

Creación de un programa de capacitación a los trabajadores de Sayco y Acinpro

David Hernán Juez Barreto

Víctor Manuel Moreno Patiño

Irlanda Palacio Torres

Jessika Paola Vila Viña

Yersy Yankely Vivas Villanueva

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2021

Creación de un programa de capacitación a los trabajadores de Sayco y Acinpro

David Hernán Juez Barreto

Víctor Manuel Moreno Patiño

Irlanda Palacio Torres

Jessika Paola Vila Viña

Yersy Yankely Vivas Villanueva

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Gloria Nancy Duitama Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2021

Página de Aceptación

Gloria Nancy Duitama Castro

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

A Dios Creador

A nuestros padres.

A nuestras familias

A nuestros amigos de trabajo y socios de investigación por toda la ayuda y el apoyo durante este período tan importante, fueron parte fundamental para la construcción de este sueño de ser egresados Unadistas con Honor.

Agradecimientos

Agradecemos de manera especial a nuestros Tutores y compañeros que hacen posible la realización de este proyecto de grado el cual nos permitió ampliar conocimientos para consolidar los diferentes conceptos y matrices.

Gracias a la universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. A todo el personal que nos apoyó y por proporcionar un entorno propicio para el desarrollo de mis cursos. Gracias a las personas especiales en nuestras vidas.

De igual forma agradecemos a la empresa de Sayco y Acinpro y sus trabajadores que nos abrieron las puertas para realizar este proyecto, y poder realizar un análisis constructivo para la generar un plan de capacitación para la empresa con la finalidad de que permita a sus trabajadores fortalecer las competencias laborales en los diversos roles que desenvuelven en la misma.

Resumen

Se diseñó una propuesta de capacitación para la empresa Sayco Acinpro – OSA para que los trabajadores fortalezcan las competencias laborales identificando los factores críticos al interior para lograr promover un desarrollo intelectual y profesional.

Se realizó una encuesta a 20 empleados, para identificar que procesos y actividades se deben tener en cuenta para el mejoramiento y desarrollo al implementar el programa de capacitación. Se pudo identificar en la encuesta que la mayoría de los empleados desean que la empresa desarrolle un plan de capacitación; ya que la mayoría pertenecen al estrato uno, lo cual puede ser un factor importante que dificulta su formación profesional; además al ser las mujeres las que predominan en la compañía sus labores del hogar no facilitan que puedan estudiar después de su jornada laboral. Los colaboradores de la organización Sayco Acinpro – OSA desean capacitarse de manera corta y presencial preferiblemente en técnico profesional en audio y video, seguido en derechos de autor y servicio al cliente y estarían dispuestos a asumir algún pago siempre y cuando esta capacitación sea para que contribuya a sus estudios profesionales.

La organización Sayco Acinpro – OSA al no tener un programa de capacitación para sus empleados a generado una desmotivación para ejercer sus funciones y una falta de sentido de pertenecía hacia la compañía; por eso se recomienda implementar un programa de capacitación que llene las expectativas de los colaboradores haciéndolos sentir productivos y generando conocimientos que los lleven a crecer intelectualmente, para alcanzar sus objetivos personales y a su vez posicionar la organización como una empresa reconocida y estable.

Palabras claves: Autorización, almacenamiento digital, ley, reproducción.

Abstract

A training proposal was designed for the Sayco Acinpro - OSA company so that the workers strengthen their labor competencies by identifying the critical factors within to promote intellectual and professional development.

A survey of 20 employees was conducted to identify which processes and activities should be considered for improvement and development when implementing the training program. It was possible to identify in the survey that many of the employees want the company to develop a training plan; since the majority belong to stratum one, which can be an important factor that hinders their professional training; Furthermore, as women predominate in the company, their housework does not make it easier for them to study after their workday. The collaborators of the Sayco Acinpro - OSA organization want to be trained in a short and face-to-face way, preferably in professional audio and video technician, followed in copyright and customer service and they would be willing to assume some payment if this training is for them to contribute. to their professional studies.

The Sayco Acinpro - OSA organization, not having a training program for its employees, has generated a lack of motivation to exercise their functions and a lack of sense of belonging to the company; That is why it is recommended to implement a training program that meets the expectations of employees, making them feel productive and generating knowledge that leads them to grow intellectually, to achieve their personal goals and in turn position the organization as a recognized and stable company.

Keywords: Authorization, digital storage, law, reproduction.

Contenido

	pág
Resumen	6
Abstract	7
Contenido	8
Lista de figuras	10
Lista de tablas	11
Lista de Anexos	12
Introducción	13
Problema	14
Descripción del Problema	14
Formulación del problema	14
Sistematización del problema	14
Justificación	15
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Antecedentes	17
A nivel internacional	19
A nivel nacional	20

	9
Marco teórico	22
Marco legal	24
Metodología de la investigación	25
Tipo de estudio	25
Población y muestra	26
Instrumento	26
Resultados	28
Factores críticos al interior de la empresa, a través de un diagnóstico en las diferentes áreas.	28
Plan de capacitación a los trabajadores, con el fin de promover el desarrollo integral de los empleados.	37
Dar a conocer el plan de desarrollo para la capacitación de trabajadores a Sayco y Acinpro	40
Conclusiones	41
Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas	44
Anexos	46

Lista de figuras

	pág
Figura 1. Edad de los trabajadores	28
Figura 2. Estrato social	29
Figura 3. Género	29
Figura 4. Beneficios que cree tiene la capacitación laboral	30
Figura 5. Implementación de programas de capacitación	31
Figura 6. Que programas de capacitación le gustaría que ofreciera la empresa	31
Figura 7. De qué manera desea capacitarse	32
Figura 8. Certificación	32
Figura 9. Programas en los que le gustaría capacitarse	33
Figura 10. Capacitaciones gratis, pagas o mixtas	33
Figura 11. Convenios con universidades extranjeras	34
Figura 12. Aspectos importantes a la hora de capacitarse	35

Lista de tablas

pág

Tabla 1. Determinación de la encuesta

26

Tabla 2. Plan de capacitación

37

Lista de Anexos

	pág
Anexo 1. Formato de encuesta	46
Anexo 2. Tabulación	47

Introducción

La capacitación hoy en día es un proceso de gran importancia en las compañías ya que implica nuevas alternativas de conocimiento al potencial humano; esto permite aumentar el valor del conocimiento en las personas, logrando que realicen actividades con calidad y eficiencia.

La capacitación es uno de los principios más importantes con los que cuenta la compañía y que se le puede brindar a un trabajador ya que, no solo ayuda al desarrollo de la compañía, sino que además sirve para el crecimiento personal y profesional.

Por este motivo y al evidenciar que la compañía Sayco y Acinpro no tiene un programa de capacitación dentro de la compañía; en este proyecto se presenta una propuesta de capacitación que tiene como alcance certificar a los empleados como personal calificado en técnico profesional y laboral en producción de audio y video, servicio al cliente, como también en derechos de autor y sus conexos.

