hay una interacción entre el evaluador y el evaluado, de acuerdo al organigrama de la empresa, bajo unos parámetros de cumplimiento y un análisis de resultados para luego realizar acciones preventivas y correctivas. Pero no basta con ejecutar y evaluar dichas capacitaciones, para Vigilancia y Seguridad Esplendor, es importante que también emplee convenios con la institución SENA, ente habilitado para evaluar las **competencias laborales, la cuales permitirá medir las** habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y capacidades efectivas con las que debe contar una persona para ocupar un cargo en una organización, ya que determinan una persona para

ocupar un cargo en una organización, su **comportamiento** dentro de la organización, su manera de **relacionarse** con los compañeros de trabajo, su forma de diseñar e implementar esquemas de trabajo efectivos y la obtención de las metas que le fueron asignadas y de los **objetivos estratégicos** de la compañía y llevar a cabo con éxito las actividades y funciones que le correspondan y alcanzar las **metas** esperadas en el **tiempo adecuado**. (acsendo, s.f.).

Evaluar las competencias laborales es un proceso fundamental para el crecimiento de una organización y para el desarrollo profesional de sus colaboradores, ya que permite determinar si el colaborador conoce realmente cuáles son sus tareas y funciones, cómo las desempeña, cuánto sabe de ellas, cómo pone en práctica lo que sabe y lo más importante: cómo su trabajo aporta al **cumplimiento** de las metas de la empresa. (acsendo, s.f.). Pero para llevar a cabo estas evaluaciones, es necesario conocer de fondo que es la competencia laboral, puesto que no es una capacitación, sino un sistema de evaluación que está a cargo de los responsables de recursos humanos para destacar el grado de preparación, saber hacer, conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje; aquello que lo hace apto para desempeñarse en una tarea o función. (Preciado Sánchez, 2006).

Esto es el resultado que surge cuando una organización requiere motivar a sus empleados, para lograr un mejor desempeño en el trabajo con el objetivo de obtener una mayor productividad y crecimiento en el mercado por parte de la empresa y crecimiento personal por parte de los empleados. Pero como ya lo hemos mencionado antes, al ser un proceso organizacional, requieren de un diseño y una planeación acorde a las necesidades de la compañía y su éxito depende de realizar un seguimiento dedicado a las diferentes fases, desde el inicio hasta la obtención de los resultados finales. (acsendo, s.f.).

**Por lo tanto, la empresa es consciente que los resultados de la evaluación proporcionan un completo diagnóstico de las fortalezas en las competencias de los colaboradores para consolidarlas y de sus debilidades para convertirlas en oportunidades de mejora y establecer un plan de desarrollo encaminado a cerrar las brechas identificadas, optimizar el desempeño individual y la productividad global de la organización. (acsendo, s.f.).**

**Tomando el anterior concepto del autor (acsendo, s.f.),** evaluar las capacidades y habilidades de cada uno de los integrantes de una organización permite identificar si este cumple de una manera eficiente cada una de las tareas o actividades encomendadas, cual ha sido su desempeño desde el momento de su ejecución, si su rendimiento ha ido en aumento o al contrario va en descenso y de esta manera obtener una información detallada de cada uno de sus colaboradores verificando si estos cumplen con los objetivos trazados por la organización.

El implementar la evaluación periódica de cada una de las habilidades y capacidades de los integrantes de la organización, ayuda a obtener una información detallada del desarrollo de sus tareas y de esta manera implementar estrategias que ayude al mejoramiento continuo en el desempeño laboral, se puede crear un empleado integro para el desarrollo correcto de sus actividades diarias en la empresa de una manera eficiente, mejorando la productividad de la empresa entregando un servicio de calidad y aumentando la fidelidad de cliente. De esta manera se realizará una evaluación trimestral a cada uno de los integrantes de la organización con el fin de hacer un seguimiento continuo, individual e identificar debilidades y fortalezas de los empleados y ver si es un empleado propenso a ser despedido, e inmediatamente tomar medidas y

estrategias que permitan mejorar su desarrollo laboral y satisfacción personal para un mayor rendimiento en la empresa esplendor.

Al ejecutar un plan de capacitación y entrenamiento, Vigilancia y Seguridad Esplendor, en cabeza de la gerencia, deberá analizar en que forma la empresa participará, puesto que esto generará cambios a nivel de cultura organizacional, políticas y normas, y esto se debe a la necesidad de ejecutar actividades que requieren inversión económica, de tiempo y adecuación de espacios y habilitación de medios tecnológicos, que permitan un alcance a toda la organización. Se debe definir objetivos claros y alcanzables que permitan que la empresa mejore su eficiencia operativa, y que los trabajadores capacitados empleen sus conocimientos en la ejecución de sus funciones en pro de la empresa, generando con ello un crecimiento global, puesto los esfuerzos de la empresa no se deben limitar solo a un crecimiento económico, sino también a un impacto social, que permita hacerle frente a un problemática que la empresa viene evidenciando desde el año 2018, sin que haya un plan de mejora que plantee soluciones idóneas, por lo tanto la empresa es responsable del desempeño de sus empleados y de las herramientas que suministra para prestar un servicio de calidad, el mismo que se ofrece desde el área comercial.

En la empresa Vigilancia Esplendor la capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

## Marco legal

La empresa de Seguridad y Vigilancia Esplendor ofrece diferentes servicios entre los cuales se encuentra inmerso proveer el personal capacitado e instruido a empresas clientes ya sean privadas como públicas; al disponer el personal con las habilidades y conocimientos en áreas de seguridad ya sea de punto (instalaciones), escoltas motorizadas y de vehículos, vigilancia en centros de monitoreo, entre otros; debe cumplir con todas las normas, leyes, circulares, resoluciones, directivas y la constitución política nacional que dispone la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en cuanto a temas de instrucción y capacitación, puesto que esta Superintendencia es la que regula todas las actividades relacionadas con la vigilancia y seguridad privada a nivel nacional en Colombia. Las generalidades Legales de una empresa de vigilancia se encuentran establecidas en el DECRETO 356 DE 1994 Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. A continuación, se exponen los artículos que aplican para la formación y capacitación de las empresas de seguridad y vigilancia.

### Título IV capacitación y entrenamiento

#### Capítulo i: normas generales

- **Artículo 63** indica la definición de capacitación la cual es todo tipo de conocimiento y habilidades que se brindan para realizar actividades de vigilancia y seguridad privada.
- **Artículo 64** el cual trata sobre responsabilidades de instrucción y capacitación lo cual sopesa sobre la empresa contratante, para ello se debe crear un departamento o área encargada de este tipo de conocimiento o exigir al personal de seguridad y vigilancia que

realicen un curso y se certifiquen en un centro aprobado por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada,

- **Artículo 65 programas de capacitación:** Este artículo nos menciona que cuando se adelanten los programas de capacitación se debe informar previamente a la superintendencia sobre el contenido del programa a desarrollar, los medios, el personal y el lugar a utilizar.

### **Circular externa número 2020-0000305 de 2020 (Clavijo., 2020)**

La presente circular trata sobre las capacitaciones e instrucción que todo el personal de alumnos en seguridad y vigilancia privada deben tomar de forma VIRTUAL, todo esto de acuerdo a la contingencia sanitaria del coronavirus, esta capacitación se debe realizar en esta modalidad desde el 31 de mayo de 2020 hasta el 31 de julio de 2020, todo esto con el fin de continuar con las horas de capacitación, temas de estudio, etc. y no dejar debilitar el sistema de vigilancia y seguridad privada para el personal de aspirantes.

### **Programa de capacitación general**

#### **Formato RH-PG-02 (Esplendor, 2017)**

Este programa corresponde a uno de los documentos y lineamientos que tienen la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor a nivel interno, indica la forma de capacitación, la intensidad horaria, la forma de divulgación del conocimiento, las herramientas de capacitación tales como medios tecnológicos, etc. y finalmente una de las partes más importantes de este proceso es la evaluación de todo entorno, poder determinar si todo este esfuerzo de capacitación

tubo frutos con el personal de colaboradores y para ello planea varias formas de presentar los exámenes ya sea de forma presencial, virtual y verbal, de modo individual o grupal entre otros.

