



RIDUNAJ
Repositorio Institucional
Digital UNAJ



Universidad Nacional
ARTURO JAURETCHE

Tesinas de Grado

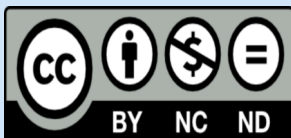
Gallardo, María Cristina

Proceso de Plan de Capacitación para mejorar el Desarrollo de Habilidades y Conocimiento al personal de una empresa láctea en crecimiento

2024

*Instituto de Ciencias Sociales y
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.
Atribución – No comercial – Sin obra derivada 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Gallardo M. C. (2024). *Proceso de Plan de Capacitación para mejorar el Desarrollo de Habilidades y Conocimiento al personal de una empresa láctea en crecimiento* [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/3263>



Gallardo María Cristina

“Proceso de Plan de Capacitación para mejorar el Desarrollo de Habilidades y Conocimiento al personal de una empresa láctea en crecimiento”

Trabajo final para optar por el grado de Licenciada en Relaciones del Trabajo.

Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Director: Esteban Córdoba

Florencio Varela

Año: 2024

Resumen

La capacitación es una herramienta fundamental para el personal, como para las empresas, un plan anual de capacitación es vital y es una forma de mejorar y desarrollar los conocimientos y las habilidades de las personas dentro de las empresas. Cada vez más, las empresas deben flexibilizarse y adaptarse a los nuevos tiempos, es por eso que necesitan contar con personal capacitado.

A partir de los resultados que arrojó el relevamiento en la planta Lácteos Muzzanova empresa alimenticia de productos lácteos específicamente queso mozzarella ubicada en la calle Peribebuy 2869 San Justo provincia de Buenos Aires, se encontró que no hay un programa adecuado, respecto a la inducción de nuevos ingresantes y o al personal permanente, sino que, la empresa no cuenta con un plan de capacitación, sobre las áreas de elaboración y producción respecto a usos de maquinarias y herramientas, por lo que afecta la efectividad de las tareas, respondiendo a las necesidades y de acuerdo a las metodologías de medición se pudo identificar las falencias de la empresa y la del personal en sus puestos de trabajo. En base al cuestionario y sabiendo la carencia que manifestó el personal, por esta razón se propone como objetivo general implementar un plan anual de capacitación, para mejorar y desarrollar las habilidades y conocimientos del personal de la planta, haciendo referencia a las etapas, los procesos, métodos y uso de las técnicas que llevaran a cabo en el aprendizaje, respecto a la elaboración y producción del queso mozzarella, en cuanto a los objetivos específicos es describir los métodos y técnicas que se van a utilizar, identificar cuáles son las necesidades y generar un plan para que el personal conozca las tareas a realizar.

Por tal motivo, en ese contexto es tan importante que el proceso del plan anual de capacitación, sea adecuado en resolver las necesidades de la empresa, pues de ellas depende que realmente se den los resultados esperados, y se logren los objetivos propuestos de aumentar y desarrollar los conocimientos y habilidades del personal y superar las carencias y dificultades.

Palabras claves: Plan, Capacitación, Desarrollo, Habilidades, Conocimientos.

Índice

Resumen.....	2
Abstract.....	6
Agradecimientos	7
Introducción	7
Parte 1.....	8
Marco Teórico.....	8
Concepto de Capacitación.....	8
Etapas y procesos para el ciclo de la capacitación.....	11
<i>Etapas y procesos para el diagnóstico de la capacitación</i>	<i>11</i>
Procesos de capacitación.....	12
Capacitación para el desarrollo del personal	12
Inventario de necesidades de capacitación	13
Análisis Organizacional.....	13
Diagnóstico preliminar.....	13
Detección de las necesidades de capacitación	14
Procedimientos para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).....	14
Medios principales para efectuar y detectar necesidades de capacitación.....	14
Indicadores de necesidades de capacitación	16
Pasos para el programa del plan de la capacitación.....	17
Planificación del programa	18
Programa de capacitación	18
Diseño del programa	18
Técnicas y métodos para el programa de capacitación	19
Técnicas de capacitación en razón del uso	19
Modalidades de capacitación	20
<i>Capacitación en el puesto presenta varias modalidades.....</i>	<i>20</i>