Problema

Descripción del Problema

La empresa no cuenta con un plan de capacitación definido es por eso se realizará una propuesta de programas que permitan cubrir las necesidades de la empresa y de interés personal, que fortalezcan sus competencias laborales, capacitando a los trabajadores en las diferentes áreas: servicio al cliente, resolución de conflictos, estrategias de distribución, análisis e implementación de estadísticas estratégicas corporativas y capacitaciones en derechos de autor y su conexos.

Existe falta de capacitación en los trabajadores de la compañía Sayco y Acinpro.

Formulación del problema

¿Qué programas de capacitación laboral fortalecerían las competencias productivas de la organización Sayco y Acinpro?

Sistematización del problema

Del desempeño de las funciones individuales de cada colaborador depende directamente la productividad organizacional, es por esto por lo que al no contar con las herramientas básicas de conocimiento se minimiza la oportunidad de alcanzar logros superiores.

El mundo constante mente está en una evolución de técnicas y procedimientos los cuales buscan incrementar la productividad empresarial basados en la satisfacción del cliente, y es por esto que se hace necesaria la adecuada y constante capacitación de los empleados, para que estén en sincronía con la evolución del mercado y se logre captar adecuadamente y atender las necesidades de los clientes ya que en esto se afirma el desarrollo empresarial.

Justificación

El origen del presente proyecto se genera después de identificar que la empresa Sayco y Acinpro no contaba con ningún plan de capacitación que ayudara al crecimiento personal de los empleados lo cual genera desmotivación y bajo rendimiento laboral; debido a esto se corre el riesgo de contar con empleados con pérdida de productividad o costos en rotación de trabajadores, el deterioro del rendimiento individual y poco sentido de pertenencia por la compañía.

A través de la capacitación los trabajadores de Sayco y Acinpro lograra reforzar el conocimiento y habilidades para crecer profesionalmente y poder desarrollar mejor su trabajo; ya que es indispensable contar con un personal proactivo y más eficiente para beneficio de la compañía.

Así mismo si se logra motivar e incentivar al personal de Sayco y Acinpro con un programa de capacitación, se logrará que la empresa sea un lugar donde las personas se sientan a gusto y puedan desarrollarse profesionalmente; ya que la esencia de una fuerza laboral motivada da como resultado empresa reconocida y exitosa.

Por último, servirá al trabajador esta capacitación como fuente de aplicación de sus conocimientos adquiridos durante su proceso profesional, reforzando los mismos a través de la puesta en práctica de la experiencia.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una propuesta de capacitación para la empresa Sayco y Acinpro, que permita a sus trabajadores fortalecer las competencias laborales.

Objetivos específicos

Identificar los factores críticos al interior de la empresa, a través de un diagnóstico en las diferentes áreas.

Diseñar un plan de capacitación a los trabajadores, con el fin de promover el desarrollo integral de los empleados.

Dar a conocer el plan de desarrollo para la capacitación de trabajadores a Sayco y Acinpro

Antecedentes

Teniendo en cuenta que la empresa está en el mercado desde 1987, para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 87 de 29 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades. En el artículo 1: El Control Interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de las técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección inducción y capacitación de personal.

El estudio muestra la viabilidad de seguir trabajando este tipo de fenómeno de fallas de capacitación, que se presenta en la organización, ofreciendo a los investigadores, luz para seguir explorado a profundidad la temática propuesta.

Las empresas que presentan problemas de capacitación del personal, tiene fallas de crecimiento empresarial, y déficit en la producción de recursos, fallas en la entrega de productos o falencias en el servicio prestado.

Según los autores Murillo, García y González (2010), en su publicación de los macro-procesos, donde da a conocer el nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. El desarrollo o construcción de los objetivos del análisis del desempeño permite identificar los diferentes sistemas y métodos de evaluación de desempeño.

De igual manera permite con los antecedentes de formación de la empresa Sayco y Acinpro el diseño de las diversas evaluaciones de desempeño de los funcionarios y permite generar una toma de decisiones enfocada al talento humano.

“Es necesario que la parte directiva de las pequeñas organizaciones identifiquen los perfiles de cargo que requieren procesos de capacitación permanentes y pueden priorizar su preparación personal y profesional, de tal modo que se garantice el empleo de las últimas tendencias del mercado y de ese modo cada uno de los procesos.” (Jamaica, 2015)

Según el autor Jamaica (2015) en la tesis los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas, indica la importancia de la realización de capacitaciones por parte de las empresas a sus funcionarios para su crecimiento en los ámbitos personales y profesional y que estos se ajusten a los diversos cambios del mercadeo y que garanticen el crecimiento de los productos o servicios que ofrece.

También existe un impacto de la capacitación en la competitividad de la economía local (nivel meso), debido al papel de las organizaciones públicas y privadas en la promoción y capacitación en la empresa; los aspectos anteriores apuntan hacia el logro de resultados y ayuda a un mejor desempeño dentro de la organización. La capacitación empresarial genera un avance constante de la economía y que encamina a los empleados a trabajar en la construcción de la compañía de sus metas y logros de la misma.

La empresa Sayco y Acinpro cumple una serie de funciones como lo son el desarrollo de controles para efectuar el recaudo y distribución de las regalías producto de la comunicación pública de los derechos de autor y conexos en Colombia, por ende se es necesario un personal altamente calificado en aspectos tecnológicos y de derecho para el control que ejerce la administración de justicia enfocado a los derechos de autor.

A continuación se presentan los estudios encontrados a nivel internacional y nacional sobre el tema de estudio.

A nivel internacional

Montes (2012), en el trabajo “*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral en una empresa de servicios telefónicos*” para optar al magister en administración con mención en gestión empresarial, comprueba los diferentes tipos de enseñanza a los empleados aplicada de manera presencial y virtual que cuya muestra estuvo conformada por 200 personas como población total de la muestra esta permitió comprobar que como sistema de capacitación la opción presencial fue la más eficaz entre todos los sistemas que estaban en investigación, seguido por el sistema virtual que también tuvo mucha acogida entre los empleados por ser una opción muy cómoda.

Realpe & Matta (2011) en el trabajo: “*Impacto de la capacitación de los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de la carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT año 2010*” para optar al título de Administrador infiere que “la importancia de la capacitación está basada básicamente en las necesidades de los empleados y esto es clave para que sea una estrategia de competitividad porque influye en la motivación de cada colaborador para motivarse a realizar la capacitación.

