

PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN EN EL  
AREA DE PRODUCCIÓN EN LABORATORIOS ROPSOHN PARA EL BUEN  
DESEMPEÑO, BAJO LOS REQUERIMIENTOS DE LA RESOLUCIÓN 1160 NUMERAL  
10 DEL 2016.

CLAUDIA ADRIANA MEJIA MARTINEZ

UNIVERSIDAD LIBRE

FACULTAD DE INGENIERIA

INSTITUTO DE POSGRADOS

GERENCIA DE CALIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

BOGOTÀ, 2016

## INDICE

1. Generalidades .....	1
Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.2.1 Descripción o antecedentes del problema .....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivo Especifico .....	6
1.4. Justificación.....	7
1.4.1 Justificación Teórica.....	7
1.5. Delimitación .....	8
1.5.1 Organigrama .....	8
1.5.1.1 Estructura.....	8
1.4 Marco de Referencia.....	9
1.6.1 Marco conceptual.....	9
1.6.1.1 Inducción .....	9
1.6.1.2 Competencias .....	10
1.6.1.3 Formación.....	10

1.6.2 Marco Teorico .....	11
1.6.2.1 Inducción. ....	12
1.6.2.1.1 <i>Objetivo de la Inducción.</i> .....	13
1.6.2.1.2 <i>En que momento inicia la inducción.</i> .....	13
1.6.2.1.3 <i>Inducción General a la Empresa.</i> .....	14
1.6.2.1.4 <i>Inducción al puesto.</i> .....	17
1.6.2.1.5 <i>Ventajas de una buena inducción.</i> .....	18
1.6.2.2 Reinducción .....	20
1.6.3 Marco Legal.....	20
1.7 Metodología.....	21
1.7.1 Tipo de Estudio.....	21
1.7.2.2. Fuentes secundarias .....	22
1.8. Diseño Metodológico .....	22
2. CAPITULO II. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE INDUCCIÓN Y...	23
CAPACITACIÓN AL PERSONAL. ....	23
2.1 Diagnostico.....	23
2.2 Técnicas de Medición.....	23
En el trabajo se emplearán los instrumentos de cuestionario, Análisis de datos como la auditoría y evaluaciones de conocimiento.....	23
2.2.1. Aplicación de la Auditoria.....	24
2.2.1.2 Resultado de la Auditoria .....	26
2.2.1.3 Análisis de resultados .....	28

2.2.2. Evaluación de conocimiento por área.....	28
2.2.2.1. Resultados de las evaluaciones por áreas .....	29
Tabla de Resultados.....	29
Tabla de Resultados.....	30
Área Controles en Proceso .....	30
Tabla de Resultados.....	30
Tabla de Resultados.....	31
Área de Lavado.....	31
Tabla de Resultados.....	31
2.2.2.2 Análisis de Resultados.....	32
2.2.3 Cuestionario de evaluación de inducción .....	33
2.2.3.1 Tabla de resultados .....	33
2.2.3.2 Analisis de resultados .....	35
3.....	35
Bibliografía.....	50

## **TABLAS**

TABLA 1. ESTRUCTURACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS .....	8
--	---

## 1. Generalidades

### Introducción

Ropsohn Laboratorios, cuenta con un organigrama estructurado y con un manual de funciones para cada uno de los cargos que hacen parte integral del laboratorio, Adicionalmente y debido a que los procesos requieren una visión interdisciplinaria para lograr un resultado óptimo, existe un comité integrado por representantes de diferentes departamentos del laboratorio quienes participan en la estructuración y desarrollo de las diferentes actividades.

El recurso Humano resulta fundamental para el mantenimiento y sostenimiento de un sistema de calidad, por lo tanto debe contarse con personal entrenado y evaluado en el desarrollo de las labores asignadas. Para el cumplimiento de estas labores el personal debe tener unos requisitos establecidos en el perfil de cargo, conocer su manual de funciones, ser sometido constantemente a capacitación y debe lograr resultados satisfactorios en las evaluaciones a las que es sometido.

García Gutiérrez, (2014 )A medida que el tiempo ha avanzado, y se han implementado diferentes teorías administrativas, hay un elemento que siempre ha resaltado, y es el elemento humano, el cual básicamente es el ejecutor de los planes propuestos por las empresas, y que son diseñados por la dirección de las mismas.(p.1)

De Acuerdo a la Norma ISO 10015 (2001) “Los principios de gestión de la calidad en los que se fundamenta la familia de normas ISO 10000 enfatiza la importancia de la gestión del recurso humano y la necesidad de formación adecuada” (p.3)

Por todo esto es necesario que el personal maneje un proceso de adaptación y complementación de los conocimientos a las exigencias del puesto de trabajo que va a desempeñar.

Existe un gran número de definiciones de formación en la empresa, Por ejemplo Solè y Mirabet (1997) “Consideran que es una metodología sistemática y planificada, destinada a mejorar las competencias técnicas profesionales de las personas en sus puestos de trabajo, a enriquecer sus conocimientos, a desarrollar sus actitudes, a la mejora de sus capacidades y a enseñarles aprender”

Por su parte Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) la define como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente futuro del empleado, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Finalmente autores como Armstrong (1991) o Buckley y Caple (1991) entienden la formación como un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes de los empleados a través de la experiencias del aprendizaje y conseguir que su actuación en una actividad o rango de actividades sea la adecuada y pueda realizar convenientemente una tarea o trabajo dado.

## 1.1 Antecedentes

La inducción del personal dentro de una organización son las primeras experiencias que vive un empleado en la organización matizando su rendimiento y su adaptación.

En un estudio realizado por Díaz & Pardo (2014) los líderes de talento humano perciben un menor impacto generado por los cambios, al implementar planes de capacitación y desarrollo de competencias y que a su vez, contribuye a mejorar o a reducir la tensión en el clima organizacional por efecto de los cambios y transformaciones organizacionales, reduciendo la incertidumbre, disminuyendo el efecto del rumor y mejorando la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio.

La inducción es uno de los procesos más trascendentales y estratégicos de todos, la verdadera inducción es aquella que logramos que ese futuro colaborador se compenetre de manera total con nosotros, con nuestra estrategia todo los demás lo va aprendiendo en el camino, las empresas más exitosas en servicio del cliente en Estados Unidos invierten en promedio dos meses en el proceso de inducción. (Cardenas Lesmes, 2012).

Tello, V. (1993) en su Tesis denominado Manual Técnico para la Selección de Personal resalta la importancia que tiene la Inducción del Personal, ya que este evitara la desorientación inicial del personal de recién ingreso, y facilitara su adaptación, lo cual acelerara su participación activa en la empresa. Sugiere que el Programa de Inducción debe de realizarse en etapas, en las que se deberá de indicar la información necesaria sobre el puesto de trabajo y quien será la persona responsable de llevarla a cabo. El éxito de este Programa de Inducción dependerá del interés que ponga cada una de las personas responsables de cada etapa y del cumplimiento que se le dé ya que si es inadecuada puede ocasionar que no se logren los resultados. Menciona también que este proceso de Inducción debe de ser aplicado tanto en traslados como en ascensos de personal.

Indicando que tanto el tiempo como las características de la Inducción variaran de acuerdo al tipo de trabajo que desarrollaran los nuevos empleados.

Algunos beneficios que reportan los jefes de área con mayor frecuencia incluyen los siguientes:

- Menos rotación, Aumento de productividad, Mejora en la moral de los empleados, Costos más bajos de reclutamiento y capacitación, Se facilita el aprendizaje y Menor ansiedad en los nuevos empleados.



## 1.2 Planteamiento del Problema

### 1.2.1 Descripción o antecedentes del problema

El propósito fundamental de la propuesta metodológica en la inducción y capacitación del personal de producción es reducir los riesgos que pueda generar por el mal desempeño por consecuencia de una mala inducción y formación en el puesto de trabajo.