En el reglamento interno de trabajo de vigilancia y seguridad Esplendor, se estipulo que

“... En la empresa VIGILANCIA Y SEGURIDAD ESPLENDOR LTDA, hará regularmente capacitaciones y charlas instructivas, individuales o colectivas, dirigidas al personal vinculado laboralmente con la empresa, encaminadas a mejorar el clima laboral desarrollar el buen trato al interior de la misma y velar por el buen ambiente laboral...”  
(ESPLENDOR, 2016).

Finalmente indica quienes son los responsables por la ejecución de este programa de capacitación, que para la empresa de seguridad y vigilancia Esplendor es el departamento de recursos humanos para justificar la presencia del personal a las instrucciones se llevara un listado de asistencia y los resultados de los exámenes entre otros.

## Metodología

El objetivo de la investigación es identificar las causas de rotación y la percepción del personal de la empresa que sirva como referencia para diseñar un plan de formación y entrenamiento principalmente dirigido al personal operativo de la empresa, dada su continua rotación de personal y así mismo identificar si lo que está influyendo en esta rotación es el incumplimiento de deberes (despidos) o inconformidad con las condiciones laborales (renuncias).

Lo que desea la empresa es mitigar esta problemática, mediante un diseño de capacitación que contemple la ejecución del plan de formación, un cronograma de actividades contando con el apoyo de las diferentes entidades y proveedores en capacitación y entrenamiento, abarcando temáticas de toda índole, tanto operativo, temas de crecimiento personal y manejo de situaciones, identificando los beneficios que obtendría la empresa, al invertir los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación, con el objetivo de mejorar la productividad operacional de la empresa y generando con ello un desarrollo personal a los empleados.

La investigación se inicia revisando los datos estadísticos de la empresa y cuantificando las cifras, lo cuales nos arrojan los siguientes resultados:

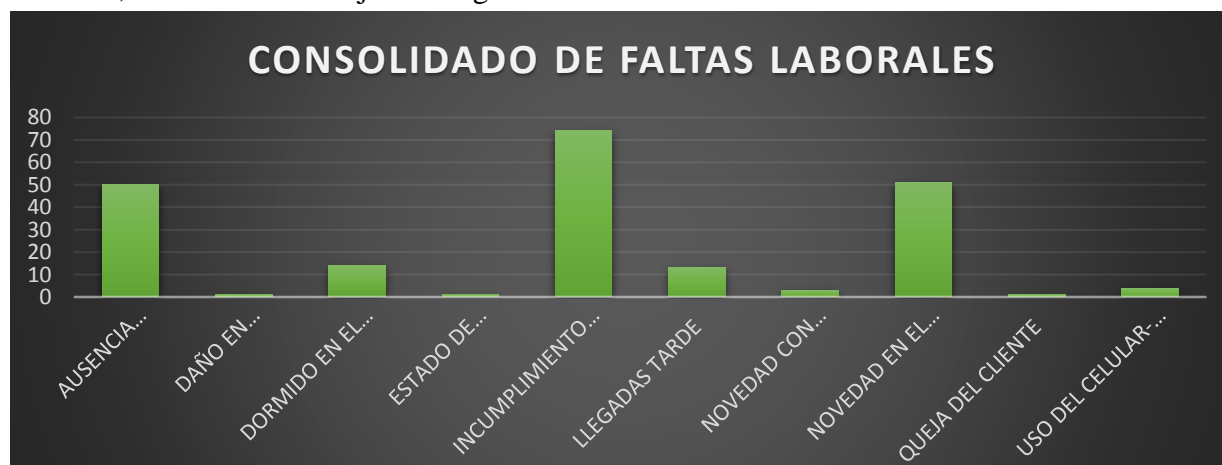


Figura 4 Consolidado de faltas laborales.



Según se evidencia en la gráfica la falta más recurrente es el INCUMPLIMIENTO DE CONSIGNAS con un total de 88 reportes, por lo tanto, se concluye que los colaboradores no tienen totalmente claro las consignas que deben cumplir durante el turno de cada uno.

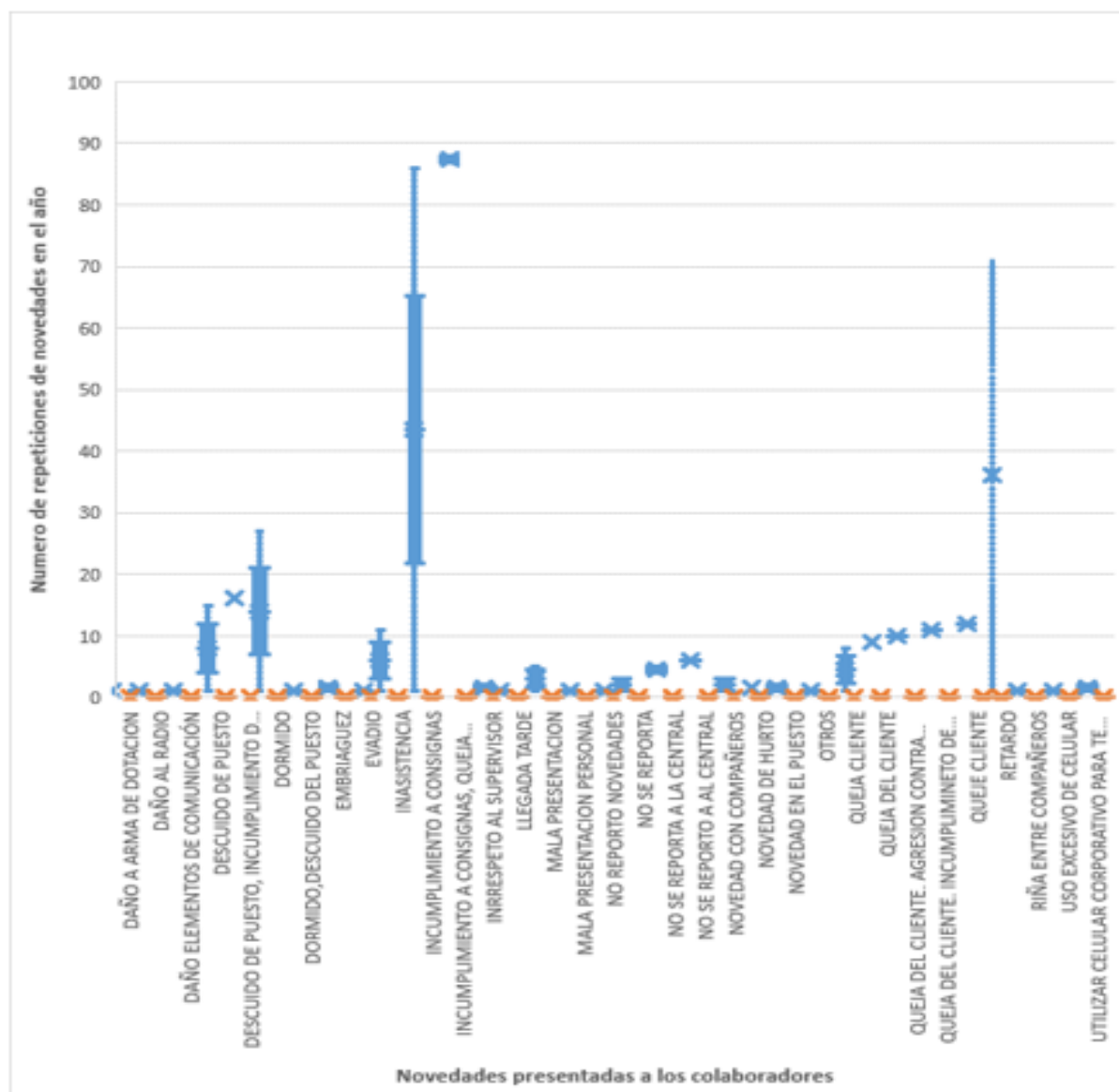


Figura 5 Gráfico de las novedades presentadas a los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor durante el año 2018.

