



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LOS COLABORADORES DE RAENCO
INTERNACIONAL S, A**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES.**

Tutor: Dra. Mercedes Villavicencio de Armenteros

Autor: Zugeidy Case

Ciudad de Panamá, junio de 2023



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES EN RAENCO INTERNACIONAL S, A.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS**

Autor: Zugeidy, Case

Ciudad de Panamá, mayo de 2023.



Ciudad de Panamá, 06 de mayo de 2023.

Profesor
Dr. Nagib Yassir

Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado
Presente

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de Licenciatura, presentado por el la estudiante Zugeidy Aileen Case Ureña, para optar al grado de Licenciatura En Administración de empresas con énfasis en relaciones Laborales y Recursos Humanos considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mercedes Villavicencio", is written over a horizontal line.

Dra., Mercedes Villavicencio

Línea de Investigación:

Turismo y Negocio.



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE TRABAJO
DE GRADO DE LICENCIATURA**

Carrera de Licenciatura: Administración de empresas con énfasis en relaciones

Laborales

Estudiante: Zugeidy Aileen Case Ureña.

Tutor Profa. Mercedes Villavicencio

Título del trabajo de grado: Importancia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores en Raenco Internacional, S.A.

Línea de Investigación: Turismo y Negocio

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1.	15 enero 2022	7pm	Título/ delimitación	Fase preliminar para guiar trabajo.
2.	28 mayo 2022	7 Pm	Instrumentos de medición	De acuerdo a la normativa de opción a titulación.
3.	14 oct. 2022	7 Pm	Revisión de correcciones	Se revisan correcciones requeridas.
4.	4 marzo 2023	7 Pm	Revisión de capítulos	Fase de asignación de jurados para sustentar.

Titulo definitivo:

Importancia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores
Raenco Internacional, S.A.

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma



Firma



DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, quien me ha dado salud y fuerza para superar todos los momentos difíciles que encontré durante mi graduación, mis abuelas porque son esenciales en mi vida. A toda mi familia y amigos por alentarme a ser una mejor persona y no renunciar a mis sueños.

Gracias a mi profesora Dra. Mercedes Villavicencio por estar siempre atento a mis dudas, por su gran disposición, por sus conocimientos, por su amor a los estudiantes y sobre todo por su amor al conocimiento”.

A la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología por permitirme cursar mi carrera y por su excelencia en educación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme entender esto. Porque me dio salud, se convirtió en la fuente de vida y me dio las cosas que necesito hacer todos los días para lograr mis metas.

Además, estoy profundamente agradecido con mis padres y abuelas por brindarme la base necesaria para completar con éxito este gran proyecto de investigación.

INDICE DE CONTENIDO

Introducción	
1.Planteamiento del Problema	15
1.1 Formulación del problema	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivos Generales	17
1.2.2 Objetivos Específicos	17
1.3 Justificación	18
1.4 Alcance del Proyecto	19
2. Marco Teórico	20
2.1 Definición de Capacitación	20
2.2 Los diferentes tipos de conocimientos empresariales	21
2.3 Pasos para realizar una capacitación exitosa en una empresa	22
2.4 Las organizaciones obstaculizan su propio aprendizaje	23
2.5 La capacitación como base del progreso	24
2.6 Análisis de las necesidades de capacitación	25
2.7 Evaluación	26/27
2.8 Desempeño Laboral	27
2.9 Beneficios de la capacitación en los colaboradores	27/28
2.10 Beneficios de la capacitación en la empresa	28
3. Antecedentes de investigaciones	29
3.1 Bases teóricas	29/30
3.1.1 Procesos de capacitación	30
3.1.2 Técnicas de enseñanza	30/31/32
3.1.3 Modalidades de capacitación	32
3.2 Bases Legales	32/33
3.3 Términos legales	33/34
4. Marco metodológicos	35
4.1 Población	36

4.2 Muestra	36
4.3 Técnicas e instrumentos	36/37
4.4 Cuadro de operacionalización de las variables de estudio	38
5. Resultados y análisis de resultados	39
6. Conclusiones	50
8. Referencias bibliográficas	51