Sánchez (2013) e la tesis “*Plan de capacitación para la mejora del desempeño de los trabajadores operativos gimnasio sport club de la ciudad Trujillo*” para optar al título de licenciado en administración Universidad privada de Antenor Orrego uso el diseño y análisis comparativo, establece que la implementación de un programa de capacitación mejora el desempeño laboral notablemente, lo cual demuestra que su programa tuvo una total aceptación en la muestra de estudio

Quispe, (2018) en “ *La capacitación en el desempeño laboral de los empleados conserjes de la universidad Nacional de San Agustín Arequipa*” indica que la capacitación es importante para que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones laborales con mayor capacidad y concentración y es de suma importancia que los trabajadores opten por una capacitación que este a favor de ellos mismos, siempre es muy importante la buena disposición de los trabajadores, y que se sientan a gusto con los temas de capacitación.

lúevano, (2016) en el artículo: “*La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*” considera que la capacitación es básica y necesaria para que los empleados cambien el desempeño laboral de una manera que se vuelve sistematizada. Este cambio podría generar que la empresa tenga múltiples ventajas se resalta que el recurso humano fortalece a las empresas y por eso es indispensable su fortalecimiento, para el avance mutuo así que se considera como una obligación que se tiene por parte de las compañías hacia sus empleados esto hace posible los planes de la empresa proporcionando un clima de aprendizaje laboral.

A nivel nacional

Botia (2014) en el trabajo: “*Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia*” para opción de grado de la universidad Industrial de Santander, considera que las empresas en la actualidad no estudian los rasgos individuales de los empleados y es por eso que los puestos de trabajo son ocupados mayor mente por personas que no van a fines con el cargo, las características para asumir las responsabilidades no son compatibles, es por eso la importancia de perfilar desde la entrevista al trabajador y capacitarlo, según sus gustos intelectuales los conocimientos que recibe los puede implementar de una manera más acorde a la práctica que

viene realizando en el día a día de la empresa, y el empleado estaba mejorando sus capacidades sintiéndose satisfecho

Según Fabian, (2015) “Los beneficios de la capacitación y del desarrollo personal de las pequeñas empresas” esta se torna como un factor que incide directamente en el funcionamiento diario y ayuda a identificar las falencias más visibles de la compañía. Es de suma importancia que los procesos de capacitación sean permanentes porque estos permiten la mejora continua de los procesos que se ajusten adecuadamente a los cambios globales y aporten a el cumplimiento de la visión corporativa.

Marco teórico

Fundamentalmente la capacitación laboral tiene como propósito fundamental, mejorar el conocimiento, habilidades y actitudes que permiten mejorar el desempeño laboral, al mismo tiempo permite que los empleados estén actualizados desarrollando nuevas actitudes, porque les genera confianza en sí mismo y en sus capacidades, este proceso tiene que ser de manera corta, aumentando la pericia de los trabajadores desde lo más básico a lo más técnico (Silceo, 2013).

Ya que las organizaciones viven a la vanguardia de innovar y mejorar los procesos que se viven diariamente al interior de las empresas por ello, el termino capacitación tiene una fuerte connotación porque esta *“se entiende que está destinada a mejorar el desarrollo de las capacidades en los recursos humanos lo que pretende es mejorar e impulsar al mercado laboral”* haciendo a las empresas más competitivas en un mercado totalmente cambiante. (Silceo, 2013).

Contenido de la capacitación

Los grandes cambios de conducta que se abarcan son básicamente cuatro en los que se podría inducir que la transmisión de información tiene como base infundir los conocimientos que suelen ser información muy general de las empresas y sus servicios políticos y reglamento interno.

Desarrollo de las habilidades de los empleados explícitamente los que están relacionados con sus puestos de trabajo y sus funciones propias del cargo.

El desarrollo de actitudes se inclina hacia las conductas de los empleados en modificarlas positivamente, mejorando la calidad de servicio que se presta en la empresa y el trato ameno entre sus colaboradores.

La empresa tendría que ver la capacitación como una inversión y no necesariamente como un gasto, porque alinea a sus equipos de trabajo con un rendimiento óptimo (Chiavenato, 2011).

Es importante saber que toda capacitación que se implementen adentro de la empresa tiene que ir a fines con las necesidades de los trabajadores, ya que en Sayco y Acinpro se quiere implementar estas capacitaciones basados en la opinión de los empleados, donde ellos sean quienes sugieran que tipo de conocimiento les gustaría adquirir, aunque ya implementando las tras capacitaciones propuestas iniciales.

Realizando un análisis previo de en el que se diagnostiquen que tipo de capacitaciones se proponen a futuro según la visión de los empleados.

Marco legal

El artículo 54 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho a la capacitación estableciendo por obligación de los empleadores brindar formación al personal que lo requiera en cualquier relación laboral.

El Decreto 1127 de 1991, reglamentario de la ley 50 de 1990, en su artículo 5 estableció que la asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio.

La asistencia de los trabajadores a dichas capacitaciones será de carácter obligatorio si éstas se realizan dentro de la jornada de trabajo, y será opcional cuando se efectúen en horas de descanso.

De acuerdo con lo ya expuesto, se considera que, si las actividades del trabajador se extienden más allá de la jornada laboral, se está ante un tiempo suplementario, y si es en un domingo o festivo, corresponde a un trabajo dominical o festivo.

En consecuencia, si el empleador exige que el trabajador asista a una capacitación programada por fuera de la jornada laboral, debe ser remunerado.

Metodología de la investigación

Tipo de estudio

El desarrollo de la metodología se hizo a través de investigación cuantitativa que busca obtener información con recolección de datos mediante un proceso sistemático, con el propósito de obtener una visión global del proceso de investigación en sus fases y etapas. Recolección de datos – Presentación datos- análisis e interpretación- conclusiones y recomendaciones – Informe final. Los métodos para utilizar las encuestas sirven para recopilar información y realizar análisis estadísticos, la forma de realizar esta metodología se hace presencialmente en las oficinas de Sayco y Acinpro.

De acuerdo con los datos de información arrojados y recolectados como suficientes se decide sobre los procesos y las actividades que deben tenerse en cuenta para el mejoramiento y desarrollo de la implementación del programa de capacitación.

La finalidad primordial de esta investigación es crear un programa de capacitación general para los funcionarios de la empresa Sayco y Acinpro como herramienta actual teniendo presente la importancia de la capacitación.

Fases:

1. Diagnóstico: Se planifica el sistema de recolección de la información a través de encuestas a fin de mejorar el desempeño y cumplimiento de objetivos en la organización Sayco y Acinpro para determinar los factores críticos.

2. Aplicación: De la manera que se realizó el sistema de recolección de las encuestas fue de manera presencial involucrando a los funcionarios, que estaban trabajando de manera presencial y a cargo del Área de Talento Humano.

3. Resultados: se evaluará el contenido acorde a las necesidades y al objetivo de la empresa, su desarrollo, su eficiencia, y la satisfacción que arroja el programa de capacitación. Teniendo en cuenta una metodología de investigación mixta se buscará obtener información cuantitativa y cualitativa que se hará revisando los procesos actuales de información y recolección de datos (recolección, análisis, interpretación y teatralización) con esta información se puede determinar la problemática.

Población y muestra

El tamaño de la muestra se determinó de la siguiente manera:

Tabla 1.

Determinación de la encuesta

	Determinación de muestra
Tamaño de la población:	20
Nivel de confianza	99%
Margen de error	5
Nivel de confianza del muestreo	95%.