Después de revisada y analizada la información contenida en la base de datos de la empresa se procede a formular cuestionarios (ANEXO1), para aplicar encuesta al personal con el fin de identificar su percepción en cuanto al clima laboral, la cultura organizacional, las políticas, normas de la compañía y la problemática actual de la empresa, esto nos permitirá identificar las necesidades organizacionales que presentan los empleados de vigilancia y seguridad Esplendor,

### **Fase 1**

En esta fase una vez identificadas las necesidades de la empresa Vigilancia y Seguridad Esplendor, se planten los objetivos del programa de capacitación y el alcance

<b>Necesidades</b>	Plantear soluciones acordes a la problemática identificada.
<b>Objetivos</b>	Disminuir la rotación en un 40 % para el año 2021
<b>Alcance</b>	Capacitar al 100 % de los trabajadores de Vigilancia y Seguridad Esplendor
<b>Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones respecto a las funciones de todos los empleados: ¿Qué debe hacer un vigilante?, ¿Cuáles son las normas de seguridad?</li> <li>- Capacitaciones de cada área de suministros.</li> <li>- Capacitaciones de relaciones interpersonales, deberes del vigilante, que no debe realizar un vigilante-</li> </ul>

**Fase 2**

En esta fase una vez planteados los objetivos, se postulan los temas a tratar durante el año 2021, el proveedor que estará a cargo, la duración, la metodología de enseñanza y la forma de evaluación.

<b>Tema</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Metodología</b>	<b>Duración</b>	<b>Forma Evaluación</b>
Inducción Empresa.	Recursos Humanos	Al momento del ingreso de manera presencial.  Re inducción Anual	Todo el día.	N/A
Programa de alcohol-drogas	Recursos Humanos	Se ejecutara el mes de Enero, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos.  2 Bloques de estudio de 45 min cada uno.  2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Política de la Empresa - Objetivos y Metas - Organigrama - Misión - Visión - Mapa de Procesos - Caracterizaciones de	Recursos Humanos	Se ejecutara el mes de Febrero, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos.  2 Bloques de estudio de 45 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.

Procesos - Matriz Legal, Certificaciones			2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	
Atención al Cliente - Calidad del Servicio - Portafolio de Servicios - Funciones y responsabilidades, Auditorias y mejora Continua.	Recursos Humanos en compañía de personal del SENA.	Se ejecutara el mes de Marzo, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos.  2 Bloques de estudio de 45 min cada uno.  2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Reporte e Investigación De Accidente De Trabajo	Área de Salud y Seguridad en el trabajo	Se ejecutara el mes de Abril, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos.  2 Bloques de estudio de 45 min cada uno.  2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Identificación de riesgos y peligros:	Área de Salud y Seguridad en el trabajo y ARL	Se ejecutara el mes de Mayo, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos.  2 Bloques de estudio de 45 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.

			2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	
Parámetros para prestar un buen servicio al cliente	Escuela de capacitación y SENA.	Se ejecutara el mes de Junio, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Modus Operandi	Red de Apoyo policía Nacional	Se ejecutara el mes de Julio, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Pausas Activas y su importancia en el ámbito laboral	Asesores de ARL	Se ejecutara el mes de Agosto, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.

Beneficios de la caja de compensación y como aplicar a ellos.	CCF Compensar	Se ejecutara el mes de Septiembre, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Manejo correctamente de los ingresos vs los egresos	Asesor fondo de pensiones	Se ejecutara el mes de Octubre, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.
Liderazgo en el ámbito laboral	Asesor fondo de pensiones	Se ejecutara el mes de Noviembre, por medio de la plataforma TEAMS (como principal), ZOOM (como secundaria)	120 minutos. 2 Bloques de estudio de 45 min cada uno. 2 Bloques de descanso de 15 min cada uno.	Mediante cuestionario virtual.

Figura 6 Cuadro metodológico de capacitación

## Cronograma


		CRONOGRAMA SEGURIDAD Y VIGILANCIA ESPLENDOR																				Fecha: 2020-11-23				
AÑO: <b>2021-1</b>		CIUDAD: BOGOTÁ D.C				CAPACITACIONES <b>X</b>				ACTIVIDADES <input type="checkbox"/>																
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	APLICA	E s t a d o	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			OBSERVACIONES				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	21	22
<b>INDUCCIÓN EMPRESA</b>																										
INDUCCIÓN A LA EMPRESA (Capacitación al personal de ingreso, se dan a conocer todos los procesos de la empresa. Al momento del ingreso de manera presencial)	RECURSOS HUMANOS	TODO EL PERSONAL QUE VA A INGRESAR																								Duración: Todo el día
<b>RE-INDUCCIÓN EMPRESA</b>																										
RE-INDUCCIÓN EMPRESA (Capacitación Realizada anualmente donde se hace la Re-Capacitación en la Inducción a la Empresa)	RECURSOS HUMANOS	TODO EL PERSONAL																								Duración: Todo el día
<b>RECURSOS HUMANOS</b>																										
PROGRAMA DE ALCOHOL- DROGAS; (Políticas sobre el consumo de alcohol, drogas, cigarrillos)	RECURSOS HUMANOS	TODO EL PERSONAL		P																						Se realizara en el mes de enero y se evaluara.
<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>																										
Política de la Empresa (Objetivos y Metas - Organigrama - Misión - Vision - Mapa de Procesos - Caracterizaciones de Procesos - Matriz Legal, Certificaciones)	RECURSOS HUMANOS	TODO EL PERSONAL				P																				Se realizara en el mes de febrero y se evaluara.
Atención al Cliente - Calidad del Servicio - Portafolio de Servicios - Funciones y responsabilidades, Auditorias y mejora Continua.	RECURSOS HUMANOS - SENA	TODO EL PERSONAL								P																Se realizara en el mes de marzo y se evaluara.
<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>																										
REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTE DE TRABAJO	AREÁ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	TODO EL PERSONAL													P											Se realizara en el mes de abril y se evaluara.
IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS	AREÁ DE SALUD, SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y ARL	TODO EL PERSONAL																								Se realizara en el mes de mayo y se evaluara.
PARAMETROS PARA PRESTAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE	ESCUELA DE CAPACITACIÓN Y SENA	TODO EL PERSONAL																								Se realizara en el mes de junio y se evaluara.
	<b>P</b>	PROGRAMADO																								
	<b>R</b>	REALIZADO																								

Figura 7 Cronograma de capacitación primer semestre


		CRONOGRAMA SEGURIDAD Y VIGILANCIA ESPLENDOR												Fecha: 2020-11-23																		
AÑO: 2021-2		CIUDAD: BOGOTA				CAPACITACIONES <input checked="" type="checkbox"/>				ACTIVIDADES <input type="checkbox"/>																						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	APLICA	E s t a d o	JULIO							AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				OBSERVACIONES
				25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48					
<b>RECURSOS HUMANOS</b>																																
MODUS OPERANDI	RED DE APOYO POLICIA NACIONAL	TODO EL PERSONAL	P																										Se realizara en el mes de julio y se evaluara.			
BIENESTAR PAUSAS ACTIVAS E IMPORTANCIA EN EL AMBITO LABORAL	ASESORES ARL	TODO EL PERSONAL					P																						Se realizara en el mes de agosto y se evaluara.			
BENEFICIOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN Y COMO APLICAR A ELLOS	CCF COMPENSAR	TODO EL PERSONAL									P																		Se realizara en el mes de septiembre y se evaluara.			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>																																
MANEJO DE INGRESOS VS EGRESOS	ASESOR FONDO DE PENSIONES	TODO EL PERSONAL																											Se realizara en el mes de octubre y se evaluara.			
LIDERAZGO	ASESOR FONDO DE PENSIONES	TODO EL PERSONAL																											Se realizara en el mes de noviembre y se evaluara.			
	P	PROGRAMADO																														
	R	REALIZADO																														

Figura 8 Cronograma de capacitación segundo semestre



**Duración**

Toda la capacitación en conjunto tiene una duración en total de 11 (Once) meses, lo que corresponde a 01 (una) capacitación mensual.