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1. Distribución sobre los años que tienen laborando los empleados encuestados en RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	39
Tabla 2. Distribución de los departamentos a los que pertenecen los empleados.	41
Tabla 3. Distribución sobre si los empleados han participado en talleres, capacitaciones, seminario y/o actividades grupales.	42
Tabla 4. Distribución de la cantidad de capacitaciones, seminarios o talleres que han participado en los últimos 3 años.	43
Tabla 5. Temas abordados en las capacitaciones realizadas al personal.	44
Tabla 6. Distribución sobre si los empleados recibieron una inducción de ingreso a laborar.	45
Tabla 7. Distribución sobre si los empleados creen que al tomar las capacitaciones han aumentado su desempeño dentro de su puesto de trabajo.	45
Tabla 8. Las capacitaciones han sido impartidas por personal de RAENCO o por personal de las marcas que venden dentro de la tienda.	46
Tabla 9. Distribución sobre la importancia de las capacitaciones dentro de su puesto de trabajo.	48
Tabla 10. Distribución sobre si las capacitaciones deben continuar en la empresa RAENCO S, A.	49
INDICE DE FIGURAS	
Figura 1. Distribución de los años de laborar de los empleados en RAENCO S, A.	40
Figura 2. Departamentos a los que pertenecen los empleados.	41

Figura 3. Distribución sobre si los empleados han participado en talleres, capacitaciones, seminario y/o actividades grupales.	42
Figura 4. Cantidad de capacitaciones, seminarios o talleres participadas por los colaboradores.	43
Figura 5. Temas abordados en las capacitaciones.	44
Figura 6. Los empleados recibieron inducción de ingreso a laborar.	45
Figura 7. Las capacitaciones han aumentado el desempeño dentro del puesto de trabajo.	46
Figura 8. Las capacitaciones han sido impartidas por personal de RAENCO o por otras marcas vendidas.	47
Figura 9. Importancia de las capacitaciones dentro de su puesto de trabajo.	48
Figura 10. Las capacitaciones deben continuar en la empresa	49



**REPÚBLICA DE PANAMÁ UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN EL DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES EN RAENCO INTERNACIONAL, S.A.**

Autor: Zugeidy Case

Tutor: Dra. Mercedes Villavicencio

Año: 2023

RESUMEN

Este proyecto trata sobre la importancia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores de la empresa Raenco Internacional S.A., se realizó en los departamentos de ventas de esta empresa para evaluar el desempeño de las ventas, personal de caja y atención al cliente de RAENCO. Las variables de estudio son la formación y el desempeño laboral, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la formación y el desempeño laboral. La formación y el desempeño laboral son elementos muy importantes en la dinámica de trabajo de una empresa. Para determinar la importancia de la capacitación en una organización, es necesario determinar si el desempeño aumenta cuando se capacita al personal. Es cualitativo y estudio descriptivo en el cual participarán 16 personas, se interrogará a las personas con una encuesta donde se medirá las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral en la industria.

Palabras clave: Desempeño, evaluación dinámica, capacitación y formación.



**REPUBLIC OF PANAMA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA
Y TECNOLOGÍA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**IMPORTANCE OF TRAINING IN THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
AT RAENCO INTERNACIONAL, S.A.**

Author: Zugeidy Case
Tutor: Dra. Mercedes Villavicencio
Years: 2023

ABSTRACT

This project deals with the importance of training in the performance of the collaborators of the company Raenco Internacional S.A., it was carried out in the sales departments of this company to evaluate the performance of the sales, cashier, and customer service personnel of RAENCO. The study variables are training and job performance, the objective of this research is to determine the relationship between training and job performance. Training and work performance are very important elements in the work dynamics of a company. To determine the importance of training in an organization, it is necessary to determine if performance increases when personnel are trained. It is a qualitative and descriptive study in which 16 people will participate, people will be questioned with a survey where the training needs will be measured and how they influence job performance in the industry.

Keyword: Performance, dynamics evaluation, training, and formation.

INTRODUCCIÓN

En esta monografía, abordaremos inicialmente el concepto de capacitación como una de las actividades de mayor crecimiento en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos, servicios o entretenimiento de más alta calidad. Las empresas al capacitar a su personal les brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a sus colaboradores.

