



**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**“FORMACION Y CAPACITACION DE PERSONAL PARA LA EMPRESA DE
SERVICIOS DE CONSULTORIA AMBIENTAL ECOS DE COSTA RICA”**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Estudiante:
MARIA JAZMIN ALPIZAR BUSTOS**

**Tutor (a):
ANA RUIZ CAMPOS**

**Sede Central
Mayo, 2025.**

Contenido

TABLAS.....	V
FIGURAS	VI
Dedicatoria.....	IX
Agradecimiento.....	X
Resumen Ejecutivo.....	XI
Capítulo 1. Problema.....	1
Planteamiento del problema.	1
Pregunta de Investigación:.....	2
Objetivos Propuestos.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación.....	4
Antecedentes	5
Antecedentes Nacionales.....	5
Antecedentes Internacionales.	12
Proyecciones.	17
Alcances.	17
Limitaciones.	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
Capítulo 2. Marco Teórico.	18
Antecedentes de estudio.	18
Conceptos claves de la investigación con su definición.....	24
Formación y Capacitación de personal.	24
Los objetivos de la formación y capacitación de personal son:.....	25
Tipos de capacitaciones.	26
Capacitación para el trabajo.	27
Capacitación en el trabajo.	28
Capacitación vivencial.....	29
Capacitación formal.	31
Capacitación Informal.	32
Capacitación Promocional.	34
Capacitación dentro de la empresa.	35
Modalidades importantes de capacitación.....	37
Seguridad y salud ocupacional.....	37
Habilidades generales.	38
Gestión de procesos y mejoras continuas.	39
Continuidad de negocios.....	40

Habilidades tecnológicas.....	40
Etapas del proceso de capacitación.....	41
Técnicas para incluir dentro de un programa de capacitación.....	47
Importancia de la formación y capacitación de personal.....	67
Beneficios de la formación y capacitación de personal.....	69
Beneficios de las capacitaciones en las organizaciones.....	72
Beneficios de las capacitaciones para los colaboradores de una organización.....	73
Factores que influyen en las capacitaciones.....	73
Riesgos de no capacitar al personal.....	74
Motivación hacia los colaboradores para que formen parte de las capacitaciones.....	75
Formas de motivar a los colaboradores.....	76
Factores que afectan las capacitaciones.....	79
Temas importantes que se deben reforzar siempre en todas las capacitaciones.....	80
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	90
Capítulo 3. Marco Metodológico	90
3.1. Enfoque de la investigación	90
3.2. Método de la investigación	91
3.3. Fuentes de información	92
3.4. Variables o Unidades de Análisis	94

3.5. Instrumentos.....	96
3.6. Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	97
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	99
Presupuesto de la Investigación.....	112
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
APÉNDICES	125

TABLAS

Tabla 1 análisis de datos	94
Tabla 2 presupuesto	112

FIGURAS

Figura 1 capacitación.....	25
Figura 2 objetivos de capacitación	26
Figura 3 capacitación para el trabajo	27
Figura 4 capacitación para el trabajo	29
Figura 5 capacitación vivencial.....	30
Figura 6 capacitación formal	31
Figura 7 capacitación formal	32
Figura 8 capacitación informal.....	32
Figura 9 capacitación informal.....	33
Figura 10 capacitación promocional	34
Figura 11 capacitación promocional	35
Figura 12 capacitación dentro de la empresa	36
Figura 13 seguridad y salud ocupacional.....	37
Figura 14 habilidades generales	38
Figura 15 mejoras continuas.....	39
Figura 16 continuidad de negocios	40
Figura 17 habilidades tecnológicas.....	41
Figura 18 ciclo de capacitación	45
Figura 19 etapas de capacitación.....	46
Figura 20 conferencia	48
Figura 21 congreso	48

Figura 22 conversatorio.....	49
Figura 23 curso.....	51
Figura 24 charla	52
Figura 25 debate.....	53
Figura 26 encuentro	55
Figura 27 foro	56
Figura 28 jornada	57
Figura 29 mesa redonda	58
Figura 30 panel.....	59
figura 31 pasantía.....	60
Figura 32 seminario	61
figura 33 seminario / taller	62
Figura 34 simposio	63
Figura 35 taller	64
Figura 36 tertulia	65
Figura 37 rotación de puestos	66
Figura 38 entrenamiento en el puesto	67
Figura 39 resolución de conflictos	81
Figura 40 formación transversal	82
Figura 41 comunicación de equipo.....	83
Figura 42 servicio al cliente.....	84
Figura 43 gestión de tiempo	85

Figura 44 manejo de estrés.....	86
Figura 45 inteligencia emocional.....	87
Figura 46 negociación.....	88
Figura 47 liderazgo.....	89
Figura pregunta 1.....	100
Figura pregunta 2.....	101
Figura pregunta 3.....	102
Figura pregunta 4.....	103
Figura pregunta 5.....	104
Figura pregunta 6.....	105
Figura pregunta 7.....	106
Figura pregunta 8.....	107
Figura pregunta 9.....	108
Figura pregunta 10.....	109

Dedicatoria

Dedico mi tesis en primer lugar a mi madre que siempre ha estado para apoyarme día a día y sin ella esto no habría sido posible, también lo dedico a mi hija que es mi inspiración más grande para seguir adelante y poder brindarle lo mejor a ella.

También a mi hermana Karol, que ha sido mi gran ayuda en todo este proceso que ha sido algo nuevo para mí, ella nunca me ha abandonado cuando ocupo ayuda y me ha ayudado a llegar donde estoy en este momento.

Agradecimiento

En primer lugar, el agradecimiento es para Dios por ser mi guía y brindarme sabiduría en cada paso de este camino académico.

Agradezco a todos los grandes profesores de la Universidad Central por la enseñanza a lo largo de toda mi carrera.

También a toda mi familia que siempre ha creído en mí, pero en especial a mi madre por ese apoyo incondicional.

Agradezco también a la empresa Ecos de Costa Rica por permitirme realizar mi trabajo ahí y el apoyo que me dieron brindándome la información necesaria para llevar mi trabajo con éxito ya que esto significa mucho en mi vida.

Resumen Ejecutivo

En la siguiente investigación vamos a hablar sobre la formación y capacitación de personal, la importancia que esto tiene para las organizaciones y los beneficios que trae el mantener el personal en una constante capacitación, tanto beneficios como para los colaboradores como para las organizaciones si brindan estos programas constantemente.

La siguiente investigación se está realizando en la empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica, especialistas en servicios de salud y seguridad ocupacional.

Ellos son una firma de consultoría en salud ocupacional y se distinguen en el mercado por su calidad en servicio al cliente, al profesionalismo y al equipo de especialistas que forman parte de esta organización. Ellos abarcan servicios desde el diagnóstico en riesgos ocupacionales hasta brindar una auditoría de sistemas de gestión.

Ellos actualmente están presentando una problemática con el tema de capacitaciones debido a la baja disponibilidad de tiempo con la que cuentan para capacitarse, entonces el objetivo de esta investigación es poder brindarles a ellos unas estrategias que puedan poner en práctica para que puedan acabar con esa problemática, estrategias que les ayudara a optimizar mejor el tiempo y que así cuenten con espacios en los cuales puedan estar capacitándose y aprendiendo regularmente.

En esta investigación se han realizado análisis sobre investigaciones anteriores, las cuales han sido de mucha ayuda para aprender más del tema y conocer lo que han logrado otras personas gracias a esas investigaciones que realizan, se conocerán antecedentes nacionales como internacionales del tema.

Se encontrarán definiciones de temas claves respecto a la formación y capacitación de personal, desde la importancia que esto tiene, hasta los factores que pueden afectarla.

Para tratar la problemática que está presentando la empresa Ecos de Costa Rica, se realizara una encuesta a unos colaboradores de dicha empresa, para conocer sus puntos de vista, entender que piensan respecto al tema y conocer si esa problemática les está afectando en su vida laboral.

Para finalizar se realizarán una serie de recomendaciones y conclusiones respecto a los resultados de la encuesta que se realiza, así poder brindarle unas técnicas adecuadas a la empresa Ecos de Costa Rica para que puedan poner en práctica con sus colaboradores y juntos puedan acabar con la problemática que están presentando.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Capítulo 1. Problema

Planteamiento del problema.

La empresa de Servicios de Consultoría Ambiental Ecos de Costa Rica está presentando problemas para la formación y capacitación de personal ya que los colaboradores cuentan con una baja disponibilidad de tiempo para poder estar recibiendo capacitaciones continuas.

La falta de tiempo para las capacitaciones es un obstáculo muy común y esto puede traer consecuencias negativas tanto para la organización como para los colaboradores también.

Muchas veces los colaboradores están enfocados en cumplir sus responsabilidades y dejan de lado el tema de la capacitación, que es algo de suma importancia en todas las organizaciones.

Cuando no se cuenta con el tiempo de adquirir nuevos conocimientos o habilidades, se puede ver afectada la productividad de la empresa, lo que puede también afectar la competitividad en el mercado actual.

La falta de tiempo para capacitarse puede provocar también que los colaboradores se queden atrás, un poco desactualizados y de ahí puede dificultar el desempeño de cada uno.

La formación y capacitación de personal es un proceso que ayuda a los colaboradores de una organización a mejorar sus habilidades, a que así puedan también adquirir nuevos conocimientos y mejorar el rendimiento de cada uno.

La capacitación es indispensable para que las organizaciones tengan éxito, ya que es beneficiosa para los colaboradores y las organizaciones, ambos se benefician con una buena formación y capacitación.

La formación y capacitación constante de personal tiene varios beneficios como lo son:

Un mejor rendimiento y productividad, ya que las capacitaciones son con el objetivo de que los colaboradores obtengan nuevos conocimientos que podrá utilizar día a día en las tareas que realizan.

Otro beneficio es la retención de talento, los colaboradores se van a sentir valorados dentro de la organización que le está brindando la oportunidad de crecer profesionalmente.

El ultimo beneficio que mencionare de muchos más que hay es el de la reducción de errores, la capacitación hace que los colaboradores obtengan conocimientos y así se reducen las posibilidades de equivocarse.

Pregunta de Investigación:

¿Cómo influye la falta de tiempo para recibir formación y capacitación constante en la satisfacción laboral y el desarrollo profesional de los colaboradores?

Objetivos Propuestos.

Objetivo general.

Investigar como la falta de tiempo para recibir formación y capacitación constante afecta el desempeño y desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores en la empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica.

Objetivos específicos.

Identificar las percepciones de los colaboradores sobre la importancia de recibir formación y capacitaciones constantes dentro de la organización.

Analizar si los colaboradores se sienten a gusto con las capacitaciones que reciben en la empresa, si es un tema relevante para ellos y si creen que implementando diferentes capacitaciones más constantes puedan obtener un mejor desempeño en sus tareas diarias en la organización.

Proponer estrategias viables que permitan a la empresa y a los colaboradores optimizar su tiempo y facilitar la participación en programas de capacitación regular, sin afectar el desempeño laboral.

Justificación.

El tema de formación y capacitación de personal es un tema que me llama mucho la atención debido a lo importante que es para las empresas como para los colaboradores estar en constante capacitación y crecimiento.

La capacitación constante permite a los colaboradores de una organización tener conocimiento necesario para desenvolverse dentro de la empresa, los hace también sentir importante y valorados por parte de la organización ya que les están brindando la oportunidad de tener un crecimiento profesional (Zambrano, 2014).

Para tener una buena productividad y que la organización se desarrolle correctamente, se necesita tener un personal bien capacitado para efectuar su trabajo sin problema ya que el personal de una organización es clave para el éxito de la misma. Lo que quiere decir que es de suma importancia que una organización cuente con las capacitaciones necesarias para mantener a los colaboradores actualizados e informados (Pérez, 2016).

Aparte la formación y capacitación de personal tiene muchos beneficios como, por ejemplo:

Un aumento en la productividad y el rendimiento ya que los colaboradores van a estar informados y actualizados lo que los ayuda a trabajar de una mejor manera.

Los colaboradores que cuentan con una buena formación son mucho más independientes ya que tienen mucho conocimiento gracias a las constantes capacitaciones.

También la capacitación hace sentir a los colaboradores valorados y satisfechos, se sienten valorados por parte de la organización.

Por lo que es importante brindar técnicas adecuadas para que la Empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica pueda hacer un cambio respecto al problema que están

presentando por la baja disponibilidad de tiempo para las capacitaciones, ya que notamos lo importante que es tanto para la organización como para los colaboradores.

Antecedentes

Los antecedentes de una investigación son estudios que se han realizado anteriormente sobre el tema que nosotros queremos investigar, y nos ayudan a tener una idea más clara de lo que estamos investigando.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirma que es necesario conocer los antecedentes es decir investigaciones anteriores, especialmente si uno no es experto en los temas o tema que se va a investigar.

Para Supo (2015) Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él. (p.29).

Ya teniendo un poco más claro el significado de antecedentes de una investigación a continuación se van a presentar una serie de ellos, tanto nacionales como internacionales.

Antecedentes Nacionales.

Primer antecedente: Alvarado y Campos. (2000): en su tesis “propuesta de un modelo de capacitación para docentes de estudios sociales” realizada en la Universidad Nacional para obtener sus títulos de Licenciatura en la enseñanza de los estudios sociales.

Este trabajo ellas lo realizaron con el objetivo de elaborar un modelo de capacitación para docentes de Estudios Sociales debido a las necesidades de capacitación que realizaron en el Liceo los Lagos en Heredia.

Objetivo general de esta investigación fue elaborar un diagnóstico que parta las necesidades de capacitación de los docentes de estudios sociales.

Y los objetivos específicos que pusieron en esta investigación son determinar los criterios que se necesitan para el desarrollo eficaz de la capacitación.

Crear modelos de capacitación para las docentes en base a sus necesidades.

Promover cursos de capacitación que llamen la atención.

Capacitaciones con técnicas innovadoras para el enriquecimiento de los cursos.

Para la realización del trabajo conocieron las necesidades de capacitación que tienen los docentes en estudios sociales y también conocer las expectativas que estos tenían.

Utilizaron fuentes primarias y secundarias para la recolección de datos entre ellas están las informaciones de diagnóstico y también entrevistas a personas clave.

Y como fuentes secundarias se encuentra el análisis de libros.

Ellas en su investigación concluyeron que no se contaba con un plan de capacitación estructurado a docentes de estudios sociales.

Falta de coordinación entre universidades públicas, privadas y el MEP y falta un diagnóstico actualizado sobre las necesidades de capacitación.

Se debe diseñar un programa de capacitación a largo plazo.

No cuentan con un modelo homogéneo de capacitación que ayude a facilitar el desarrollo de las mismas.

Las capacitaciones cuentan con un poco tiempo de brindar correctamente la teoría requerida, pero es algo que se puede solucionar brindándoles material de apoyo a las docentes.

Segundo antecedente: Vallejo I. (2016): en su tesis “Desarrollo de un programa de capacitación en inocuidad con base en el sistema de Certificación FSSC 22000 para la empresa COPROLAC S.A con el fin de mejorar la competencia, toma de conciencia y formación de sus colaboradores” realizada en la Universidad de Costa Rica, presentada a la Escuela de Alimentos por el grado Licenciatura en Ingeniería de Alimentos.

Su objetivo general fue “Desarrollar un programa de capacitación en inocuidad con base en el sistema de certificación FSSC 22000 para la empresa COPROLAC S.A. con el fin de mejorar la competencia, toma de conciencia y formación de sus colaboradores.”

Y como objetivos específicos de esta investigación tiene la realización de un diagnóstico de cada puesto de trabajo para poder definir las necesidades de capacitación de los colaboradores.

Presentar un programa de capacitación en inocuidad para el personal de la empresa a partir de las necesidades definidas.

Diseñar estrategias didácticas y metodológicas para la evaluación de su eficacia en el aprendizaje de los colaboradores.

Validar la estrategia didáctica y metodológica de evaluación de la capacitación implementada a los colaboradores.

En la investigación brindaron una serie de conclusiones y recomendaciones después de todo el análisis realizado entre ellas tenemos.

La visita diagnostico fueron clave para conseguir información valiosa la cual funciona para el programa de capacitación en las cuales se identificaron las necesidades de capacitación con las que contaban los colaboradores.

El involucrar a la organización en el diseño del programa de capacitación fue de importancia ya que formo parte de las necesidades reales que se presentaban y los recursos disponibles.

La guía propuesta ayudo a facilitar el diseño de los programas de capacitación en el cual se desarrollan talleres participativos los cuales son importantes para un buen aprendizaje.

Se evidencio la eficacia que tuvo la estrategia didáctica utilizada en la capacitación.

También brindaron unas recomendaciones importantes en esta investigación, entre ellas están.

Tomar en cuenta siempre la experiencia que se obtuvo en los talleres anteriores antes de brindar uno nuevo.

Es importante mantener motivado al personal con el que cuenta la organización y brindarles confianza, eso se puede conseguir reconocer los logros de cada uno y felicitarlos cuando se consigue el objetivo propuesto.

Es importante y esencial lograr un cambio organizacional a través de los programas de capacitación por lo que es importante que todos participen así podrán sacar un mejor provecho de las situaciones.

Tercer antecedente: Chacón K. (2020): en su tesis “Propuesta de diseño del programa de capacitación en habilidades blandas para el personal del departamento de Programación y Control de la Cooperativa Autogestionaria de Servicios Aero Industriales R.L (COOPESA R.L), durante el periodo 2019-2020” realizada en la Universidad Técnica Nacional, para obtener Licenciatura en Administración y Gestión del Recurso Humano.

Se ha dicho siempre que un colaborador se desempeña de mejor manera por las habilidades blandas que ese presenta, por eso se piensa que es importante que las organizaciones deberían invertir en capacitaciones para ayudar a los colaboradores a desarrollarse mejor.

Según la investigación COOPESA R.L, muestra problemas de comunicación y liderazgo.

No cuentan con un programa de capacitación de habilidades blandas.

El objetivo general que tiene esta investigación es diseñar un programa de capacitación de habilidades blandas en COOPESA R.L a través del diagnóstico de las necesidades de capacitación que los colaboradores presentan.

Y los objetivos específicos que fueron propuestos son

Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación en habilidades blandas de los colaboradores del departamento de programación y control.

Determinar los aspectos principales de un programa de capacitación en habilidades blandas en la industria aeronáutica.