Cada una de estas tiene una duración promedio de 2 horas. Distribuidos en 02 (dos) bloques de estudio de 45 minutos y 02 (dos) bloques de descanso de 15 minutos.

**Ejecución**

La ejecución de las instrucciones de la siguiente manera:

- El primer día hábil de cada mes se estará haciendo de manera virtual la capacitación respectiva, por parte del programador de la empresa el Esplendor enviará con tres días de anticipación a cada funcionario el link de ingreso a la plataforma a los celulares de cada uno de ellos.
- Para el personal que se encuentre de turno laboral al momento de la capacitación puede ver la grabación de la información cuando tenga el tiempo suficiente.
- Todas las capacitaciones iniciaran a las 10:00 am.
- Los fines de semana y festivos no serán contemplados durante las capacitaciones.

**Calificación**

- Todas las calificaciones se harán de forma virtual dejando en la misma plataforma de estudio un link donde el funcionario tiene todo el mes para resolver la evaluación donde se identifica si los conocimientos fueron entendidos o no.
- En caso que un funcionario más de 3 veces al mes repruebe el examen se le hará un llamado de atención bajo memorando, puesto que esto indica que el colaborador no está prestando atención a las capacitaciones y esto se traduce muy posiblemente en que se presente una falla o incumplimiento de consignas durante su turno laboral.
- El personal que apruebe satisfactoriamente todas las capacitaciones al final del año, recibirán un incentivo y un certificado el cual indica la aprobación del mismo.

Figura 9 Ejecución de las capacitaciones

## **Costos Vs Beneficios**

### **Costo promedio de retiro de un funcionario:**

- Dotación 100.000
- Administrativos 30.000
- Liquidación de dos meses 300.000
- Tiempo promedio de contratación 60.000

Total, promedio por un funcionario: 490.000

### **Inversión promedio de capacitaciones**

- Incentivos y diplomas 50.000 - Anual
- Equipos audiovisuales 3.000.000 – Inversión inicial, PC duración de vida de 05 a 10 años.

Total, de promedio de todas las capacitaciones 3.050.000

De tal forma si 6 funcionarios se llegasen a retirar la empresa está gastando lo mismo que estaría invirtiendo en las capacitaciones, por lo tanto, se considera una buena inversión en las capacitaciones si al mes se disminuye una totalidad de retiros de la empresa.

### **Fase 3**

Una vez proyectado los temas que harán parte del programa de capacitación, se solicitará la aprobación de la alta dirección, se evaluará que la inversión destinada al plan de formación este acorde al presupuesto planteado; una vez se realicen estos pasos se procederá a realizar un cronograma a fin de notificar a tiempo a los trabajadores y los proveedores, esto con el fin de evitar contratiempos de lugar, medios de comunicación y contar con los recursos físicos para su ejecución de manera eficiente.

Igualmente, la elaboración del cronograma de las capacitaciones presenciales se deberá realizar en conjunto con el área de Recursos Humanos y el área de operaciones, ya que esta será dirigida al 100% de personal, organizando turnos, grupos, tiempos, días de baja rotación laboral etc. estas capacitaciones no deben afectar al cliente externo, y por la naturaleza de la responsabilidad no se puede descuidar ningún punto de trabajo.

Para dar ejecución a lo planteado en la metodología, a continuación, traemos a contexto el programa de capacitación, con sus respectivos anexos para llevar con efectividad lo propuesto en la investigación.

#### **DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

**OBJETIVO: VIGILANCIA Y SEGURIDAD ESPLENDOR LTDA.**, en su compromiso por el crecimiento y mejoramiento continuo de sus trabajadores y teniendo como base que la capacitación permitirá el aprendizaje de comportamientos que están relacionados con el trabajo y que permitirá que los trabajadores sean más competentes, hábiles y puedan

desarrollar mejor sus habilidades, generando confianza, fortaleza, aumento de producción y rentabilidad a la empresa.

Figura 10 Diseño del programa de capacitación

A continuación, exponemos los beneficios que tendrá la empresa

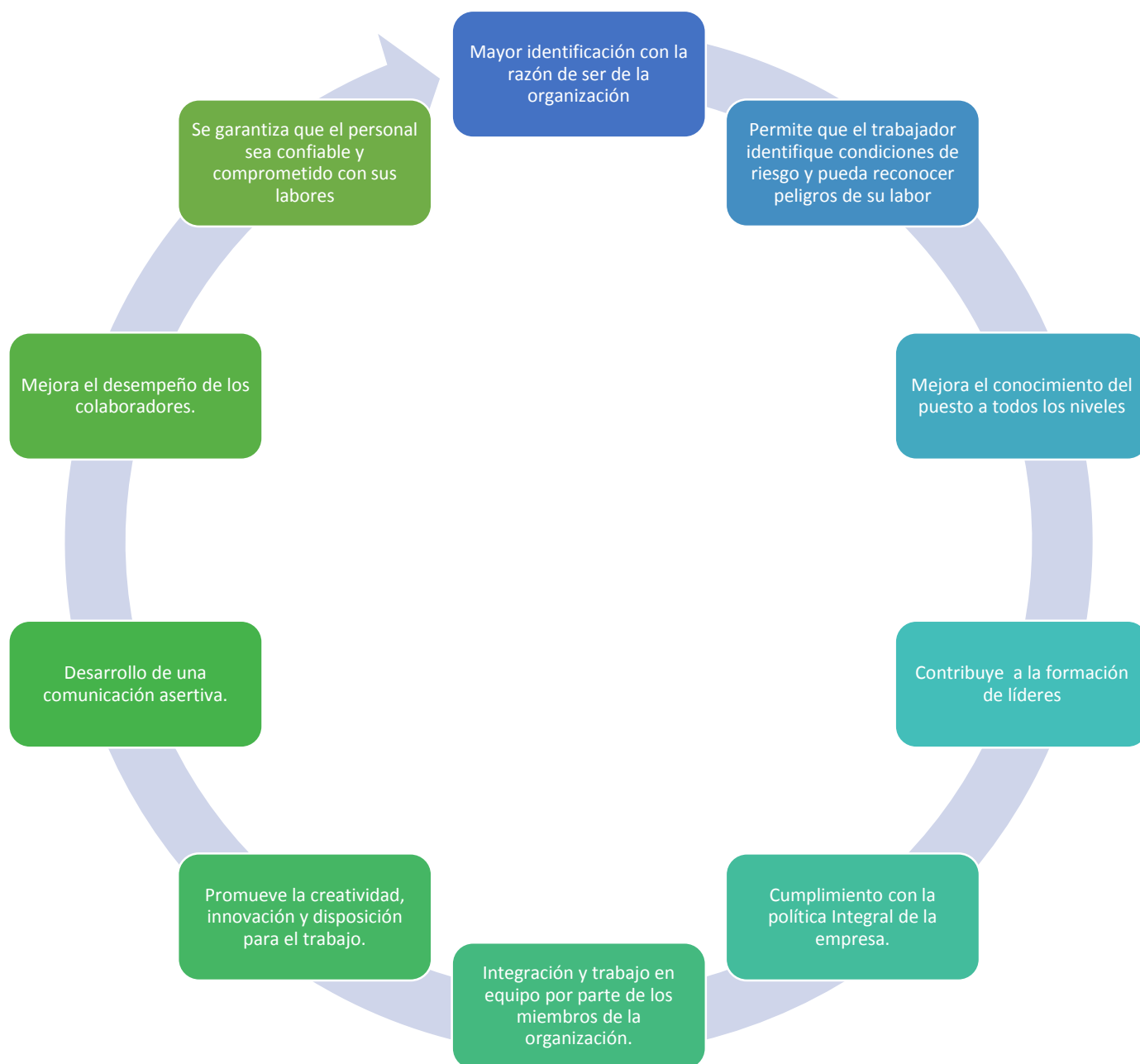


Figura 11 Círculo de capacitación.