Por medio de este método de educación, las empresas obtienen personas o trabajadores más seguros de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados, para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas.

El desempeño laboral se refiere a la forma en la que los empleados realizan las actividades requeridas, o en otras palabras a la efectividad que tiene el mismo sobre los objetivos que se le hayan propuesto por parte de su jefe inmediato u organización que le ha contratado.

Sin embargo, lograr el desempeño en el trabajo no puede ser identificado si no se establece por un proceso de evaluación, en donde el evaluador (recursos humanos), toman en cuenta diversos factores con relación a las metas a lograr, los objetivos propuestos y la actitud del colaborador frente a cada uno de sus objetivos.

Es por ello, que el concepto de desempeño laboral se relaciona estrechamente con la capacitación, ya que este último es una de las actividades más importantes en la cultura organizacional y es una de las prácticas para alcanzar el éxito de una empresa como todo proceso de aprendizaje.

En esta monografía se pretende realizar un proyecto didáctico en el que los colaboradores se vean incluidos donde evaluaremos las diferentes áreas, reforzaremos conocimientos y como se encuentra actualmente RAENCO S, A. De esta forma, buscar alternativas para mejorar la atención al cliente de nuestros colaboradores, y así incrementar la productividad.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización ha generado una necesidad fundamental de innovación y de herramientas para la competitividad de las organizaciones y esto se logra gracias al aporte intelectual de todos y cada uno de los miembros que laboran en ellas.

Dentro de las estrategias organizacionales se toma en consideración los programas de capacitación que debe tener el área de recursos humanos y las diferentes marcas que se distribuyen en la empresa Raenco para mantener un capital humano intelectual acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo.

Es por ello, que el tema principal de este trabajo de investigación busca resaltar la importancia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa de Raenco internacional S, A. y de esta manera, incrementar los índices de productividad.

Raenco Internacional, S.A. es una empresa panameña que inició operaciones el 1 de octubre de 1990, con un total de 13 empleados. La sede de estas operaciones fue la planta alta del Edificio Aldrete, ubicado en Transístmica.

Actualmente, Raenco Internacional, S.A. cuenta con 6 Sucursales, ubicadas en Transístmica, Los Pueblos, Vía Brasil, Costas Sur, Gorgona y Arraiján, posicionándose como una marca líder en el País, manteniendo la misma política que enfatiza en el trabajo en equipo, la garantía de sus productos y la excelencia del servicio, atención, instalación y entrega, Esta empresa cuenta con 382 colaboradores entre asesores de ventas, administrativos, cajeras, bodega, personal de crédito y mantenimiento.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La capacitación es conocida como el medio por el cual las empresas se actualizan y se mantienen vigentes, sin embargo, el problema radica en que algunas empresas, consideran este proceso como una pérdida no solo de dinero sino también de tiempo ya que sienten que sus colaboradores podrían estar por realizando otras actividades, todos los procesos llevadas a cabo en las empresas tienen un proceso de actualización, estudio y mejora, por eso se considera de suma importancia que los empleados de cualquier tipo de organización se mantengan actualizados por medio de capacitación y la innovación de tecnología.

Uno de los factores primordiales a medir en las empresas en la actualidad es el desempeño laboral, al medir este proceso se establece que un colaborador de un grupo es altamente productivo y cual no es de mucha utilidad, cuando las organizaciones están en busca de crecimiento o ampliar los negocios, en algunos casos se tienen empleados en la organización que no aportan a la empresas o que incluso no son necesarias en las empresas y solamente están contratadas por que así fue desde un tiempo pasado.

A pesar de que, las empresas adoptan distintas estrategias para mejorar y optimizar áreas relacionadas con la excelencia y el logro de los objetivos de la empresa, siendo la capacitación una de ellas, para enfrentar un entorno competitivo y cambiante.

1.2 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

1.2.1 Objetivos General

- Identificar las áreas en las cuales los colaboradores requieren reforzar sus conocimientos, con el objetivo de implementar un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente y la productividad.