Instrumento

Teniendo en cuenta la diversidad de tecnología que se encuentra disponible para el desarrollo de Encuestas de investigación se procede a desarrollar una para cada uno de los empleados con preguntas abiertas y cerradas. Así, se recopilan las respuestas de los encuestados dentro de un marco limitado de opciones que son las más aplicadas en los cuestionarios y las

encuestas. Estas dan una amplia visión de la percepción de los empleados y personal en general y sus posibles propuestas para mejorar los procesos que se desarrollan en la actualidad.

La forma de realizar esta metodología se hará presencialmente en las oficinas de Sayco y Acinpro, de acuerdo con los datos e información recolectada en las encuestas realizadas se decidirá sobre los procesos y las actividades que deben tenerse en cuenta para el mejoramiento y desarrollo de la implementación del programa de capacitación. Teniendo en cuenta el desarrollo de encuestas de investigación se procederá desarrollar una de estas encuestas a los empleados de la OSA.

Herramienta para la recolección de información: Encuesta. **Ver Anexo 1.**

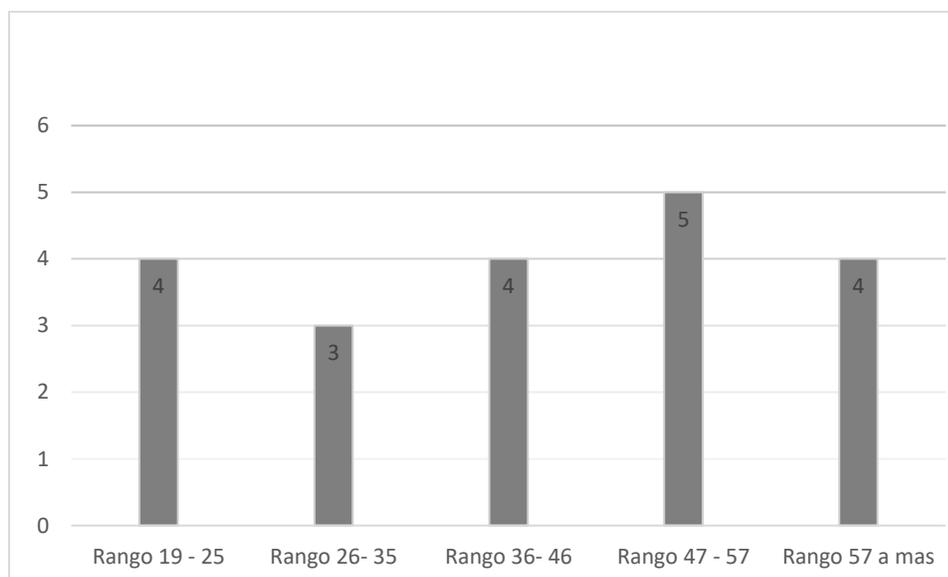
Resultados

Factores críticos al interior de la empresa, a través de un diagnóstico en las diferentes áreas.

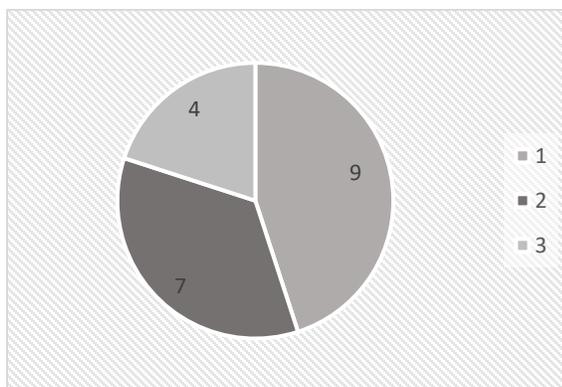
Realizada la encuesta a una muestra de 20 funcionarios de Sayco y Acinpro estos son los resultados

Figura 1.

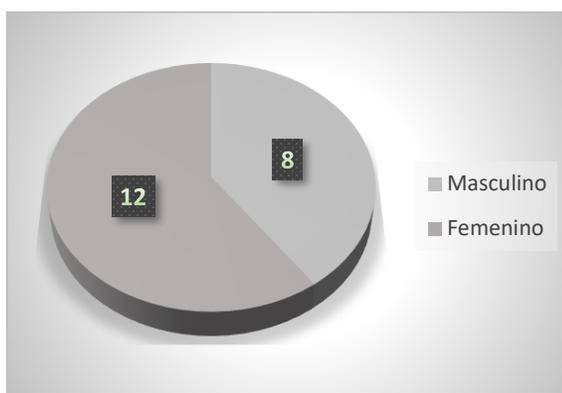
Edad de los trabajadores



Los encuestados se encontraban en cinco tipos de rangos de 19 a 25 años, 4 personas encuestadas, seguido por el rango de 26 a 35, tres, rango de 36 a 46, cuatro personas y en el rango de 47 a 57, cinco personas, finalmente en el rango de 57 a más años 4 personas.

Figura 2.*Estrato social*

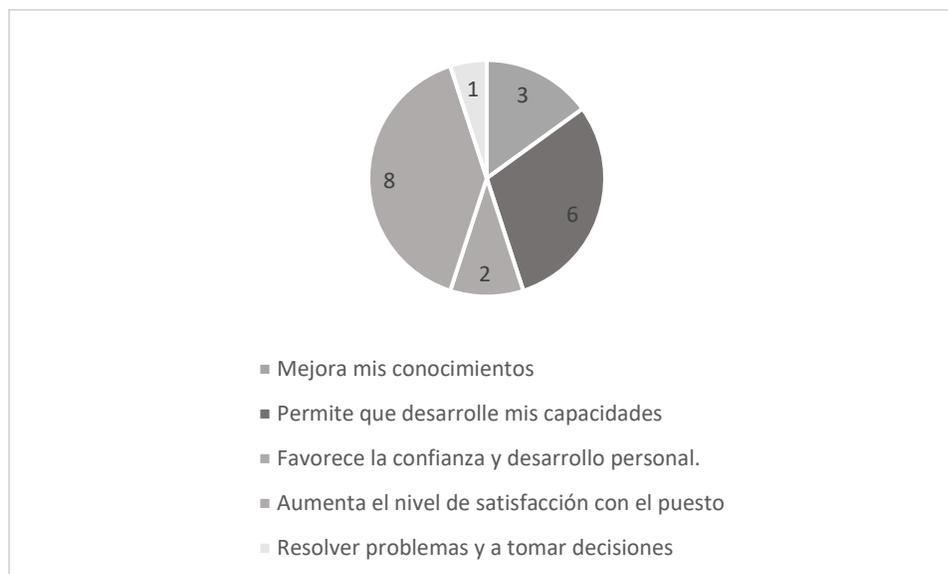
De la muestra encuestada del estrato uno fueron 9 trabajadores, seguido del estrato dos con 7 funcionarios y finalmente estrato tres cuatro.

Figura 3.*Género*

Referente al género masculino fueron ocho personas y doce fueron mujeres, predominando así el género masculino sobre el femenino.

