

FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA PROCESO DE REMANUFACTURA DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

AUTOR (ES): PINEDA VARÓN, Ingrid Natalia.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): CASCANTE MONTOYA, Marcela

MODALIDAD: PRÁCTICA EMRESARIAL

PÁGINAS: 34 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 10 **FIGURAS:** 2 **ANEXOS:** 1

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES NECESARIAS PARA CADA ÁREA DEL PROCESO DE REMANUFACTURA.
3. PROPUESTA DE METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN PARA EL PROCESO DE REMANUFACTURA DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS.
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO A

PALABRAS CLAVES: CAPACITACIÓN, COMPETENCIAS, PROCESO ADMINISTRATIVO, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN, EVALUACIÓN.

DESCRIPCIÓN: Con la identificación de desempeño deficiente en las actividades, disminución en la velocidad de ejecución de los procesos, reprocesos, desmotivación, dudas en las funciones, desorganización e insatisfacción del

cliente con los productos procesados en la situación actual de una empresa, se busca dar una solución con la inversión en conocimiento. La guía de capacitación se apoya en dos ejes: la determinación de competencias generales y específicas por área y la metodología de capacitación basada en el proceso administrativo, compuesta por cuatro fases. La metodología de capacitación propuesta tiene un valor agregado, al ser un mecanismo flexible que permite modificaciones y ajustes, según la situación de la organización en el momento de su implementación. Así mismo, para el desarrollo de la guía de capacitación se ofrecen herramientas como formatos, formularios, encuestas, evaluaciones, cuadros, tablas e ilustraciones que garantizan el éxito de la capacitación y el avance de la organización.

METODOLOGÍA: Este trabajo tiene un enfoque de tipo mixto, es cuantitativo y cualitativo, puesto que utiliza la recolección y el análisis de datos para establecer las competencias por área. A su vez, se recolecta información, como descripciones que argumentan la falta de capacitación a partir de observaciones realizadas de los procesos en la organización.

Esta investigación es de tipo proyectiva, puesto que se elabora una propuesta de capacitación como solución a la disminución de la productividad en el proceso de remanufactura de equipos electrónicos. Durante el desarrollo, se propone una metodología completa y aplicable, se expone la teoría de apoyo y se presentan los inconvenientes que genera la falta de capacitación.

Se utilizan técnicas como la entrevista, específicamente con el coordinador del área general de procesos y con el gerente de talento humano, para recoger la información que permita determinar las competencias laborales necesarias para cada área del proceso de remanufactura.

Así mismo, se realizará un análisis de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad ya establecido en la organización para ampliar el conocimiento de los procesos realizados y recolectar datos de productividad de los informes privados del área de procesos. Por otro lado, se utilizan herramientas como cuadros, tablas, gráficos y anexos, los cuales dan a conocer resultados de información específica y amplían diferentes temas para una mayor comprensión de la metodología propuesta en el trabajo.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, este trabajo se desarrolla en cuatro fases: planeación, ejecución, verificación y control. En la fase de

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



planeación, se desarrolla la propuesta y el anteproyecto, los cuales una vez aprobados, permiten continuar a la fase de ejecución, en donde se desarrollan las tareas para cumplir cada objetivo planteado. La última fase de verificación y control, se aplica desde el inicio del trabajo, en donde se realizan acciones correctivas para las tareas que lo requieran.

CONCLUSIONES: El talento humano, es uno de los recursos más importantes en la organización, pues al tratarse de la remanufactura, es un proceso manual que no posee automatización en ninguna de sus áreas, convirtiendo las funciones de cada colaborador vitales para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Es así como la inversión en el recurso humano de la empresa es una de las mejores acciones a realizar, consiguiendo estabilidad laboral, experiencia y conformación de un verdadero equipo de trabajo comprometido con la misión día a día. Los directivos y responsables de la capacitación, deben valorar el recurso humano actual y proporcionar condiciones básicas de estabilidad laboral para contar con personas motivadas y participativas en cada plan de mejora interno.

Las competencias específicas para cada área del proceso de remanufactura son diferentes, siendo indispensable establecer y ajustar las competencias antes de iniciar la capacitación, con el fin de lograr personas idóneas para cada área del proceso. Si al evaluar la situación de la empresa, las personas actuales del proceso no cumplen con las competencias, se debe reorganizar las áreas teniendo como base las competencias específicas establecidas.

En cuanto a la metodología de capacitación, debe ser estructurada y estar relacionada con la situación actual de la organización, con el fin de cumplir los objetivos y ser coherente con el proceso. Después de conocer la guía, la metodología de capacitación propuesta para la remanufactura de equipos electrónicos es un mecanismo flexible, al permitir modificaciones y ajustes, según la situación de la organización en el momento de su implementación. Así mismo, permite ser apoyada con otras herramientas de calidad y producción, facilitando el proceso de aprendizaje y avance de sus objetivos.