1.2.2 Objetivos específicos

- Evaluar el desempeño del personal de ventas, cajas y atención al cliente de RAENCO.
- Realizar recomendaciones a los distintos departamentos de la empresa y mejorar la atención al cliente.
- Analizar los datos obtenidos en las encuestas y capacitaciones para definir las fortalezas y debilidades del recurso humano.
- Proponer capacitaciones mensuales a los colaboradores de las diferentes áreas y medir, su desempeño laboral.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación se enfocará en estudiar la importancia de tener un plan de capacitación de los colaboradores de la empresa Raenco Internacional S, A.

La finalidad del estudio es obtener información que sirva de ayuda para reforzar el conocimiento del personal de ventas, administración, cajeras, bodega y personal de mantenimiento a fin de ayudarlas a progresar teniéndose en cuenta sus habilidades y actitudes, mediante esta forma elaborar recursos que permitan adquirir nuevos conocimientos para poder progresar laboral, social y personalmente".

Según Cantú (2001), nos explica que al realizar capacitaciones en las empresas se debe a múltiples intenciones, como mejorar el desempeño técnico del trabajador e implementar una cultura de calidad orientada a la productividad, junto con ello, que los trabajadores mejoren su respuesta a las necesidades de la planta productiva que requieren de personal calificado.

Nos planteamos la siguiente pregunta, ¿Se logra el resultado esperado de la capacitación en la productividad laboral de la empresa? Al capacitar aumenta la productividad laboral y genera actitudes positivas dentro de la organización, lo que conduce a una rentabilidad más alta y una mejor calidad laboral.

Con los resultados de esta investigación se busca hacer recomendaciones al departamento de recursos humanos para implementar nuevas estrategias organizacionales y buscar soluciones concretas a la problemática de falta de conocimiento de los colaboradores.

En una industria como el de las ventas retail en donde hay tanta competencia, es muy importante que los colaboradores tengan conocimientos de los productos que se venden y brinden un buen servicio al cliente, de esta forma se lograra incrementar las ventas en la empresa.

1.4 ALCANCE DEL PROYECTO

La presente investigación sobre la importancia al aplicar capacitaciones para el personal que trabaja en la empresa RAENCO, S, A. donde el principal objetivo es impulsar la eficacia organizacional, brindar las recomendaciones necesarias al personal, incluir medidas de seguridad ocupacional. Al presentar, diversas capacitaciones los dueños de empresas y nosotros con la elaboración de esta monografía sería lo siguiente:

- Incrementar la categoría de rendimiento de los colaboradores y, con ello, el aumento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- Cumplir con las necesidades futuras de la empresa en cuanto al personal, y de acuerdo con la planeación del recurso humano.
- Provocar conductas positivas y mejoras en el ambiente de trabajo, la productividad, calidad y elevar la moral de trabajo.
- Conservar y mejorar la salud física y mental de los colaboradores. Esto evita los accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Innovar al colaborador con los avances tecnológicos, origina iniciativa la creatividad del mismo y previene la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

MARCO TEÓRICO

En un mundo constantemente con miras al cambio debemos obtener beneficios a través de la capacitación y aprendizaje continuo, ya que es una gran oportunidad para mantener la vigencia laboral, desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

BASES teóricas

2.1 DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN

Definen el concepto de capacitación como una inversión que realizan las empresas en el recurso humano o su personal, esperando una mejora en su producción, brindar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Por lo tanto, es una actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores de una empresa ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación no debe confundirse con un adiestramiento de los empleados, más que todo, es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, ya

sea para un equipo o maquinaria, el cual es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo (Tamez, et al., 2009)

2.2 LOS DIFERENTES TIPOS DE CONOCIMIENTOS EMPRESARIALES

Según Cabrera (2009), nos explica que la tarea de la organización se convierte en desarrollar las capacidades que puedan permitir la apertura a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos, las necesidades de adaptación se vuelven más urgentes.

Conocimiento operativo

Este tipo de conocimiento es en el que se incluyen las habilidades, experiencia y la inteligencia, y responden a la transformación de los individuos, estos pueden ser aplicados para alcanzar la productividad de las diferentes organizaciones para alcanzar la productividad por medio de una mayor capacidad para desempeñar tareas conocidas o para emprender tareas nuevas y diferentes como la innovación.