Actualmente, dentro de nuestro país la mayoría de las pequeñas y medianas empresas únicamente le dan valor a la maquinaria con la que cuentan y al estado de la situación financiera sin darse cuenta de que el recurso humano es tan importante o más que los otros y siempre dependerá del personal sea cual sea su razón social.

El personal en todos los niveles debería ser formado para cumplir con el compromiso de la organización de suministrar productos de una calidad requerida en un mercado que cambia rápidamente donde los requisitos y expectativas del cliente aumentan continuamente. ISO 10015 (2001).

En laboratorios Ropsohn es una empresa dedicada a la producción de medicamentos estériles de uso humano (autorizados por el INVIMA), actualmente no existe un programa definido para la inducción y reinducción del personal de producción y tampoco el seguimiento de desempeño en el puesto de trabajo. Como consecuencia de esto existe un alto nivel de rotación del personal, desconocimiento, Mala comunicación, Brechas entre departamentos, desmotivación por parte del personal operativo, pérdidas de tiempo y aumento de Rechazos

A pesar de que se cuenta con capacitaciones específicas de trabajo no se evalúa el entendimiento de la misma.

Por tratarse de una empresa cuya actividad requiere los más altos estándares en calidad por ser un laboratorio dedicado a la fabricación de medicamentos inyectables para uso humano se

hace necesaria la propuesta de la metodología para la inducción, y capacitación por áreas al personal bajo los lineamientos de la resolución 1160 del 2016 quien es el ente que regula los laboratorios farmacéuticos.

### **1.2.2 Formulación del problema**

Como una propuesta metodología para la inducción y la capacitación para el personal de producción de laboratorios Ropsohn podría mejorar el desempeño en el área de producción?.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer una metodología para la inducción y la capacitación del personal de producción de laboratorios ropsohn. Con el fin de facilitar la adaptación a su puesto de trabajo generando desde el inicio un sentido de confianza y pertenencia para con la empresa.

### **1.3.2 Objetivo Especifico**

Realizar el diagnostico para conocer la situación actual del proceso manejado por Garantía de calidad junto con recursos Humanos el tema de inducción y capacitación al personal de producción en laboratorios Ropsohn.

Estructurar la propuesta metodológica para el programa de inducción y Capacitación de acuerdo a las áreas específicas del personal de producción con base en la resolución 1160 numeral 10, que permita trazar lineamientos de desempeño aplicados.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

El presente trabajo busca implementar una nueva metodología en la inducción, y capacitación del personal para medir el desempeño en cada una de sus áreas. Conocer las necesidades de mejora y las necesidades de formación. Frente a cada una de las áreas. Puesto que es necesario un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona evitando perdidas de tiempo de costos y afectando la calidad del producto.

Con este estudio se busca verificar los modelos de inducción y reinducción mediante modelos planteados y formación utilizando las cuatro etapas de la formación bajo los lineamientos de la ISO 10015 que son: Definir las necesidades de formación, Diseñar y planificar la formación, proporcionar la formación, Evaluar el resultado de la formación. Mediante un seguimiento a lo anterior. Y evaluar la inducción general de la empresa y la inducción al puesto de trabajo. Con el fin de optimizar tiempos, brechas entre las áreas, evitar errores y perdidas de tiempo, motivar al personal que se encuentra a cargo.

## 1.5. Delimitación

Laboratorios Ropsohn es una empresa creada en 1978 cuya actividad principal es el desarrollo, producción y comercialización de productos farmacéuticos de la más alta calidad son alrededor de 40 operarios 5 de mantenimiento 3 de servicios generales y 10 profesionales

Es un trabajo que se retroalimentara en el transcurso de la semana en horarios extralaborales. Con el fin de hacer seguimiento a lo planteado.

El Desarrollo del trabajo se llevara a cabo en el Laboratorio Ropsohn en la planta inyectables para el personal de producción Área de Producción ver (tabla N°1)

### 1.5.1 Organigrama

#### 1.5.1.1 Estructura.

Ropsohn Laboratorios Planta inyectables esta estructurado en dos grandes departamentos subdivididos en áreas como sigue:

**TABLA 1. ESTRUCTURACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS**

Departamentos	Áreas
Producción	.servicios Técnicos . Bodega <b>. <u>Producción</u></b> . Servicios Generales
Garantía de Calidad	. Control de Calidad . Validaciones . Garantía de calidad

Fuente: diseño propio

### 1.5.2 TABLA 2. MAPA DE PROCESO



Fuente: diseño propio

## 1.4 Marco de Referencia

### 1.6.1 Marco conceptual

#### 1.6.1.1 Inducción

para Grados Espinosa (2013) Ésta es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la institución para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, evitar el “radiopasillo” (chismes o comentarios poco veraces, fugaces, pero que ponen en peligro

la credibilidad de la empresa debido a la falta de información), fomentar el uso de el equipo de protección personal (casco, botas, etc.), uniforme, entre otros.

Ministerio de Educación Nacional (2010) La Inducción es la orientación, ubicación y supervisión que se realiza al empleado de reciente ingreso, sin tener en cuenta su tipo de vinculación, carácter o dedicación, para un correcto desempeño de sus funciones laborales.

Alles (2016) El tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es una pieza fundamental de la relación futura, y debe fijarse una política al respecto. Cada compañía puede hacerlo en forma diferente, según su estilo, más o menos extenso. En todos los casos, debe existir, esa es la clave. Los métodos más frecuentemente utilizados: una carpeta; un curso; un video; intranet.

### **1.6.1.2 Competencias**

DECRETO 2539 (2005), Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados, Las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos y destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

### **1.6.1.3 Formación**

ISO 10015 (2001), Proceso para proporcionar y desarrollar conocimientos, habilidades y comportamientos para cumplir con los requisitos.

La formación es un proceso de cuatro etapas:

- Definir las necesidades de formación
- Diseñar y planificar la formación

- Proporcionar la formación
- Evaluar el resultado de la formación.

### **1.6.2 Marco Teorico**

El propósito de este trabajo es dar las pautas a tener en cuenta para la formación en la inducción del personal nuevo, proponiendo la metodología para iniciar con el proceso de formación del personal que labora en Ropsohn Laboratorios, estableciendo las directrices y las necesidades de capacitación para cada área, para brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñara. Reorientándolo a los cambios producidos en los procesos del laboratorio.

La gestión de personal no puede practicarse como un conjunto de actividades improvisadas y sin articulación con el plan general de la empresa. Para que adquiera sentido, es necesario que se establezcan con anticipación las contribuciones que aportará a los resultados totales de la institución.

El programa de personal, con sus objetivos y medios para lograrlos, constituye la fundamentación de las funciones de la gestión humana. Es por lo tanto una herramienta de planeación, que suministra la División de Personal a los directivos de línea, para liderar su equipo de trabajo.

La inexistencia del programa de personal puede convertir a la gestión de personal en una serie de actividades casuísticas e incoherentes, y por tanto generadoras de discriminaciones y conflictos. (Castillo Aponte, 2012, pág. 41)

Según Camejo & cejas (2004) “Sin los RH es imposible que una organización logre sus objetivos, por tanto la gerencia de RH es un factor clave en la toma de decisiones y en la relación que se tenga con los empleados de una organización”

Laboratorios Ropsohn es una empresa dedicada a la producción por eso se quiere hacer énfasis a que quiere decir una empresa dedicada a la producción. De acuerdo a lo planteado en el libro Grados Espinosa (2013) “Toda Empresa de producción es la que recibe materias primas y las transforma en producto terminado “ por eso la importancia de mantener a un equipo de trabajo o recurso humano bien formado y con unas bases en la inducción y formación del personal.