Instrumentos o Técnicas	21
Instrumentos o técnicas para determinar las necesidades de capacitación	21
Implantación del programa de capacitación	21
Ejecución de la capacitación.....	22
Evaluación de la capacitación.....	22
Aspectos de la Evaluación de los resultados.....	22
Proceso de la última etapa de la capacitación.....	23
Seguimiento de la Evaluación.....	23
Objetivos.....	23
<i>Objetivo General</i>	23
<i>Objetivos Específicos</i>	23
Justificación	24
Metodología.....	24
Metodología de la investigación.....	24
Instrumentos de medición.....	24
Métodos y procedimientos de investigación.....	25
Diagnóstico de necesidades para el plan de capacitación.....	25
Parte 2.....	27
Presentación de la empresa “Lácteos Muzzanova”	27
Estructura organizacional.....	28
El organigrama fue proporcionado por la empresa Lácteos Muzzanova.....	28
Etapas del sistema productivo	30
Diagrama de flujo secuencia de los procesos	31
Encuesta: personal operario	32
Tabla de gráficos de barra y cuestionarios.....	33
Tabla de gráficos.....	34
Entrevistas.....	40
Anexo2.....	40
Propuesta para el Plan Anual de Capacitación	44

<i>La propuesta del plan de capacitación que se plantea:</i>	44
<i>Capacitación de operaciones</i>	45
Plan de capacitación.....	45
División de actividades.....	46
Modalidad.....	47
Cronograma.....	47
Financiamiento del Plan de Capacitación.....	48
Presupuesto para el plan de capacitación.....	48
Anexo3.....	51
Cuestionario Dirigido al Personal Operario.....	52
Anexo1.....	52
Guía De Entrevista Dirigida Al Personal Gerencial.....	53
Anexo2.....	53

Abstract

Training is a fundamental tool for staff, as for companies, an annual training plan is vital and is a way to improve and develop the knowledge and skills of people within companies. Increasingly, companies must become more flexible and adapt to new times, which is why they need to have trained personnel.

Based on the results of the survey at the Lacteos Muzzanova plant, a dairy food company specifically mozzarella cheese located at Peribebuy Street 2869 San Justo province of Buenos Aires, it was found that there is no adequate program regarding the induction of new entrants and or permanent staff, but the company does not have a training plan on the areas of preparation and production with respect to the use of machinery and tools, which affects the effectiveness of the tasks, responding to the needs and According to the measurement methodologies, it was possible to identify the shortcomings of the company and the staff in their jobs. Based on the questionnaire and knowing the shortcomings that the staff expressed, for this reason the general objective is proposed to implement an annual training plan, to improve and develop the skills and knowledge of the plant personnel, making reference to the stages, processes , methods and use of the techniques that will be carried out in the learning, regarding the preparation and production of mozzarella cheese, in terms of the specific objectives is to describe the methods and techniques that are going to be used, identify what the needs are and generate a plan so that staff know the tasks to be performed.

For this reason, in this context it is so important that the annual training plan process is adequate in resolving the needs of the company, since it depends on them whether the expected results are really given and the proposed objectives of increasing and develop the knowledge and skills of staff and overcome shortcomings and difficulties.

Keywords: Plan, Training, Development, Skills, Knowledge.

Agradecimientos

Con gran cariño dedico este trabajo a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado y me supieron apoyar para el término de la carrera.

A mis dos hijos Daniela y Alejo por su compañía y sus palabras de aliento, por apoyarme en cada momento; A mi esposo Daniel por su apoyo, por impulsarme a seguir adelante en todo lo que me propongo, por ser mi compañero, por estar siempre, gracias, por ser mis pilares fundamentales en esta vida, por confiar y valorar cada esfuerzo, porque me han permitido disfrutar esta etapa de mi vida, aportando nuevas experiencias en mi desarrollo, crecimiento personal, emocional y profesional, con perseverancia y dedicación se cumplen las metas.

Quiero expresar un profundo agradecimiento a Dios por sus bendiciones por guiar mis pasos y por haberme permitido cumplir este sueño.

También agradecer a la Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ), que me ayudó a formar como profesional junto con sus excelentes profesores los cuales estuvieron ahí dedicando su tiempo a enseñar y preparar nuevos estudiantes, desarrollando sus habilidades y conocimientos.

A la prestigiosa empresa Lácteos Muzzanova por brindarme el apoyo de poder realizar el presente relevamiento desde el principio al fin. En general a todas las personas que aportaron un granito de arena para que mi meta se haga realidad.

Finalmente, a Esteban Córdoba mi director por su apoyo, sugerencias, y observaciones que me ayudaron a desarrollar el Plan Anual de Capacitación.

Introducción

La finalidad de este análisis es identificar las deficiencias y carencias que tiene la empresa en su operación diaria, donde elabora vende y distribuye sus productos del rubro alimenticio, específicamente queso mozzarella, la planta se encuentra ubicada en la calle Peribebuy 2869 San Justo provincia de Buenos Aires Argentina; acorde a las problemáticas en cuestión, se sugiere elaborar una propuesta sobre un plan anual de capacitación que permita mejorar las actividades laborales, conocer los procesos, los métodos y técnicas para crear las condiciones necesarias. Teniendo en cuenta las deficiencias y carencias, de no contar con una programa de inducción adecuada, y el uso de maquinarias y herramientas, se busca incrementar el