Conocimiento proactivo

Es el conocimiento que se arma en las fortalezas personales para anticiparse a las necesidades y provocar los cambios que sean lo suficientemente efectivos para generar una transformación en el entorno, la competitividad es una garantía de la pro actividad bien enfocada, la gente está motivada al momento que se está en capacitación.

Conocimientos básicos

Son los conocimientos que sientan su base en la reproductibilidad, información o formación que puede ser aplicada en otras organizaciones con sus mismas características o que pueden ser desempeñadas sin mayores cambios a su estructura.

Conocimientos claves

Son los conocimientos con los que se obtienen los mayores beneficios. Estos deben ser atendidos con prioridad en las organizaciones porque son los que diferencian a las organizaciones en un mercado competitivo.

2.3 PASOS PARA REALIZAR UNA CAPACITACIÓN EXITOSA EN UNA EMPRESA.

Primero que nada, debes de ver a la capacitación de los empleados como una inversión y no como un gasto. Teniendo claro esto se debe analizar las necesidades y requerimientos de los empleados para una adecuada toma de decisiones, para ello puedes considerar como guía los siguientes pasos:

1. **Realiza un diagnóstico de la empresa.** Observa y analiza la situación de cada área de la empresa mediante encuestas, realizando evaluaciones periódicas sobre los conocimientos y técnicas de los empleados, así obtendrás métricas y podrás plantearte que tipo de capacitación es necesaria.
2. **Clasificación.** Al categorizar las necesidades y requerimientos tendrás parámetros en los cuales podrás basarte para identificar qué adiestramiento se necesita más para el mejoramiento de cada área, a que empleados iría dirigido y cómo se implementaría.
3. **Fijar objetivos.** Debes establecer los objetivos a los que se desea llegar con el proceso de capacitación por medio de (Las estrategias que se utilizaran, los costos, el tiempo y los resultados
4. **Establece el plan a seguir.** Cuando tengas identificadas las necesidades de tu personal y hayas fijado los objetivos para mejorar la productividad de la organización, establece que materias se impartirán, como y cuando, así como ajustar el presupuesto.
5. **Implementa y evalúa.** Tendrás que ir de la mano durante todo el proceso para comprobar que el plan esté dando resultados (Runa, 2020).

2.4 LAS ORGANIZACIONES OBSTACULIZAN SU PROPIO APRENDIZAJE

Las organizaciones obstaculizan su propio aprendizaje Para Gore y Vázquez (2010) no importa que el contexto actual imponga a las organizaciones la necesidad de cambio, hay algo paradójico en la demanda que les pide a las organizaciones el cambio de su diseño con el cual fueron formadas, cada actividad ya tiene una forma de realizarse y también ciertas rutinas.

En realidad, existen paradigmas que evitan cambios y de esa manera asegurar el cumplimiento de las rutinas que algún día se mostraron útiles. Una organización que aprende es una combinación de progreso y retroceso, hay una división vertical del trabajo por niveles de responsabilidad, existe también el trabajo por división horizontal que lleva a la estandarización de reglas y procedimientos, y el trabajo individual coordinado desde la conducción, aunque sean en sí mismos formas de aprendizaje, son difícilmente compatibles con la innovación, entonces se reconoce que la organización ha sido diseñada para obstaculizar el aprendizaje colectivo. Otra fuente de bloqueo para el aprendizaje parece ser las ideas respecto del aprendizaje y también de la forma y estrategia de capacitación.

La familiaridad del aula engañosa, el entrenamiento se utiliza en gran manera en las organizaciones para generar nuevas competencias, en ocasiones con buenos resultados. La capacitación y sus resultados deben ser analizados, ya que deben tener una sola función que es: que un cierto colectivo adquiriera una competencia que antes no tenía, este es un análisis que no es tan frecuente en los procesos de capacitación y que cuando es realizado, muchas de las ocasiones no obtienen los resultados que se esperan por parte de la organización.