### **1.6.2.1 Inducción.**

Proceso de introducción de la persona seleccionada para desempeñar un cargo en la entidad con el objetivo de que su adopción al mismo sea rápida y exitosa. El propósito fundamental de un proceso de inducción es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos. (Cruz, Catellanos, Fragoso, & Muñoz, 2012, )

Es importante señalar que la inducción debe ser impositiva o estratégica, es decir, dependiendo del objetivo o perspectiva que tengan las empresas o instituciones deberán considerar si imparten o no inducción. Existen negocios que tienen la perspectiva de comerciantes o de empresarios, donde los primeros visualizan el negocio a corto plazo, y son aquellos que aunque ganan mucho dinero en poco tiempo, su inversión en el factor humano, material y económico es mínima. Estratégicamente no les interesa invertir en estos aspectos ni lograr estabilidad. En segundo término se encuentran los negocios o empresas que tienen la perspectiva de empresarios, y desde que inician su visión es a futuro. Desean trascender y perdurar, tal vez hasta un nivel transnacional; por tanto, empezará a ver sus resultados a mediano plazo, y para que esto suceda necesitarán invertir bastante en sus recursos humanos, pues de nada



les servirá tener la mejor tecnología si descuidan este factor. Una buena inducción podría facilitarles en gran medida el logro de sus objetivos. (Grados Espinosa, 2013, p 335).

#### **1.6.2.1.1 *Objetivo de la Inducción.***

(Mercado M. 1989, Citado por García Gutiérrez, 2014) en su libro Administración Aplicada, teoría y práctica, cita que el objetivo de la Inducción, es proporcionar al nuevo empleado, la información necesaria, para poder adaptarse a su nuevo trabajo e identificarse con la organización.

Entre los principales objetivos de la inducción se encuentra lo siguientes:

- a. Facilitar la adaptación de los nuevos empleados, al ambiente de trabajo.
- b. Dar al personal toda la información, necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos.
- c. Desarrollar en el personal actitudes positivas, hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
- d. Demostrar a los empleados, el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- e. Despertar, sentimientos de satisfacción en el trabajo, y de orgullo para la organización.

#### **1.6.2.1.2 *En que momento inicia la inducción.***

Este proceso inicia desde que la persona tiene su primer contacto con la empresa, es decir, desde que un candidato va por primera vez a la empresa a solicitar empleo; cuando entra a sus instalaciones, ahí empieza su inducción. Suponiendo que el candidato va rumbo al área de selección y durante el trayecto se encuentra en el pasillo un cuadro con la misión de la empresa y algunas fotografías de ésta, de los fundadores, los principales productos, antecedentes históricos, o si mientras llena su solicitud tiene a la mano folletos ilustrativos, trípticos, volantes, entre otros.

“Pues no hay que olvidar que las primeras impresiones tienden a ocupar el campo de conciencia y suelen ser más duraderas. Debe entonces ponerse todo el empeño en que sean positivas.”

(Rodríguez, E., Mauro, 1991, p. 19. Citado por Grados Espinosa, 2013) Ya en el curso de inducción se tendría casi cubierta la parte cognoscitiva respecto a los aspectos importantes que el nuevo integrante debe conocer sobre la empresa, para poder así dedicar más tiempo y mayor peso al área afectiva. ( Grados Espinosa, 2013)

#### **1.6.2.1.3 Inducción General a la Empresa.**

Grados Espinosa (2013) De manera general, la inducción incluye varios aspectos, que pueden ser complementarios

1. Conferencia, curso, taller o plática. Consiste en dar información general acerca de la empresa. Entre otros puntos se encuentran: una breve historia de la empresa, su giro, filiales (si existen), productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros. Generalmente, la conferencia la da una persona del departamento de personal o de relaciones industriales, aunque en ocasiones puede estar a cargo del supervisor directo del nuevo empleado, bajo la asesoría del departamento de personal. El manejo adecuado del factor de integración dependerá, en gran medida, de que la persona que exponga sea un buen instructor y cubra los siguientes requisitos:

- Habilidad para conducir e integrar grupos.
- Facilidad para comunicarse de manera clara, efectiva y asertiva.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para mantener la atención del grupo.
- Habilidad para improvisar en situaciones poco normales.

- Experiencia en el manejo de apoyos didácticos (pizarrón, proyector, en - tre otros).
  - Experiencia en el uso de técnicas de manejo de grupos (lluvia de ideas, corrillos, lectura comentada, entre otros).
  - Conocimiento de los temas que habrán de tratarse. Sin embargo, la inducción no siempre es impartida por la persona más capacitada o idónea (en caso de ser un mentor o tutor), no se utilizan apoyos didácticos o éstos son inadecuados para la situación, con lo que se desperdicia tiempo valioso para la empresa y para la persona de nuevo ingreso.
2. Películas, presentaciones. Aquí se detalla un poco más, pero de manera audiovisual, lo que se expresó en la plática.
  3. La inducción puede llevarse a término aprovechando los sistemas de red de cómputo locales o incluso por Internet. Con la tecnología adecuada pueden crearse salas virtuales tridimensionales (corredores virtuales) con sonido, animación, vídeo, calidad fotográfica en imágenes digitalizadas, donde se inserten bienvenidas verbales-orales, fotografías de las instalaciones o de los ejecutivos que acompañen el título del puesto en los organigramas, textos donde se detallan misión, visión, historia, mapas de ubicación geográfica regional o continental de la organización, e incluso volverlos interactivos (donde la persona que los maneja interactúa con el sistema). Las correcciones o actualizaciones no se convierten en una limitante pues la sencillez y rapidez en la modificación de la información contenida hace que el sistema sea amigable para el usuario. En caso de carecer de un sistema de red o Internet, puede diseñarse toda la plataforma para que sea grabada en disco compacto para entregarlo a la persona que será sometida a inducción, almacenarlo en el disco duro de una computadora o enviarlo por correo electrónico y sentarle frente a la computadora para que la inducción se realice de forma casi automática. Una manera más rudimentaria sería preparar una grabación (quizá acompañado de un dossier impreso con imágenes). Este tipo de procedimientos

ahorran la impresión en papel de miles de hojas, cantidades industriales de tinta y las molestias concomitantes (“El manual se me arrugó”, “Existe un error en la portada y hay que repetir el tiraje”, “Renunció un ejecutivo y hay que modificar el manual o cambiar una hoja”).

4. Presentar al nuevo empleado de modo personal, amistoso y cordial a su jefe inmediato y a los futuros compañeros.
5. Asignar un mentor (mentoring ; ampliamente utilizado en las organizaciones que aprenden [learning organizations) que se encargue de dar la inducción de forma personalizada al recién llegado. El mentor debe ser una persona con amplia experiencia en el puesto al que llega, para que tenga la facilidad de auxiliarlo y resolver sus dudas. También debe poseer un alto compromiso con la empresa; las personas negativas, “enfermas”, pueden contagiar sus malestares a las de nuevo ingreso y generar rotación sin que ellas mismas abandonen el puesto o la organización. Otras habilidades tienen que ver con la capacidad de instruir, comunicar eficazmente, y así por el estilo.
6. Descripción por escrito del puesto que se habrá de desempeñar, para que el trabajador vea hasta dónde llegan los límites de sus funciones y responsabilidades, y de esta manera sepa lo que la empresa espera de él.
7. Otras estrategias útiles son las juntas de bienvenida, necesarias bajo circunstancias especiales: formación de equipos de trabajo de nivel gerencial o para altos ejecutivos.
8. Adoctrinar con el ejemplo suele ser una estrategia inteligente y efectiva. El aprendizaje ocurre en el acto, consistente en aprender de las consecuencias de las propias acciones, o en modo vicario, por la observación del desempeño de modelos (Schunk, 1997 citado en (Grados Espinosa, 2013). Observar al instructor que imparte la inducción mientras levanta algún papel del suelo mientras se hace el recorrido por la planta aumenta la probabilidad de

mantener un ambiente limpio, así como es menester que durante la visita de inducción sea él quien primero use el equipo de seguridad (guantes, casco, overol, gafas) o el de higiene en una procesadora de alimentos (cubre bocas, guantes y gorro).