Elaborar un programa de capacitación en habilidades blandas para los colaboradores que permita el éxito laboral.

El tipo de investigación que realizó Chacón, K en su investigación es descriptiva ya que en ella analiza e interpreta la información por medio de cuestionarios,

Utilizo fuentes primarias como la entrevista y el cuestionario, así como también libros tesis, revistas científicas entre otros con datos originales que vienen siendo fuentes secundarias.

Presento en su investigación una serie de conclusiones y recomendaciones.

Concluyo que la cooperativa presenta problemas de liderazgo y comunicación.

No cuenta con un programa de capacitación en habilidades blandas que permita fortalecer o desarrollar las habilidades esenciales para la ejecución de su trabajo.

Los ocupantes del puesto al que realizaron el cuestionario nunca habían sido parte de ningún proceso de detección de las necesidades de capacitación.

Solo un 26% de los colaboradores del departamento elegido para la investigación han asistido a algún tipo de capacitación de habilidades blandas, y la mayoría contestó en el cuestionario que es necesario recibir capacitaciones de este tipo.

La detección de necesidades de capacitación se realizó de manera individual para obtener datos reales.

Recomendaciones que brindo Chacón en su tesis son.

Considerar el programa de capacitación en habilidades blandas como algo fundamental para el desarrollo y cambio organizacional.

Asignar un programa para que se encargue de la futura planificación, organización y seguimiento del programa de capacitación.

Realizar como mínimo una vez al año el diagnóstico de las necesidades de capacitación e involucrar directamente al personal en ello.

Brindar el programa de capacitación de habilidades blandas a todo el personal de la empresa.

Cuarto antecedente: Martínez et al. (2022) en su seminario de graduación “propuesta de un plan de capacitaciones para los colaboradores de la municipalidad de Tibás, durante el periodo 2022-2023” realizada en la Universidad Nacional para obtener la licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos.

Ellos en su tesis el tema principal es la creación de un plan de capacitación para los colaboradores de la municipalidad de Tibás, ya que la empresa no cuenta con un plan de

capacitación como parte de las herramientas para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, lo cual puede afectar directamente la adaptación y crecimiento organizacional.

Ellos mencionaron en su tesis que para alcanzar el objetivo que tienen en su investigación deben identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la municipalidad primero.

El objetivo principal que tienen es elaborar un plan de capacitación para todos los colaboradores de la municipalidad de Tibás, para que funcione como herramienta que apoye la gestión estratégica del departamento de recursos humanos.

También tienen como objetivos específicos, la identificación de necesidades de capacitación en los colaboradores, investigar la normativa relacionada con la gestión de capacitación municipal y poder brindar estrategias de capacitación adecuadas a los perfiles de puestos.

La investigación de ellos tuvo un enfoque mixto y un alcance descriptivo, enfoque mixto porque es cuantitativa y cualitativa a la vez, y alcance descriptivo porque tendrán que realizar un análisis luego de que obtengan la información para poder elaborar un plan de capacitación adecuado.

Como algunas de las conclusiones que ellos obtuvieron en su tesis se encuentra que la municipalidad de Tibás no cuenta con un plan para realizar capacitaciones periódicas a sus colaboradores.

Tampoco cuentan con un proceso de detección de necesidades de capacitación en sus colaboradores.

Cuentan con un manual de puestos desactualizado por lo cual los colaboradores no cuentan ni con los requisitos mínimos que necesita su puesto de trabajo.

Y como parte de recomendaciones que brindaron en su tesis se encuentra que la municipalidad debe documentar estrategias para la detección de las necesidades de capacitación de sus colaboradores.

También recomiendan actualizar el manual de puestos y revisar los requisitos mínimos de cada puesto de trabajo.

Antecedentes Internacionales.

Primer antecedente: González R. (2017): en su tesis “propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción” realizada en la Universidad de Chile para obtener el grado de Magister en Gestión de personas y dinámica organizacional.

El propósito de la investigación de él fue crear una estrategia de gestión de capacitación para la empresa Productos prefabricados para la construcción, que permita así adquirir conocimientos requeridos para brindar buenos resultados a la organización.

Como objetivos específicos la investigación de González, R. tiene generar un marco para la mejor comprensión y análisis de la gestión de capacitación.

Quieren conocer en qué nivel se encuentran los procesos de capacitación de la organización.

Quieren proponer programas de capacitación y evaluar las actividades de capacitación también.

El método de investigación que utilizaron fue mixto, es decir utilizaron herramientas cuantitativas y cualitativas. El método cuantitativo que utilizaron fue una auditoria la cual les permitió una evaluación total de las funciones en el área de gestión de personas.

Y como método cualitativo utilizaron una entrevista semi estructurada a personas de la subgerencia de recursos humanos, la utilizaron con el objetivo de profundizar en las percepciones de las personas a las que se la realizaron en base a los procesos de capacitación.

En cuanto a las conclusiones que obtuvieron con esta investigación se encuentra que la empresa no cuenta con estrategias de capacitación, y las que se han llevado hasta el momento no han sido correctamente capacitadas.

Tiene una limitante en brindar mejores oportunidades y condiciones de trabajo para los colaboradores lo cual es negativo para ellos y para la empresa lo cual tiene un mal desempeño.

En esta investigación se indicó que es importante capacitar para mejorar el desempeño de los colaboradores y de la organización en general.

Es necesario un cambio en la estructura organizacional para mejorar la calidad y eficacia de los servicios de capacitación que son necesarios en las organizaciones para su correcto funcionamiento y desempeño.

Segundo antecedente: García y Baltazar (2018) en su tesis “gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad, caso central termoeléctrica de ciclo combinado” realizado en México Querétaro para obtener maestría en dirección y gestión de proyectos de ingeniería.

El objetivo de esta investigación fue evaluar el ejercicio de la capacitación y el impacto en la productividad de las empresas del estado.

Como objetivos específicos de esta investigación tienen identificar las características de la capacitación.

Analizar los factores que determinan el tipo de capacitación que se pone en práctica en la organización.

Y determinar la relación entre la capacitación y la productividad de la empresa.

En esta investigación para la recolección de la información utilizaron un cuestionario.

Como conclusiones obtuvieron que es necesario aumentar los niveles de productividad por lo tanto es clave aumentar las capacitaciones para un mejor conocimiento por parte de los colaboradores de la organización.

La capacitación es necesaria para que las personas sigan obteniendo conocimientos y oportunidades de crecimiento.

En una de sus conclusiones esta investigación obtuvo que el desarrollo de conocimientos en el capital humano ayuda a mejorar significativamente la calidad de los procesos.

Tercer antecedente: Canaves J. (2011): en su tesis “formación y capacitación de personal y realizo el estudio de caso en Pancha Cafetería Exótica” realizada en la Universidad Nacional Mar de plata para obtener su licenciatura en turismo.

El tema de él va enfocado en la gastronomía y parte de actividad turística en la investigación de él encontramos que brindarle capacitación a una persona es brindarle oportunidades para así se pueda desempeñar con éxito en su puesto de trabajo.

Por otra parte, la formación según la investigación que el realizo quiere decir que es hacer que el perfil que presenta esa persona se adecue a los conocimientos requeridos para el puesto que se le solicita, es decir formar una persona para un puesto en específico.

En la investigación que Nicolas realizo presenta que es de importancia tener a los colaboradores capacitados ya que eso será una ventaja ante la competencia.

Nos dice que la capacitación debe tomarse como una de las estrategias mas prometedoras en las organizaciones para poder hacer frente a los cambios que se llegan a presentar diariamente en cualquier empresa.

La capacitación se debe tomar como una inversión, la cual ayudara a la rentabilidad y crecimiento de las organizaciones ya que contar con un personal altamente capacitado es indispensable para el éxito de una empresa.

Las capacitaciones deben ir siempre relacionadas con el puesto de trabajo, con la visión y misión de la organización.

Cuarto antecedente: Rupay M. (2019) en su tesis “capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A” en la Universidad Autónoma de Perú para obtener la Licenciatura en Administración de empresas.

Este tema se relaciona al mío sobre la formación y capacitación de personal.

La problemática que se presenta en esta investigación habla sobre que las empresas a nivel global no cuentan con el personal correctamente capacitado para realizar correctamente el puesto de trabajo.

El objetivo por el cual Magda realiza la investigación es para determinar la relación entre la detección de necesidades de capacitación del personal y el desempeño que ellos tienen en la tienda de mejoramiento del hogar.

Como objetivos específicos de esta investigación tenemos la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y desempeño laboral de los colaboradores.

Relación entre el programa de capacitación y desempeño laboral de la organización.

Y determinar la relación entre la evaluación de resultados de la capacitación y desempeño de los colaboradores.

Ella utilizo en su tesis una investigación descriptiva correlacional, es decir estudia la relación entre dos variables.

Según la investigación que Magda realizo con el objetivo de determinar la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar, recomienda realizar capacitaciones por bloques en un mismo día para que todos los colaboradores puedan asistir.

También recomienda conocer las necesidades de la capacitación evaluando los métodos y temas a presentar.

También en otra de las recomendaciones que brinda esta tener un programa de capacitación con todo lo necesario para cubrir necesidades y dudas que tengan los colaboradores.

Recomienda las capacitaciones en fechas determinadas por bloques y horarios para que todos los colaboradores puedan acomodar sus deberes y puedan asistir.

Se pudo analizar una serie de antecedentes tanto nacionales como internacionales, los cuales son de suma importancia para el trabajo que yo estoy realizando ya que van muy enfocados en mi tema el cual es la formación y capacitación de personal para la Empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica, en cada uno de esos antecedentes se analizan distintos puntos de vista que tuvo cada persona en realizar sus propios análisis los cuales me funcionaron para darle un mejor enfoque a mi tema y comprenderlo mejor, y así poder realizar yo mis propias conclusiones teniendo una idea a lo que se ha investigado anteriormente sobre este tema tanto a nivel nacional como internacional.

Proyecciones.**Alcances.**

Arias (2012) menciona, “El nivel o alcance se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto del estudio” (p. 23). Según Hernández Sampieri (2018) existen cuatro alcances de investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

Los alcances con esta investigación son:

Obtener un gran conocimiento con el tema.

Brindarle ideas o técnicas a la empresa Ecos para ayudar a que puedan empezar a realizar capacitaciones constantes las cuales les traerán beneficios, acabando así con la problemática que presentan la cual es la baja disponibilidad de tiempo para recibir capacitaciones.

Hacer conciencia de la importancia que tiene contar con un personal formado y capacitado.

Limitaciones.

Las limitaciones de una investigación son los problemas con los que podemos topar mientras se realiza algún tipo de investigación.

Ávila (2001, 87), una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón.

La limitación que puedo tener en esta investigación sería el tiempo para obtener la información necesaria respecto al problema que voy a tratar, limitación de tiempo por parte de los colaboradores para brindarme la información necesaria y la limitación de tiempo con la que cuento para realizar la investigación.

Como también la falta de participación por parte de los colaboradores para responder a tiempo la encuesta y poder recolectar la información necesaria para la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Capítulo 2. Marco Teórico.

Un marco teórico es un apartado que está presente en todas las investigaciones, el cual nos va a ayudar a comprender de una mejor manera lo que se va a estar investigando ya que en él se presentan conceptos clave y antecedentes de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007) el marco teórico es un resumen escrito de artículos, libros y otros documentos donde se describe el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.

Rojas, (2002) plantea que esto implica exponer y analizar las teorías, los conceptos, las perspectivas teóricas, investigaciones y los antecedentes en general, que se consideren necesarios para el correcto encuadre del estudio.

Antecedentes de estudio.

Investigando el tema de la formación y capacitación de personal, encontré un artículo de la Universidad Católica del Norte Colombia donde hablaban de la capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de las empresas.

En el artículo se analizó la teoría de la capacitación desde la perspectiva de algunas teorías de aprendizaje con el objetivo de aclarar la influencia que puede tener la capacitación de colaboradores en el mejoramiento del desempeño organizacional.

El artículo surgió debido a que en las diferentes teorías de aprendizaje no establece por que la capacitación impacta en el desempeño global de una organización. El objetivo es dar

claridad a la forma de desarrollo de estrategias de capacitación a partir de modelos de gestión conductista, para que los resultados tengan altos estándares de desempeño.

Los objetivos del artículo son abordar tres puntos fundamentales los cuales son conocer los factores de tipo organizacional y de comportamiento que afectan el aprendizaje, conocer también los tipos de estructuras y cultura favorece el aprendizaje y por último como la dirección de una organización debe orientar las capacitaciones para que haya una mejora en las competencias de trabajo.

Este artículo muestra una serie de distintos antecedentes, como por ejemplo la importancia del concepto de capacitación a través de modelos conductistas en principios de calidad como lo propuso Deming (1989) también Juran y Gryna (1994) que han indicado el papel de los colaboradores desde la capacitación para el mejoramiento de los procesos organizacionales y desarrollo personal.

También habla de las escuelas de relaciones humanas como la de Maslow para interpretar factores que influyen en el rendimiento de los colaboradores y su motivación.

El artículo brinda una serie de conclusiones importantes respecto al tema y las veremos a continuación:

El impacto del desarrollo de competencias dependerá del enfoque que tengan las capacitaciones respecto a la tecnología y cambios en la organización. Lo que quiere decir que se necesita un enfoque estratégico con un seguimiento permanente en los procesos de capacitación de personal para estar pendiente y atender requerimientos de los puestos de trabajo, y seguir entrenando al personal calificado por la cultura organizacional en constante evolución.

Es necesario que las organizaciones orienten sus capacitaciones hacia el desarrollo de habilidades como la capacidad en la toma de decisiones, hacia la creatividad, a una excelente comunicación.

Moreno, Osorno (2017) en su seminario de graduación en la Universidad Autónoma de Nicaragua, con el tema “Gestión de recursos humanos” y subtema “capacitación de personal y la administración del cambio” para obtener el título en licenciatura en Administración de empresas, el objetivo de este estudio fue el análisis del impacto de la capacitación de personal como proceso de desarrollo personal y organizacional.

Elas utilizaron técnicas de revisión bibliográfica y revisión de documentos para realizar el estudio de capacitación de personal y administración del cambio.

Concluyeron que la capacitación se describe en el carácter multivariado como técnica, también encontraros algunos métodos de capacitación básica y que la aplicación de muchas de ellas trae beneficios a las personas y a las organizaciones.

También llegaron a la conclusión que el programa de capacitación planea como se atenderán las necesidades diagnosticadas de las personas.

Y también que la aplicación de la capacitación es importante que sea de forma continua para así alcanzar con éxito el desarrollo del personal y de la organización.

Silva, A. (2018) en su tesis en la ciudad de México con el tema “La importancia de la capacitación del personal en una empresa de pinturas.” Para obtener el título de Ingeniero Químico Industrial, el menciona en su investigación que la capacitación es vital en las organizaciones porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Después de toda la investigación que realizo concluyo que hablar de la capacitación como método de crecimiento en las empresas es algo que ya no se puede dejar de lado por la importancia y beneficios que esto tiene.

También la capacitación como un proceso de mejora para todas las organizaciones.

Y que en las empresas se propicie la capacitación en desarrollo humano para que los colaboradores vean que a través de capacitaciones no solo mejora la imagen de la empresa, sino que también que su labor sea valorada.

Rojas, F. (2018) realizo una investigación sobre la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de esa investigación fue determinar la relación que hay entre la capacitación y el desempeño laboral, averiguar si las capacitaciones están llenando las necesidades de la organización.

Él nos dice en su investigación que la capacitación y el desempeño laboral son elementos importantes para una empresa, lo cual es importante analizar también si ese desempeño aumenta gracias a las capacitaciones.

Después de toda la investigación el concluyo que, si existe relación entre capacitación y desempeño laboral, lo cual es necesario en todas las organizaciones que se brinden capacitaciones.

También que el desempeño laboral si puede aumentar significativamente después de recibir capacitaciones ya que es un nuevo aprendizaje para los colaboradores.

Encontró también que en esa organización no se cuentan con capacitaciones constantes, sino que se realizan cuando sucede un evento o alguna emergencia.

Lo cual es algo que puede suceder en muchas organizaciones, que quizá por falta de tiempo, por pereza o simplemente que no le toman importancia a las capacitaciones y a sus grandes beneficios no las ofrecen.

En una investigación que se realizó en México que tiene como título “Problema de competitividad: La Capacitación” la falta de capacitación es uno de los factores que frenan la duración en el mercado de muchas pequeñas y medianas empresas.

En México la capacitación no se ha considerado como un factor de desarrollo que permita a las empresas tener una serie de beneficios, solo se ha considerado como el tener que cumplir con esas capacitaciones porque así están estipuladas solamente.

Mientras sigan con ese pensamiento, aunque se ofrezcan distintos programas de capacitación a las organizaciones estos serán inútiles por así decirlo, ya que no cubrirán ninguna de las necesidades que las organizaciones o los colaboradores presentan.

Mas que falta de capacitación en las empresas, existen capacitaciones, pero ineficaces, lo que hace que la organización culpe a los colaboradores de no querer capacitarse y los colaboradores a las organizaciones por brindar capacitaciones que no les son útil (Rodríguez y Morales 2008).

Esto es preocupante ya que estamos en un mundo cambiante, que se va desarrollando y creciendo continuamente, lo que exige a las empresas contar con un personal altamente capacitado y estar en constante capacitación también ya que se necesita un aprendizaje continuo para no quedarse estancado y ser una empresa competitiva.

El aprendizaje que brindan las capacitaciones es fundamental para afrontar correctamente las situaciones que se presenten tanto dentro como fuera de la organización.

La formación y capacitación de personal incrementa el potencial de las personas siempre que no se base solamente de instrucciones o realización de ejercicios cognitivos fuera de contexto, por lo que es fundamental que las capacitaciones sean adecuadas a las necesidades que se están presentando.

Por eso los programas de capacitación deben atender las necesidades que presenta la organización y las que presentan los colaboradores de ella.

La capacitación se divide en 2, capacitación en el trabajo y capacitación para el trabajo, la primera son acciones enfocadas en desarrollar actividades y en mejorar actitudes de los colaboradores, busca el crecimiento de la persona y crecimiento de habilidades esto con una visión a largo plazo.

La segunda va más en que el colaborador va a realizar una nueva actividad entonces necesita capacitarse para tener un mejor conocimiento de ella y así poder realizar la actividad que se le presente sin problema alguno.