2.5 LA CAPACITACIÓN COMO BASE DEL PROGRESO

La capacitación base del progreso Rodríguez (2010) explica que la capacitación es un aporte específico e invaluable a las organizaciones actuales, las actividades de capacitación se ubican en la mera actividad profesional, una empresa que capacita a sus colaboradores está en camino de la profesionalización. Naturaleza de la capacitación y el adiestramiento. Uno de los temas de gran actualidad en las instituciones públicas y privadas es la capacitación, no hay una empresa que se respete que no cuente con una amplia infraestructura para la capacitación. Capacitar siempre es la única respuesta que es útil en cuanto a la necesidad de los individuos y las comunidades laborales.

Este proceso es considerado como el conjunto de actividades encaminadas al desarrollo y conseguir mejores habilidades en el personal a todo nivel para conseguir un mejor desempeño.

El adiestramiento suele ser un conjunto de actividades que están pensadas para volver más diestro al personal, aumentar sus conocimientos y las habilidades de cada trabajador de acuerdo con los puestos de la organización y sus características, siempre para buscar efectividad.

En el uso de los términos capacitación y adiestramiento se tienen dos limitaciones que se distinguen de la enseñanza escolar, la primera es que tienen una directa relación con el trabajo organizado y la productividad, y la segunda es que es una referencia a los adultos.

La capacitación suele ser práctica, humanista o técnica y puede ser general o específica, mientras que el adiestramiento es práctico, técnico y es bastante específico sobre una tarea.

Con las dos técnicas se consigue desarrollo que según Rodríguez es la capacidad de desplegar algo que esta arrollado o enrollado, de tal manera que pueda lucir en toda su plenitud, tanto la capacitación como la educación en general basan su éxito en el potencial que tengan los sujetos de aprender y crecer que de los propósitos de los instructores para inculcar y transmitir los contenidos.

2.6 ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Dessler (2009) explica que el análisis de las necesidades de capacitación es un de las tareas que complican el trabajo de capacitación, en este punto se debe decidir si la capacitación es la solución a los problemas actuales, es probable que el decremento del desempeño no se deba a la falta de capacitación sino a otros factores como fallas en los estándares establecidos.

En primer plano se debe tener algún tipo de análisis del desempeño de los colaboradores porque si no se conoce este no se podrá identificar si la capacitación es necesaria o no, además sin el desempeño no se podrá constatar que se han alcanzado ningún tipo de resultados por medio de la capacitación, hay muchos métodos para analizar la necesidad de capacitación en un departamento, estas son. Revisión de las evaluaciones del desempeño relacionadas con el puesto.

- Observaciones de los supervisores o de otros especialistas.
- Bitácoras individuales de los empleados.
- Evaluación de conocimientos sobre el puesto, habilidades y asistencia.
- Entrevistas o cuestionarios. Se debe tener en consideración que es inútil dedicar tiempo a capacitar a un empleado cuyo trabajo es deficiente porque no posee la suficiente motivación. No es lo mismo lo que el colaborador no sabe hacer, a lo que el colaborador no quiere hacer.

2.7 EVALUACIÓN

La evaluación luego de un proceso de aprendizaje como este es de suma importancia para comprobar a la junta directiva, jefes inmediatos y colaboradores que la capacitación es un proceso que vale la pena realizar. Para Rodríguez y Ramirez-buendia (2010) la evaluación es de suma importancia y debe ser realizada de una manera estructurada por medio de instrumentos que permitan cuantificar los resultados de la capacitación, cada uno de los instrumentos de evaluación van a ser utilizados para un tipo de capacitación específico y que no todas las pruebas van a poder adaptarse a los tipos de capacitación que existen.

Para la evaluación existen aspectos principales que debe ser tomados en cuenta, el primero debe ser determinar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados, otro de los aspectos debe ser, demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con las metas de la empresa.

Otro momento importante para la evaluación es, posterior a la capacitación, en este momento se evalúa la calidad, funcionalidad y utilidad de la capacitación, en esta última evaluación de capacitación se pueden obtener información valiosa con respecto a la capacitación, en esta última evaluación se determinara si la capacitación ha sido exitosa, esto se define al determinar si las personas han percibido calidad en el curso, han quedado satisfechos con la información que han recibido, han aprendido nuevos conocimientos y si se han alcanzado algunos cambios favorables en el trabajo.