Figura 4.

Beneficios que cree tiene la capacitación laboral

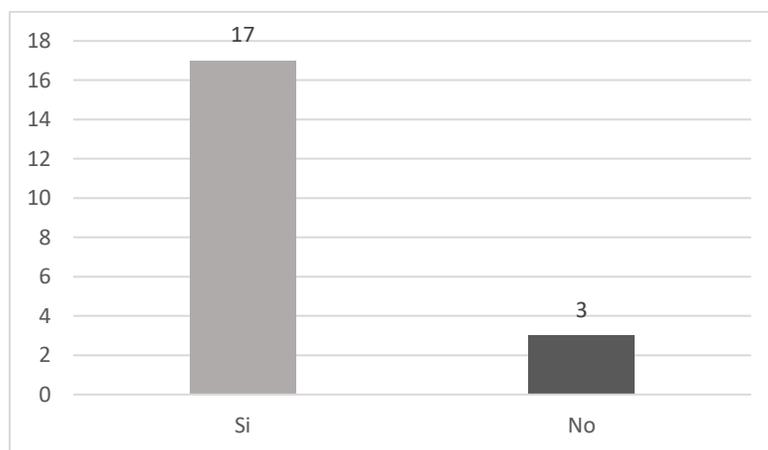


De una pregunta abierta se agrupó en cinco tendencias que son las siguientes:

Respecto a los beneficios que cree usted que tiene la capacitación laboral, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo 8 personas respondieron seguida con permite que desarrolle mis capacidades cuenta con 6 opiniones, de los funcionarios 3 opinaron que mejora sus conocimientos, seguido con favorecer la confianza y desarrollo personal 2 personas, y 1 persona opina ayuda a resolver problemas y a tomar decisiones.

Figura 5.

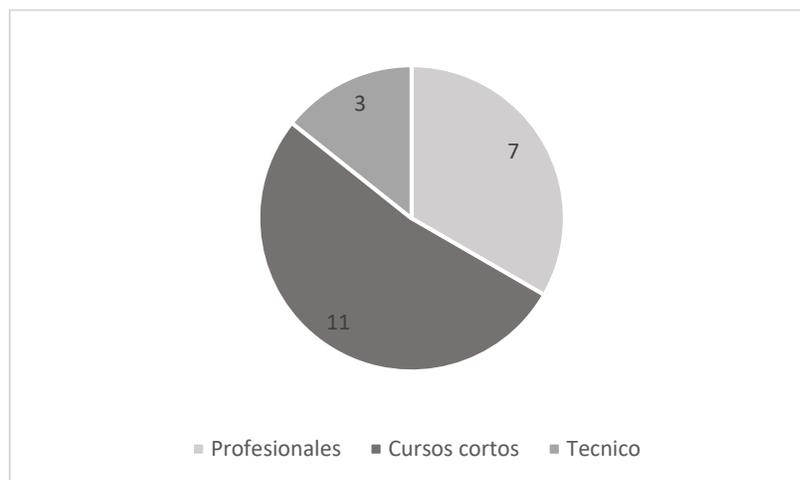
Implementación de programas de capacitación



La opinión de los funcionarios frente a la pregunta está usted de acuerdo que la empresa implemente programas de capacitación respondieron que si 17% de la muestra y no 3%.

Figura 6.

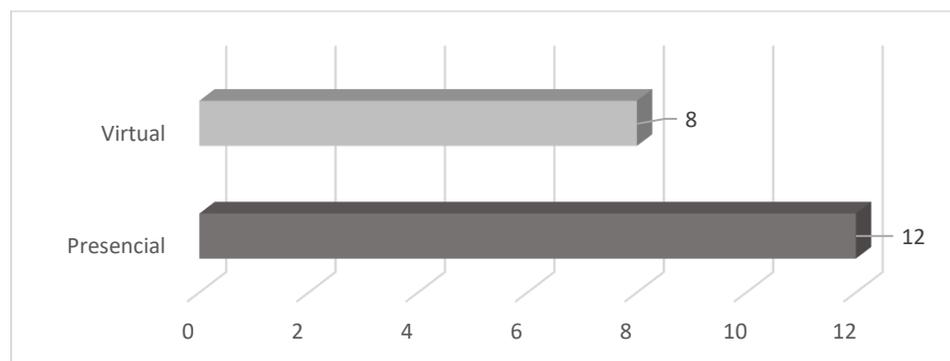
Que programas de capacitación le gustaría que ofreciera la empresa



De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada frente a la respuesta de ¿qué programas de capacitación le gustaría que ofreciera la empresa? Respondieron formación

profesional siete personas, seguido por cursos cortos, 11 funcionarios, capacitaciones de manera técnica respondieron 3.

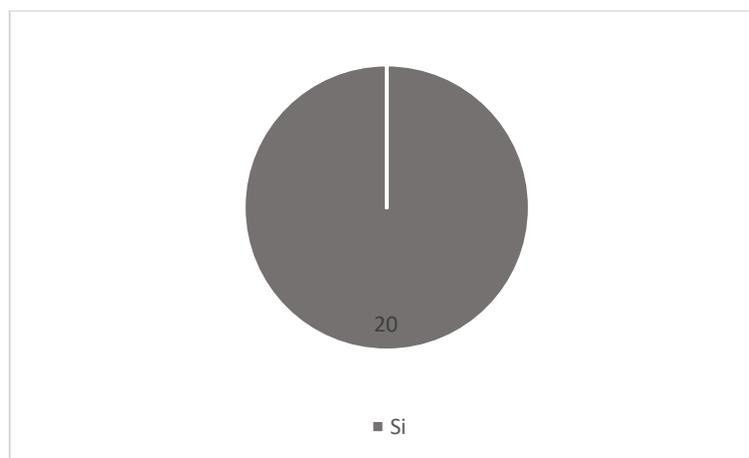
Figura 7. De qué manera desea capacitarse



La manera que los funcionarios desean capacitarse son la siguiente de manera virtual 8 funcionarios, y formación presencial tuvo una mayor acogida con 12 opiniones.

Figura 8.

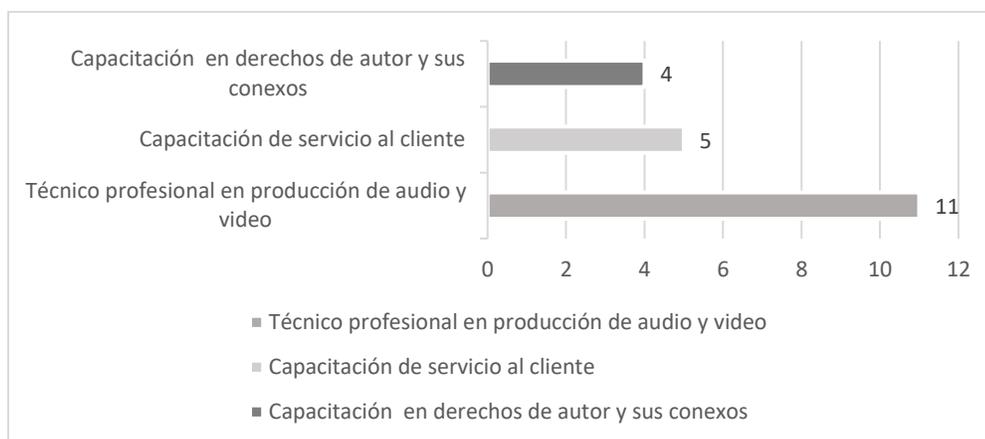
Certificación



Frente a la respuesta que si les gustaría que las capacitaciones incluyeran alguna certificación oficial los veinte funcionarios encuestados respondieron que sí.

