

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.

**METHODOLOGICAL PROPOSAL FOR THE INDUCTION AND TRAINING IN  
THE PRODUCTION AREA IN ROPSOHN LABORATORIES FOR GOOD  
PERFORMANCE, UNDER THE REQUIREMENTS OF RESOLUTION 1160  
NUMERAL 10 OF 2016**

---

Claudia Adriana Mejía Martínez <sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Especialización Gerencia de calidad de productos y servicios, Universidad Libre seccional Bogotá,  
claudiaa.mejiam@unilibrebog.edu.co*

*Fecha de recepción del artículo: -fecha de aceptación del artículo*

### RESUMEN

El talento humano es fundamental para el mantenimiento y sostenimiento de un sistema de calidad, por tanto debe contarse con personal capacitado y evaluado en el desarrollo de las labores asignadas; frecuentes son las preguntas que nos hacemos al momento de ingresar, no obstante la inducción y la capacitación constante es un proceso clave y estratégico para el buen desempeño tanto del personal nuevo como del antiguo que pertenezca a la organización. El presente artículo es producto de un proyecto de investigación desarrollado en el área de producción en laboratorios Ropsohn, que corresponde a una propuesta metodológica para la inducción y capacitación, basado en un diagnóstico para conocer las necesidades, con el fin de tener personal competente y comprometido, aumentando así los niveles de desarrollo y productividad bajo una evaluación constante en el desempeño laboral.

Así mismo, es importante que la gerencia y el equipo multidisciplinario que componen la organización comprendan la importancia del aprendizaje permanente, así como la aplicación de lo aprendido.

Tratándose de un Laboratorio Farmacéutico, donde se exige lo más altos estándares de calidad debido a que son productos para uso humano la responsabilidad de mantener el grupo de trabajo capacitado es considerablemente alta, por tal motivo se ve la necesidad de proponer la metodología de inducción y capacitación al personal.

**PALABRAS CLAVES:** **Inducción, capacitación, formación, Laboratorio farmacéutico, organización.**

## ABSTRACT

Human resources are fundamental for the maintenance and the support of a quality system, therefore trained and evaluated staff should be available for the development of working assignments, nevertheless the induction and constant training of new staff in organizations is a key and strategic process for the good performance of the person that enters for the first time in the organization and encounters his new position.

It is important that management and the multidisciplinary team that make up the organization

Understand the importance of lifelong learning as the application of what has been learned.

In the case of a Pharmaceutical Laboratory where the highest standards in quality are demanded because they are products for human use, the responsibility to keep the personnel trained is considerably high. For this reason, it is necessary to propose the induction and training methodology to the personnel.

## KEY WORDS

Induction, training, formation, organization.  
Pharmaceutical laboratory

## INTRODUCCIÓN

La importancia que tiene tanto la inducción como la capacitación individual y colectiva en la organización, resulta un factor determinante como estrategia para el crecimiento y funcionamiento de toda la dinámica organizacional, es importante que los jefes de área, la gerencia y demás, entiendan que las primeras experiencias que vive un empleado matizan su rendimiento y adaptación.

La inducción es uno de los procesos más trascendentales y estratégicos de todos y corresponde a la adaptación a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones, a las políticas de la empresa. Según (Espinosa, 2013) “evitar el radio pasillo (chisme o comentario poco veraces) ponen en peligro la credibilidad de la empresa, debido a la falta de información”, de nada servirá tener la mejor tecnología si descuidan este factor, la buena inducción podrá facilitar en gran medida el logro de objetivos organizacionales.

Cuando una empresa es consciente del impacto que puede tener el iniciar un proceso de inducción y capacitación en el área de trabajo, es cuando se ve la necesidad de plantear un programa de inducción organizado y eficiente, implementando capacitaciones donde se evalué la efectividad de las mismas, por eso el propósito de este trabajo, es entregar una propuesta al área de producción en laboratorios Ropsohn para lograr un buen desempeño.

Para la autora Gary Dessler, la inducción significa “proporcionar a los nuevos colaboradores la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores; La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos” (Gary, 2001), una buena inducción podría facilitar el logro de los resultados.

Laboratorios Ropsohn, ha identificado el talento humano como un factor de alto impacto en el resultado de cada uno de sus procesos, por consiguiente se requiere desarrollar un plan de inducción para el personal que ingresa como nuevo a la organización y la retroalimentación por medio de capacitación al personal que se encuentra laborando.

La propuesta se inicio con un diagnostico para conocer las necesidades que requiere Ropsohn laboratorios mediante:

- Auditoria interna al area de Garantia de Calidad
- Cuestionario sobre reconocimiento de la organización.
- Evaluación específica de área.

## Objetivo

Proponer una metodología para la inducción y la capacitación para el 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.

## ANTECEDENTES.

Los estudios realizados se pueden clasificar en dos vertientes; la primera de ellas se denomina adaptativa, porque según los autores que se identifican con ella, la inducción se realiza con el propósito de que el nuevo empleado se acople a la cultura organizacional; es decir, este proceso es unidireccional: de la organización al empleado.