9. Proporcionar al empleado un manual de bienvenida, que consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa, incluyendo los siguientes puntos:
  - a) Bienvenida cordial.
  - b) Historia de la compañía (cuándo fue fundada, por quién y para qué).
  - c) Misión, visión y valores.
  - d) Distribución geográfica.
  - e) Principales instalaciones.
  - f) Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidores va dirigido.
  - g) Filosofía.
  - h) Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos.
  - i) La cantidad de personas que laboran en la actualidad en la empresa. De ser posible, se anexa un organigrama.
  - j) Informar si existe un departamento de seguridad industrial.
  - k) Reglas de seguridad.

#### **1.6.2.1.4 Inducción al puesto.**

Para Grados Espinosa (2013) Una vez que la persona finalizó su curso, deberá presentarse en su área específica de trabajo para iniciar su inducción al puesto. Es aquí donde un alto porcentaje de empresas obtuvo resultados inadecuados. Pocas presentan un curso de inducción al puesto y

además no lo hacen como deberían. Debe elaborarse un formato con los puntos a tratar en forma de lista verificable o guía para quienes la imparten, introduciendo por cada variable una escala de 1 a 5 para evaluar de manera cualitativa y cuantitativa a la persona

Según García Gutiérrez, ( 2014) En esta etapa, se expresaran los resultados obtenidos del programa, por lo que deben de tratar, de cuantificar sus desviaciones y fallas. Lo cual se tendrá por medio, de la valoración de la persona en dos aspectos: su desempeño en el puesto y su comportamiento en el grupo.

- a. Evaluación del desempeño en el puesto: comprenderá el grado de adaptación del individuo en sus funciones, la cual puede ser deficiente o buena. La misma se realizara preferiblemente por el supervisor inmediato, ya que el contara con elementos de juicio para la calificación.
- b. Evaluación del comportamiento en el grupo: comprenderá el grado de aceptación, por parte de los integrantes del grupo, relaciones con jefes, compañeros o subordinados.

#### **1.6.2.1.5 Ventajas de una buena inducción.**

Según el libro Grados Espinosa ( 2013), Si se proporciona una buena inducción general a la empresa, pero sobre todo al puesto, se podrían obtener las siguientes ventajas.

##### **1. En cuanto a la empresa**

Reduce costos de reclutamiento y selección; mientras más alta sea la tasa de rotación, mayor tendrá que ser el presupuesto para selección.

- Se podrían detectar necesidades de capacitación, pues quizá las fallas de la persona durante la inducción al puesto logren solucionarse con algún curso.
- Los registros de inducción tal vez sirvan como la primera evaluación del desempeño del nuevo empleado o empleada.
- El individuo se identifica con la organización y los procedimientos.
- Crea una actitud favorable hacia la empresa.

- Hace que la persona sujeta de inducción sienta que pertenece al grupo.
- Acelera su integración al grupo, subgrupos y ambiente laboral.
- Valora la tarea específica de su puesto.
- Acepta con mayor facilidad la autoridad.
- Conjunta los objetivos de la organización y los personales.
- Se compromete moralmente con la organización.
- Se identifica altamente con la organización.
- La reacción del trabajador a la organización será de máximo rendimiento, satisfacción propia, colaboración y cooperación entusiasta.
- La mayoría de los empleados cumplirá con las reglas si durante la inducción comprenden su significado.
  - Permite afinar los perfiles.
  - Cierra muchos procesos.
  - Funciona como primera evaluación del desempeño.
  - Cuida los aspectos legales.
  - Verifica aspectos de seguridad e higiene.

## **2. En cuanto al puesto**

- Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores.
- Labora con más seguridad en su tarea.
- Evita fricciones sobre la manera de desarrollar su trabajo y sobre el exacto cumplimiento de sus obligaciones.
- Modifica las actitudes del personal, despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto y a la empresa.
- Evita interrupciones por preguntas sobre información (datos específicos, reglamentos, políticas, entre otros).
  - Ahorra tiempo en lograr estándares de calidad de producción y de cantidad de producción.
  - Disminuye el porcentaje de accidentes.
  - Incrementa el porcentaje de aceptación de las normas de seguridad.

### **1.6.2.2 Reinducción**

El objetivo principal de la reinducción según Cruz, Catellanos, Fragoso, & Muñoz,( 2012)

Busca crear un espacio para que los servidores se enteren de las reformas en la organización del Estado y de sus funciones;

- Actualicen sus conocimientos respecto de los énfasis de cada administración en su política económica, social y ambiental.
- Se actualicen respecto de las normas y decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, y se informen de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos. (p. 28)

### **1.6.3 Marco Legal**

- Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas informe 32 capítulo 10. Que habla sobre las capacitaciones del personal de los servicios de reglamentación farmacéutica.
- Buenas prácticas de laboratorio (BPL) con base en el informe 44 de la OMS y un sistema de clase mundial y efectivo ICH Q 10 CAPITULO 4. Organización y personal, tener suficiente personal con la educación, capacitación conocimientos técnicos y experiencia necesaria para realizar las funciones asignadas. Mantener las descripciones de cargo vigentes para todo el personal y los registros de todo el personal técnico, describiendo sus áreas de competencia, entrenamiento y experiencia.



## **1.7 Metodología**

### **1.7.1 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio que se va seguir en la investigación es tipo Descriptiva cualitativa

Los Estudios descriptivos se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación, establece las características demograficas, identifica forma de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación establecern comportamientos concretos. Méndez Álvarez, 1995, pág.124.

### **1.7.2 Fuentes de información**

#### **1.7.2.1 Fuentes primarias**

Inicialmente se iniciara mediante la Observación en cada área de producción con el fin de conocer las debilidades y las fortalezas de cada personal de producción, también realizar la observación con el personal que ingresa por primera vez al laboratorio Ropsohn para saber que tanto capto de la información dada inicialmente.

Teniendo en cuenta según el Autor Méndez Álvarez, 1995, “La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”

La recolección de información mediante la encuesta se hace través de formularios, los cuales tiene aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación (.....) la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación. Méndez Álvarez, 1995, pág.146.

### 1.7.2.2. Fuentes secundarias

Se revisa información recopilada mediante textos, revistas, tesis, Artículos.

## 1.8. Diseño Metodológico



## **2. CAPITULO II. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.**

### **2.1 Diagnostico**

Para la realización de la propuesta metodológica de la inducción y capacitación es necesario conocer la situación actual de laboratorios Ropsohn área de producción mediante la obtención de información de los colaboradores , documentación que se lleva como soporte de inducción y capacitación de cada colaborador y procedimientos con el fin de conocer la manera como se está implementado y que efectos produce en las personas, para así finalmente saber si se está cumpliendo con el objetivo de suplir las necesidades de inducción y capacitación en el puesto de trabajo y en la planta logrando obtener buenos resultados en los procesos productivos y personas seguras y capacitadas en lo en lo que realizan a diario.

### **2.2 Técnicas de Medición**

En el trabajo se emplearán los instrumentos de cuestionario, Análisis de datos como la auditoria y evaluaciones de conocimiento.