La guía de capacitación desarrollada en cada una de sus etapas garantiza el desarrollo del conocimiento y su aumento de productividad paulatino en el proceso, al conseguir disminución de reprocesos, alto desempeño en las actividades, motivación, organización en cada puesto de trabajo, satisfacción de

los clientes, todo esto, gracias al fortalecimiento de competencias y seguridad en el conocimiento del proceso de remanufactura de equipos electrónicos.

FUENTES:

AGUILAR MORALES, Jorge Averardo. El proceso administrativo de la capacitación, Network de Psicología Organizacional. Oaxaca México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C, 2010. P9.

ALLES, Martha. GESTIÓN POR COMPETENCIAS, El diccionario. Argentina, Buenos Aires: 2005, GRANICA. P307.

ALLES, Martha. DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS, Evaluación de 360°. Buenos Aires: Granica, 2006. P355. ISBN: 950-641-378-9

BARBERA, Elena. El estilo e-portafolio, Barcelona: Editorial UOC, julio 2008. P97. ISBN: 978-84-9788-730-4

BITTEL R, Lester. Curso Práctico McGraw-Hill del supervisor: Organización, asignación y capacitación del personal. Bogotá: McGraw-Hill, 1991. Vol.3, p.473. ISBN 968-422-800-7 obra completa, ISBN 968-422.806-6

BITTEL R, Lester. Curso Práctico McGraw-Hill del supervisor: Organización, asignación y capacitación del personal. Bogotá: McGraw-Hill, 1991. Vol.6, p510. ISBN 968-422-800-7 obra completa, ISBN 968-422.806-6

CANTU LEAL, Leonel. CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO: FACTOR BASE DE LA PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS MEXICANAS. México, Agosto de 2001, 100 p. Tesis (Maestría en Admiinistración de Empresas Especialidad: Recursos Humanos). Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Contaduría Pública y Administración.

NOHCEL. En Colombia, 80 % de las empresas tiene programas de capacitación. PORTAFOLIO. [En línea] 05 de 04 de 2014. [Citado el: 02 de 08 de 2015.] Disponible en <http://search.proquest.com/docview/1512699478?accountid=45660>.

CIPRIANO LUNA GONZÁLEZ, Alfredo. Proceso administrativo. México: Larousse - Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest ebrary. Web. 1 October 2015. Copyright © 2014. Larousse - Grupo Editorial Patria. All rights reserved.

ECHEVERRÍA SABANES, Benito. GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DE LA ACCIÓN PROFESIONAL. {En línea}. {Agosto 23 de 2015}. Revista de Investigación Educativa, 2002, Vol.20, 43p.

GARCÍA PIÑÓN, Fanny. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del Personal Académico del Instituto de Ciencias Económico-Administrativo. México, Octubre 2005, 89p. Tesis (Licenciado en Administración). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Instituto de Ciencias Económico-Administrativas.

GIL FLORES, Javier. LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. Sevilla, 27 de Marzo de 2007, Facultad de Educación UNED. 106p.

JIMENEZ, Jeannethe. CASTRO, Adrián. BRENES, Cristian. Productividad. {En línea}. {Agosto 9 de 2015}. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=10312159>

KANAWATY, George. Publicado con su dirección. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL TRABAJO. Cuarta Edición (revisada). Ginebra: EDITORIAL LIMUSA, S.A, GRUPO NORIEGA EDITORS, Oficina Internacional del Trabajo, 1996, ISBN 968-18-5628-7, 522p.

LEFCOVICH, Mauricio León. Factores contrarios a la mejora continua y que hacer para superarlos. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 1 October 2015. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved

Melgar Callejas, Jose María. La administración y su desarrollo de cara al siglo XXI. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 12 November 2015. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved. 11 p.

MORENO VILLEGAS, Oscar Alberto. Productividad y Desarrollo Económico. México, 1995, 75 p. Tesis (Ingeniero Industrial Administrador). Universidad de Sonora. Departamento de Ingeniería Industrial.

PERALTA LONA, Laura. EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPACITACIÓN. México, D.F, mayo 2006, 76 p. Tesis (Licenciatura en Administración Educativa). Universidad Pedagógica Nacional.

RODRIGUEZ ESTRADA, Mauro; RAMÍREZ BUENDÍA, Patricia. Administración de la capacitación. McGraw-Hill Interamericana, Noviembre 2010. P. 138. ProQuest ebrary. Web. 1 October 2015. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved

RUIZ GARCÍA, Luz Mercedes. La Capacitación, una praxis de la comunicación el caso INEGI, Dirección Regional Noroeste. <http://www.bidi.uson.mx/>, biblioteca digital, tesis digitales, p.48. Tesis.

VILLALBA, Juana. Etapas del proceso administrativo. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 26 October 2015. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved. 15

Hemos pasado de la era industrial a la era del conocimiento. [En línea] Junio 28 del 2006. [Citado el: 09 de 08 de 2015.] Disponible en <http://search.proquest.com/docview/467583333?accountid=45660>

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Metodología de capacitación para proceso de remanufactura de equipos electrónicos