Entonces en esta investigación que se realizó en México se concluye que la capacitación es un tema que tiene bastante importancia ya que el estar en capacitación tiene beneficios tanto para la organización como para los colaboradores y se necesita que dejen de ver la capacitación como una obligación y que al contrario empiecen a sacarle provecho a esas actividades de aprendizaje.

Conceptos claves de la investigación con su definición.

Formación y Capacitación de personal.

Con el fin de profundizar y entender mejor el tema vamos a hablar y entender la definición de formación y capacitación de personal según distintos autores.

Según Chiavenato (2007) la capacitación es un proceso de aprendizaje en un corto tiempo que se debe aplicar de manera organizada y sistemática para que las personas así puedan adquirir conocimientos, desarrollar actividades y también competencias.

Según López Montalvo et al (2021) el concepto de capacitación quiere decir que es un acto con el cual se aumenta los conocimientos y habilidades de un colaborador para el desempeño en su lugar de trabajo.

Susomrith et al (2019) dicen que la capacitación es un proceso a corto plazo y una inversión a largo plazo, ya que una capacitación correcta aumenta el conocimiento y desempeño de los colaboradores como también la productividad de la organización.

Según la definición que le dan distintos autores al tema de la formación y capacitación de personal podemos decir que es una herramienta de aprendizaje que funciona para que las personas puedan adquirir nuevos conocimientos y habilidades, para que estén actualizados con distintos temas y también es una herramienta que ayuda al crecimiento y productividad en las organizaciones.

La capacitación se da como necesidad de todas las organizaciones que buscan poder adaptarse a un mundo empresarial en constante evolución, las organizaciones han reconocido que el desarrollo de nuevas habilidades y la adquisición de nuevos conocimientos es clave para la retención del talento y la satisfacción de los colaboradores de la organización.

En resumen, la capacitación de personal es una herramienta esencial para el crecimiento y éxito de cualquier empresa. Una inversión bien planificada en capacitación puede generar grandes beneficios tanto para los empleados como para la organización.

Figura 1

Capacitación



Fuente: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018).

Los objetivos de la formación y capacitación de personal son:

- Aumentar la productividad.
- Aumentar la eficiencia de los colaboradores.
- Brindarles a los colaboradores una preparación, para que puedan desempeñarse en puestos con mayor responsabilidad.
- Un ambiente laboral adecuado.
- Poder brindarles a los colaboradores opciones de ascenso.
- Brindar oportunidades valorando a los colaboradores y así retener el personal.

Mejorar las relaciones en la organización.

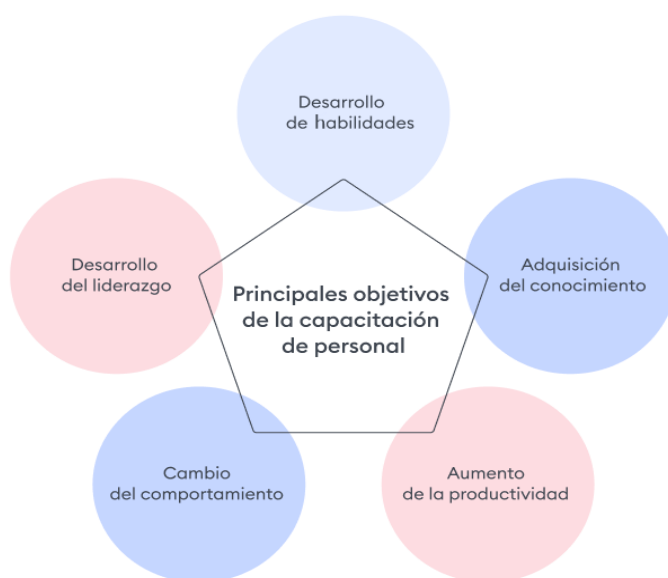
Mejora la calidad del trabajo.

Reducción de costos.

Adaptación a los cambios del mercado.

Figura 2

Objetivos de capacitación



Fuente: Aguilera, C, (2024).

Tipos de capacitaciones.

Las capacitaciones son procesos que ayudan a las personas a adquirir conocimientos nuevos los cuales les permiten adaptarse a distintas circunstancias por medio del aprendizaje que estos generan. Existen diferentes tipos de capacitación enfocadas en distintas áreas y dependiendo de las necesidades de las personas dentro de una organización, pero se van a mencionar unas de las más importantes a continuación.

Capacitación para el trabajo.

Esta capacitación se imparte a personas que recién van a formar parte de una organización para que adquiera conocimiento de cómo y cuáles son los procesos que la organización realiza día a día.

Esta capacitación se les da a los colaboradores para que puedan realizar la tarea que les tocara realizar diariamente sin ningún problema, lo cual les ayudara a crecer personal y profesionalmente, es decir el objetivo de dicha capacitación es que los nuevos colaboradores tengan una visión clara sobre las actividades que les espera con el conocimiento necesario.

Aquí la empresa familiariza a los nuevos empleados con su cultura, políticas, funciones y entorno laboral, con el objetivo de facilitar su integración y adaptación al puesto y a la organización. Este proceso puede incluir bienvenida oficial, presentación de la empresa y el equipo, explicación de funciones y responsabilidades, y capacitación específica sobre el puesto.

Figura 3

Capacitación para el trabajo



Fuente: Cofide (2020).

Capacitación en el trabajo.

La capacitación en el trabajo, esta es la encargada de mejorar y desarrollar las capacidades y habilidades que poseen los colaboradores, mediante programas de formación el objetivo es que los colaboradores desempeñen de manera correcta las labores que les toca y que aprendan nuevas cosas para desarrollar otras actividades que sean requeridas.

En esta los colaboradores se adaptan a distintas oportunidades que se puedan presentar a futuro en las organizaciones, se utiliza cuando algún colaborador va a ser cambiado de puesto es decir que realizara distintos roles a los que realizaba antes entonces necesita tener nuevos conocimientos para poder realizarlos con éxito.

Mediante este tipo de capacitaciones el personal adquiere nuevas experiencias y habilidades que impactan positivamente en el puesto actual y en las aspiraciones profesionales a futuro. Implica expandir las capacidades y prepararse para asumir mayores responsabilidades.

Siempre se ha mencionado que el activo más valioso que poseen todas las empresas es su gente, por lo tanto, una de las mejores maneras de sentar las bases para el éxito futuro es invertir en el crecimiento profesional de los empleados.

Figura 4*Capacitación para el trabajo*

Fuente: Cruz, D, (2023).

Capacitación vivencial.

Está también la capacitación vivencial, esta capacitación permite a los colaboradores aprender de una forma no tradicional, a través de la experiencia los equipos de trabajo aprenden verdaderamente lo que es trabajar en equipo y así se fortalecen valores como el compromiso, un buen liderazgo, el respeto hacia los demás, y la empatía.

Es decir, entonces, la capacitación vivencial, es una manera de aprendizaje donde los colaboradores adquieren nuevos conocimientos y desarrollan nuevas habilidades a través de la práctica.

Y es que cuando un empleado logra cumplir un reto desde la capacitación vivencial, esa resolución queda aún más en la memoria. Así en la siguiente oportunidad, el colaborador tendrá las herramientas ya probadas para superar el conflicto.

Con la capacitación vivencial se aprende con el triunfo, pero también con el error. El tener la posibilidad de equivocarse, sin mayores consecuencias, aflora la proactividad de quienes reciben la formación, así como que promueve el trabajo en equipo y los roles de liderazgo.

Figura 5

Capacitación vivencial



Fuente: Cofide (2020).

Capacitación formal.

Figura 6

Capacitación formal



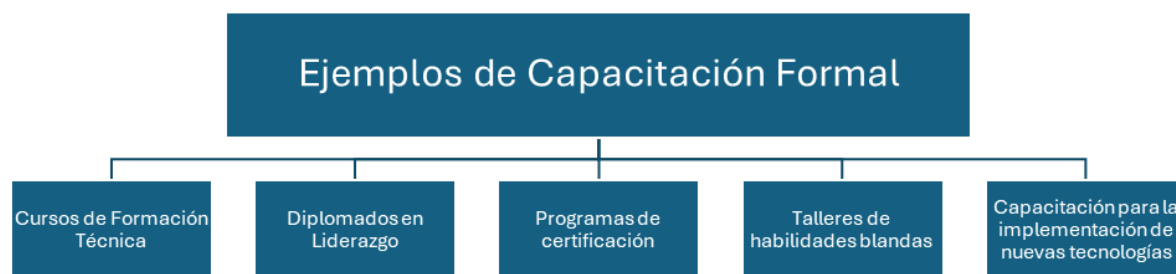
Fuente: Recursos Humanos, SCM Blog, (2023).

Capacitación formal, esta capacitación trata de el desarrollo de habilidades en los colaboradores, pero dependiendo de las necesidades que presente la organización, se da mediante talleres o cursos.

Esta capacitación tiene una duración que puede variar, es decir puede durar solamente unas horas o bien hasta meses si fuera necesario.

Son programas bien estructurados e impartidos por profesionales los cuales buscan que los colaboradores de una organización desarrollen conocimientos en específicos los cuales son necesarios para el desempeño dentro de la organización.

La capacitación formal permite a los colaboradores conocer y adaptarse a nuevos procesos de trabajo que puedan llegar a ocurrir en las organizaciones.

Figura 7*Capacitación formal*

Fuente: Elaboración propia.

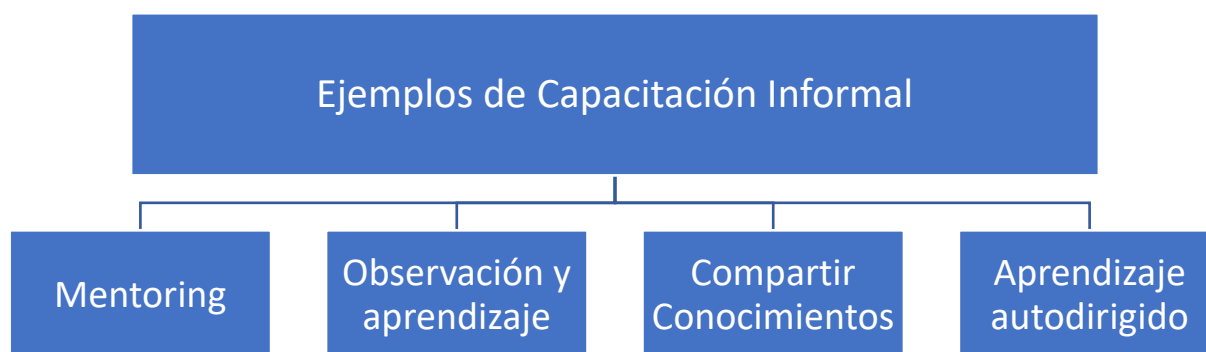
Capacitación Informal.**Figura 8***Capacitación informal*

Fuente: Mesa J, (2018).

También la capacitación informal, esta trata de la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades pero que ocurre de manera espontánea, puede darse cuando algún colaborador pide ayuda a algún compañero de trabajo entonces este enseña lo relacionado a su oficio o bien algo que ocurre de manera natural, se puede también obtener viendo a otros, viendo videos, en conferencias, esta capacitación es totalmente lo contrario a la formal que ya tiene que tener una estructura programada.

Figura 9

Capacitación informal



Fuente: Elaboración propia.

Capacitación Promocional.

Figura 10

Capacitación promocional



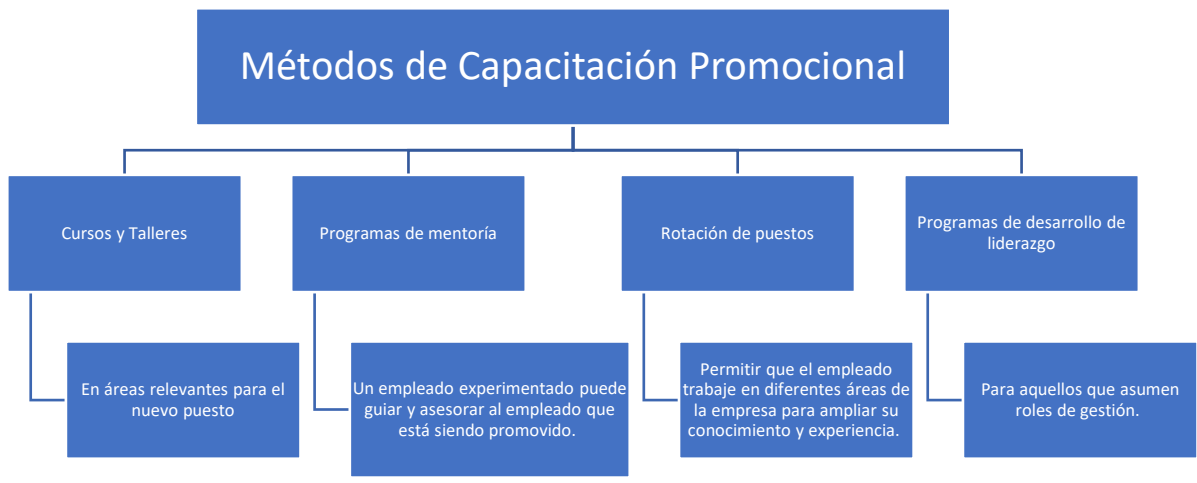
Fuente: Cofide (2020).

Y la capacitación promocional, esta se da cuando se va a realizar algún ascenso dentro de la organización, aquí se deben identificar las habilidades que este colaborador necesita reforzar para poder hacerse cargo del nuevo puesto de trabajo.

Al brindar capacitación promocional, las empresas pueden:

- Fomentar el desarrollo profesional de sus empleados.
- Motivar al personal al ofrecerles oportunidades de crecimiento.
- Mejorar la productividad y eficiencia al asegurar que los empleados estén bien preparados para sus nuevas funciones.
- Reducir la rotación de personal al brindar oportunidades de ascenso dentro de la empresa.

Figura 11
Capacitación promocional



Fuente: Elaboración propia.

Capacitación dentro de la empresa.

Esta capacitación busca el crecimiento de cada colaborador tomando en cuenta sus habilidades por medio de diferentes actividades, esta es una capacitación que se realiza de manera dinámica, y el objetivo es que los colaboradores entiendan el por qué deben capacitarse, que lo que están aprendiendo tiene sentido y que este ligado totalmente con su trabajo.

Figura 12*Capacitación dentro de la empresa*

Fuente: Cofide (2020).

Están también las capacitaciones que impulsan el desarrollo profesional de los trabajadores a través de nuevos conocimientos o desarrollo de habilidades concretas, es decir esas capacitaciones que le brindan oportunidad de crecimiento profesional a sus colaboradores.

Existen muchos tipos de capacitaciones, y todos son muy importantes, cada uno va enfocado a un objetivo en específico, dependiendo de las necesidades de cada colaborador.

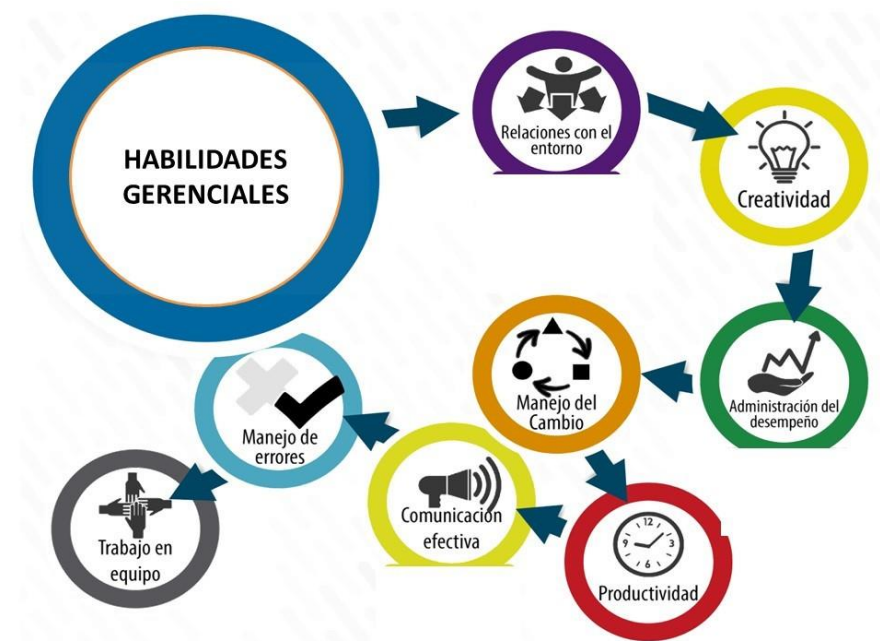
Habilidades generales.

Bien se sabe que ninguna área de trabajo en las organizaciones funciona por si sola, por lo que es importante reforzar continuamente el trabajo en equipo, una buena comunicación asertiva y la colaboración profesional.

Algunos ejemplos de estas habilidades pueden ser el dominio de varios idiomas, el saber manejar distintos equipos tecnológicos, redes sociales y más.

Figura 14

Habilidades generales. Habilidades para la gestión efectiva



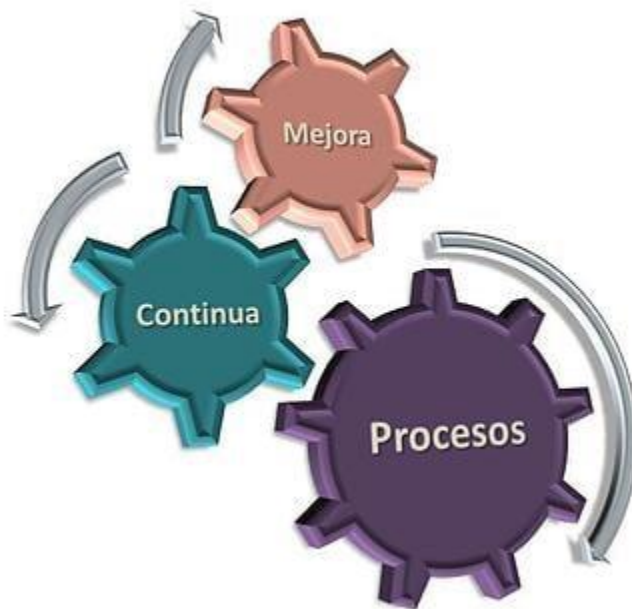
Fuente: Zayas, P. (2023).

Gestión de procesos y mejoras continuas.