**ALCANCE:** El programa de capacitación, entrenamiento e inducción cubre a todos los integrantes de la organización.

**DEFINICIONES:**

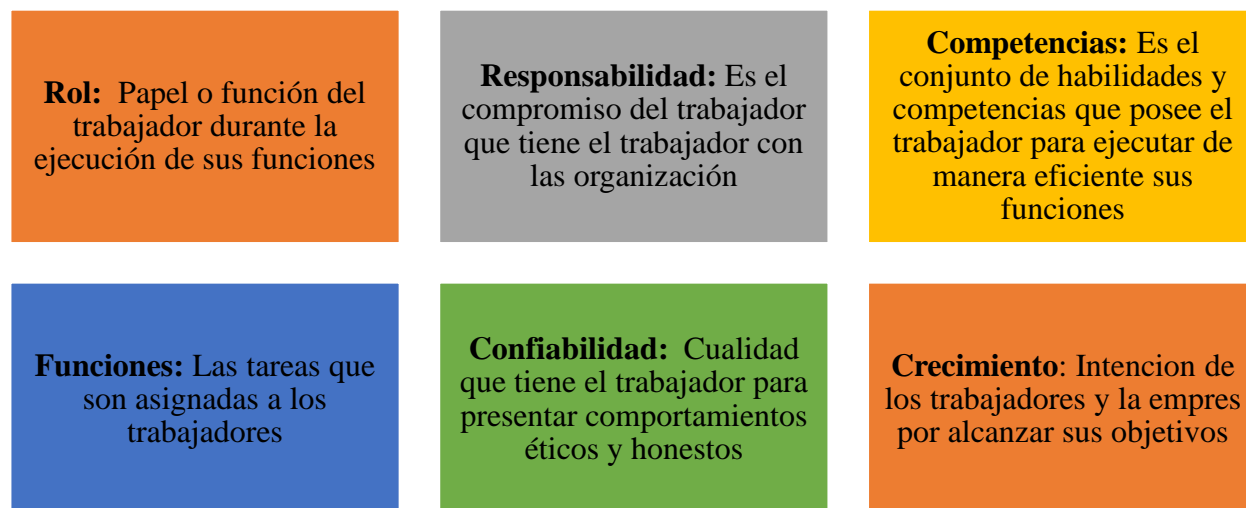


Figura 12 Definiciones de Roles

	Generales	Específicos
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Brindar a los clientes internos y externos las herramientas necesarias para el adecuado aprendizaje y formación en el desarrollo de sus funciones y/o actividades diarias, de acuerdo con las</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los lineamientos para desarrollar la inducción y re inducción de la empresa, conforme a las necesidades de cada área.</li> <li>• Lograr que todos los colaboradores participen en todas las actividades planeadas y tomen conciencia de su importancia.</li> <li>• Divulgar a todo el personal y partes interesadas las funciones, programas, procedimientos, políticas.</li> </ul>

	<p>necesidades identificadas y riesgos acordes a la actividad económica de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer un servicio de calidad y la satisfacción del cliente.</li> <li>• Aportar al conocimiento de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y demás partes interesadas en las operaciones propias de la empresa en lo que respecta a Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, al igual que en la seguridad y prevención de los riesgos asociados.</li> </ul>
--	--	---

Figura 13 Objetivos

	Inducción	Capacitaciones
CONSIDERACIONES	<p>La inducción se imparte a los trabajadores dejando registro de este en formato de inducción.</p> <p>La inducción tiene una duración de todo el día</p> <p>Las fuentes para socializar la inducción serán mediante presentación en el área de monitoreo, videos en redes sociales y documentos físicos.</p>	<p>La aprobación del plan de capacitación y entrenamiento lo realiza la alta Gerencia.</p> <p>Al realizar las actividades del plan de Capacitación e inducción, se deja evidencia de su cumplimiento.</p> <p>Todos los trabajadores citados deberán asistir a todas las capacitaciones y</p>

Esta se realiza cuando ingresa personal a la compañía y cada año se realiza la re inducción

entrenamientos liderados y convocados por la empresa.

Todos los jefes tienen la obligación de coordinar la asistencia a las capacitaciones que convoca la empresa para sus colaboradores y tienen la responsabilidad de informar al área de Recursos Humanos los cambios de programación y asistencia de los mismos.

En caso de la no asistencia de un trabajador a una capacitación convocada por la empresa, el colaborador deberá justificar su ausencia, ante recursos humanos y solicitar de nuevo la programación para la capacitación, sin el día de descanso.

Las capacitaciones pueden ser dictadas con recurso humano interno o externo, dependiendo el tema.

Figura 14 Consideraciones



**Metodología**

El área de Recursos Humanos deberá coordinar las jornadas programadas de capacitación y/o entrenamiento, de acuerdo al cronograma de capacitación aprobado para el año.

Los temas de Operativos, bienestar laboral y SG – SST y demás temas determinados por la empresa, se divulgarán por medio de presentaciones o con los dueños de proceso dentro de las instalaciones de la empresa o del proveedor escogido por la empresa.

**Identificación de necesidades de capacitación y entrenamiento**

Cada área manifiesta sus necesidades de capacitación o formación, al área de Recursos Humanos es quien alimenta el cronograma y programara las capacitaciones.

Para las capacitaciones específicas y de temas específicos se cuenta con la academia de formación con lo cual se tiene convenio y con el apoyo de la ARL, Red de Apoyo Policía Nacional, Cajas de compensación, Operadores de pagos de seguridad Social, Fondos de Pensiones, Administradoras de Salud.

**Evaluación de la eficacia de la capacitación, entrenamiento, inducción y/o re inducción.**

La evaluación de las capacitaciones se realizará mediante un formato de preguntas acordes al contenido expuesto, estas evaluaciones serán de manera escrita, de manera individual, llevando un registro de resultados e identificado el grado de comprensión. Estas se realizan de tres maneras:

Virtual: A través de internet, aplicar una prueba de control, con temas incluidos en la capacitación incluyendo estadísticas de desempeño y aspectos a mejorar, por medio de un link indicado en la misma plataforma.

### **Responsabilidades**

Al ejecutar la capacitación, Recursos Humanos o quien dicte la capacitación deberá socializar un formato de asistencia a la capacitación

### **Recursos**

Como herramienta de difusión la empresa empleó técnicas de innovación, puesto que debido a la emergencia nacional se identificó que las plataformas digitales son más efectivas para cumplir con el alcance del programa, es por ello que se apoyara en páginas web donde está el espacio destinado para el cargue de los videos, presentaciones, etc.; los cuales se realizan en vivo y donde los trabajadores podrán acceder desde cualquier punto, pero también contamos con el espacio físico para las capacitaciones de integración y actividades de bienestar.

Principales plataformas

TEAMS, (Medio principal)

Zoom (Medio secundario)

Medios de apoyo para visualización de videos, etc.

YouTube

Facebook

Folletos digitales

### **Indicadores**

Indicadores de gestión

N° de capacitaciones programadas

Indicador de cumplimiento = ----- X 100

N°. de capacitaciones realizadas

$$\text{Indicador de cobertura} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que participan}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores activos}} \times 100$$

Meta del indicador de cobertura  $\geq 90\%$

Indicador de eficacia = Calificación obtenida en la evaluación

Meta del indicador de efectividad  $\geq 3/5$

Figura 15 Metodología

## Resultados

La obtención de resultados importantes radica en la correcta elección de la fuente primaria de información, ya que la investigación con respecto al problema identificado en la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor, requirió información de Gestión Humana, que es el área que lleva las estadísticas y las razones por las cuales se toma la decisión de despedir a los colaboradores, tomado estos datos se puede identificar una constante o una falla que sea repetida por los guardias de seguridad y a raíz de este punto se puede poner en marcha un plan de refuerzo para evitar que esta situación se siga presentando cada vez más y que tanto la empresa como el empleado tengan mala imagen.

Como resultado de la investigación se obtiene un plan de capacitación que abarca todas las falencias detectadas en el proceso en relación a las diferentes temáticas.

Con este plan de estudio se puede mejorar o fortalecer las falencias del personal de seguridad, posiblemente no sea la solución de toda la problemática de rotación de personal, pero se espera disminuir las constantes renunciaciones o despidos por falta de capacitación.