Figura 9.

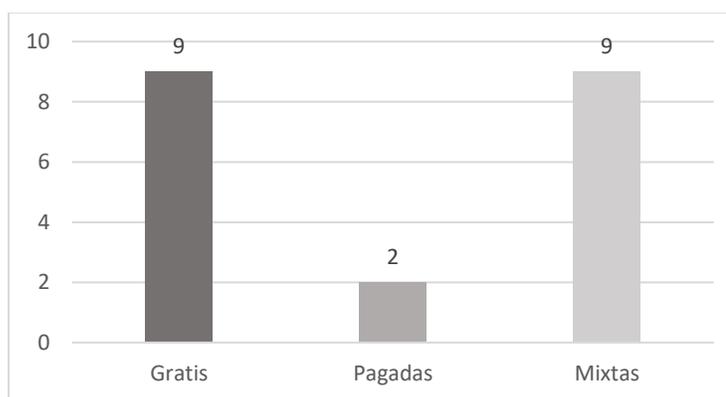
Programas en los que le gustaría capacitarse



En la respuesta a la pregunta en cuál de estos programas le gustaría capacitarse, la que tiene más acogida por parte de los funcionarios es técnico profesional en producción de audio y video con 11 opiniones seguida con capacitación de servicio al cliente con un 5, y finalmente capacitación en derechos de autor y sus conexos, con 4 personas.

Figura 10.

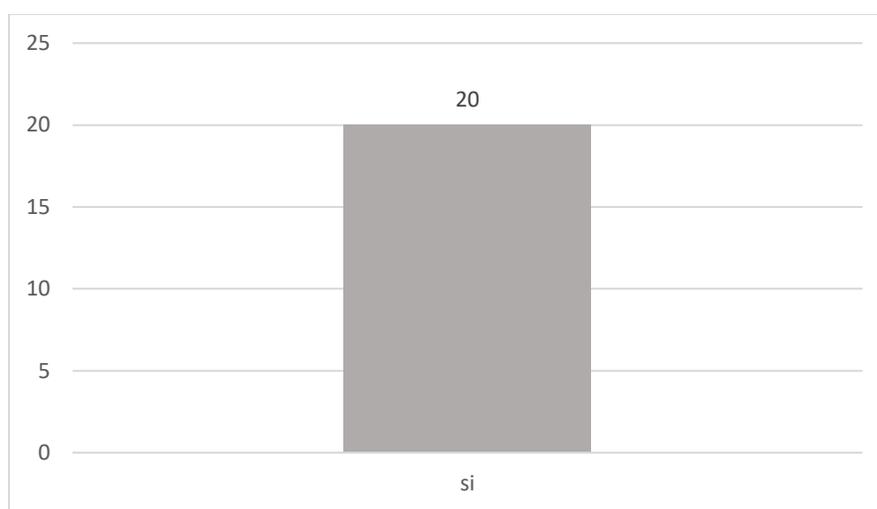
Capacitaciones gratis, pagadas o mixtas



Respondiendo a la pregunta le gustaría que las capacitaciones fueran Mixtas es decir unas pagadas y otras gratis opinaron 9 funcionarios, de manera gratuita 9 personas, y pagadas por los funcionarios 2 de manera que no tiene acogida real en los funcionarios.

Figura 11.

Convenios con universidades extranjeras



En la pregunta le gustaría que la empresa hiciera convenios con universidades extranjeras para la capacitación. Todos los funcionarios opinaron que si les interesa, puesto que esto además de conocimientos propios del área les brinda una oportunidad de cambio y/o mejora de vida.

Figura 12. Aspectos importantes a la hora de capacitarse



De los aspectos que los funcionarios opinan como más relevantes se encuentran horarios flexibles que les permita desarrollar sus capacitaciones en su tiempo libre teniendo una acogida con 8 opiniones, seguido con variedad de capacitaciones ofertadas con unas 7 personas, y finalmente que contribuya a sus estudios personales a 5 funcionarios, les pareció que debía ir acorde a sus estudios.

Se determinó que la empresa Sayco y Acinpro cuenta con capacitaciones actualmente de ningún tipo y esto genera que los empleados no se encuentren aplicando en sus puestos de trabajo sus capacidades y conocimiento en la práctica diaria. El resultado de la encuesta muestra que los funcionarios tienen la disposición de capacitarse incluso describen los aspectos que mejorarían dentro de la organización.

En el análisis de la información recolectada evidencia la falta de capacitación, que al incursionar podría fomentar líderes, funcionarios con la capacidad de resolver problemas y de tomar decisiones de manera más consecuente, disminuyendo la necesidad de supervisar los trabajos constantemente, y logra reducir accidentes de trabajo si el aprendizaje es específico.

El proceso de capacitación no se ha implementado dentro de la organización Sayco y Acinpro, debido a la falta de una propuesta que oriente la estructuración y desarrollo de planes y programas para el fortalecimiento de habilidades y aptitudes en los trabajadores, respondiendo a las necesidades que presentan en la actualidad.

Se pudo constatar a través de aplicar un formulario en donde el 20% de los empleados indicaron no haber recibido ninguna capacitación durante el tiempo de permanencia en la organización.

Un 3% del personal desconoce cómo se realiza la identificación de necesidades de capacitación, lo que constata que no han participado de un proceso de capacitación. Así mismo el 3% del personal considera la importancia de una capacitación habitual, debido a los constantes cambios en el mercado y la tecnología, que ayudan a tomar mejores decisiones y a responder apropiadamente a las necesidades de los clientes. Dando paso a la mejora continua.

Para determinar las necesidades de capacitación, es importante nombrar que estos se utilizan de acuerdo con la madurez de la empresa. En la actualidad esta es objeto de estudio, el método que se adapta a las necesidades es el basado en la solución de problemas, el cual permite disminuir el aumento de rotación de personal. A través de la mejora de los habilidades y actitudes de los trabajadores.

Debido a que éste es un proceso de mejora continua, se podría evaluar con otros planes de capacitación que se adapten a las necesidades futuras de la Sayco y Acinpro.

Plan de capacitación a los trabajadores, con el fin de promover el desarrollo integral de los empleados.

Tabla 2.