Todas las organizaciones deben tener procesos de mejora continua, es decir el capacitar al personal para que esté preparado a tomar acciones necesarias y mejorar la productividad de los procesos es distintas áreas es clave para poder alcanzar grandes metas.

Figura 15

Mejoras continuas. Cómo optimizar los procesos de tu empresa



Fuente: Work Meter, (2015).

Continuidad de negocios.

Seguimos hablando de la importancia de la toma de acciones en cualquier crisis que se presente en el desarrollo de procesos, el capacitar al personal con habilidades blandas ayudara a que estén preparados para evitar o saber llevar cualquier efecto negativo que pueda presentar algún inconveniente.

Figura 16

Continuidad de negocios. Continuidad del negocio: que es y por qué es importante



Fuente: S2Grupo, (2023).

Habilidades tecnológicas.

En este mundo que es de gran avance diario es importante contar con habilidades tecnológicas, es importante que los colaboradores cuenten con conocimientos técnicos que les permita adaptarse a la tecnología y poder realizar sus trabajos diarios sin ningún problema.

Figura 17

Habilidades tecnológicas. Habilidades tecnológicas más buscadas



Fuente: Hay canal, (s.f).

Etapas del proceso de capacitación.

El proceso de capacitación presenta una serie de etapas para llevarse a cabo con éxito y las veremos a continuación:

Identificar las necesidades:

Identificación de las necesidades de capacitación, este es el primer paso y se debe realizar un análisis de las habilidades y conocimientos que los colaboradores necesitan para desempeñarse correctamente en sus puestos de trabajo del momento o puestos a futuro.

Se debe analizar detalladamente las necesidades que se necesitan abarcar para poder diseñar las capacitaciones correctamente y que se pueda evacuar de la mejor manera las necesidades que presenta cada persona y poder tener éxito en la capacitación.

Es importante tomar en cuenta los planes estratégicos de la organización, dependiendo de eso implicara en el desarrollo de habilidades o conocimientos.

Se requiere la participación de jefaturas, supervisores, coordinadores, ocupantes de puesto, compañeros de equipo, y el departamento de recursos humanos, ellos serán fuentes de información muy importante porque son quienes conocen a profundidad las funciones y procesos administrativos de la organización.

Se debe tener completamente claras las necesidades de capacitación, las cuales pueden ser realizadas también por la entrada de nuevos colaboradores a la empresa, por un ascenso en puestos, por alguna modificación interna.

Estas necesidades de capacitación se pueden dar a conocer por medio de la observación directa del puesto en general, a través de entrevistas, a través de una evaluación de desempeño, encuestas, y muchas otras.

Es importante que esta información que se llega a recolectar sea guardada en algún tipo de documento que se encuentre al alcance, para hacer comparaciones si lo fuera necesario.

Diseño del programa:

Diseño del programa de capacitación, es el paso por seguir después de identificar las necesidades de los colaboradores, este paso debe considerar los objetivos, los contenidos que se van a presentar en las capacitaciones, las técnicas que se utilizaran para realizarla y el tiempo que tendrá la capacitación.

En esta etapa se debe realizar correctamente el programa de capacitación, tiene que ser adecuado y llamativo para las personas, en cual se cubran todas las necesidades que se tuvieron que haber analizado en el paso número uno, se debe brindar una capacitación llamativa y en la cual los que asistan puedan sacar provecho de ella.

Los programas de capacitación se realizan para preparar a los colaboradores con habilidades concretas las cuales ellos necesitan y fueron encontradas en la primera etapa, por eso se debe asegurar que el diagnóstico de necesidades proporcione toda la información necesaria para poder crear los programas adecuados para cubrir todas esas necesidades.

Lo que quiere decir que el conocer esas necesidades es la herramienta principal para poner en práctica el programa de capacitación y que este tenga éxito.

Implementación:

El tercer paso es la implementación del programa, aquí los colaboradores reciben la capacitación a través de distintas modalidades, ya sean virtuales o presenciales. Una implementación eficaz de los programas de capacitación es esencial para que los colaboradores adquieran los conocimientos esperados.

Es importante que sin importar la modalidad en la que se presente la capacitación sea virtual o presencial, tenga un impacto positivo y beneficioso para cada persona que la recibió, es decir que este programa impacte correctamente a cada colaborador, que sientan que valió la pena y puedan salir de cualquier duda que tengan gracias al programa que se les presento.

Para la ejecución positiva de un programa de capacitación se requiere planes estratégicos donde se deben tener claros los objetivos que se pretenden alcanzar con ello, describir todas las acciones formativas y ser lo suficientemente flexible en caso de que se necesite ampliar o actualizar.

Es importante que la persona que brinde el programa de capacitación puede ser una persona que sea de la misma organización pero que tenga un gran conocimiento y la facilidad de brindar y enseñar a todos de la mejor manera, o bien elegir a alguien de afuera correctamente capacitado para enseñar y que conozca la organización y las funciones que esta tiene.

También es importante definir a las personas que se les brindara este programa, es necesario conocer la disponibilidad con la que cuentan para recibirlo, los niveles de habilidades y conocimientos con los que cuentan.

Por último, pero no menos importante se tiene que tomar en cuenta cual técnica será la elegida y la mejor para realizar el programa, esta debe estar sujeta a las necesidades que presenten los colaboradores y organización.

De tal manera que la información se logre difundir correctamente y recibida por las personas de manera que puedan comprender y adquirir el conocimiento requerido a cada puesto.

Evaluación:

Como cuarto paso esta la evaluación de la capacitación, como la palabra lo dice se evalúa la efectividad que la misma tiene. Esta evaluación nos brinda datos importantes para mejoras a futuro.

Es importante analizar detalladamente la efectividad que tuvo el programa, para saber si fue el correcto y si logro evacuar las necesidades de los colaboradores, y saber en qué mejorar para programas futuros.

Para esto se debe establecer un instrumento que funcione para medir la evaluación de la capacitación, ya que no se trata de conocer si todo salió bien o no, sino saber si la capacitación cumplió con las expectativas de las personas, si la persona capacitada logro obtener el conocimiento esperado y si lograron poner en práctica lo aprendido en el programa.

Es importante presentar la información obtenida a través de documentos a los que dirigen la organización para que conozcan los beneficios que se obtienen a través de programas bien planificados y los beneficios que esto trae a los colaboradores y la organización en general.

Retroalimentación:

Y por último la retroalimentación y mejora, aquí es clave los comentarios de los colaboradores y los resultados de evaluación para ir ajustando los programas de capacitación.

Es importante tomar en cuenta los comentarios que brindan los colaboradores, para saber que piensan o bien que brinden consejos para mejorar, o incluir en programas a futuro.

Es clave conocer los puntos que se necesitan reforzar para saber que hizo falta en el programa de capacitación y poner evacuarlo en el siguiente.

Como se mencionaba las capacitaciones son claves y beneficiosas para todas las organizaciones ya que permiten el correcto desempeño y crecimiento en el mercado, como también es beneficioso para los colaboradores porque así adquieren nuevos conocimientos y pueden crecer personal y profesionalmente, que es algo que todos esperamos poder obtener a lo largo de la vida.

Figura 18

Ciclo de capacitación



Fuente: Ciclo de la capacitación, (s.f),

Figura 19

Etapas de capacitación



Fuente: Etapas de capacitación para el desarrollo, (s.f)

Técnicas para incluir dentro de un programa de capacitación.

Conferencia: Esta técnica se basa en exposiciones a cargo de personas capacitadas, a través de ella se puede brindar conocimiento a muchas personas ya que puede ser para una cantidad grande.

Esta técnica se puede utilizar recursos como información impresa, presentaciones en power point, distintos videos informativos o películas, al final se presenta un espacio para preguntas por parte de las personas que recibieron la conferencia.

Los objetivos esenciales de una conferencia son:

- Difundir conocimientos.
- Transmitir información.
- Conceder ideas.
- Entretener al público.
- Convencer a los oyentes para lograr un objetivo.
- Proporcionar reflexiones.

Características de una conferencia

- Es una reunión de personas para tratar un tema de interés común.
- Es dirigida por personas especialistas en el tema.
- Las temáticas a desarrollar son muy variadas.
- Es de carácter formal.
- Consta de una exposición oral.
- Tiene una estructura organizada.

Figura 20*Conferencia*

Fuente: Diccionario, (s.f).

Congresos: Es muy similar a las conferencias, es una exposición por parte de expertos en el tema que se va a llevar a cabo, en este tipo de técnica se presentan sesiones para poder realizar preguntas y abrir algún debate, lo que funciona para que se intercambien conocimientos entre las personas que forman parte de ello. Los congresos pueden ir acompañado de otras técnicas las cuales pueden volverlo más llamativo para las personas que participan en ella.

Figura 21*Congreso. Como organizar un congreso paso a paso*

Fuente: Auditorio Cartuja, (s.f).

Conversatorio: Esta técnica se trata de una reunión planificada en la cual se hablará de un tema específico de interés para las personas que participan en ella, se recomienda que no sean tantas personas para poder obtener un mejor provecho.

Se requiere de una a varias personas que conozcan y se encarguen del tema que lo puedan desarrollar correctamente y aclarar las dudas que puedan surgir sin ningún inconveniente.

Características clave de un conversatorio

1. Ambiente informal y participativo
2. Intercambio de ideas y experiencias
3. Construcción colectiva de conocimiento
4. Participación activa del público
5. Moderación flexible

Figura 22

Conversatorio. Conversatorio estudiantil



Fuente: Facultad de la ciencia y la salud, (2024).

Curso: Se refiere a acciones formativas que están centradas en aportes técnicos cognitivos y prácticos del facilitador, a través de esta técnica las personas logran obtener conocimientos teóricos en un área específica, el facilitador es el encargado de transmitir esos conocimientos a través de la exposición de contenidos de interés.

En esta técnica también se pueden presentar espacios en los cuales las personas que se están capacitando pueden participar. La duración va a depender de profundidad de los contenidos de estudio y los métodos que se lleven para poder realizarlo.

Tipos de cursos

1. Presenciales
2. En línea
3. Mixtos
4. Cursos formales
5. Cursos informales

Funcionamiento de un curso

1. Definición:

Se establece el tema principal del curso.

2. Contenido:

Se desarrolla un plan de estudios con temas específicos.

3. Metodología:

Se selecciona el método de enseñanza que puede incluir clases presenciales, en línea, videos, lecturas, ejercicios prácticos, evaluaciones, etc.

4. Desarrollo:

Las clases se imparten según el cronograma establecido, con la participación activa de los estudiantes.

5. Evaluación:

Se implementan evaluaciones para medir el progreso de los participantes.

6. Finalización:

Se completa el curso con la evaluación final, y en algunos casos se otorga un certificado o reconocimiento por la participación y aprobación del curso.

Figura 23

Curso. Importancia de los cursos de capacitación en la satisfacción de los empleados



Fuente: Capacitación y desarrollo UC, (s.f).

Charla: La siguiente técnica es algo menos formal, se puede presentar en un ambiente informal.

Igual que las mencionadas anteriormente, la charla requiere una persona experta que domine correctamente el tema que se va a presentar, para que se brinde con éxito la transmisión de información a los participantes. Durante la charla de igual manera se puede incluir la

participación de las personas en caso de que así lo sea necesario. Esta participación se puede dar durante la charla o al finalizar para hacer preguntas, o bien compartir comentarios.

Figura 24

Charla. Inicio ciclo charlas profesionales



Fuente: Colegio el salvador, (s.f).

Debate: Esta técnica es un espacio abierto donde se podrá intercambiar distintas informaciones, puntos de vista, ideas o criterios que las personas que participan tienen respecto al tema.

Es importante entender que el tema que se llevara a debate tiene que prestarse para esta técnica en la cual todos puedan participar y entender también en base a el debate.

El debate debe también ser dirigido por una persona que lo conduzca y lleve un orden tanto en las preguntas como el tiempo que tiene cada persona para poder brindar su opinión, porque si no puede ser un poco complicado.

Entre las características principales de los debates podemos destacar:

1. La exposición y debate de múltiples ponencias
2. Asistencia de personas con un alto nivel profesional
3. Intereses comunes
4. Presentaciones de nuevos avances
5. Descubrimientos en determinadas materias, etc.

A pesar de la variedad de debates que pueda existir, hay algunas características que, por lo general, se mantienen comunes. Las más destacables son las siguientes:

Preparación previa. La mayoría de los debates son previamente acordados para que los participantes preparen sus argumentos. En un debate político, por ejemplo, se define antes el tiempo que habla cada oponente, su posición en la mesa o el orden de los turnos.

Cuenta con varios participantes. Como elementos obligatorios encontramos las partes (de ideas enfrentadas o plurales), que son quienes debaten. Además, es posible encontrar la figura del moderador y la del público.

Gran diversidad de temas. Se puede crear un debate en torno a cualquier asunto, como la política, la sanidad, la educación, la filosofía, etc.

Estructura en tres partes. Los debates tienen un planteamiento, un desarrollo y una conclusión.

Intercambio de argumentos y contraargumentos. Las partes enfrentadas deben convencer al oponente o a la audiencia. Para ello, se apoyan en argumentos y contraargumentos que sirvan a este fin.

Figura 25

Debate. El debate como técnica de formación.



Fuente: Mora, A. (2015).

Encuentro: Quiere decir que es una reunión ocasional en la cual forman parte de ella personas expertas e interesados en un tema específico.

Tiene como objetivo el intercambio de conocimientos y experiencias entre los participantes, siendo sencillo ya que todos tienen un conocimiento en el tema que se va a hablar.

El encuentro no tiene un límite de tiempo, lo cual puede darse en una o varias sesiones todo depende de que tan complejo pueda ser el tema.

Algunos ejemplos de encuentros en este sentido podrían ser:

- **Un grupo focal:** Una reunión donde se discuten temas específicos de un producto o servicio para obtener retroalimentación.
- **Un grupo de expertos:** Donde profesionales con conocimientos técnicos profundos en un área se reúnen para discutir sobre avances y problemáticas.

- **Un taller o seminario:** Una instancia donde se comparten conocimientos y habilidades sobre un tema particular.

Figura 26

Encuentro. Beneficios de la reunión o encuentro presencial



Fuente: Mitreworkspace, (s.f).

Foro: El foro es un espacio dedicado para el aprendizaje, este puede ser tanto presencial como virtual, donde se pondrá en discusión sobre un tema de interés o un problema organizacional, en el cual participan personas expertas en dicho tema para poder lograr abordarlo de la mejor manera y con ello llegar a una solución si fuera necesario.

Debe ser llevado por personas responsables, las cuales tengan la capacidad de planear el foro, de desarrollarlo y brindar conclusiones finales.

Figura 27

Foro. Foros, ¿para qué?



Fuente: Mora, A. (2018).

Jornada: Se puede decir que esta técnica es como una reunión en la cual participan personas con intereses en común. Su duración es corta, es decir, aproximadamente 8 horas o un día, con el fin que en ese tiempo se pueda analizar y reflexionar sobre distintos temas de interés.

Requiere una planificación correcta donde se tengan claros los objetivos, los contenidos y la persona facilitadora para que sea un proceso de aprendizaje exitoso.

Figura 28

Jornada. Especial registro de jornada laboral



Fuente: Blog laboral Garrigues, (2019).

Mesa redonda: Cuando se habla de mesa redonda quiere decir una reunión formal por parte de un grupo pequeños de personas perfectamente expertas en el tema, esta exposición se realiza frente a un grupo grande de personas donde se permite a las personas participantes adquirir información sobre el tema que se está discutiendo, conocer los distintos puntos de vista de las personas expertas sobre el tema importante que se estaría llevando a cabo en la discusión.

La duración puede ser perfectamente de una hora y después habrá un espacio para preguntas por parte del público.

Figura 29*Mesa redonda*

Fuente: Equipo de enciclopedia significados, (2024).

Panel: El panel son sesiones grupales por parte de especialistas, con el objetivo de discutir o hablar sobre un tema o problema expuesto en un auditorio con gran cantidad de personas como oyentes.

Es importante saber que el panel posee cierta informalidad, pero que los expertos deben reunirse con anticipación para planificar que puntos van a entrar en discusión.

Figura 30*Panel de discusión*

Fuente: Candiani, M. (s.f).

Pasantía: Esta quiere decir que se lleva a cabo a través de la experiencia cognitiva y visual, se adquiere a través de escenarios reales y así los participantes aprenden de una mejor manera.

Aquí la experiencia y conocimiento se adquiere a través de la práctica, de la visión y la escucha.

Ventajas de una pasantía.

Desarrollo de habilidades: Las pasantías permiten a los estudiantes desarrollar habilidades técnicas y profesionales, así como habilidades blandas como la comunicación y el trabajo en equipo.

Experiencia laboral: Las pasantías brindan una valiosa experiencia laboral que puede mejorar el currículum y la empleabilidad.

Oportunidades de networking: Las pasantías permiten a los estudiantes establecer contactos con profesionales de la industria.

Exploración de carreras: Las pasantías pueden ayudar a los estudiantes a explorar diferentes opciones de carrera y descubrir sus intereses profesionales.

Ventaja competitiva: Las pasantías pueden dar a los estudiantes una ventaja competitiva en el mercado laboral.

Figura 31

Pasantía. Concepto de pasantía.



Fuente: Fingermann, H. (2020).

Seminario: Abarca distintas actividades de capacitación las cuales se encargan de guiar a la exposición de temas vinculados con materia por medio de sesiones de trabajo.

El objetivo es el aprendizaje a través de la investigación en grupo sobre temas de interés en el cual los participantes tienen conocimiento.

Este es importante porque todos los participantes colaboran entre sí para un mayor conocimiento y aprendizaje.

Esta técnica puede tener una duración de 2 días y al finalizar realizar una evaluación y la generación de un resumen de todas las actividades.

Figura 32

Seminario (reunión)



Fuente: Wikipedia, (2011).

Seminario / Taller: Está dirigido a grupos pequeños de participantes, la enseñanza se da a través de actividades prácticas como distintas situaciones o ejercicios prácticos en grupo, la finalidad es que los que participen a través de la práctica pueda desarrollar diferentes actitudes las cuales funcione para ponerlas en práctica en distintas áreas de trabajo.

Funciona para aprender por medio de un ambiente más practico lo cual ayuda a los capacitados a través de distintas dinámicas.

Figura 33

Seminario / taller. Seminario taller sobre desarrollo de proyectos de investigación.