TABLA 3. TÉCNICA DE MEDICIÓN

TECNICA	INSTRUMENTO	DIRIGIDA A
OBSERVACIÓN ( AUDITORIA)	GUIA RESOLUCIÓN 1160 ITEM 9 DE PERSONAL Y 10 DE CAPACITACIÓN.	- GARANTÍA DE CALIDAD
EVALUACION DE CONOCIMIENTO DE AREA	PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE ESTAN BASADOS A LA RESOLUCIÓN 1160. FARMACOPEA.	-AREA DE LAVADO -AREA DE ENVASE -AREA DE EMPAQUE -AREA ESTERIL
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE INDUCCION SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y A LA ORGANIZACIÓN.	FUENTES SECUNDARIAS LIBROS , ARTÍCULOS	- PRODUCCIÓN Y JEFES DE AREA

Fuente: diseño propio

### 2.2.1. Aplicación de la Auditoria

Resolucion 1160, 2016; Hoja Número 18 , El establecimiento y mantenimiento de un sistema satisfactorio de garantía de Calidad, la adecuada manufactura, control de medicamentos y sus principios activos están apoyados en el personal. Por esta razón debe haber suficiente personal calificado Para realizar todas las tareas por las cuales el fabricante es responsable. El fabricante debe proveer capacitación de acuerdo con el programa escrito para Todo personal cuyos deberes les lleven a áreas de producción o en laboratorios de Control (incluyendo el personal técnico de mantenimiento y limpieza) y otro personal Requerido.

-Aparte de la capacitación básica en la teoría y práctica de las **BPM**, el personal Nuevo recibirá capacitación en sus labores asignadas. La capacitación continua debe Seguirse dando y su

efectividad practica supervisarse periódicamente. Los Programas de capacitaciones aprobadas deben mantenerse disponibles. Debe tenerse también Registro de capacitaciones.

-El personal que se desempeñe en áreas con peligro de contaminación, por ejemplo Áreas limpias, o áreas donde se manipulen materiales altamente activos, tóxicos, Infecciosos o sensibilizantes, se les deba dar una capacitación específica.

-El concepto de garantía de calidad y todas las ayudas tendientes a su comprensión e Implementación deben ser plenamente discutidas durante la capacitación.

-Visitantes o personal sin la debida capacitación, preferiblemente no serán llevados a Las áreas de producción o control de calidad. Si esto es inevitable, se les debe Proporcionar la información relevante de antemano (principalmente lo correspondiente a Higiene personal) y la correspondiente ropa de protección. Además deben ser Supervisados cuidadosamente.

La guía de inspección de buenas prácticas de manufactura farmacéutica que deben cumplir los fabricantes de medicamentos, basada en el anexo 4 del informe técnico 37 de la OMS del TRS 908 se adjunta como Anexo

### 2.2.1.2 Resultado de la Auditoria

Ítems	VERIFICACIÓN	Si	No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
1	Existe un procedimiento de selección e inducción de personal	X		Se manejan los procedimientos PG-0004 y el procedimiento RH-4001 pero los formatos del último personal que ingreso y no se encuentra diligenciados todos los formatos que describe el procedimiento PG-0004, además no hay capacitación sobre estos procedimientos a los jefes de área. Por tal motivo no se está llevando los procedimientos.
2	El fabricante cuenta con un organigrama	X		
3	El establecimiento dispone de suficiente personal calificado para la correcta fabricación y control de medicamentos e ingredientes activos	X		
4.	Cuenta con perfiles de cargo y funciones definidas para el personal de acuerdo al organigrama vigente? Las funciones y responsabilidades no son tan numerosas que representen un riesgo para la calidad de los productos fabricados?	X		Para el personal de Producción el listado de funciones son numerosas, y dentro del área de producción se cuenta con personal controles en proceso producción pero el cargo y el perfil esta como Operarias de Producción.
5	El personal cuenta con la acreditación de estudios según el perfil de cargo?	X		
6	En los perfiles de cargo, se define la suplencia del cargo		X	La suplencia para un operario de producción es otro operario pero para actividades específicas que se requieren un entrenamiento específico no se tiene reemplazo.

7.	Todo el personal involucrado en los procesos de fabricación y control de calidad debe recibir capacitación y entrenamiento inicial y continuo en los principios de las BPM para garantizar y mantener los estándares de calidad, incluyendo las instrucciones sobre higiene relevantes a sus necesidades?		X	No se identifica un seguimiento continuo al personal, no hay evidencias de evaluaciones específicas de trabajo, y no se lleva los reportes del procedimiento PG-0004. En el procedimiento solo especifica evaluación para control calidad pero no se tiene evaluación de seguimiento al operario.
8.	Existe un procedimiento general de capacitación?	X		No todos los jefes de área conocen el proceso adecuadamente porque no se evidencia las evaluaciones de acuerdo a lo que especifica el procedimiento
9.	Existe un programa de capacitación para el personal?	x		Se cuenta con el programa pero no se da cumplimiento a las fechas establecidas.
10.	El personal nuevo recibe una capacitación adecuada a las responsabilidades que se le asigna? Se da una capacitación continua y se realiza una valoración de la efectividad práctica periódicamente? Se mantiene programas y registros de dicha capacitación?		X	Se envía a un área específica bajo la supervisión del operario líder del área, pero no se realiza una valoración efectiva periódica no hay cumplimiento de lo que dice el procedimiento PG- 0025 ni pg-0004 capacitación del personal. porque no se lleva a cabo
11	Existe un programa de capacitación continua en BPM (manufactura, laboratorio, almacenamiento y distribución) para todo el personal incluyendo entrenamiento específico en las funciones que desempeñan.		X	Se maneja capacitación constante de BPM , pero en las áreas específicas de trabajo falta capacitación porque no hay una evidencia que se esté llevando constantemente, además cuando hay una actualización de procedimiento no hacen divulgación y por tanto el personal queda con información desactualizada.
12	Se encuentran calificados quienes realizan capacitación?	X		Las capacitaciones las realiza el personal profesional de la planta

13	Cuentan con los registros de capacitación de personal (asistencia, evaluaciones, y seguimiento de las capacitaciones realizadas?	X		
14	Se cumple el programa de capacitación?		X	No se cumple de acuerdo a las fechas programadas.
15	En los registros de entrenamiento se evidencia que los consultores y el personal contratado son calificados para los servicios que presta?	X		No se manejan competencias del cargo pero si hay un perfil que se debe cumplir al momento de ingresar.

### 2.2.1.3 Análisis de resultados

HALLAZGO	PREVENTIVO	CORRECTIVO
Ítem 1	X	
Ítem 6,7,10,11,14		X

### 2.2.2. Evaluación de conocimiento por área.

Es una técnica para diagnosticar que tanto saben del puesto de trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos dentro del laboratorio y su día a día. Con la evaluación me permite saber que falencias y que vacios de ciertos temas tiene el personal en cada una de sus áreas y si se requiere más entrenamiento



Criterios de aceptación

La calificación se hace en una escala de 1 a 5 siendo:

1: Deficiente

2: Insuficiente

3: Regular

4: Bueno

5: Excelente

### 2.2.2.1. Resultados de las evaluaciones por áreas

#### Área Ampoulepack

**Tabla de Resultados**

AREA APP	
NOMBRE	CALIFICACIÓN
S.SEGURA	4,3
N.NAYIBE	3,3
Y.GONZALEZ	4
A.EMBUS	4,6
A.ARIAS	4,3
A.VELANDIA	3,9
PROMEDIO	4,07

*Fuente propia*

## Área Envase Estéril

**Tabla de Resultados**

AREA ESTERIL	
NOMBRE	CALIFICACIÓN
D.FORERO	3,9
Y.CAMELO	4,7
F.BERMEJO	3,9
C.CAMACHO	3
L.SANCHEZ	2,9
M.MORENO	3
L.TELLEZ	2,6
L.MAYORGA	2,8
A.VILLARAGA	2

<b>PROMEDIO</b>	<b>3,2</b>
-----------------	------------

*Fuente propia*

## Área Controles en Proceso

**Tabla de Resultados**

CONTROLES PROCESO	
NOMBRE	CALIFICACIÓN
A.BERNAL	4,99
N.HERNANDEZ	4,7
M.SERNA	4,7

<b>PROMEDIO</b>	<b>4,80</b>
-----------------	-------------

*Fuente propia*

## Área Inspección Óptica

**Tabla de Resultados**

INSPECCIÓN OPTICA	
NOMBRE	CALIFICACIÓN
A.ROJAS	3,2
M.MEDINA	4,17
D.LUIS	5
G.GONZALEZ	5
A.DIAZ	5
R.LOPEZ	4,17
L.OSORIO	4,17
C.CHAVES	4,17
F.PULIDO	1