Con los resultados se espera que el programa de capacitación se vea en la empresa como una técnica de integración, obteniendo desarrollo y crecimiento para cada área, ahora bien, mediante la ejecución de las actividades de formación el personal tendrá la capacidad de desarrollar mejor sus funciones, puesto que no solo es dictar temas de cada área, sino buscar que los empleados sean eficientes a nivel organizacional y nivel personal.

También es importante recalcar que este programa responderá a las necesidades que se evidenciaron al inicio de la investigación, por ende, la empresa se beneficiará en la reducción de costos en cuanto al desgaste administrativo que conlleva contratar personal cuando se presenta

demasiada rotación, así mismo al crecimiento tecnológico que tendrá la empresa al emplear técnicas que permitan un mayor alcance en cuanto a la socialización y evaluación del programa de capacitación. Cuando la empresa invierte en su personal, y permite que, mediante la adquisición de conocimientos y mejoramiento en técnicas laborales, estos se desempeñen de manera efectiva, como resultado se contara con funcionarios con sentido de pertenencia, un clima organizacional positivo y mejoramiento en la cultura organizacional.

Se procedió aplicar una encuesta de percepción al personal, en relación a la capacitación y entrenamiento que reciben por parte de la empresa.

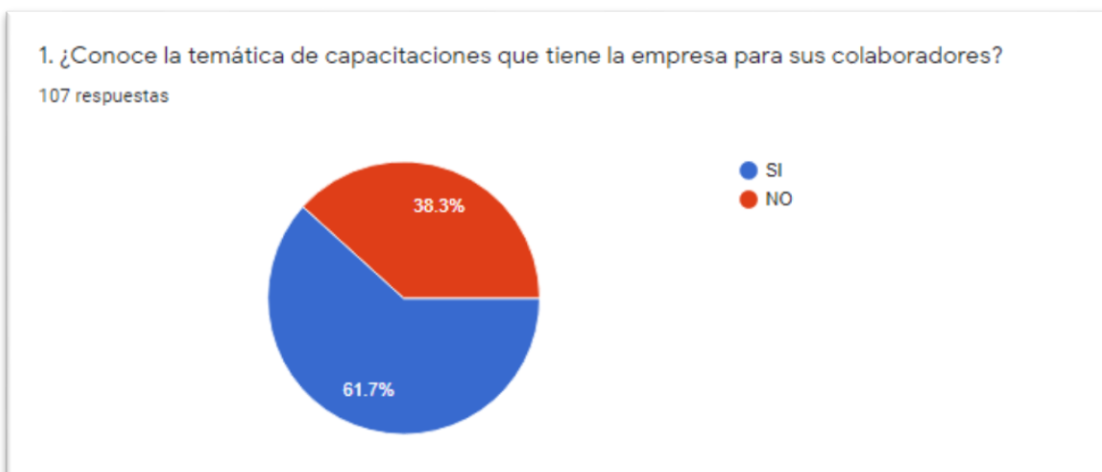


Figura 16 Pregunta 1

Podemos evidenciar que el 38.3% no conoce los temas que la empresa trata en su programación de capacitación, lo cual genera desmotivación e inasistencia a las mismas.

De acuerdo a este análisis se puede evidenciar que el personal que no conoce las temáticas de las capacitaciones tienden a tener comportamientos equivocados durante su jornada laboral, puesto que las instrucciones están dadas entre muchas para evitar tener problemas

durante su turno, un tema positivo radica en que la mayoría si asiste o sabe de qué son las temáticas de estudio y posiblemente ha asistido a estas.

Una situación innovadora de la presente propuesta es cuando se desea hacer las capacitaciones de forma virtual, con esto la administración de la empresa el Esplendor puede garantizar un poco más que todos los colaboradores tienen fácil acceso a la información emitida y no puede haber excusas por los desplazamientos hasta el lugar de la capacitación, puesto que esta se puede tomar desde la comodidad de sus hogares.



Figura 17 Pregunta 2

El 43.9% del personal que participó en la encuesta informó que durante el tiempo que lleva en la organización no ha participado en capacitación y teniendo en cuenta que la mayoría del personal cuenta con antigüedad de 01 año, se evidencia que el personal no está recibiendo la adecuada información y temática para desempeñarse de forma eficiente.

Esto da un indicio que el programa de capacitación no tiene el alcance a toda su población y por ende se evidencia la alta rotación en la empresa, situación que se puede mejorar considerablemente a razón que durante las instrucciones de forma virtual se puede interactuar con el docente o realizar preguntas, comentarios etc.; donde se permita un ambiente más participativo que catedrático. Al igual que la pregunta anterior la participación se puede realizar desde un lugar cómodo, no se debe ser desde las instalaciones de la misma empresa, puede ser en el hogar o cualquier sitio lejos del ruido, situaciones que le hagan perder la concentración, etc.

Lo importante es reducir el indicativo que ninguna persona ha participado en las capacitaciones, una situación favorable es reducir este porcentaje y elevar el de 3 a 6 veces de participación en las instrucciones.



Figura 18 Pregunta 3

El 98.1 % del personal encuestado mostró gran interés por recibir formación y capacitación, evidencia que debe analizar la empresa para generar incentivos de capacitación.

Es importante tener en cuenta que prácticamente la totalidad de las personas encuestadas afirman que tienen deseos de capacitarse o incrementar sus conocimientos en temas con respecto a fines con la empresa y las funciones a realizar durante el servicio de guardia, por lo tanto se evidencia que lo más probable que la inversión que realiza la empresa con respecto a capacitaciones serán bien recibidas por el personal de colaboradores.



Figura 19 Pregunta 4

El 60.7% informo que siente preferencia por la capacitación presencial y esto puede deberse a ciertos factores como:

- Poco uso de herramientas tecnológicas
- Necesidad de interactuar en grupo
- Poco nivel de comprensión en medios visuales
- Resistencia al cambio de medios tradicionales



Ahora bien el 39.3% que se interesó por recibir capacitación virtual, es personal abierto al cambio, al uso de recursos tecnológicos, al disponer de más tiempo para capacitarse, por ende es importante que la empresa emplea técnicas de formación virtual.

De acuerdo a esta pregunta se evidencia que las personas están orientadas a capacitaciones presenciales, puede ser por la costumbre o que en el hogar no puedan tener los espacios idóneos para la capacitación; mas sin embargo por la emergencia sanitaria presentada a nivel mundial hay que evitar las aglomeraciones y propender por un nuevo espacio virtual; desde la gerencia de la empresa incentiva a adaptarse a la nueva realidad, sin dejar a un lado las capacitaciones e instrucciones.

Un factor importante a tener en cuenta radica en el compromiso tanto de la empresa como del mismo funcionario, con respecto a la empresa debe garantizar la conectividad, el contenido, el link de grabación de la clase, etc. Y para el funcionario propender por el espacio, dedicación y atención a la instrucción, evitando distraerse en otras situaciones del hogar.

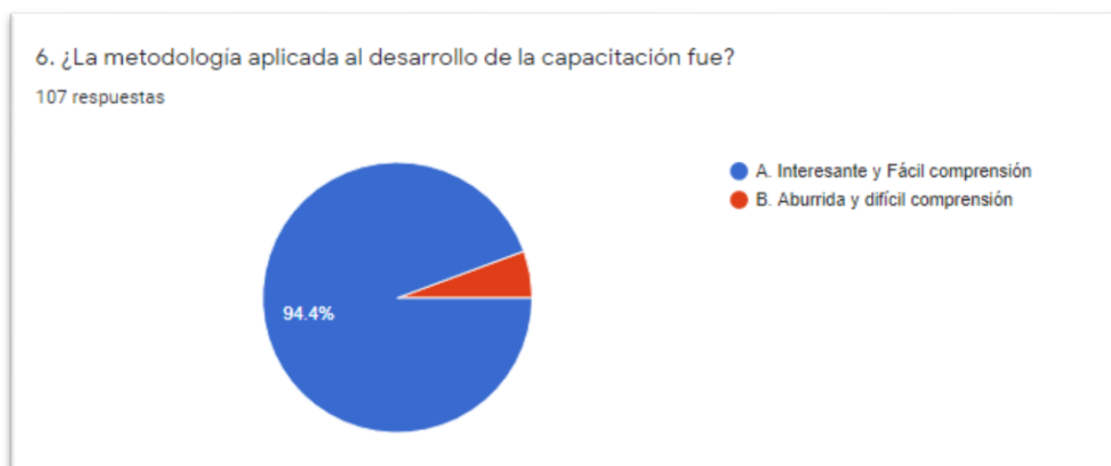


Figura 20 Pregunta 5

Según la gráfica, se evidencia que el personal tiene la disposición en el desarrollo de las capacitaciones y que se deben manejar temáticas de diferente índole y de fácil comprensión.