Fuente: Universidad Externado de Colombia, (s.f).

Simposio: Se refiere a una reunión de tipo formal, donde un grupo de expertos se encargan de desarrollar un tema ante un grupo de personas, con el fin de que se pueda obtener una visión integral del tema que se presenta.

Figura 34

Simposio. ¿Qué es un simposio y para qué sirve?



Fuente: Unir, (2025).

Taller: Es una manera de enseñanza que va dirigida a un grupo pequeño de personas a través de trabajo práctico, como ejercicios prácticos individuales o grupales.

El objetivo es el desarrollo de conocimientos y habilidades a través de la participación y es importante aprender ambas tanto individual como grupal.

Figura 35

Taller. Cómo planificar un taller de capacitación para que genere resultados reales



Fuente: Timely, (2025).

Tertulia: Es una reunión informal, en la cual se reúnen un grupo pequeño de personas a hablar o debatir un tema con la finalidad de que funcione para aumentar el conocimiento de cada uno a través de distintos puntos de vista.

Figura 36

Tertulia qué es, definición, y origen en la educación.



Fuente: Porto, J y Gardey, A, (2023).

Rotación de puestos: Esta técnica es de suma importancia para el desarrollo profesional de los colaboradores funciona trasladando temporalmente a algunos colaboradores a distintos puestos de trabajo, claramente enfocados en lo que realizan, pero con la finalidad de que adquieran nuevos conocimientos y conozcan todas las funciones de la organización.

Funciona cuando se quiere realizar algún ascenso de puesto para que el colaborador adquiera conocimientos del cargo antes de cambiarlo definitivamente.

Figura 37

Rotación de puestos. La importancia de la rotación interna para el desarrollo del capital humano.



Fuente: HR CONNECT, (s.f).

Entrenamiento en el puesto: Esta técnica se dirige especialmente a las personas de nuevo ingreso a la organización o colaboradores que lograron un ascenso, la finalidad es que se adapten al nuevo puesto de trabajo.

La persona que se encarga de ayudar a realizar esta técnica debe contar con mucha experiencia para que pueda transmitir el conocimiento con mucha facilidad.

Figura 38

Entrenamiento en el puesto. La importancia del entrenamiento laboral



Fuente: Martínez, L. (2015).

Importancia de la formación y capacitación de personal.

En la actualidad el tema de la formación y capacitación de personal se ha convertido en una necesidad importante para todas las organizaciones, la competencia y la evolución que hay constantemente con la tecnología presenta la necesidad de adaptarse a los cambios en el mercado y exige a las empresas que brinde una formación y capacitación de personal continua.

El proceso de la capacitación es clave para el éxito de las organizaciones, ya que ayuda a mejorar el rendimiento y productividad de los colaboradores de una empresa, y también hace que las organizaciones puedan seguirse manteniendo competitivas en un mundo en constante evolución.

Marriaga et al (2016) afirma que la capacitación que desarrolla recursos humanos es fundamental para el éxito de la administración de personal.

El objetivo de la formación de personal es preparar a los colaboradores para que realicen sus trabajos como espera la organización, pero con los conocimientos necesarios.

Böhrt (2000) formación y capacitación es un proceso de aprendizaje que aumenta el conocimiento de los miembros de una organización.

Mondy y Neo (2005) la capacitación y desarrollo del personal es un esfuerzo organizativo con el objetivo de poder fortalecer la competencia y el desempeño de los colaboradores.

Tamaz et al (2009) la capacitación es una inversión organizacional a sus colaboradores pretende que a través de los conocimientos adquieran todo lo necesario para una mejor producción que se refleje en la calidad de los servicios que brindan.

Para Mondy y Neo (2005) la formación y capacitación es un punto central de un esfuerzo constante con el objetivo de desarrollar destrezas, habilidades y competencias de los colaboradores.

Es de suma importancia que las empresas brinden capacitaciones a sus colaboradores ya que así ellos adquieren nuevos conocimientos y tendrán un mejor desempeño a la hora de ejercer sus labores.

Los distintos modos de capacitarse, ya sean talleres, cursos, charlas o muchas de las que existen, permiten a todas las personas adquirir nuevos conocimientos o que actualicen los que tienen, también los ayuda a estar preparados a los cambios del entorno que se pueda presentar en cualquier momento ya que estamos en un mundo de innovación constante entonces es importante estar totalmente preparado para saber responder a distintos cambios.

La capacitación es un derecho de todos, pero también una obligación, nos ofrece desarrollo y conocimiento, pero también demanda un compromiso, ya que permite a las personas mantenerse actualizados, pero requiere tiempo de quienes la reciben.

Es importante para la organización contar con colaboradores capacitados ya que eso le trae beneficios ya que el desempeño en la productividad de la organización aumentara notablemente, y también ayudara a que los colaboradores cometan menos errores, porque tendrán un gran conocimiento respecto a sus responsabilidades y cosas nuevas que puedan necesitar para desempeñarlas con éxito.

El invertir en capacitaciones de personal es clave para el éxito de una organización y muy beneficioso para los colaboradores.

La importancia de la formación y capacitación de colaboradores va muy de la mano también con la motivación, para cualquier colaborador es muy importante sentirse valorado por las organizaciones donde laboran, sentir que el trabajo que realiza cuenta.

Una organización que invierta en programas de capacitación para sus colaboradores es una empresa que sobre sale siempre gracias a las oportunidades de crecimiento que brinda.

Beneficios de la formación y capacitación de personal.

Chiavenato (2001) dice que la capacitación de personal es clave para las organizaciones porque garantiza el desarrollo del talento humano para maximizar la efectividad y obtener buenos resultados en el desempeño de los colaboradores de una empresa.

Bohórquez et al (2020) consideran que la capacitación es motivadora y obtiene hoy mayor importancia para el éxito de una organización al desempeñar funciones esenciales en el sustento y refuerzo de ella.

Menciona también Chiavenato (2020) que la capacitación es un proceso que posibilita al capacitando a la aprobación de conocimientos, que permiten modificar comportamientos propios de las personas y organización a la que pertenecen.

El tema de la formación y capacitación de personal como lo hemos visto anteriormente es de suma importancia y tiene múltiples beneficios tanto para los colaboradores de una organización como para la misma ya que los colaboradores por medio de una capacitación, adquiere nuevos conocimientos, nuevas actitudes, habilidades y herramientas que les permite desarrollarse de una mejor manera y cumplir con sus responsabilidades adecuadamente, y la organización así aumentara significativamente la productividad.

Entre muchos que existen, aquí se mencionaran unos beneficios que tiene la capacitación de personal:

El desarrollo de habilidades específicas prepara a las personas con nuevos conocimientos a través de talleres o cursos de capacitación.

También otro beneficio es que se adquieren habilidades blandas, estas habilidades son de alta importancia para las organizaciones, el tener una comunicación clara con los demás, el liderazgo es clave también, el trabajo en equipo se necesita para el éxito de las organizaciones, y la adaptación al cambio son ejemplos de habilidades blandas que se pueden adquirir o desarrollar a través de capacitaciones.

Adaptación a los cambios sociales y laborales, es importante ya que todo va cambiando constantemente, es clave seguir ese cambio y se requiere personal capacitado correctamente para alcanzarlo.

Nuevas posibilidades laborales, esto no quiere decir solamente fuera de la empresa, sino también dentro de la organización permite escalar o estar preparado para un mejor puesto dentro de ella, todo gracias a los nuevos conocimientos adquiridos es las capacitaciones.

Otro beneficio muy importante es que a través de distintos programas de capacitación se puede fortalecer la convivencia laboral desde las habilidades de cada persona, así cada uno sabrá como enfrentar problema u obstáculos que se les pueda presentar en las organizaciones.

Como también una mejoría en el clima laboral, ya que ellos se sienten capacitados adquieren más confianza en sí mismos y en el trabajo que realizan, lo que ayuda a que la comunicación entre todos mejore y puedan solucionar conflictos en equipo.

También aumenta la motivación de los colaboradores, se sentirán más comprometidos e integrados en la organización ya que ellos se sienten apoyados totalmente gracias a distintos programas de capacitación que les permitirá mejorar sus habilidades.

La capacitación puede ayudar a los colaboradores a sentir que el trabajo que realizan es significativo y tiene gran valor en la organización, se sienten valorados por la organización que les brinda esa oportunidad de crecimiento.

Reduce la rotación de empleados, ya que los colaboradores al sentirse valorados por las organizaciones no tendrán necesidad de estar buscando distintas opciones de trabajo, sino que se sienten bien en el lugar en el que están, ya que tienen posibilidad de crecimiento continuo.

Mejora la productividad, cuando los colaboradores se encuentran capacitados adecuadamente para realizar sus tareas, estas las realizan de manera más rápida y eficiente, lo

que hace que la empresa cumpla con sus objetivos de una manera más rápida y con menos errores.

Reducción de errores y falta de calidad es muy similar a lo que mencione en el punto anterior, cuando se cuenta con un personal correctamente capacitado los trabajos se van realizando de manera rápida y correcta, sin cometer errores, porque ya las personas cuentan con las habilidades necesarias para poder realizarlos sin inconvenientes.

Mejora la imagen de la empresa, el éxito de una empresa depende de los colaboradores que la conforman por eso es importante para las organizaciones invertir en programas de capacitación para que sus colaboradores sean los mejores y eso se note en la reputación que obtiene la organización gracias a los servicios o productos de calidad que esta ofrezca.

Beneficios de las capacitaciones en las organizaciones.

- Un aumento de la rentabilidad de la organización.
- Se promueve la comunicación en la organización.
- Se eleva la productividad y por ende la calidad del trabajo.
- Ayuda a solucionar problemas internos que se puedan llegar a presentar.
- Brinda información sobre necesidades que puedan tener los colaboradores a futuro.
- Facilidad para comprender las políticas de la organización.
- Elevación de la moral del personal.
- Mejora el desempeño de la organización en general.
- La imagen de la empresa se vuelve más importante.
- Una mejor relación entre los jefes y subordinados.

Beneficios de las capacitaciones para los colaboradores de una organización.

- Le brinda los conocimientos a los colaboradores para que puedan tomar decisiones y solucionar problemas sin ninguna complicación.
- Aumenta la confianza y un crecimiento personal.
- Hace sentir más valorado al colaborador mediante la mejoría de su desempeño.
- Ayuda a que los colaboradores puedan formar parte de algún otro puesto de mas responsabilidad gracias a ese nuevo conocimiento.
- Hace sentir a los colaboradores valorados por la organización.
- Ayuda a lograr las metas personales de cada persona.
- Aumenta la formación de lideres.
- Se mejora las habilidades de comunicación asertiva.
- Aumenta el nivel de satisfacción de cada persona hacia su puesto de trabajo.

Factores que influyen en las capacitaciones.

Las capacitaciones son clave para el éxito y desarrollo de las organizaciones, sin embargo, se pueden presentar distintos factores que pueden afectar que estas se brinden con éxito vamos a mencionar a continuación algunos de ellos.

Los métodos de capacitación desactualizados, el elaborar un plan de capacitación puede ser algo confuso y complicado, si no se tiene los contenidos que se van a desarrollar completamente claros es posible que la capacitación no cumpla con el objetivo que se piensa, entonces primero es vital entender el objetivo que se tiene al brindar esa capacitación es decir que se quiere alcanzar con ella, para después saber cómo aplicarla correctamente y que sea de gran provecho tanto para la organización como para los colaboradores.

Otro factor que influye en las capacitaciones es la falta de tiempo, como lo es la problemática que se está tratando en este trabajo, muchas veces los colaboradores se encuentran con agendas completas con mucho trabajo pendiente lo que les hace imposible el poder sacar un ratito para recibir capacitaciones que son importantes, este es un factor complicado pero que se puede cambiar sin duda alguna.

Un presupuesto limitado también suele ser un factor que pueden presentar algunas organizaciones a la hora de las capacitaciones ya que este puede limitar la calidad de los programas de capacitación, por ejemplos las capacitaciones en línea abarcan costos.

Otro factor sería la falta de motivación del personal, esta puede darse por los puntos anteriores, por las capacitaciones desactualizadas, por la modalidad, ya sea presencial o virtual puede ser poco atractiva para los colaboradores de una organización.

Riesgos de no capacitar al personal.

La capacitación como lo hemos visto anteriormente es de mucho valor para los colaboradores de una organización como para ella también, y el no estar recibiendo capacitaciones puede traer una serie de problemas que pueden afectar a ambas partes. A continuación, veremos una serie de problemas que se pueden presentar.

Un rendimiento insuficiente, cuando los colaboradores no cuentan con programas de capacitación puede presentar un desempeño menor al que se esperaba.

Por lo tanto, es necesario capacitar a los colaboradores de una organización para cuenten con la capacidad necesaria de desarrollar las funciones que su puesto les exige.

La desmotivación es otro problema que se puede presentar al no implementar programas de capacitación ya que los colaboradores pueden empezar a sentirse desmotivados y afectaría

directamente el desempeño laboral. Por lo que es importante que el colaborador cuente con esos programas, los ayudara a sentirse motivados y sienten que se preocupan por su crecimiento profesional.

Una rotación de personal es otro problema, ya que si un colaborador siente que dentro de la organización no cuenta con oportunidad de desarrollo va a buscar otras opciones en las cuales se puedan sentir más valorados profesionalmente.

Desventaja frente a la competencia en el mercado, la falta de capacitación hace que la empresa se vuelva menos competitiva, ya que cuentan con un personal sin experiencia en las cosas nuevas.

Conflictos internos también forma parte de los problemas por la falta de capacitación.

Pérdida de clientes, cuando los colaboradores no cuentan con capacitación, no van a poder atender a los clientes correctamente y esto repercute negativamente en la empresa, ya que un cliente insatisfecho es un cliente perdido.

Disminución en la producción, la falta de capacitación afecta la producción de una empresa directamente.

Motivación hacia los colaboradores para que formen parte de las capacitaciones.

Como bien se ha venido hablando a lo largo de la investigación, los programas de capacitación son claves para que las organizaciones puedan funcionar con éxito y puedan ir superando cualquier obstáculo que se le llegue a presentar.

La capacitación es una inversión valiosa que se puede dar hacia los colaboradores, ya que al mantenerlos capacitados las habilidades y conocimientos que se adquieren al capacitarse es lo que marca la diferencia de cualquier otra organización que no lo haga.

Las empresas al brindar los programas de capacitación adecuados para todos los colaboradores aumentan su productividad en el mercado, y los colaboradores aumentan sus conocimientos, lo cual los hace sentir valorados por las organizaciones que les brinda esa oportunidad de crecimiento.

En resumen, las capacitaciones son esencial para todas las organizaciones que buscan mejorar la productividad y la innovación de su organización, las que quieren tener un crecimiento empresarial notable y en la cual sus colaboradores sean parte de ella con su crecimiento personal y profesional.

Formas de motivar a los colaboradores.

Motivación con capacitaciones relevantes y atractivas para los colaboradores: Para esto es clave conocer detalladamente las necesidades de capacitación que presenta cada persona, lo cual se necesita un análisis de los objetivos de la organización, sus necesidades y la de sus colaboradores.

Después de este análisis se podrán brindar capacitaciones alineadas a las funciones y objetivos profesionales de cada uno y de la empresa.

Es clave presentar distintos tipos y formatos de capacitación, ya que todas las personas aprender de diferentes maneras lo cual es necesario brindar distintas alternativas que sean adecuadas para cada persona.

El brindar una flexibilidad de horario para participar en capacitaciones es un punto importante el cual todas las organizaciones deberían valorar al realizar distintos programas, ya que hay muchas personas que quieren participar y por el horario en que se realiza no tuvo la oportunidad de formar parte de ello. Existen diferentes maneras de hacer un horario flexible,

desde un horario fuera de lo habitual ya sea presentándose fines de semana un ratito adecuado para cada persona o bien que sea asincrónico, en el cual puedan participar los colaboradores en su propio tiempo sin dejar nada de lado.

Para mantener motivado a los colaboradores es clave asegurarse de que el contenido de las capacitaciones este actualizado, y que vaya enfocado en los intereses personales de todos, las capacitaciones deben abordar temas de interés, los cuales se enfoquen también en intereses de la organización para un crecimiento personal de cada uno dentro de ella.

Reconocimiento y recompensas a nuestros colaboradores: El reconocimiento es algo muy sencillo pero lo cual a todos los colaboradores puede hacer sentir muy importante en la organización lo cual motiva a seguir haciendo las cosas bien, puede hacerse a través de reuniones, boletines o bien a través de pequeñas ceremonias, lo importante es hacer sentir especial a las personas, que sientan que su trabajo es importante y que la organización reconoce ese esfuerzo y desempeño.

También hay otros tipos de reconocimientos como bien están los incentivos, bonos o ascensos a puestos mucho más importantes dentro de la empresa los cuales dependen mucho del presupuesto y cultura de la organización.

Aquí entran también el brindar días libres extra o la oportunidad de participar en algún proyecto importante el cual represente algún desafío y oportunidad de crecimiento, o bien ofrecer capacitaciones con las cuales pueden obtener diferentes certificaciones o una acreditación reconocida en la organización.

Integrar las capacitaciones en el plan de desarrollo profesional: Siempre es positivo mostrar a los colaboradores como las capacitaciones les va a ayudar a avanzar su carrera dentro de la organización, las oportunidades de crecimiento que esto representa para cada uno hacen que despierte el interés en ellos y quieran formar parte siempre de estos programas sin pensarlo.

Una comunicación personalizada, todos los planes tienen que estar diseñados para cada colaborador tomando en cuenta sus habilidades y los objetivos profesionales que tiene cada uno. Los programas tienen que permitir que todos puedan adquirir las habilidades y los conocimientos necesarios para poder alcanzar cada una de sus metas.

Ambiente de aprendizaje positivo: Un ambiente de aprendizaje positivo se puede lograr fomentando una participación activa de todos los colaboradores, un lugar donde se sientan cómodos realizando preguntas y saliendo de cualquier duda, como también compartiendo experiencias las cuales funcionan para el aprendizaje de las demás personas. Un lugar donde ellos vean un error como una oportunidad de aprendizaje, donde en lugar de ser juzgados o regañados puedan aprender de ello y seguir creciendo.