PROMEDIO	4,0
----------	-----

*Fuente propia*

## Área de Lavado

**Tabla de Resultados**

AREA DE LAVADO	
NOMBRE	CALIFICACIÓN
Y.CORTES	3,91
I.PEÑA	3,33
L.RUIDIAZ	2,77
E.CORREDOR	4,4
D.OLAYA	4,2

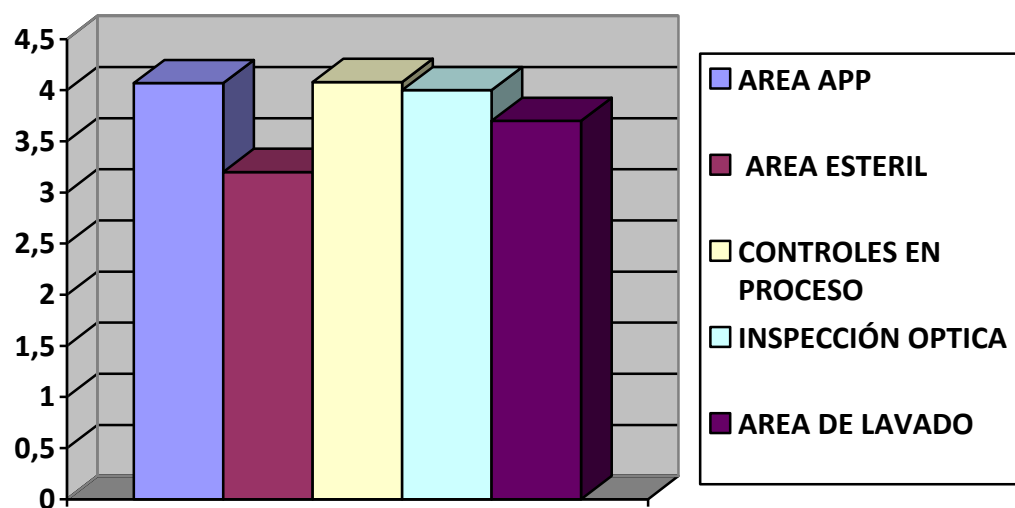
PROMEDIO	3,7
----------	-----

*Fuente propia*

### 2.2.2.2 Análisis de Resultados

#### CALIFICACION PLANTA PRODUCCIÓN

AREAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN
AREA APP	4,07
AREA ESTERIL	3,2
CONTROLES EN PROCESO	4,08
INSPECCIÓN OPTICA	4
AREA DE LAVADO	3,7



Se concluye que de la tabla anterior las áreas que requieren más seguimiento y capacitación son :

Área de Lavado y Área Estéril.

### 2.2.3 Cuestionario de evaluación de inducción

Evaluar el proceso de Inducción general permitirá al departamento de Garantía de Calidad, Obtener datos cuantitativos y cualitativos de la efectividad con que se lleva a cabo dicho proceso, obteniendo indicadores que nos permitan tomar los correctivos necesarios para mejorar el proceso visualizando exactamente qué es lo que no se está realizando de forma adecuada , (Elizabeth, 2013)

Criterios de aceptación

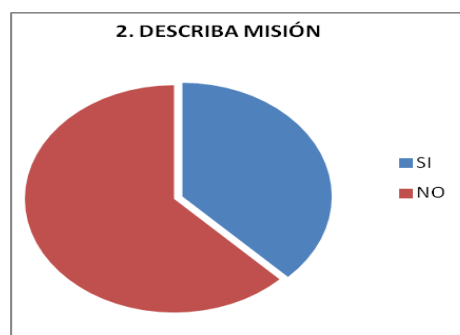
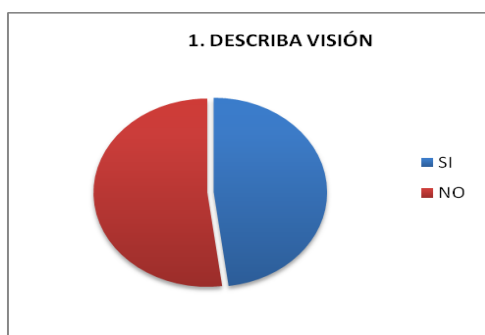
Tabla de frecuencias

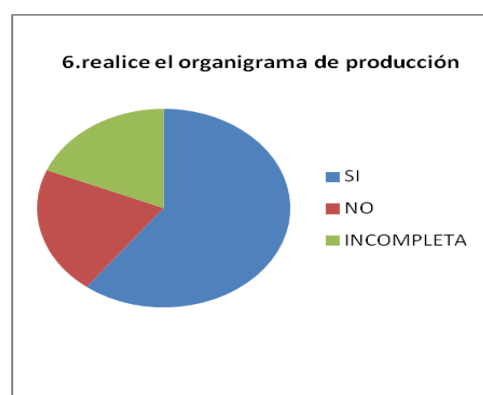
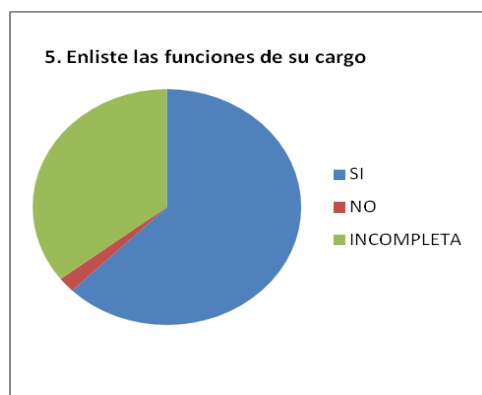
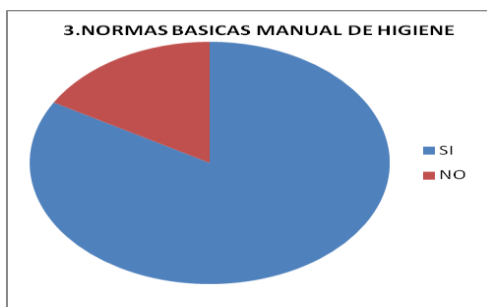
#### 2.2.3.1 Tabla de resultados

Tabla de resultados

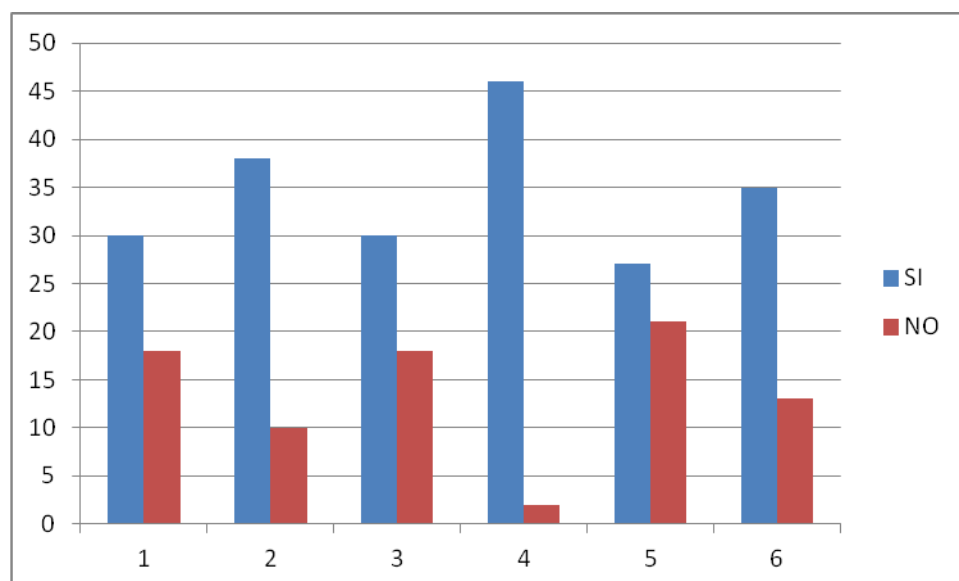
N°	PREGUNTA	SI	NO	INCOMPLETA
<b>EVALUACION DE CONOCIMIENTO SOBRE LA ORGANIZACIÓN</b>				
1	Describa la visión	23	25	
2	Describa la Misión	18	30	
3	Indique por lo menos cuatro normas básicas que contiene el manual de higiene.	40	8	
4	Describa el objetivo de su cargo:	45	2	1
5	Enliste las principales funciones de su cargo	30	1	17
6	Realice el organigrama de producción, identifique el cargo y área a la que usted pertenece:	29	10	9