La segunda, llámese generativa, no solo busca la adaptación del nuevo empleado, sino que trasciende hacia la identificación de las experiencias previas del recién llegado, con el fin de obtener un aprovechamiento de las mismas en favor, tanto del empleado como de la organización.

Los tipos de programas de inducción al personal Según (Villegas, 1998) son: Inducción General e Inducción Específica.

**Inducción General:** se brinda a la recién llegada información precisa acerca de los siguientes aspectos:

- Historia y evolución de la organización
- Puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario.
- Reglamentos, códigos e instrucciones existentes.

**Inducción Específica:** El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

- Presentación entre los colegas.
- Mostrar el lugar de trabajo.
- Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc. Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios.
- Formas de evaluación del desempeño.
- Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc. Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje. Métodos y estilos de dirección que se emplean. Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo.
- Mostrar principales instalaciones de la organización. (Documento en línea).

## MATERIALES Y MÉTODO

### Tipo de Investigación:

Para realizar adecuada y objetivamente el estudio y análisis que se propone la presente investigación, se acude al tipo de estudio descriptivo cualitativo, que ha sido definido por Méndez, cómo aquel que se ocupa de:

La descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación, establece las características demográficas, identifica forma de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación y establecen comportamientos concretos. (Mendez, 2017)

Lo anterior por considerarse que, al ser un método minucioso y detallado en el análisis de datos, puede aplicarse en estudios de campo, y es la herramienta que con mayor fidelidad mostrará la situación real de la inducción y capacitación en Ropsohn Laboratorios, en consecuencia, permitirá establecer tanto las fortalezas como las debilidades que presentan dichos procesos dentro

de la organización, y de esta manera dar paso a la propuesta metodológica que garantice un proceso más eficiente en cuanto a inducción y capacitación del personal.

### **Población:**

El estudio metodológico se aplicará a todo el personal del departamento de producción, el cual está constituido así:

1. Área Ampoulepack APP: 6 personas
2. Área envase estéril: 9 personas
3. Área controles en proceso: 3 personas
4. Área Inspección Óptica: 9 personas
5. Área de Lavado: 5 personas

Para una población total a analizar de 32 personas.

### **Técnicas e instrumentos**

La investigación y el análisis de datos se realiza mediante la aplicación de tres herramientas básicas que son:

1. Auditoria de gestión realizada por áreas. (Guía de resolución 1160 ítem 9 de personal y 10 de capacitación).
2. Evaluación de conocimiento de área, aplicada a todos y cada uno de los trabajadores, con el fin de conocer que tanto saben del puesto de trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos dentro del laboratorio y su día a día. Con la evaluación se identifican las falencias y vacíos de conocimiento que tiene el personal en cada una de sus áreas y si se requiere más entrenamiento. Esta evaluación es calificada en una escala de 1 a 5, siendo:
  1. Deficiente
  2. Insuficiente
  3. Regular
  4. Bueno
  5. Excelente

3. Cuestionario de evaluación de inducción sobre la organización, dirigida a el personal de producción y a los jefes de área. Los resultados obtenidos permitirán evaluar el proceso de inducción general 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 permitan tomar los correctivos necesarios para mejorar el proceso visualizando exactamente qué es lo que no se está realizando de forma adecuada, (Elizabeth, 2013).

Para facilitar la medición de los datos obtenidos, cada colaborador deberá diligenciar los formatos previamente establecidos para cada ítem, el objetivo principal de la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados, es el de hacer un diagnóstico fidedigno con datos reales, y con información suministrada tanto por los colaboradores como por los jefes de área.

### **Resultados**

#### **Auditoría de Gestión**

Una vez realizada la auditoria se identificaron los siguientes hallazgos, que se consideran demasiado relevantes dentro de un proceso de inducción y capacitación y que representan para la organización una debilidad que debe ser atendida con carácter urgente.

1. Aun cuando se maneja por parte de los jefes de área los procedimientos PG-0004 (Inducción a personal), RH-0041 (Selección de personal operativo, administrativo y profesional) y PG-0025 (Capacitación al personal); es evidente que los formatos no se diligencian de manera completa y adicionalmente no se esta suministrando la debida capacitacion con respecto a los jefes de área.
2. Se encuentran descripciones de cargo y perfil que no estan acordes con las labores desempeñadas y en algunos casos se evidencia la asignación de numerosas

- funciones al personal del área de producción.
3. No se cuenta con personal capacitado idóneamente para reemplazar colaboradores que realizan actividades especializadas, en caso de ausencia de los mismos.
  4. Es claro que en el área de producción no existe el debido seguimiento al desempeño del personal, por cuanto no se encontró evidencia alguna de evaluaciones realizadas, así como tampoco se llevan acordemente los reportes del procedimiento PG-0004. En la mayoría de los casos esta situación se da por desconocimiento de los jefes de área al respecto.
  5. En el área de producción se realiza capacitación permanente BPM, sin embargo, las áreas específicas de trabajo no evidencian esta misma constancia en la capacitación, adicionalmente las actualizaciones de procedimiento no son divulgadas oportunamente y en consecuencia el personal a cargo queda desactualizado.
  6. Las capacitaciones son realizadas por el personal de la planta, pero no se cumple un estricto cronograma de capacitación.
  7. A pesar de que existe un perfil requerido para el ingreso a la organización, en el área de producción, no se maneja un manual de competencias del cargo.