Liderazgo con ejemplo: El contar con la presencia de los líderes de una organización en las capacitaciones, motiva a todos los colaboradores, ya que es fundamental que los líderes formen parte directamente de cualquier programa de capacitación ya que demuestran con su presencia el compromiso e interés en el desarrollo de sus equipos de trabajo. Los colaboradores se llegan a sentir importantes y van a querer sacarle un mayor provecho a las organizaciones viendo que los líderes se interesan también por el crecimiento que cada uno pueda llegar a tener.

Factores que afectan las capacitaciones.

Resistencia al cambio un enemigo al progreso.

Vamos a hablar de la resistencia al cambio, es muy normal encontrar personas que se resisten o se niegan a las capacitaciones, aun cuando estén preparadas especialmente para beneficiar a todos y a la organización en general.

Existen diferentes motivos que generan esa resistencia y entre ellos está el miedo como lo mencionaba anteriormente, miedo a adaptarse a nuevas cosas a nuevas oportunidades de crecimiento, el miedo de no lograrlo, el miedo a fallar, pero es algo que todos debemos dejar siempre de lado, porque para eso es que se brindan las capacitaciones adecuadas, para que todos aprendan desde cero cosas nuevas y puedan crecer personal y profesionalmente sin problema.

Otro factor que hace que los colaboradores se resistan a las capacitaciones es la falta de tiempo.

La falta de tiempo, la cual muchas veces es por temas personales o también por la carga de trabajo en la organización con la que cuenta la persona, por lo que es importante analizar todas estas circunstancias antes de realizar una capacitación en la organización.

También tenemos la falta de motivación, si los colaboradores de una organización no se encuentran correctamente motivados o comprometidos con la organización al 100 puede ser un motivo por el cual les de igual el recibir capacitaciones y crecer dentro de la organización, por eso es importante estar constantemente motivando a todos los colaboradores, para que se comprometan completamente con la organización, ya que ellos son claves para el crecimiento y desempeño de ella.

La percepción de irrelevancia, los colaboradores no ven una conexión entre el programa de capacitación y el trabajo que realizan puede provocar que no asistan al programa porque lo ven como una pérdida de tiempo, lo cual es importante conocer y analizar las necesidades de cada uno para impartir programas adecuados en el que todos saquen provecho y puedan poner en práctica todo lo aprendido en él, es importante que los programas sean adecuados para cubrir las necesidades de las personas que los reciben.

Experiencias negativas en capacitaciones anteriores es motivo para que las personas se resistan a ellas, si los colaboradores recibieron capacitaciones anteriores las cuales eran aburridas en las cuales no obtuvieron ningún conocimiento ya van a quedar con la mentalidad de que todas las demás serán exactamente igual, por lo cual es importante realizar capacitaciones adecuadas como lo mencionaba en el punto anterior y también brindarle un seguimiento a las capacitaciones brindadas, en las cuales es importante conocer los puntos de vista de las personas participantes, para ver en qué puntos se deben mejorar y poder brindarla con éxito en la siguiente.

Temas importantes que se deben reforzar siempre en todas las capacitaciones.

Con cambios en los procesos y técnicas de capacitación se hacen cambios en distintos temas importantes a tratar, aquí se van a mencionar unos de los temas más importantes que deberían hablarse siempre en las capacitaciones.

La resolución de conflictos.

Figura 39

Resolución de conflictos. Habilidades necesarias para la resolución de conflictos en el trabajo



Fuente: Grupo clave, (2022).

Los conflictos es algo que siempre va a estar presente en todas las organizaciones, ya que somos seres humanos con puntos de vista distinto y siempre se van a encontrar diferencias, las cuales se pueden presentar para conflictos mayores.

Por eso es importante enseñar a los colaboradores técnicas con las cuales se puedan resolver de la mejor manera distintos problemas en cualquier situación que se presente. La resolución de conflictos es una habilidad que los colaboradores pueden usar en todas las áreas de la vida, tanto dentro como fuera de la organización, es importante desarrollar estas habilidades para actuar siempre de la mejor manera ante un conflicto, lo cual es un tema muy importante que sea tratado en las capacitaciones que brindan las organizaciones a su personal.

Con una capacitación sobre la resolución de conflictos se pueden desarrollar distintas habilidades claves como, por ejemplo:

El asertividad: es una habilidad que permite expresarse de manera clara y calmada, sin faltas de respeto hacia las demás personas y sin permitir faltas de respeto de alguien más.

Lo que es clave ya que se desarrolla la habilidad con la cual se pueden tener conversaciones sanas y fluidas dejando la discusión de lado.

Escucha activa: se trata de prestar absoluta atención a lo que nos están diciendo, para poder entender el mensaje de la mejor manera, se pueden realizar preguntas, pero de manera respetuosa en caso de no entender lo que nos están diciendo.

Empatía: es la capacidad de ponernos en el lugar de las personas, comprendiendo las reacciones que tienen, pensando en sus sentimientos y los motivos que los hacen sentir de una manera en especial.

Tolerancia: capacidad de respetar ideas y pensamientos diferentes de las demás personas, aunque no estemos de acuerdo con lo que las demás personas están diciendo, la idea es respetar ya que todos tenemos diferentes opiniones.

Responsabilidad: es importante tener responsabilidad y hacerse cargo de los actos que uno realiza y también hacerse cargo de las consecuencias que se pueden dar a través de un mal comportamiento.

Formación transversal.

Figura 40

Formación transversal



Fuente: Los recursos humanos.com, (s.f).

Esta capacitación es cuando los colaboradores aprenden múltiples habilidades, lo que les permite realizar diferentes tareas sin ningún problema gracias a los nuevos conocimientos que se

adquiere en lugar de solamente realizar una sola tarea, lo que permite a los colaboradores sentirse más capaces.

Capacitación en comunicación de equipo.

Figura 41

Comunicación de equipo. Capacitación en comunicación efectiva para equipos de trabajo



Fuente: Plaza chimalhuacan, (s.f).

La comunicación es clave en cualquier lugar, pero en las organizaciones es más importante de la cuenta para el buen desempeño de los equipos de trabajo que la conforman, por eso es importante desarrollar habilidades de comunicación ya que esto le permitirá a los colaboradores ver como los demás ven sus ideas y poder recibir comentarios constructivos, es importante saber comunicarse de una buena manera para que todas las demás personas entiendan lo que queremos dar a entender cuando se está hablando de algún tema en general.

Capacitación en servicio al cliente.

Figura 42

Servicio al cliente. Guía definitiva para la capacitación en atención al cliente.



Fuente: Freshworks. (s.f).

Brindar a los colaboradores capacitaciones sobre servicio al cliente ayuda a mejorar la retención de clientes de la organización, todos los colaboradores deben llevar este tipo de capacitación para que tengan habilidades a la hora de tratar con las personas, este tipo de capacitación es fundamental en los colaboradores que comparten directamente con los clientes de una organización.

La capacitación de servicio al cliente brinda herramientas para poder tratar de manera correcta con los clientes y demás personas, es importante para saber expresarse correctamente con las personas y así poder satisfacer sus necesidades de la manera adecuada para que siempre siga eligiendo nuestra organización por el trato que se le brinda.

Capacitación en gestión de tiempo.

Figura 43

Gestión de tiempo. Consejos para ser expertos en la gestión del tiempo.



Fuente: Blog centro de e-learning. (2020).

La capacitación en la gestión de tiempo ayuda a los colaboradores a utilizar su tiempo de manera efectiva brindando técnicas para que aprendan a llevar un orden de su día a día, sin estas habilidades es fácil distraerse en cosas sin sentido y dejar de lado lo que verdaderamente importa, o bien estas en carreras terminando tareas en el trabajo por no tener el tiempo bien organizado.

Así que para lograr una excelente eficiencia en el trabajo se debe brindar a los colaboradores capacitaciones sobre la gestión de tiempo para que aprendan habilidades que les ayude a estructurarlo de manera adecuada y poder sacar provecho necesario y ser productivos en las organizaciones.

Capacitación en manejo de estrés.

Figura 44

Manejo de estrés. Curso: técnicas para el manejo del estrés



Fuente: Martínez, J. (2025).

Todos los colaboradores en la vida diaria y en las organizaciones estamos bajo situaciones estresantes, por lo que es importante que las organizaciones brinden programas de capacitación para el manejo del estrés, es importante desarrollar habilidades que nos ayuden a enfrentar situaciones estresantes, ya que la salud mental de cada persona es de mucha importancia.

Se deben aprender técnicas para saber sobre llevar estas situaciones y poder seguir con el trabajo de manera exitosa sin ningún inconveniente que pueda podernos en riesgo.

Las organizaciones que brindan este tipo de capacitación son organizaciones que se interesan por el bienestar de sus colaboradores permitiéndoles adquirir habilidades para las distintas situaciones que se puedan presentar en la organización y para su correcto desenvolvimiento.

Entrenamiento en inteligencia emocional.

Figura 45

Inteligencia emocional. ¿Cómo entrenar la inteligencia emocional en la empresa?



Fuente: Conexión Esan, (2020).

La inteligencia emocional es muy beneficioso para el éxito de cualquier organización.

Esta capacitación consiste en adquirir habilidades en las relaciones personales y profesionales, implica identificar y entender las emociones propias y de las demás personas, es muy importante que en las organizaciones se brinden estos temas de capacitación para poder saber manejar las emociones en distintas situaciones, el adquirir habilidades para saber comprender las emociones nuestras y de los demás es beneficioso para el buen funcionamiento de cualquier organización, porque gracias a ello se podrían evitar distintos conflictos que se pueden volver más grandes y afectar negativamente a la empresa.

Capacitación en negociación.

Figura 46

Negociación, una habilidad que todo ejecutivo debe tener.



Fuente: Capacitarte blog, (s.f).

Adquirir habilidades en negociación es clave para cualquier colaborador que lleve sociedades, colaboradores externos o clientes, es decir en cualquier lugar de trabajo es importante tener desarrolladas las habilidades de negociación para el fin funcionamiento de las organizaciones.

Se desarrollan habilidades para llevar una conversación al resultado deseado. Con esas habilidades los colaboradores pueden tener confianza la cual ayudara para el logro de los objetivos.

Lo cual es importante y clave capacitaciones enfocadas en negociación, ya que son habilidades claves y necesarias que todos los colaboradores necesita conocer y manejar.

Entrenamiento en liderazgo.

Figura 47

Liderazgo. Qué debe tener una capacitación de liderazgo empresarial



Fuente: Adecco, (2018).

Brindar a los colaboradores una capacitación sobre liderazgo es beneficioso porque así se puede retener el personal, ya que se les estaría brindando las habilidades y conocimientos necesarios para que puedan ser parte de algún puesto más alto del que se encuentran, es como una oportunidad de crecimiento dentro de la organización.

Esta capacitación tiene como objetivo mejorar la comunicación, la formación de equipos, la resolución de conflictos, y las habilidades de previsión. Es una capacitación que brinda oportunidad de crecimiento a nuestros colaboradores y que la organización crezca con colaboradores capaces y responsables.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Capítulo 3. Marco Metodológico

En este capítulo III se abarcarán con su respectiva explicación los pasos que siguen para el desarrollo de la investigación que se está llevando a cabo, se explicara el tipo de enfoque que tiene esta investigación y el motivo de esa elección.

Se vera las definiciones de lo que es el método de investigación, las fuentes, variables instrumentos y el proceso para la recolección de datos.

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación es la forma en la que se va a realizar una investigación, la manera o ruta la cual se tomara para resolver un problema. El enfoque de la investigación está dividido en tres etapas que son: Cuantitativo, Cualitativo, o Mixto.

La investigación cuantitativa se vincula a métodos numéricos (Niglas 2010).

Es la que tiene la intervención de datos numéricos.

La investigación cualitativa según Taylor y Bogdán (2000) más que ser una técnica para recolectar datos de una observación o interacción directa con los sujetos de estudio es un modo de comprender la realidad social.

Maxwell (2004) dice que la investigación cualitativa se usa para comprender los significados que los actores dan a sus vidas.

Y para finalizar seria la investigación mixta que esta representa procesos tanto cualitativos como cuantitativos para realizar inferencias producto de toda la información recolectada de ambas técnicas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

Según toda la información anterior decidí que mi investigación será cuantitativa, porque es la que siento que queda más me ayudara a obtener los datos que necesito para resolver el problema de investigación que se está presentado.

La investigación será cuantitativa y se realizara a través de una encuesta que es la mejor manera para obtener los datos correspondientes para la investigación que se está realizando.

3.2. Método de la investigación

El método o diseño según Hernández et al. (2014) se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de resolver al planteamiento del problema (p.128). el método se selecciona con base en el problema planteado, objetivos, el tiempo, e inclusive el presupuesto destinado para la investigación.

El método que se utilizará en esta investigación será una encuesta porque quiero realizar una serie de preguntas claves a ciertos colaboradores de la empresa Ecos de Costa Rica para averiguar qué piensan de la formación y capacitación de personal, si es importante para ellos y si sienten que la baja disponibilidad de tiempo con la que cuentan para recibirlos les está afectando es sus tareas laborales.

Ya que por medio de una encuesta voy a averiguar lo que opinan algunos colaboradores respecto a la problemática que presenta la empresa que es la cual estoy analizando para poder brindarles una serie de recomendaciones, las cuales el objetivo es que sean de mucha ayuda para ellos y que les traiga beneficios más adelante.

Con esta encuesta se espera obtener buenos resultados y conocer un poco más de lo que significa el tema de mi investigación para algunos colaboradores de la empresa Ecos de Costa Rica.

Se espera conocer distintas opiniones sobre temas importantes que para ellos como colaboradores sienten que son los temas claves para poner en práctica en las distintas capacitaciones que reciben.

A través de la encuesta se conocerá si a la mayoría le parece interesante el estar en capacitaciones constantes o si les parece algo poco interesante.

Se analizará si a ellos les gustaría aprender sobre temas variados en capacitaciones, los cuales les funcionaria para adquirir nuevos conocimientos y así tener un crecimiento profesional.

Con la encuesta se espera tener resultados claros, los cuales se analizarán para así poder concluir mi investigación y poder extraer las mejores conclusiones y brindar las recomendaciones adecuadas para este tema que es de bastante importancia para mi como investigadora en este caso.

3.3. Fuentes de información

Una fuente de información según (Hernández Sampieri et al 1996) es una persona u objeto que brinda datos para una investigación.

Según lo que dice Sampieri anteriormente, se entiende como fuente de información los documentos que se utilizan para recolectar datos respecto a algún tema que se esté investigando y del cual se quiera obtener mayor conocimiento.

Entonces dicho lo anterior, la fuente de información primaria que yo voy a tener son personas que laboran en la Empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica, la encuesta que realizare será a una serie de colaboradores aproximadamente 20, ya que en la empresa son 40 personas en total, los cuales están enterados de ello y amablemente me brindaran la información necesaria para yo poder realizar mi información con éxito.

La empresa mencionada anteriormente está totalmente informada y de acuerdo en ayudarme con la encuesta que se realizara.

Y la fuente de información secundaria serán estudios o investigaciones anteriores que me ayuden con información o a guiarme en lo que yo estoy investigando.

Páginas web confiables, que me brinden un mayor conocimiento del tema el cual estoy investigando, como también artículos sobre la importancia que tiene la capacitación en las organizaciones.

3.3.1. Fuentes Primarias

Las fuentes de información primaria son las que contienen información de primera mano, son resultados de investigaciones y se pueden obtener de distinta manera, ya sea a través de libros, informes técnicos de distintas instituciones, tesis etc.

En este caso de mi investigación la fuente de información primaria será la encuesta que será realizada a las y los colaboradores de la empresa Ecos.

Toda la información que ellos me puedan brindar a través de la encuesta sobre el tema de formación y capacitación de personal.

3.3.2. Fuentes Secundarias

Estas son las que ya han obtenido información anteriormente de una fuente primaria, se dan por un análisis ya realizado anteriormente, pueden ser obtenidas de internet, libros o distintos artículos.

En este caso las fuentes secundarias de mi investigación son, tesis o estudios realizados anteriormente, bibliografía sobre temas de estudio, páginas web que me brinden información respecto al tema de formación y capacitación de personal.

Artículos tanto nacionales como internacionales.

3.4. Variables o Unidades de Análisis

Tabla 1

Análisis de datos

OBJETIVO	DESARROLLO DEL PROYECTO (ETAPAS Y ACTIVIDADES)	TECNICAS A UTILIZAR	SUJETOS O FUENTES DE INFORMACION
OBJETIVO 1 Investigar como la falta de tiempo para recibir formación y capacitación constante afecta el desempeño y desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores en la empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica.	Aquí es necesario analizar si la falta de tiempo para recibir capacitaciones afecta el desempeño de los colaboradores.	Una encuesta con preguntas claves para averiguar si ellos sienten que les afecta el no recibir capacitaciones constantes.	Chiavenato (2009) dice que la capacitación es un punto de un esfuerzo continuo con el objetivo de mejorar la competencia de personas y desempeño de una organización. Organización Ecos de Costa Rica.
OBJETIVO 2 Identificar las percepciones de los colaboradores sobre la importancia de recibir formación y	Analizar también si los colaboradores creen que es de importancia recibir capacitaciones constantes.	La herramienta que se realizará será una encuesta y después analizar los resultados.	Según Pardinas (1991) dice que una encuesta es una serie de preguntas que tiene como objetivo la recolección de

capacitaciones constantes dentro de la organización.			datos para una investigación. Fuentes como Google académico para obtener informaciones necesarias.
OBJETIVO 3 Analizar si los colaboradores se sienten a gusto con las capacitaciones que reciben en la empresa, si es un tema relevante para ellos y si creen que implementando diferentes capacitaciones más constantes puedan obtener un mejor desempeño en sus tareas diarias en la organización.	Conocer si los colaboradores sienten que reciben las capacitaciones adecuadas para el desarrollo de sus tareas diarias en la organización	Encuesta con preguntas para averiguar si a los colaboradores les gustaría poder recibir más capacitaciones con distintos temas para poder tener un mejor conocimiento el cual les va a hacer crecer tanto personal como profesionalmente.	Hernández, Fernández y Baptista (2006) dicen que es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos. Diferentes paginas para investigar preguntas que sean correctas para una encuesta.
OBJETIVO 4 Proponer estrategias viables que permitan a la empresa y a los colaboradores optimizar su tiempo y facilitar la participación en programas de capacitación regular, sin afectar el desempeño laboral.	Técnicas adecuadas para la organización y que les funcione a los colaboradores a poder participar más en las capacitaciones, sin descuidar el trabajo.	Después de analizar los puntos de vista y los resultados de la encuesta brindar técnicas que se adecuen a las necesidades que presentan los colaboradores de Ecos de Costa Rica con el objetivo de ayudar a la problemática que presentan.	Chiavenato (2011) dice que las estrategias son elecciones administrativas que existen entre opciones, son acciones que se eligen para consolidar un logro de resultados propuestos. Investigaciones anteriores para guiarme a la hora de brindar las estrategias. Como tesis o artículos.