Plan de capacitación

	Programa de capacitación para los colaboradores de la empresa Sayco Y Acinpro			
	Versión	Aceptado	Vigencia	
	.001	Dirección	dic-22	

Tema	Objetivo	Alcance	Capacitador	Fecha de aplicación	Método de aplicación	Medios a utilizar	Método de evaluación	Duración
Enfoque para el desarrollo Personal								
Manejo de Estrés	Reducir el nivel de estrés de los colaboradores.	Todo el personal	Psicólogo Externo	Disponible de Febrero a Octubre	Clases + Guías	Presencial y Tecnológico	N/A	Curso de 30 horas
Manejo eficiente del tiempo	Aprender a Optimizar el Tiempo.	Todo el personal	Apoyo ARL	Disponible de Febrero a Octubre	Clases + Guías	Presencial y Tecnológico	N/A	Curso de 30 horas
Comunicación Efectiva	Mejorar la comunicación Corporativa y Personal.	Todo el personal	Psicólogo interno	Disponible de Febrero a Octubre	Clases + Guías + Practica	Presencial y Tecnológico	N/A	Curso de 30 horas
Finanzas Personales	Fortalecer la Comunicación Financiera	Todo el personal	Apoyo Bancos Aliados	Disponible de Febrero a Octubre	Clases + Guías + Proyecto	Presencial y Tecnológico	N/A	Curso de 30 horas
Enfoque para el desarrollo Profesional								

Tema	Objetivo	Alcance	Capacitador	Fecha de aplicación	Método de aplicación	Medios a utilizar	Método de evaluación	Duración
Técnico Audiovisual y de Sonido	Incentivar el Desarrollo Profesional	Área de Tecnología	Apoyo Sena	Disponible de Diciembre a Marzo	Definido por Módulos, temas y desarrollo específico.	Virtual	Examen Final	3 Semestres
Servicio al Cliente	Reconocer la Importancia del servicio al cliente en una compañía.	Todo el personal	Capacitadores Externos	Disponible de Diciembre a Marzo	Clases + Guías	Presencial y Tecnológico	Examen Final	3 Meses
Recaudo y sus procesos	Fortalecer Conocimientos Propios para el desarrollo del Recaudo.	Visitadores	Jefe del área de Procesos	Disponible de Diciembre a Marzo	Clases + Guías + Practica	Presencial y Tecnológico	Examen Final	1 Mes
Normas Internacionales de la Información	Apropiar el conocimiento sobre normas internacionales de la información.	Apoyo ARL	Apoyo Sena	Disponible de Diciembre a Marzo	Clases + Guías	Presencial y Tecnológico	Examen Final	1 Mes
Enfoque Corporativo								
Tu Su+ Organizacional	A través del auto análisis proponer un plan de mejora anual que permite la implementación de objetivos y metas cumplibles.	RRHH	RRHH	Disponible de Septiembre a Noviembre	Clases + Guías	Virtual	Cumplimiento	Curso de 30 horas
Cumplimiento de Objetivos	Definir el concepto y las actividades	Dirección Estratégica	Dirección Organizacional	Disponible de Septiembre	Clases + Guías + Practica	Presencial y Tecnológico	Cumplimiento	Curso de 30 horas

Tema	Objetivo	Alcance	Capacitador	Fecha de aplicación	Método de aplicación	Medios a utilizar	Método de evaluación	Duración
	necesarias para alcanzar los objetivos propuestos.			a Noviembre				
Análisis de Procesos	Generar Análisis Crítico con acción a la mejora.	Dirección Estratégica	Apoyo Bancos Aliados	Disponible de Septiembre a Noviembre	Clases + Guías + Practica	Presencial y Tecnológico	Producto	Curso de 30 horas
Salud y seguridad en el trabajo	Implementación de un sistema integral del SST que permita el fortalecimiento de esta área en la compañía, asegurando le integridad física de todos los colaboradores.	Apoyo ARL	Apoyo de la ARL	Disponible de Septiembre a Noviembre	Clases + Guías + Proyecto	Presencial y Tecnológico	Aplicación	Curso de 30 horas
Observaciones								

Dar a conocer el plan de desarrollo para la capacitación de trabajadores a Sayco y Acinpro

Se presentó a través de un archivo escrito, acerca de la actitud de los empleados frente a la solicitud de información que se realizó, la cual se propició en un ambiente de buen trato y respeto con cada uno de los trabajadores en los respectivos puestos de trabajo.

Se les informó acerca de plantear un programa de capacitación que les permitiría obtener un sistema de mejoramiento continuo de manera más efectiva, lo que genera aumento de productividad ayudando a resolver las inconsistencias presentadas a diario, y mejoramiento de trabajo en equipo.

Conclusiones

Con el desarrollo del diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano se logró evidenciar la interiorización de conceptos claves como los son la compensación y sus tipos, de igual manera los objetivos de evaluación de desempeño a los funcionarios de la compañía Sayco y Acinpro, con sus diversos sistemas de evaluación en el proceso de evaluación del desempeño del factor humano de la empresa.

Con el enfoque de capacitar a los empleados de la compañía Sayco y Acinpro lo que se genera es la efectividad del personal en los procesos que realiza en la empresa, el conocimiento brinda o da como resultado un crecimiento empresarial, dando como respuesta en la empresa una celeridad en los procesos productivos, dando un aporte efectivo de la organización.

La capacitación en los funcionarios es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Ya que esta se ve retribuida en el aumento y calidad de producción de los trabajadores, los cuales presentaban unas falencias por desconocimiento y con la capacitación se obtiene una planificación adecuada del componente humano.

Se concluye que en el contexto la capacitación del personal, se encuentran otros factores que ayudan a cumplir con ciertas acciones que realiza la organización, como lo son la motivación, comunicación en el entorno laboral, trabajo en equipo y el liderazgo de una persona que sobre salga entre los demás y realice la toma de decisiones de la organización para que se haga efectiva el cumplimiento de los objetos y metas que tiene la compañía.

Con la construcción de la investigación se logra el cumplimiento de los objetivos como lo son el desarrollo del diseño de una propuesta de capacitación para la empresa Sayco y Acinpro, que permite a sus trabajadores fortalecer las competencias laborales.

Así mismo se identifica los factores críticos al interior de la empresa, a través de un diagnóstico en las diferentes áreas de la empresa, donde se observa una serie de falencias donde se es necesario una capacitación idónea para el manejo de los roles específicos de la empresa y así mismo lograr el crecimiento de la misma.

Se establece el diseño de un plan de capacitación a los trabajadores, con la finalidad de promover el desarrollo integral de los empleados, con el enfoque que da los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios de Sayco y Acinpro donde se evidencia la necesidad de capacitación ya que ningún funcionario ha obtenido alguna capacitación por parte de la empresa y de igual manera genera un des conformismo con la compañía, ya que hay un porcentaje mínimo de crecimiento tanto en el aspecto personal como laboral.