Esta pregunta se relaciona mucho con la Numero 4, al combinar la importancia de las capacitaciones con la metodología aplicada por el docente, se logra el efecto que la empresa desea con todo el personal el cual es la interiorización de los conocimientos y que estos sean aplicados durante la jornada laboral e incluso a nivel personal.

## Conclusiones

Se puede concluir del presente proyecto de grado, que en la compañía de seguridad y vigilancia el Esplendor como en las demás empresas existen muchos problemas de capacitación y por ende la rotación constante de los colaboradores, pero por medio de un exhaustivo análisis de la causa principal de este efecto por medio de la base de datos de la empresa que reposa en el departamento de recursos humanos o quien tenga el control del personal, se puede determinar hacia qué problema en específico la empresa puede hacer una inversión de capacitación (no gasto), lo anterior es acorde a lo indicado por (Fernández, 2018), quien afirma que en varias empresas la capacitación al personal es una inversión que no es fundamental, pero como se ha indicado en las anteriores fases, al capacitar trae grandes beneficios a la empresa, vuelve al personal más productivo, hay más calidad del trabajo, se crea un buen ambiente laboral y aumenta la motivación del personal, entre otros beneficios, es decir, gana la organización y también ganan los colaboradores de la empresa.

Por medio del análisis en la base de datos de control del personal en la empresa de seguridad y vigilancia el Esplendor se pudo determinar que una de las grandes causas de rotación del personal indicado en el marco metodológico corresponde al INCUMPLIMIENTO DE CONSGINAS, entre otras, pero la anteriormente descrita es la que más predomina en las causas de rotación del personal; por medio de la malla académica se puede mitigar este índice de rotación.

Es de aclarar que la empresa de vigilancia y seguridad el Esplendor pone a disposición todas las herramientas facilitar el intercambio de conocimiento ya sea virtual, presencial o semi-

presencial pero la otra parte corresponde al esfuerzo que debe hacer el colaborador por asistir a las capacitaciones, prestar el máximo de atención y claramente presentar y aprobar los exámenes que corroboran que los conocimientos fueron interiorizados por el personal objetivo.

Todo este tipo de capacitaciones deben iniciar ya sea desde la gerencia o por medio de funcionarios que así lo consideren, si no se tiene el apoyo y aval por parte de la administración de la empresa seguramente que este tipo de capacitaciones o programas no tendrán mucho futuro, puesto que para ello se requiere inversión para los docentes, tiempo de los colaboradores, material de estudio, visitas programas y todo lo necesario con los exámenes y resultados de los mismos

Finalmente se puede concluir con el presente proyecto de grado que el proceso de capacitación debe ser constante y no de solo una programación de estudio, como a la empresa pueden llegar más funcionarios se requiere reforzar los conocimientos brindados por las empresas de capacitación a vigilantes, promedio lo recomendable es hacer este tipo de instrucciones cada 6 meses, es decir dos por año, de tal forma se mantiene el entrenamiento del personal y también se incentiva la motivación del mismo para continuar con su jornada laboral.

Al implementar un programa de capacitación en una empresa es fundamental que esta sea completa y abarque una temática muy amplia, ya que se requiere crear un funcionario considerablemente capacitado con competencias y habilidades que la organización necesita para mejorar en cada uno de sus procesos, y de paso tener un personal altamente calificado que va responder a las exigencias del cliente de una manera eficiente.

La empresa debe estar monitoreando constantemente cada uno de sus procesos y trabajar en las falencias detectadas a través de diferentes medios, generando compromisos y sentido de

pertenecía de sus colaboradores, ya que cada ámbito y cada área de la empresa es fundamental para su correcto funcionamiento.

Las capacitaciones aunque muchas veces no se le destina unos recursos financieros considerables, se logra identificar que es de vital importancia para crear una organización muy competente, y esos recursos invertidos muchas veces nos van a dar excelentes resultados en todas las áreas de la organización.

## Recomendaciones

Al finalizar el presente tema de estudio se puede identificar una relevante recomendación para evitar retrocesos, hay que acudir directamente a la fuente que maneja la información verídica, tanto cualitativa como cuantitativa de objeto de estudio, con esto se pueden identificar los problemas relevantes a solucionar sin tener que acudir a otras fuentes de información que su veracidad no puede ser la más precisa.

Un programa de capacitación no puede solo ser una proyección a futuro, plasmada en un cronograma, su efectiva ejecución depende del compromiso que la organización demuestre al facilitar los recursos necesarios que permitan la realización de cada actividad de manera organizada y aplicable a todo el personal, el área del talento humano es crucial para que el programa cumpla con los objetivos planteados juntamente con la gerencia y llene las expectativas de los clientes internos como externos, puesto que es un proceso que involucra cada aspecto de la organización.

La continuidad y seguimiento al programa de capacitación, es fundamental y se debe modificar cada vez que se requiera con las falencias que se detecten en la compañía, igualmente el plan de entrenamiento debe ser constante para que las debilidades detectadas se conviertan la cultura empresarial y así mismo en fortalezas de la empresa, brindando excelentes beneficios en todas las áreas de la organización.

Se deben buscar métodos para que la capacitación llegue a todo el personal de manera interactiva y didáctica sin necesidad de que la misma afecte el correcto funcionamiento de la empresa.

Es de gran importancia dar a entender a los funcionarios a los cuales va a ser aplicada la capacitación la relación entre formación y su aplicación a la hora de ejecutar sus actividades diarias y como estas ayudan a mejorar el servicio prestado y ser más competente en cada una de sus labores ordenadas por la organización.

Se debe medir cada uno de los resultados, es de esta manera que se logra identificar si la estrategia implementada para dar solución a la problemática identificada es la indicada o está siendo ejecutada de manera correcta.

Hay que dar a entender al personal la importancia de las capacitaciones y como día a día las tecnologías nos ayudan en este proceso estratégico para formar un personal competente en el desarrollo de sus actividades, a través de la implementación de una capacitación virtual donde no necesitan realizar ningún desplazamiento ahorrando tiempo, dinero y demás imprevistos.

Se debe incentivar mucho más al personal para ser partícipe a la hora de dictar una capacitación, a través de estrategias de motivación que permitan el interés de todos los integrantes de la organización.

## Referencias bibliográficas

1010, L. (23 de 01 de 2006). ARL SURA. Obtenido de

[https://www.arlsura.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33#:~:text=Por%20medio%20de%20la%20cual,de%20las%20relaciones%20de%20trabajo.](https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33#:~:text=Por%20medio%20de%20la%20cual,de%20las%20relaciones%20de%20trabajo.)

Acsendo. (s.f.). Obtenido de

<https://blog.acsendo.com/por-que-evaluar-competencias-laborales/>

Biasca, R. (2005). GESTION DEL CAMBIO: El modelo Biasca. España: Outskirts Press, Inc.