*Fuente propia*





N°	PREGUNTA	SI	NO	INCOMPLETA
1	Recibió inducción el primer día laboral	30	18	1
2	Recibió inducción para el ingreso a la planta	38	10	
3	Las actividades que se deben realizar en su cargo son claras	30	18	
4	Cuenta con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades.	46	2	
5	Considera que el tiempo que recibió de inducción fue el adecuado.	27	21	
6	Se realizó entrenamiento en el puesto de trabajo.	35	13	



### **2.2.3.2 Analisis de resultados**

Se Concluye que es muy poco el tiempo de inducción recibida, seguido en que la información en el puesto de trabajo no es clara.

Para el personal no le está quedando clara la inducción en cuanto al saber de la misión la visión lo que permite identificar que no se le está dando la información o que sencillamente desconocen la razón de ser del laboratorio.

## **3. Propuesta metodológica para el programa de inducción y Capacitación de acuerdo a las áreas específicas del personal de producción con base en la resolución 1160.**

### **3.1 Programa de Inducción**

Para una rápida ambientación de sus nuevos recursos humanos, las empresas modernas han creado procedimientos llamados de inducción o introducción que permiten reducir tiempos y hacer más eficientes esta labor. (Varela, 2010).

#### **3.1.1 Programación de Inducción**

Como no se encuentra definido el tiempo que debe tener el personal nuevo en la inducción se diseña un cronograma donde se define cada día la actividad correspondiente.

DIA	TEMAS A TRATAR	TECNICAS	RESPONSABLE
Primer día	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Antecedentes</li> <li>- Misión</li> <li>-Visión</li> <li>-Políticas de Calidad</li> <li>-Valores ( hay que crearlos)</li> <li>-Organigrama</li> <li>-Descripción de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidor va dirigido.</li> <li>-Mapa de procesos.</li> <li>- Manual de funciones</li> <li>-Manual de Higiene</li> <li>- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> </ul>	<p>Presentación en Power point.</p> <p>Folletos con el contenido.</p>	<p>Jefe de Área.</p> <p>Supervisor</p> <p>Asistente de Garantía de Calidad.</p> <p>Auxiliar de Seguridad y Salud en el trabajo</p>
Segundo día	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asignación de locker</li> <li>- Lavado de manos</li> <li>-Postura del uniforme.</li> <li>-Ingreso al Ropdoc( tiempos)</li> <li>- Recorrido por la planta y zonas externas, explicación de las diferentes áreas.</li> </ul>	<p>Intranet para la lectura de los procedimientos internos.</p>	<p>Asistente de Garantía de Calidad</p>



	<p>-Comportamiento en planta, dar a conocer el flujo de materiales y personal dentro de la planta.</p> <p>-Que hacer en caso de emergencia -</p> <p>-rutas de evacuación</p> <p>Presentación del jefe de áreas y demás personal.</p> <p>-Lectura de procedimientos generales. Que hacen parte de las BPM. ( ver anexo )</p>		
Tercer día	-Lectura de Procedimientos Específicos.	Intranet y formato de lectura de capacitación específica	Supervisor Químico de Producción
Cuarto día	-Reconocimiento al sitio de trabajo.	Área específica	Supervisor Químico de Producción

### 3.1.2 Reinducción al personal antiguo de la planta

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	Elaborar el programa de re inducción cada vigencia teniendo en cuenta las novedades presentadas.	Auxiliar de Gestión de calidad	Cronograma
2	Organizar y convocar al personal para el desarrollo de la capacitación	Jefe de áreas de acuerdo al tema	RPG-0025 y RPG-0025-II
3	Ejecutar el plan de acción de acuerdo al cronograma establecido	Jefe de área	Evaluaciones.

### 3.1.3 Evaluación de Desempeño

Modificación de evaluación de desempeño porque no se realiza al personal porque no se les ha realizado la inducción a los jefes de áreas se modificara dejando una evaluación de desempeño donde se evalué las competencias del personal.

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	RPG – 0025 IV
		Versión: 1
		Página: 1 de 1

COLABORADOR: \_\_\_\_\_ CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_ ÁREA: \_\_\_\_\_

En cada ítem señale según considere Siempre, Casi siempre, algunas veces, nunca, en caso de no aplicar escribir N.A

HABILIDADES	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN
<b>EXPERTICIA</b>	Capta y asimila con facilidad conceptos e información.	
	Aplica el conocimiento recibido a las actividades cotidianas.	
	Resuelve problemas	
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN</b>	Planea el trabajo	
	Establece prioridades y tiempos	
	Es organizado en cada una de sus actividades, su puesto de trabajo esta limpio y ordenado	
<b>CREATIVIDAD E INNOVACION</b>	Si necesita algun recurso en la empresa y la persona delegada para suplir esta necesidad no se encuentra, tiene la facultad de investigar y conseguir lo que se propone "es recursivo"	
	Busca información. Busca activamente soluciones a los problemas antes de que se le pida u ordene hacerlo.	
	Busca mejorar las actividades que realiza	
<b>ORIENTACION A RESULTADOS</b>	Se pone metas concretas. Establece prioridades y acciones para obtener lo que se propone.	
	Cumple tiempos pactados	
	Supera las dificultades dirigiendo sus acciones y decisiones hacia el logro de resultados.	
<b>DIRECCION Y DESARROLLO DE PERSONAL</b>	Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo.	
	Tiene la capacidad de influir para orientar un grupo hacia un propósito común	
	Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.	
	Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.	
<b>TRABAJO EN</b>	Respeta las opiniones que sus colaboradores hacen y se preocupa por buscar actividades que potencien a sus colaboradores.	
	Participa voluntariamente, apoya las decisiones de los compañeros de grupo y trabaja a gusto con la gente.	
	Intercambia ideas dentro de un grupo y coopera para alcanzar metas comunes	

#### 3.1.4. Proceso de enseñanza de aprendizaje en el puesto de trabajo.

- Primer momento Indagación ( preguntar)
- Segundo momento: Demostración ( Decir, Mostrar)
- Tercer momento: Ensayo ( probar y preguntar)
- Cuarto momento : Seguimiento ( verificar)
- Quinto momento: participación ( Autoaprendizaje )

##### 3.1.4.1 Indagación:

Lo primero que hay que hacer, una vez la persona esté cómoda y bien ubicada, es preguntarle lo que ya sabe de la operación. Esto permitirá que el supervisor, en el momento de la demostración, pueda hacer énfasis en los aspectos donde el conocimiento del trabajador no es suficiente para el logro de los objetivos propuestos, o dejar de lado otros, dónde sus habilidades y destrezas sean las necesarias para realizar de manera correcta y segura la tarea.

##### 3.1.4.2. Demostración

La demostración significa explicar paso a paso las tareas que componen la operación, integrando lo nuevo con el saber previo del trabajador, usando palabras que pueda comprender fácilmente o explicando las palabras técnicas.