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Instrumentos

Los instrumentos de investigación es una herramienta específica que elegimos de muchas que existen para la recolección de información que necesitamos para resolver un problema de una investigación.

Lo primero que se realizó fue una observación e investigación para averiguar qué problemática es la que presenta la empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica la cual es la organización donde estoy realizando mi trabajo.

Después se realizó un estudio sobre el tema de formación y capacitación de personal para entender mejor el tema con investigaciones anteriores.

Se analizó a fondo todo lo importante y lo que incluye la formación y capacitación de personal en las organizaciones.

Los beneficios que esto tiene para las organizaciones, como para cada uno de los colaboradores.

Ya conociendo la problemática que presenta la empresa mencionada anteriormente, se investigará a fondo el tema de la formación y capacitación de personal desde el punto de vista de los colaboradores, y también el motivo por el que están presentando el problema de la baja disponibilidad de tiempo para capacitarse, ya sea motivo personal o laboral.

En esta investigación se realizará una encuesta que será presentada por medio Microsoft Forms, a través de unas preguntas las cuales me ayudarán a resolver mi problema de investigación el cual fue mencionado anteriormente. Será realizada por medio de Microsoft Forms, ya que es una de las herramientas de las cuales estoy un poco más familiarizada y se adapta adecuadamente a lo que necesito para la recolección de información y poder ayudar a resolver ese problema.

3.6. Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

Esto es una etapa del proceso de investigación donde se indicarán los procedimientos que se utilizarán para obtener datos sobre un tema que se está investigando.

El proceso que se realizara en mi investigación para obtener la información y análisis de datos necesaria sobre el tema y la problemática que estoy investigando será a través de una encuesta, en la cual realizare preguntas claves que me ayudaran a saber la opinión de los colaboradores de la Empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica, sobre el tema de formación y capacitación de personal, la idea es identificar que piensan ellos sobre el tema,, si les parece que es algo importante en la organización o si creen que es algo irrelevante.

También a través de la encuesta quiero identificar si es un tema que les está afectando laboralmente, ya que ellos como colaboradores están presentando una problemática como lo es la baja disponibilidad de tiempo para recibir capacitaciones en la organización, la idea es saber si ellos sienten que esa problemática le afecta a la hora de realizar sus deberes, si creen que recibiendo más capacitaciones les ayudaría significativamente en su trabajo.

La encuesta será aproximadamente de 8 a 10 preguntas, las cuales la idea es que sean muy directas al tema y fáciles de responder para todos ellos, la organización en este momento cuenta con 40 colaboradores en total, de los cuales la encuesta será realizada a 20 de ellos siendo esa mi muestra con la cual realizare la investigación.

Entonces los pasos que debo realizar para la recolección y análisis de datos en mi investigación a través de la encuesta serán:

Observar la información que llevo hasta el momento sobre el tema de Formación y Capacitación de personal.

Revisar la información bibliográfica respecto al tema para tener una idea más clara de lo que estoy realizando.

Investigar un poco más sobre las encuestas para tener mayores conocimientos y para poder aplicar la mía correctamente.

Definir las preguntas adecuadas para realizar en la encuesta y con ellas poder obtener la información necesaria para mi investigación.

Cuando ya tenga la información de la encuesta, procesar y analizar los datos para obtener correctamente los resultados.

Y por último cuando ya tenga los resultados, poder brindar las mejores técnicas para la mejora de la problemática que la empresa Ecos de Costa Rica está presentando y que puedan tener beneficios poniéndolas en práctica.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentarán una serie de resultados obtenidos a través de una encuesta que se realizó en la empresa de Servicios de Consultoría Ecos de Costa Rica con el fin de conocer que piensan los colaboradores de dicho lugar sobre la formación y capacitación de personal, la importancia que ese tema tiene para ellos y si la falta de tiempo para recibir capacitaciones le afecta en sus tareas diarias.

Se realizó una serie de preguntas claves con el fin de tener un mayor conocimiento sobre lo que piensan los colaboradores sobre el tema y a través de los cuales se podrán brindar una serie de conclusiones y recomendaciones que ayuden para poder acabar con la problemática que la empresa está presentando.

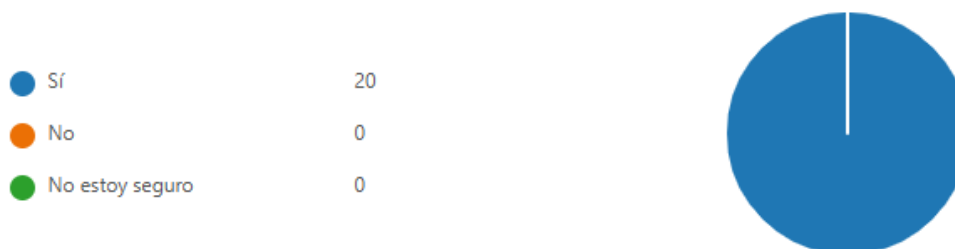
A continuación, se presenta el análisis de la encuesta, la cual fue realizada a una muestra de 20 colaboradores de la empresa Ecos de Costa Rica, dicha encuesta consta de 10 preguntas las cuales 9 de ellas son de responder con “si”, “no”, “no estoy seguro”, y la número 10 fue una pregunta libre en la cual cada persona podía opinar sobre el tema solicitado que mejor le pareciera.

Dicha encuesta fue realizada con gran éxito ya que se obtuvieron todas las respuestas por parte de la muestra elegida, las cuales se analizaron una por una con detalle para poder entender correctamente lo que se estaba buscando con la encuesta.

Encuesta sobre la importancia de la formación y capacitación de personal realizada en la Empresa de Servicios de Consultorías Ecos de Costa Rica.

Figura pregunta 1

1. Cree usted que una formación y capacitación constante es importante para tener un mejor desempeño profesional en la organización.



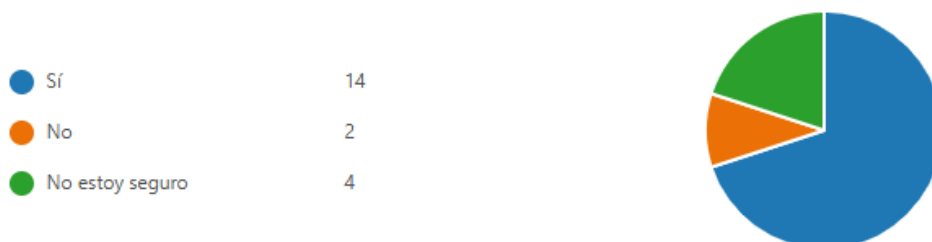
Fuente: Elaboración propia.

En la primera pregunta realizada en la encuesta se cuestionó si la formación y capacitación de personal es importante para un mejor desempeño en la organización donde se le realizó la pregunta a 20 personas que conforman el 100% de las personas en la cual todas respondieron que si es importante.

Que se analiza aquí, que todos los colaboradores están de acuerdo en que con capacitaciones constantes en la organización pueden tener un mejor desempeño de sus actividades diarias, ya que se encontrarían correctamente capacitados para realizar sus tareas sin ningún problema.

Figura pregunta 2

2. Siente que recibe las capacitaciones necesarias para el correcto desempeño de sus tareas en la empresa.



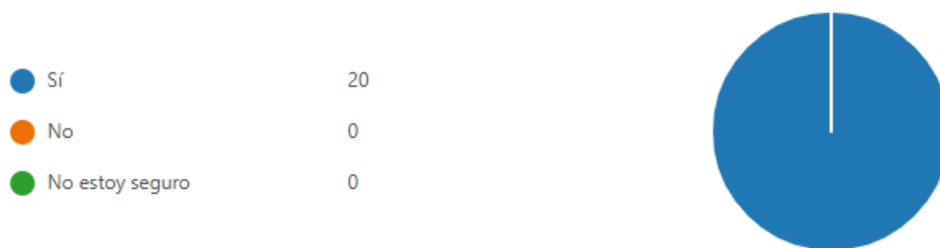
Fuente: Elaboración propia.

En la segunda pregunta realizada en la encuesta se quería analizar si los colaboradores creen que cuentan con las capacitaciones necesarias para el desempeño de sus tareas en la organización, la cual se logra apreciar en el gráfico que 14 personas las cuales representan un 70% de muestra escogida contestaron que sí, 2 personas que representa un 10% contestaron que no y 4 personas las cuales son un 20% para concluir el 100% de las respuestas opinaron que no están seguros.

Que se logra analizar aquí, que todavía cierta parte de los colaboradores no siente que las capacitaciones que reciben son las necesarias para poder desempeñarse adecuadamente a su trabajo, lo cual es importante tomar en cuenta para capacitar y que se sientan completamente capacitados para la correcta realización de sus tareas diarias.

Figura pregunta 3

3. Siente que tus habilidades o conocimientos pueden mejor a través de distintas capacitaciones.



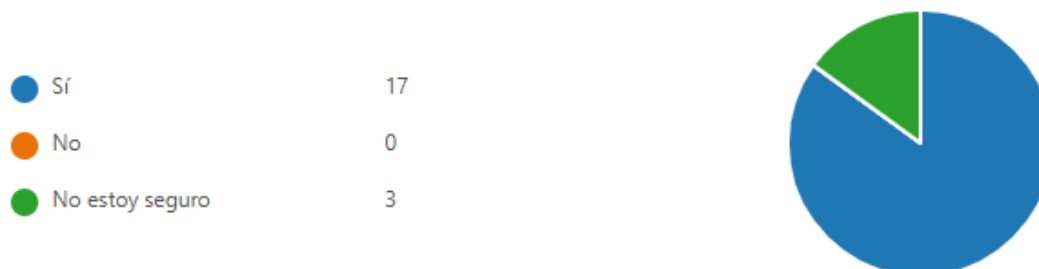
Fuente: Elaboración propia.

En la tercera pregunta realizada en la encuesta se analizó que los 20 colaboradores es decir el 100% de la población a la que se le realizó la encuesta respondió que, si es correcto, que las habilidades o conocimientos puede mejorar a través de distintos temas de capacitación.

Que se analiza aquí, que es importante en las capacitaciones tratar distintos temas claves e importantes para que los colaboradores tengan un mayor conocimiento en distintas áreas gracias a los programas de capacitación, no solamente capacitarlos para que realicen su trabajo correctamente, sino brindarles una oportunidad de crecimiento conociendo otros temas.

Figura pregunta 4

4. Te sientes correctamente capacitado para poder realizar tu trabajo sin problemas.



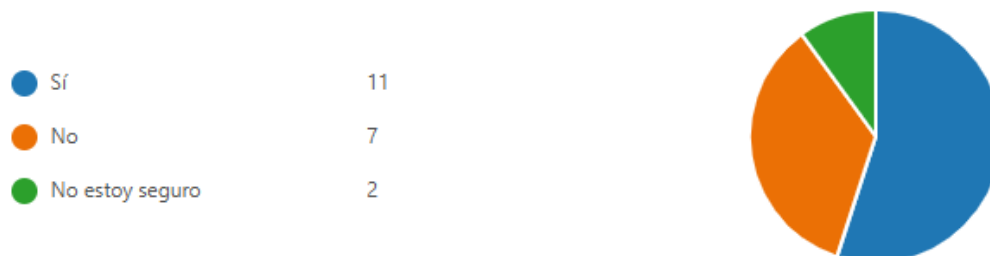
Fuente: Elaboración propia.

En la cuarta pregunta se les pregunto a los colaboradores si se sienten correctamente capacitado para realizar sus tareas diarias en la empresa sin problemas, a lo cual obtenemos la respuesta de 17 personas que representa un 85% del total al cual fue realizada la encuesta que sí, esas personas se sienten bien capacitadas para realizar su trabajo correctamente, igual hubo 3 personas que representa un 15% las cuales respondieron que no están seguros, lo cuales son personas que en algún momento se les puede complicar un poco la realización de sus tareas diarias, o bien las cuales se les podría ayudar con capacitaciones a hacerlas sentir seguras con un mayor conocimiento el cual les ayudara a la realización de sus tareas sin ninguna complicación.

Aquí analizamos que la mayor parte de colaboradores si se sienten correctamente capacitados, pero es importante tomar en cuenta ese 15% que no está seguro de si se siente bien capacitado o no, ya que es importante contar con el 100% del personal satisfecho en el tema de aprendizaje para un mejor desempeño.

Figura pregunta 5

5. Cree que cuenta con una baja disponibilidad de tiempo para recibir muchas veces una capacitación.



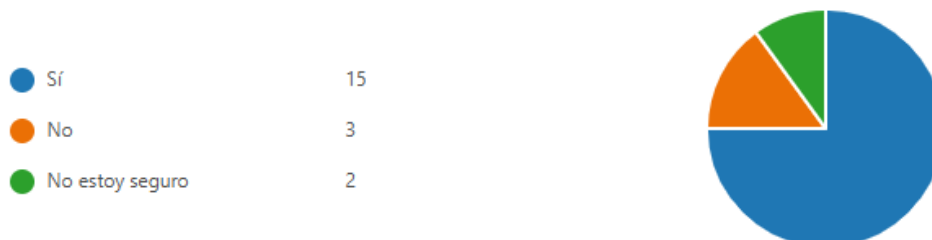
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 5 se consultó sobre la problemática que presentan los colaboradores de la empresa respecto a la baja disponibilidad de tiempo con la que cuentan para recibir capacitaciones, en las cuales se analiza que 11 personas es decir un 55% contestó que si cuentan con una baja disponibilidad de tiempo para capacitarse lo cual es más de la mitad de la muestra que se eligió para la encuesta, también 7 personas de esa muestra que es un 35% opino que no, ellos no sienten que cuentan con baja disponibilidad de tiempo para las capacitaciones, y por ultimo 2 personas, un 10% no está seguro.

Aquí analizamos como lo decía anteriormente que más de la mitad de la muestra piensa que si cuenta con poco tiempo para las capacitaciones, lo cual es algo que se le debe tomar importancia, ya que las capacitaciones de personal son muy importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de la empresa, como también el que los colaboradores cuenten con el tiempo adecuado para capacitarse y así obtener un mayor conocimiento, los hace sentir motivados y valorados por la organización.

Figura pregunta 6

6. Piensa que no contar con el tiempo adecuado para capacitarse puede afectar su desempeño a la hora de realizar sus tareas en la empresa.



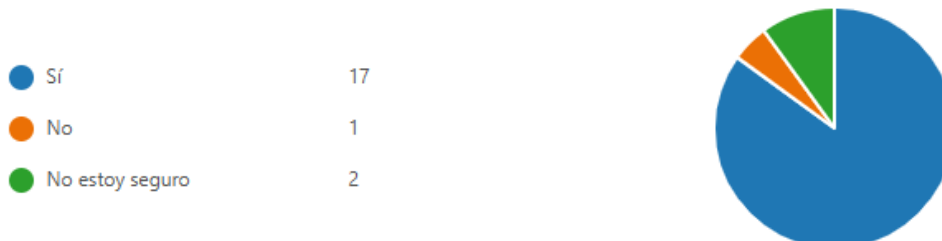
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 6 fue sobre si la falta de tiempo para capacitarse puede afectar el desempeño de los colaboradores a la hora de realizar sus deberes en la organización, en la cual se obtuvo como resultado que 15 personas (75%) respondieron que, si les afecta su desempeño en la organización esa falta de tiempo para poder recibir capacitaciones, 3 personas (15%) respondieron que no se ven afectados por dicha situación y 2 (10%) no están seguros de si les afecta o no.

Aquí notamos que más de la mitad de la muestra si se siente afectada por esa problemática lo cual puede afectar significativamente la organización, ya que contar con el personal correctamente capacitado es de mucho beneficio para ella, entonces es importante que los colaboradores y la organización cuenten con un tiempo establecido, solamente para capacitaciones sobre distintos temas importantes que se necesiten en la organización para su buen funcionamiento y para brindarles crecimiento a los colaboradores que son claves para que ese desempeño que se necesita se de con éxito.

Figura pregunta 7

7. Le gustaría contar con un mayor tiempo para poder recibir capacitaciones y tener un mejor desarrollo en la organización.



Fuente: Elaboración propia.

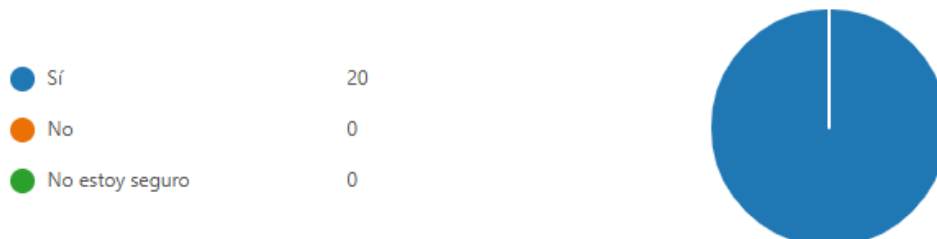
Siguiendo muy de la mano de la pregunta anterior, en esta pregunta 7 se les consulto a los colaboradores si les gustaría contar con un mayor tiempo para poder recibir capacitaciones, de los cuales 17 (85%) respondió que, si les gustaría poder tener un mayor tiempo para poder capacitarse, 1 sola persona (5%) no le gustaría contar con ese tiempo y 2 (10%) no están seguros de si quieren o no contar con tiempo de capacitación.

Muchas veces los colaboradores se encuentran muy saturados de trabajo que prefieren continuar con sus tareas para acabarlas lo antes posible que sacar un ratito para recibir alguna capacitación importante, o bien muchas veces no se dan las capacitaciones necesarias o son repetitivas que prefieren continuar con su trabajo antes de distraerse en algo que no les llama la atención.

De aquí la importancia de analizar las necesidades que presentan los colaboradores para elegir sabiamente las capacitaciones a brindar, las cuales también deberían ser llamativas y de mucho provecho para todos.