• **Evaluación de conocimiento de área**

Atendiendo la escala 1 – 5, propuesta para evaluar los conocimientos de los colaboradores respecto al área, una vez aplicada la evaluación respectiva los resultados fueron los siguientes:

**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

En consecuencia, se afirma que ninguna de las áreas alcanza la excelencia en el conocimiento de sus funciones, así mismo, se establece la prioridad en capacitación y seguimiento para las áreas de lavado y área estéril, siendo esta última el área más crítica en la organización y que más atención debe tener debido a los procesos que allí se realizan y que arrojaron resultados regulares.

**Cuestionario de evaluación de inducción**

Al tabular la información obtenida de este cuestionario, es evidente que el Laboratorio no enfatiza su programa de inducción en el conocimiento propio del “ser” de la organización, y sin duda alguna no tener una claridad respecto a la misión y la visión de la compañía, no permite formar en los colaboradores un verdadero sentido de pertenencia hacia ella; todo ello consecuencia del corto tiempo establecido para la inducción.

**CONCLUSIONES**

Atendiendo la normativa existente respecto a los procesos de inducción y capacitación que cita: “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” (ISO 10015, 2001). Se afirma que el producto de la presente investigación y análisis de datos, es prioritario que el Laboratorio revise su estructura al respecto y provea las condiciones idóneas de inducción y capacitación.

1. Antes de plantear cambios o mejoras en la capacitación es indispensable revisar la inducción que se realiza a los funcionarios que ingresan al Laboratorio, en atención a la afirmación hecha por (Cárdenas Lesmes, 2012), quien asegura que la inducción es uno de los procesos más trascendentales y estratégicos de todos, la verdadera inducción es aquella que logra

- que ese futuro colaborador se compenetre de manera total con la organización.
2. Adicional a la capacitación básica en la teoría y la práctica de las BPM, es necesario que el personal nuevo reciba la instrucción específica de las labores que le son asignadas.
  3. Es indispensable el planteamiento de un cronograma de capacitación continuo y permanente, que garantice la actualidad en la formación recibida por parte de los colaboradores del departamento de producción, en todo lo relacionado con sus funciones tanto generales como específicas.
  4. El jefe del departamento y los jefes de área deben ser capacitados para que puedan realizar un seguimiento contante al desempeño de las labores del personal a su cargo, porque esto beneficia no sólo al área sino, al Laboratorio en general disminuyendo los altos índices de rotación que se presentan en la actualidad.
  5. Es indispensable que el Laboratorio cuente con un registro y control minucioso y detallado, de los programas de inducción, capacitación y control del desempeño, que se realicen al interior de la organización.
  6. El recurso humano constituye el alma de toda organización, de allí que resulte indispensable priorizar todas aquellas acciones encaminadas al fortalecimiento de la relación colaborador – empresa y de ninguna manera, esta, puede ser una acción fruto de la improvisación, por el contrario la articulación y gestión de todas y cada una de las áreas debe procurar el bienestar común de sus colaboradores y dentro de esas acciones es indispensable que el programa de personal garantice la existencia de un equipo de trabajo bien formado y capacitado para interactuar acorde a las necesidades el Laboratorio.

## Bibliografía

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (Vol. 1). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Botero Aguirre, M. (2011). *Programa de inducción y de reinducción*.
- Cárdenas Lesmes, R. (2012). El talento humano en las organizaciones de servicio. *Portafolio*.
- Cuello Lascano, R., Pallares Caro, L. V., & Wehdeking Arcieri, E. (2008). Aplicación del Estándar Australiano de Administración del Riesgo AS/NZS4360:1999 en la empresa GECELCA. *pensamiento y gestión, N° 25. Universidad del Norte, 94-112.*
- Espinosa, G. (2013). *Selección, contratación e inducción del personal* (Vol. 4). México: El manual Moderno.
- Gary, D. (2001). *Administración de Personal* (Vol. 8). México: Pearson Educación.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC. (2011). *NTC-ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo: Principios y Directrices*.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC. (2015). *NTC-ISO 9001:2015*.
- ISO 10015. (2001). *gestión de la calidad - Directrices para la formación*. Costa Rica: INTECO.
- Mendez, A. (30 de julio de 2017). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Obtenido de /tipos-estudio-metodos-investigacion/: [//www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/](http://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/)
- Prieto, M., Mouwen, J., López Puente, S., & Cerdeño Sánchez, A. (2008). *Concepto de Calidad en la*

Industria Agroalimentaria. *INTERCIENCIA-*  
*Volumen 33-Número 4.*

Villegas, J. (1998). *Administración de Personal.*  
Caracas: Vegas.