El responsable del entrenamiento, debe asumir el papel de facilitador, de orientador, de alguien que estimula la participación dándole al trabajador la posibilidad de pensar, de preguntar y de investigar.

##### 3.1.4.3 Ensayo

El facilitador o supervisor debe hacer que el nuevo empleado realice la operación explicando los puntos claves, sin olvidar reforzar los aciertos y corregir los errores

cometidos. Este momento le suministra al facilitador información importante sobre el tiempo que dicho trabajador necesitará para culminar con éxito sus objetivos.

#### 3.1.4.4. Seguimiento

Una vez el trabajador se encuentre por sí solo realizando el oficio, el facilitador debe evaluar la efectividad del entrenamiento identificando las áreas dónde es necesario reforzar o dar reconocimiento. Esto debe repetirse hasta que se tenga la certeza de que el trabajador está en capacidad de realizar las labores encargadas, cada vez con el mismo nivel de acierto. Además es necesario indicarle a donde y a quién puede acudir en caso de dudas o dificultades.

#### 3.1.4.5. Participación

Cuando las personas participan en la solución de los problemas de sus áreas pueden documentar las experiencias en fichas ilustradas que ayudan a reforzar el entrenamiento en el puesto de trabajo.

### Anexo 1

## GUÍA DE INSPECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA FARMACÉUTICA QUE DEBEN CUMPLIR LOS FABRICANTES DE MEDICAMENTOS, BASADA EN EL ANEXO 4 DEL INFORME TECNICO 37 DE LA OMS DEL TRS 908.

NUMERAL	REQUERIMIENTO	SI	NO	N/A
1	¿Existe un procedimiento de selección e inducción de personal?			
2	¿El fabricante cuenta con un organigrama?			
3	¿El establecimiento dispone de suficiente personal calificado para la correcta fabricación y control de medicamentos e ingredientes activos?			
4.	¿Cuenta con perfiles de cargo y funciones definidas para el personal de acuerdo al organigrama vigente? Las funciones y responsabilidades no son tan numerosas que representen un riesgo para la calidad de los productos fabricados?			
5	¿El personal cuenta con la capacitación?			
6	¿En los perfiles de cargo, se define la suplencia del cargo?			
7.	¿Todo el personal involucrado en los procesos de fabricación y control de			

	calidad debe recibir capacitación y entrenamiento inicial y continuo en los principios de las BPM para garantizar y mantener los estándares de calidad, incluyendo las instrucciones sobre higiene relevantes a sus necesidades?			
8.	¿Existe un procedimiento general de capacitación?			
9.	¿Existe un programa de capacitación para el personal?			
10.	¿El personal nuevo recibe una capacitación adecuada a las responsabilidades que se le asigna? Se da una capacitación continua y se realiza una valoración de la efectividad práctica periódicamente? Se mantiene programas y registros de dicha capacitación?			
11	¿Existe un programa de capacitación continua en BPM (manufactura, laboratorio, almacenamiento y distribución) para todo el personal incluyendo entrenamiento específico en las funciones que desempeñan?.			
12	¿Se encuentran calificados quienes realizan capacitación?			
13	¿Cuentan con los registros de capacitación de personal (asistencia, evaluaciones, y seguimiento de las capacitaciones realizadas?			

14	¿Se cumple el programa de capacitación?			
15	¿En los registros de entrenamiento se evidencia que los consultores y el personal contratado son calificados para los servicios que presta?			



**Anexo 2****CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN**

FECHA :	
NOMBRE :	
CARGO	
AREA:	

Con la finalidad de realizar procesos de mejora continua le solicitamos contestar el siguiente cuestionario.

**EVALUACION DE CONOCIMIENTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

1. Describa la Visión y Misión de Laboratorios Ropsohn

Visión:

---

---

---

Misión:

---

---

---

Indique por lo menos cuatro normas básicas que contiene el manual de higiene.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Describa el objetivo de su cargo:

---



---



---

Enliste las principales funciones de su cargo

---



---



---

Realice el organigrama de producción, identifique el cargo y área a la que usted pertenece:

Ítems	Si	No	Porque?
a. Recibió inducción el primer día laboral			
b. Recibió inducción para el ingreso a la planta			
C. La actividades que se deben realizar en su			

cargo son claras			
d. Cuenta con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades.			
e. Considera que el tiempo que recibió de inducción fue el adecuado.			
f. Se realizó entrenamiento en el puesto de trabajo.			

## Anexo 3

## Evaluación de conocimiento

<b>TEMA:</b>			
<b>NOMBRE:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
<b>CARGO:</b>		<b>ÁREA:</b>	<u>AMPOULEPACK</u>
<b>FECHA:</b>			<b>CALIFICACIÓN:</b>

**1. Describa como puede influir de forma positiva para las BPM.**

---



---



---



---

**2. Se está envasando un Lote xxxxx Sulfato de Magnesio x 10 ML APP (CJ X 40) x 600L y se pasa a Bryterol 8mg/4mL x 200L que se debe solicitar?**

- a. trazas y Toc.
- b. Cambio de formato y Trazas.
- c. Cambio de formato, TOC, Trazas.
- d. Ninguna de las anteriores.

**Escriba Falso o verdadero según corresponda:**

- 3. En el área de app se manejan dos tipos de rechazo de envase y de etiqueta \_\_\_\_\_
- 4. No es necesario revisar el 100 % del envase porque el sensor los rechaza \_\_\_\_\_
- 5. Antes de iniciar la esterilización de la maquina se debe revisar TOC Y trazas si aplica y prueba de integridad de los filtros del producto que se va envasar \_\_\_\_\_

**6. Enumere los registros de controles que se deben llevar a cabo en el área de APP.**

---

---

---

**7. Que estrategia utilizaría en el área de app para la disminución de quejas.**

---

---

---

---

8. Indique Número de APP Y Número de estuches por caja.

<b>PRODUCTO</b>	<b>ESTUCHE</b>	<b>CAJA</b>
Cloruro de Sodio x 10 mL		
Bryterol 8 mg / 4 mL		
Agua x 10 mL		
Roxicaina 1 % x 10 ml		
Tranexam x 5 ml		

## Bibliografía

- 2001, I. I. (2001). *gestión de la calidad - Directrices para la formación*. Costa Rica : INTECO .
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos Humanos: gestión por competencias.vol.1 (3a.ed)*. Buenos Aires : Ediciones Granica .
- Botero Aguirre, M. d. (2011). *Programa de inducción y reinducción* .
- Camejo, A., & cejas, M. (2004 ). Responsabilidad Social:Factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Nómadas. Revista Critica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.
- Cardenas Lesmes, R. (2012). El talento humano en las organizaciones de servicio. *Portafolio, Retrieved from* .
- Castillo Aponte, J. (2012). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad (3a ed.)*. Bogotá : Ecoe Ediciones .
- Cruz, N. T., Catellanos, V., Fragoso, L., & Muñoz, J. (Enero de 2012). CARACTERIZACIÓN DEL MODELO DE INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION DEL PERSONAL. Manizales , Colombia : Universidad Católica de Manizales .
- Diaz, O., & Pardo, C. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Science Direct*, 39-48.
- García Gutiérrez, G. N. (Enero de 2014). IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL . Quetzaltenango , Guatemala : Universidad Rafael landívar .
- Grados Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento: Selección, contratación e inducción del personal (4a.ed)*. Mexico, D.F : Editorial el manual moderno.
- ISO 10015. (2001). *Gestión de la Calidad - Directrices para la formación*. Costa Rica: INTECO.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Manual de Inducción y Reinducción para el personal de la universidad de la Amazonia* . Amazonia , Colombia.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA . (Marzo de 2015). *Manual de Inducción y Reinducción* . Bogotá .