Figura pregunta 8

8. Le parece interesante tener acceso a capacitaciones sobre distintos temas para poder obtener un mayor conocimiento y crecimiento profesional.



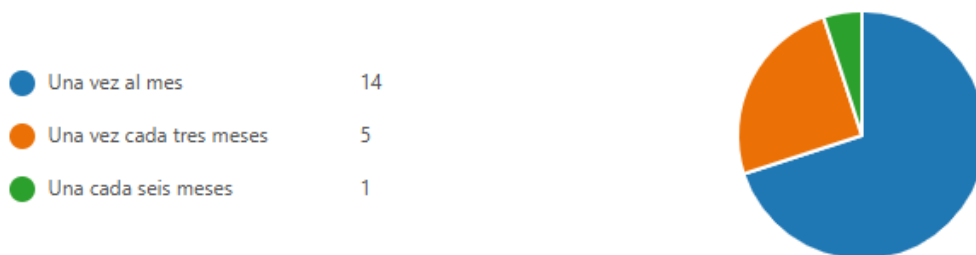
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 8 se analiza si para los colaboradores sería importante recibir capacitaciones sobre distintos temas a la cual las 20 personas es decir el 100% respondió que sí, lo cual indica que están completamente interesados en tener un crecimiento personal y profesional a través de distintos temas de aprendizaje, a obtener un mayor conocimiento, el cual es bueno para el buen desempeño en la organización y hasta para situaciones que se les puedan presentar a futuros, nunca está de más conocer sobre temas nuevos, es importante crecer y no quedarse estancado en el conocimiento con el que se cuenta.

El que los colaboradores cuenten con distintas capacitaciones en la organización los hace sentir sumamente valorados y motivados por ella, ya que se les brindaría una oportunidad de crecimiento, un colaborador que se sienta que lo toman en cuenta es un colaborador que dará lo mejor de sí mismo por la organización.

Figura pregunta 9

9. Con que frecuencia considera que se deben realizar capacitaciones dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 9 se les consulto a los colaboradores su opinión de cada cuanto creen que sea correcto las capacitaciones dentro de la organización, se les brindo 3 opciones distintas, a la cual 14 personas (70%) más de la mitad de la muestra respondió que una vez al mes les parece adecuado, 5 personas (25%) opinaron que con una vez cada 3 meses es suficiente y 1 persona (5%) opino que una vez cada 3 meses.

Aquí se logró ver que más de la mitad considera que una vez al mes les parece bien que la empresa realice distintas capacitaciones, el otro 30% no considera tan necesario las capacitaciones tan seguidas.

Es claro que no se pueden estar brindando capacitaciones tan seguidas, pero una vez al mes sería adecuado si se logran brindar las capacitaciones correctas para las necesidades de los colaboradores, las cuales deben ser de mucho provecho para ellos.

Figura pregunta 10

10. Que tema sería importante para usted se que tomara en cuenta para realizar una capacitación.

Habilidades blandas	Manejo de emociones
Higiene ocupacional	Servicio al cliente
Project management	Inteligencia emocional
Gestión de tiempo	Liderazgo positivo
Gestión ambiental	Salud mental
Presentación personal	Habilidades de liderazgo
Manejo de emociones	
Temas técnicos referentes a la profesión.	

Fuente: Elaboración propia.

En la última pregunta de la encuesta la numero 10, quise realizar una pregunta libre en la cual los colaboradores pudieran dar temas que les parece importantes a cada uno los cuales les gustaría que se abarcaran en capacitaciones en la organización los cuales brindaron varias opciones las cuales son muy importantes, unas de las que más se repitieron fueron las de habilidades blandas, gestión de tiempo y servicio al cliente.

Con esta pregunta logre analizar la importancia y lo bueno que seria que las organizaciones tomen en cuenta las opiniones de los colaboradores respecto a los temas que a ellos les gustaría que se brindaran capacitaciones, ya que así se les toma en cuenta y se lograría abarcar las áreas que ellos sienten que son importantes o bien en las cuales necesitan tener un mejor desarrollo.

En lo personal me llamo mucho la atención que repitieron mucho el tema de habilidades blandas, lo cual es desde mi punto de vista algo muy importante para el éxito profesional y un buen desempeño en cualquier organización.

Con el análisis realizado en esta encuesta logramos ver lo importante que es el tema de la formación y capacitación de personal en las organizaciones, es un tema clave para el buen funcionamiento de las organizaciones y para los colaboradores en general.

Con esta encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Ecos de Costa Rica se logra apreciar que es un tema importante para cada uno de ellos, la encuesta se realizó solamente a la mitad de los colaboradores con los que dicha organización cuenta, pero se analiza que para prácticamente todos es un tema importante y de interés.

La problemática con la que la empresa cuenta es precisamente la baja disponibilidad de tiempo con la que cuentan los colaboradores para recibir capacitaciones, muchas veces esa falta de tiempo puede ser por temas personales o laborales como lo podría ser que cuentan con mucho trabajo el cual no quieren dejar de lado por tomar capacitaciones.

Se logra analizar también que a gran parte de ellos les gustaría poder contar con un mayor tiempo para recibir distintas capacitaciones y así tener un mejor desarrollo profesional y un mejor desempeño en la organización.

En la última pregunta realizada en la encuesta se brindó la oportunidad para que los colaboradores colocaran temas que para ellos pueden ser importantes recibir en las capacitaciones, temas en los cuales les gustaría tener un mayor conocimiento.

Esos temas son muy importantes los cuales desde mi punto de vista deberían brindarse siempre en capacitaciones, ya que si los colaboradores los proponen es porque les gustaría poder desarrollarse de una mejor manera en cada uno de esos temas.

Como ya lo mencionaba anteriormente pienso que todas las organizaciones deberían tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores respecto a temas que les gustaría que se abarque en capacitaciones, ya que es importante atender a tiempo las necesidades que presenta cada colaborador de la organización para el correcto desempeño de ella.

Todas las organizaciones y colaboradores deben contar con tiempos exclusivamente para aprender, ya que gracias a las capacitaciones se obtiene un mayor conocimiento de distintos temas, los cuales se van a poner en práctica en la organización o en situaciones que se puedan presentar en el futuro.

Es importante que la empresa Ecos de Costa Rica tome en cuenta las opiniones de los colaboradores y brinde las capacitaciones correspondientes para cada uno de ellos, también que los colaboradores logren sacar tiempo exclusivo para recibir distintas capacitaciones, ya que gracias a la encuesta nos dimos cuenta de que si están bastante interesados en participar en capacitaciones de distintos temas para así poder tener un mayor conocimiento profesional.

Presupuesto de la Investigación.

Tabla 2

Presupuesto

Presupuesto para Capacitación				
Empresa: Consultoría Ecos, S. A				
Cédula Jurídica: 3-101-579850				
Temas de las Capacitaciones	Dia 1: Habilidades blandas			
	Dia 2: Servicio al cliente			
Duración:	4 horas x día			
Fecha del presupuesto	1 de julio 2025		Validez:	3 meses
Descripción	Unidades	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Honorarios del Facilitador	2 días	2	₡150,000.00	₡300,000.00
Material Didáctico	400 impresiones	400	₡50.00	₡20,000.00
Lapiceros	40 Uds.	40	₡150.00	₡6,000.00
Folders	40 Uds.	40	₡100.00	₡4,000.00
Coffee Break	2 días	80	₡2,500.00	₡200,000.00
Certificados de Participación	40 títulos	40	₡2,000.00	₡80,000.00
Costo Total				₡610,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Se realiza este presupuesto basado en el interés obtenido de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Servicios de Consultoría Ambiental Ecos de Costa Rica, S.A donde se mostró mayor interés por los temas de habilidades blandas y servicio al cliente los cuales son de gran importancia para el fortalecimiento del trabajo en equipo y el crecimiento empresarial.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo contiene dos apartados, las conclusiones y las recomendaciones, donde se debe lograr indicar lo que prosigue y debe hacerse, evaluar las implicaciones de la investigación, responder la pregunta de investigación (se recomienda que sea la última conclusión), contestar a los objetivos propuestos, relacionar los resultados con los estudios previos, comentar las limitaciones de la investigación y destacar la importancia y significado de todo el estudio Hernández et al (2014, p 522).

Según lo que se leyó anteriormente podemos decir que las conclusiones y recomendaciones son la etapa final de una investigación donde se darán las deducciones a las que llegó el autor de la investigación y las recomendaciones a seguir respecto al resultado obtenido en dicha investigación.

Son puntos de vista personales del investigador, respecto a toda la investigación que estuvo realizando, los cuales funcionaran como resultado de dicha investigación es decir como los resultados obtenidos de ella, funciona para que otras personas conozcan un poco mejor sobre el tema investigado.

CONCLUSIONES.

En el apartado de conclusiones se hablará sobre los hallazgos obtenidos en la investigación respondiendo a la pregunta de investigación.

Se presentarán una serie de conclusiones de toda la investigación realizada.

Después de toda la investigación realizada se llegó a la conclusión de que el tema de formación y capacitación de personal es un tema de suma importancia y fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización y para el buen desempeño de los colaboradores que la conforman se logró analizar esto gracias a la encuesta realizada a la empresa Ecos de Costa Rica.

La formación y capacitación de personal es un tema muy amplio del cual todas las personas van a tener un distinto punto de vista del mismo, es decir para algunas personas este tema tendrá mayor relevancia que para otras como se vio en los resultados de la encuesta.

Se concluyo gracias a toda la investigación realizada que la capacitación de personal es un tema al cual se le debe brindar tiempo suficiente ya que trae grandes beneficios a todas las personas que lo reciben ya que gracias a las capacitaciones las habilidades y conocimientos de los colaboradores crece notablemente.

Es importante tomar en cuenta los puntos de vista de los colaboradores en una organización, para conocer sus necesidades y poder brindarles las capacitaciones adecuadas para cubrirlas, ya que muchas veces las capacitaciones que se brindan pueden ser aburridas o quizá innecesarias para los colaboradores, lo cual hace que no asistan a dicha capacitación o que no le saquen el provecho que verdaderamente es necesario.

Se analizo que la falta de tiempo con el que cuentan muchas veces los colaboradores para recibir capacitaciones pueden afectar negativamente su satisfacción y desarrollo en la

organización, ya que se pueden sentir poco importantes para la empresa si no los toman en cuenta para recibir capacitaciones, las cuales les brindara un mayor conocimiento y crecimiento profesional y también puede afectarles a la hora de realizar distintas tareas de las cuales pueden tener un poco conocimiento, lo cual puede cambiar si se tuviera un tiempo exclusivo para estar en constante capacitación y obtener un mayor conocimiento en distintos temas los cuales ayudaran en la organización y personalmente también, ya que nunca es tarde para aprender cosas nuevas.

El tema de la capacitación según la encuesta es un tema que a la mayoría de personas les llama la atención, el recibir capacitaciones regularmente es algo que los colaboradores sienten que puede ser beneficioso para el mejor desempeño en sus tareas diarias.

RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones son sugerencias que se brindan basadas en los resultados de la investigación que se realizó.

Según lo anterior se presentarán una serie de recomendaciones que se pueden tomar en cuenta respecto a la importancia de la formación y capacitación de personal que fue el tema investigado.

Se recomienda según lo investigado anteriormente, tomar en cuenta y darle mucha importancia al tema de la formación y capacitación de personal en las organizaciones, ya que vimos que es un tema que trae grandes beneficios a todos los colaboradores y a la organización como tal.

Según el análisis de la encuesta realizada en la empresa Ecos de Costa Rica es importante brindar capacitaciones como mínimo una vez al mes, en la cual es importante que todos los colaboradores puedan contar con el tiempo para asistir la mayoría de las veces a la capacitación que se presentara.

Incentivar a los colaboradores a formar parte de las capacitaciones, a que se den cuenta que para todos es importante y los beneficios que esta podría traer a cada uno de ellos, tanto laboralmente como personal.

Se recomienda que la organización establezca un tiempo justo en el cual se turnen los colaboradores para solamente dedicarse a estar en capacitaciones, las cuales les funcionara para tener un mayor conocimiento en distintos temas, los cuales les puedan funcionar en cualquier momento en distintas situaciones que se puedan presentar.

Importante tomar en cuenta los puntos de vista de los colaboradores y sus necesidades, es decir conocer los temas que a ellos les parece necesario e importante evacuar en alguna capacitación, lo cual será beneficioso porque se cubre las necesidades de las personas y ellos se sienten valorados por ser tomados en cuenta.

Se recomienda brindar capacitaciones adecuadas es decir con temas necesarios, o como lo mencionaba anteriormente, tomando alguno de los que los colaboradores creen que sería adecuado, y brindar capacitaciones las cuales no sean aburridas para los colaboradores, sino que, al contrario, las cuales ellos puedan sacar mucho provecho y de las cuales quieran formar parte siempre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alkemy. (2024) *Como motivar a los colaboradores para realizar capacitaciones y entrenamientos.*

Alvarado, et al (2000). *Propuesta de un modelo de capacitación para docentes de estudios sociales.* [tesis de “licenciatura” Universidad Nacional.]

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4104a059-37de-4515-a328-630f437efbdf/content>

Andrade, J. (2021). *Importancia de la capacitación laboral para las organizaciones.* Linked in.

<https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo>

Cabral, J. (2013). *RR.HH: Formación de personal.* Escuela de organización industrial.

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20del%20personal%20es,capacitaci%C3%B3n%20no%20se%20puede%20subestimar.>

Cánaves, N. (2011). *Formación y Capacitación del personal, caso Pancha cafetería exótica.* [

Tesis de “Licenciatura en Turismo” Universidad Nacional de Mar de Plata]. NULAN

Chacón, K. (2020). *Propuesta de diseño del programa de capacitación en habilidades blandas para el personal del departamento de Programación y Control de la Cooperativa Autogestionaria de Servicios Aero Industriales R.L (COOPESA R.L), durante el periodo 2019-2020*. [Tesis de “Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos” Universidad Técnica Nacional].

<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/ee20aace-d666-4c71-9d83-5420e4e18cf8/content>

CyTA, (s.f). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados.

Equipo editorial, Etecé (de 2022). *Marco teórico*. Enciclopedia Concepto.

<https://concepto.de/marco-teorico/>.

Falta de capacitación: riesgos de no capacitar tu equipo de trabajo. (2023). Cofide.

García, B y Baltazar L. (2018). *Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado*. [Tesis de “Maestra en dirección y gestión de proyectos de Ingeniería” Universidad de Querétaro MX].

<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>

Grupo clave, (2022). *5 habilidades necesarias para la resolución de conflictos en el trabajo*.

González, R. (2017). *Propuesta de Gestión de Capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*. [Tesis de “Magister en Gestión de personas y dinámica organizacional” Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf>

González, et al (“s.f”). *Problema de competitividad: La capacitación*. UAEH

Martínez, et al (2022). *Propuesta de un Plan de Capacitaciones para los colaboradores de la Municipalidad de Tibás, durante el periodo 2022-2023*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional.] <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/1a2de1c4-b8bb-4fb0-b715-00be3f1c0af1/content>

Mora, L. (2023). *Los 10 principales temas de capacitación de empleados para el 2023*.

<https://zalvadora.com/noticias/los-10-principales-temas-de-capacitacion-de-empleados-para-2023>

Obando, M. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria*.

Redaly.org. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>

Pérez Morejón, Katia, & Alfonso Porraspita, Deysi. (2023). *El proceso de capacitación*. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006#:~:text=Sobre%20el%20concepto%20de%20capacitaci%C3%B3n,inversi%C3%B3n%20y%20no%20un%20gasto.

Pérez, G, Pineda, U y Arango, M. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>

Procuraduría Federal de la defensa del trabajo. (2018). *La importancia de la capacitación para*

las y los trabajadores. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,tra bajo%20que%20se%20les%20encomienda.>

Reyes, I. (2022). *¿Cuáles son los tipos de capacitaciones en una empresa?* Cognos online

potencia el aprendizaje. <https://cognosonline.com/tipos-de-capacitacion-clasificacion-importancia/>

Reyes, I. (2023) *capacitación de personal: Que es y cuál es la importancia de la capacitación en*

las organizaciones. Cognos online <https://cognosonline.com/capacitacion-de-personal/>

Reyes, I. (2022). *¿Cuáles son los tipos de capacitaciones en una empresa?* Cognos online.

<https://cognosonline.com/tipos-de-capacitacion-clasificacion-importancia/>

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. [tesis de “Licenciatura en Psicología Industrial” Universidad Rafael Landívar]

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Rupay, M. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. chorrillos – 2019*. [Tesis de “Licenciatura en Administración de Empresas” Universidad Autónoma de Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2c%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez y Sánchez. (2000) *Propuesta de un modelo de capacitación para docentes de Estudios Sociales* [tesis de “Licenciatura en la enseñanza de los Estudios Sociales” Universidad Nacional].

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4104a059-37de-4515-a328-630f437efbdf/content>

Vallejo, I. (2016). *Desarrollo de un programa de capacitación en inocuidad con base en el sistema de certificación FSSC 22000 para la empresa COPROLAC S.A con el fin de mejorar la competencia, toma de conciencia, y formación de sus colaboradores*. [Tesis de licenciatura en ingeniería de alimentos Universidad de Costa Rica.]

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/540e60dd-70c0-40b6-8380-4e7bd84ef501/content>.

Vasca, N. (2023). *Por qué es importante capacitar al personal de una empresa*. Pulsión digital.

<https://www.pulsiondigital.com/blog/por-que-es-importante-capacitar-al-personal-de-una-empresa/>

Los 5 principales obstáculos en la capacitación empresarial y como superarlas (2024) blog intelego.

Maranto, M y González. M. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Montes, G. (S.f). *Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en área rural*.

Scielo. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003

Moreno, G, Osorno, E. (2017). *Gestión de Recursos Humanos: Capacitación de personal y la administración del cambio* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9592/1/17715.pdf>

Santa Cruz, F. (2015). *Marco teórico. Antecedentes*. Blogger.com.

<http://florfanyasantacruz.blogspot.pe/2015/08/el-marco-teorico-antecedentes.html>

Silva, A. (2018). *La importancia de la capacitación de personal en una empresa de pinturas* [Tesis profesional, Instituto politécnico Nacional]. Tesis.inp.mx.

¿Qué es el proceso de capacitación y por qué es importante para tu empresa? (2023). Ludus blog.

APÉNDICES