Obtenido de

[https://books.google.com.co/books?id=TAhNf5fV3KAC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=TAhNf5fV3KAC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Clavijo., O. A. (30 de 06 de 2020). SafetYa. Obtenido de

<https://safetya.co/normatividad/circular-externa-305-de-2020/>

COPASST. (2020). Esplendor. Obtenido de

<https://www.seguridadesplendor.com/sig?pgid=kdt3cs45-71f52d09-5558-4ef7-9141-4a3b879034d3>

Corporation, C. L. (28 de Mayo de 2018). ¿Qué es y en Qué Consiste un Reglamento Interno de Trabajo? Obtenido de



<https://www.colombialelegalcorp.com/blog/consiste-reglamento-interno-trabajo/#:~:text=El%20Reglamento%20Interno%20de%20Trabajo,de%20los%20trabajadores%20al%20empleador.>

Empresa, L. i. (05 de 08 de 2016). Conexionesan. Obtenido de

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/#:~:text=En%20el%20campo%20individual%2C%20la,el%20logro%20de%20metas%20individuales.>

ESPLENDOR, V. Y. (2016). Reglamento Interno de Trabajo. Bogotá. Esplendor. (01 de 07 de 2017). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

evaluacion, I. d. (s.f.). Obtenido de

<https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978#:~:text=julio%20de%202016-.Evaluar%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20un%20trabajador%20es%20un%20componente%20fundamental,estrategias%20y%20afinar>

Galan, J. S. (13 de 10 de 2016). Economipedia. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/barreras-de-entrada.html>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F., & Triginé, J. (2012). EVALUACION DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gutiérrez, D. M. (01 de 01 de 2005). Introducción al plan estratégico. Obtenido de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11038483>

Legislación, N. (27 de 07 de 2011). RESOLUCIÓN 4973 DE 2011. Obtenido de

[http://www.nuevaleislacion.com/files/susc/cdj/conc/r\\_svsp\\_4973\\_11.pdf](http://www.nuevaleislacion.com/files/susc/cdj/conc/r_svsp_4973_11.pdf)

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>

Martin, J. (15 de 05 de 2017). Cerem. Obtenido de

<https://www.cerembs.co/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Normativo, G. (11 de 02 de 1994). Decreto Ley 356 de 1994. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1341>

Olmos, A. (20 de 06 de 2020). QuestionPro. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>

Preciado Sánchez, A. (2006). Modelo de Evaluación Por Competencias Laborales. Publicaciones Cruz O., S.A. Obtenido de

[https://books.google.com.co/books?id=47aiKacwZrUC&dq=competencias+laborales&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=47aiKacwZrUC&dq=competencias+laborales&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Privada, S. d. (17 de 04 de 2013). Decreto 0739 del 17 de abril de 2013. Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2324/decretos/?genPagDocs=4>

Privada, S. d. (22 de 11 de 2012). Decreto 3368 . Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2324/decretos/?genPagDocs=4>

Privada, S. d. (26 de 06 de 2012). Ley 1539 del 26 de Junio de 2012. Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2325/leyes/>

Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>

Rodríguez. (2005). programa de capacitacion wikipedia. Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Programa\\_de\\_capacitaci%C3%B3n#:~:text=Programa%20de%20capacitaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20Guerrero,a%20satisfacci%C3%B3n%20un%20trabajo%20determinado.](https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_capacitaci%C3%B3n#:~:text=Programa%20de%20capacitaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20Guerrero,a%20satisfacci%C3%B3n%20un%20trabajo%20determinado.)

Runa. (10 de noviembre de 2017). Reglamento Interno de Trabajo: ¿Qué es y cuál es su objetivo? Obtenido de

[https://runahr.com/recursos/aspectos-legales/reglamento-interior-de-trabajo/#:~:text=El%20Reglamento%20Interno%20de%20Trabajo%20\(RIT\)%20es%20una%20serie%20de,en%20una%20empresa%20o%20establecimiento.](https://runahr.com/recursos/aspectos-legales/reglamento-interior-de-trabajo/#:~:text=El%20Reglamento%20Interno%20de%20Trabajo%20(RIT)%20es%20una%20serie%20de,en%20una%20empresa%20o%20establecimiento.)

Sierra, E. R. (01 de 07 de 2013). Biblioteca.virtual.unad. Obtenido de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=94933425&lang=es&site=ehost-live>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?pag>

Ucha, A. P. (01 de 01 de 2020). Economipedia. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/las-5-fuerzas-de-porter.html>

## Anexos

Anexo A. Formulario de encuesta percepción de los colaboradores, el cual se hará antes de iniciar la ejecución de las capacitaciones.

LINK: <https://docs.google.com/forms/d/1faAj21o0TWuXu7gmSgLEf-GJNshluEZMo9dZMrHzOiw/edit>


### ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Mediante el diligenciamiento de esta encuesta, el departamento de Recursos Humanos empleara nuevas técnicas de capacitación en pro de generar a cada uno de sus colaboradores mejores técnicas de formación y entrenamiento organizacional.


1. ¿Conoce la temática de capacitaciones que tiene la empresa para sus colaboradores?
  - A. SI
  - B. NO
  
2. ¿Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa ha participado de las capacitaciones realizadas?
  - A. 1 a 3
  - B. 3 a 6
  - C. Ninguna
  
3. ¿Las capacitaciones abordadas en la organización fueron de fácil comprensión?
  - A. SI
  - B. NO
  
4. ¿Qué nivel de importancia tiene para usted las capacitaciones?
  - A. Muy importante
  - B. Medio Importante
  - C. Nada importante
  
5. ¿Prefiere capacitación presencial o virtual?
  - A. Virtual
  - B. Presencial
  
6. ¿La metodología aplicada al desarrollo de la capacitación fue?
  - A. Interesante y Fácil comprensión
  - B. Aburrida y difícil comprensión

GRACIAS POR PARTICIPAR

## Anexo B: Formato de Re inducción y entrenamiento

	<b>REINDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL</b>				Codigo:
					Version: 01
					Fecha:
<b>NOMBRES:</b>	<b>CEDULA:</b>	<b>CARGO</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>CIUDAD:</b>	<b>FECHA INGRESO:</b>			
<b>TEMAS TRATADOS</b>	<b>COMPRENDIDO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
	SI	NO			
¿QUIENES SOMOS?			SG - SST		
MISIÓN Y VISIÓN					
POLÍTICA INTEGRAL					
OBJETIVOS Y METAS					
SISTEMA DE GESTIÓN					
¿Qué ES: ISO 9001, BASC, OHSAS?					
SG - SST			SG- SST		
COPASST					
SUBPROGRAMAS HI - SI - MPT.					
IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS					
VINCULACIÓN Y CONTRATACIÓN			RECURSOS HUMANOS		
PRESTACIONES SOCIALES					
BIENESTAR LABORAL					
COMITÉ DE CONVIVENCIA					
MANUAL DE FUNCIONES					
ENTREVISTA VINCULACIÓN			OPERACIONES		
ELABORACIÓN PRUEBAS OPERATIVAS					
MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD Y FUNCIONES					
CONSIGNAS ESPECIFICAS DEL PUESTO					
PRESENTACIÓN E INDUCCIÓN AL PUESTO					
DOTACIÓN Y MEDIOS TECNOLÓGICOS					
RECOMENDACIONES ESPECIALES					
OBSERVACIONES GENERALES:					
FIRMA: _____					
CEDULA: _____					

## Anexo C. Formato de Evaluación de inducción y entrenamiento

<b>EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DEL ENTRENAMIENTO</b>	
	
<b>CÓDIG</b>	<b>FECHA:</b>
<b>O:</b>	<b>VERSIÓN:</b>
<b>Nombres y apellidos:</b>	<b>Cedula:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Fecha de Evaluación</b> :
<p>¡Hola! La siguiente evaluación tiene como objetivo medir la efectividad del Plan de Entrenamiento que has recibido y así mismo los conocimientos que adquiriste a lo largo de este. Responde con base a los conceptos impartidos de manera teórica y práctica.</p>	
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>
<b>1</b>	<b>PREGUNTA</b> a) OPCIÓN 1

b) OPCIÓN 2

c) OPCIÓN 3

**PREGUNTA**

a) OPCIÓN 1

b) OPCIÓN 2

c) OPCIÓN 3

**PREGUNTA**

a) OPCIÓN 1

b) OPCIÓN 2

c) OPCIÓN 3

2

3

**¡Gracias!**

*Construyendo juntos*