Este plan permite realizar las diversas capacitaciones donde se socialice el plan de desarrollo de manera frecuente para los mismos.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa que implementen el programa de capacitación, que crean conveniente, porque esto permite el crecimiento profesional de la compañía.

Se debe identificar las necesidades corporativas vs las necesidades individuales de los integrantes de la empresa.

Es necesario modificar constantemente los instrumentos de medición aplicados, tanto para el estudio previo como para el estudio posterior y a sí mismo para el acompañamiento del proceso de capacitación con el objetivo de encaminar a la mejora de los procesos internos, aprovechando el potencial de la transformación digital que se tiene a la mano.

Entendiendo que la capacitación laboral es una oportunidad que mejora las habilidades personales y amplía los conocimientos de los funcionarios, se debe identificar realmente las necesidades de la compañía para de esta manera establecer, programas de capacitación que influyan de una manera directa en la satisfacción del empleado.

Referencias Bibliográficas

- Botia Díaz, G. (2014) *Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia*. Universidad Industrial de Santander. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/151116.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.329-375).<http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>
- Presidencia de la Republica. (2011). *Constitución Política de Colombia*.
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- Decreto 1127 de 1991, reglamentario de la ley 50 de 1990. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76914>
- Jamaica Gonzales, F. (2015) *Los beneficios de la capacitación y del desarrollo personal de las pequeñas empresas*. Universidad Militar Nueva Granada.
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=F78B04B1B2A56DEA409D8441C8F81FED?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=F78B04B1B2A56DEA409D8441C8F81FED?sequence=1)
- Ley 87 de 29 de noviembre de 1993. Diario Oficial No. 41.120.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
- Luevano Martínez. (2016) *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Repositorio Institucional de UNLP.
<https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev8490>
- Montes Gallo, L. (2012) *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San

Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1475/Montes_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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>

Quispe Apaza, M. (2018) *La capacitación en el desempeño laboral de los empleados conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa* Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6435>

Alonso Realpe, L. Matta Pantoja, M (2011) *Impacto de la capacitación de los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de la carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT* año 2010. http://ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos_ciat/2011-Tesis_impacto_de_la_capacitacion.pdf

Sánchez (2013). *Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008&lang=es Silceo, 2013).

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

		ENCUESTA SAYCO Y ACINPRO				COD ECCFO-PRE V1							
CONFIDENCIAL: La información solicitada en este formulario de encuesta es absolutamente confidencial no compromete en ningún sentido al encuestado y solo sirve para fines de diseño.						Formulario No. _____							
MODULO 1 GENERAL													
1.1. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA ENCUESTA													
1.1.1 NOMBRE		1.1.2 DEPARTAMENTO		1.1. EDAD		1.1.4 Telefono:							
1.1.5 Fecha/Hora de aplicación <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>DD</td><td>MM</td><td>AAAA</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>				DD	MM	AAAA				Hora de inicio: : : AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> Hora de finalización: : :			
DD	MM	AAAA											
1.2. INFORMACIÓN GENERAL													
1.2.1 Edad		1.2.2 Sexo		1.2.3 ESTRATO SOCIOECONÓMICO:		NS/NR							
1.3 Estudio de preferencias de capacitación													
1.3.1 ¿Que beneficios cree usted que tiene la capacitación laboral?		1.3.1.1 ¿Esta usted de acuerdo que en la empresa se implementen programas de capacitación?			1.3.2 ¿Que programas de capacitación le gustaria que ofreciera la empresa ?								
¿cuál?		Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 1 Ns/Nr <input type="checkbox"/> Porque? _____			¿cuáles? <table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"></table>								
Modulo preferencias y estudio de programas													
2.1 ¿De que manera desea capacitarse?		2.3.1 ¿En cual de estos programas le gustaria capacitarse?			3 ¿Le gustaria que la empresa hiciera convenios con universidades extranjeras para la capacitación?								
Presencial <input type="checkbox"/> 1 Virtual <input type="checkbox"/> 2 Ns/Nr <input type="checkbox"/> 3		Tecnico profesional en producion de audio y video <input type="checkbox"/> 1 Capacitacion de servicio al cliente <input type="checkbox"/> 1 Capaitacion en derchos de autor y sus conexos <input type="checkbox"/> 1			Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2								
2.2 ¿Le gustaria que las capacitaciones incluyan alguna certificación oficial?		2.4 ¿Le gutaria que las capacitaciones fueran?			3.1 ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera Ud. mas importante al momento de capacitarse?								
Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 Porque? _____		Gratis <input type="checkbox"/> 1 Pagadas <input type="checkbox"/> 2 Mixtas <input type="checkbox"/> 3			Variedad ofertada de <input type="checkbox"/> 1 Horarios flexibles <input type="checkbox"/> 1 Que contribuya a mis <input type="checkbox"/> 1 Otros <input type="checkbox"/> 1 Cuál(es) _____								
Observaciones y sugerencias :													
_____ _____ _____													
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN													
1. Encuestó		Nombre: _____				E <input type="checkbox"/>							
2. Supervisó		Nombre: _____				S <input type="checkbox"/>							
3. Crítico		Nombre: _____				C <input type="checkbox"/>							
Resultado Final de la Encuesta		<input type="checkbox"/> Completa		<input type="checkbox"/> Incompleta									

Anexo 2. Tabulación

		ENCUESTA DE FACTIBILIDAD SAYCO Y ACINPRO							COD ECCFO-PRE V101	
CONFIDENCIAL: La información solicitada en este formulario de encuesta es absolutamente confidencial no compromete en ningún sentido al encuestado y solo sirve para fines de diseño.								Formulario No.		
MODULO 1 _ GENERAL										
1.1. INFORMACIÓN GENERAL										
Nombre	Cargo	Nivel educativo	¿Usted ha sido alguna vez capacitado por la empresa?		¿Le interesa capacitarse?		¿La interacción con sus compañeros laboralmente es buena?		¿Cree usted que necesita capacitación para mejorar sus habilidades laborales y así poder desempeñar con mas conocimientos su cargo?.	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Asistente de Gerencia	Técnico		X	X				X	X
	Contabilidad	Profesional		X	X		X		X	
	Tecnología	Profesional		X	X		X		X	
	Servicios varios	Tecnólogo		X	X		X		X	
	Asistente RRHH	Profesional		X	X			X	X	
	Transportes	Bachiller		X	X		X		X	
	Auditoria	Profesional		X	X			X	X	
	Contabilidad	Profesional		X	X		X		X	
	Contabilidad	Profesional		X	X		X		X	
	Director	Profesional		X	X		X		X	
	Zona	Profesional		X	X		X		X	
	Seguridad	Técnico		X	X		X		X	
	Transportes	Bachiller		X	X		X		X	
	Tesorería	Profesional		X	X		X		X	
	Contabilidad	Profesional		X	X			X	X	
	Zona	Profesional		X	X		X		X	
	Director	Profesional		X	X		X		X	
	Tesorería	Profesional		X	X		X		X	
	Auditoria	Profesional		X	X		X		X	
	Visitador	Tecnólogo		X	X			X	X	