Concretamente la evaluación nos va a agrupar resultados en categorías importantes como.

- Calidad en el diseño de la organización y desarrollo de los cursos.
- El cumplimiento de expectativas de los participantes y su opinión acerca de los eventos
- El grado de conocimientos adquiridos, el incremento en el nivel de habilidades y/o generación de cambios de conducta y actitudes.
- Los resultados del programa en cuanto a la relación costo y beneficio. Las categorías de evaluación tienen importancia para determinar el valor de la capacitación, sin embargo, la relación entre ellas no es simétrica, los cursos más costosos no son necesariamente los mejores, tampoco los que producen mayor satisfacción los que producen los mejores

resultados, por esto cada una de las categorías deben ser analizadas de manera individual e independiente partiendo de los objetivos de la organización.

2.8 DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

El Desempeño empresarial para Dessler y Varela (2011) muchas organizaciones el logro más importante que puede tener el departamento de administración de personal o área de recursos humanos es, el resultado obtenido en relación con los objetivos de la organización, es decir, las aportaciones que cada uno de los colaboradores hayan entregado al crecimiento de la empresa. A las contribuciones de los empleados por lo general se le conoce como cumplimiento de metas o desempeño laboral, estas metas o desempeño puede ser medido de muchas maneras ya que se refiere a alcanzar metas específicas que han sido previamente establecidas. Se considera que los colaboradores que tienen un desempeño elevado son los colaboradores que han cumplido todas o por lo menos la mayoría de sus metas, si uno de los colaboradores ha alcanzado sus metas y ha pujado por más objetivos es buen momento para analizar que motiva al colaborador para ponerlo en práctica en la organización y poder subir las metas.

2.9 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN EN LOS COLABORADORES

En este orden de ideas, la capacitación laboral busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en un buen ambiente de trabajo. Entre los beneficios destacamos los siguientes:

- Mejoras en las tareas cotidianas y con mejor calidad.

- Ahorrar tiempo en las tareas de los colaboradores y en la supervisión de estos.
- Resuelven los problemas con diferente visión.
- Sensibilización ante nuevos retos,
- Desarrollo de la ética, motivación del personal y responsabilidad.
- Ubicar grupos de trabajos según habilidades y de alto desempeño,
- Mejora la autoestima en los trabajadores y seguridad.
- Mayor especialización, a la vez flexibilidad en sus tareas.
- Mejores rendimientos y se disminuye los tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

2.10 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

- Genera mayor rentabilidad.
- El tener elementos competitivos favorece el desarrollo y crecimiento de la empresa.
- Produce asertividad en los empleados.
- Disminuye la necesidad de supervisar las tareas.
- Reduce accidentes de trabajo.
- Los empleados se identifican con la organización.
- La empresa mejora su imagen.
- La relación jefe y subordinado funciona mejor.
- Al optimizar la operación del empleado reduce costos (Runa, 2020).

3.1.1. Procesos de capacitación

Según Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010) la capacitación debe ser utilizada como una estrategia de largo alcance para abarcar un terreno que es muy complejo. Debe ser analizado el cómo y el porqué la capacitación propone una estructura que convierte a la organización en sistemática, orgánica, y adecuada al sistema de vida de la organización, y en cada momento histórico.

La capacitación propone una infraestructura que es necesaria, esto porque no es suficiente una legislación que imponga la capacitación como un deber de todas las empresas y reglamente su realización, también se requiere por parte de los directivos una franca concientización del valor de la capacitación. Estas actividades deben ser implementadas por una persona que comparta los valores de la organización, así como también los valores de la capacitación, que tenga una personalidad proactiva y que forme parte del departamento de recursos humanos.

Las diferentes etapas en el proceso de capacitación deben contener la identificación y definición de las necesidades manifiestas, es decir las necesidades que se detectan por simple observación o que son sugeridas por alguna persona en el personal, cuando las necesidades son manifiestas es porque las personas tienen la necesidad de aprender a realizar una tarea concreta o aprender el uso de alguna herramienta o máquina, este tipo de detección es el más fácil y cuando un colaborador lo solicita es importante tomar en cuenta la sugerencia pues esta falta de conocimiento afecta directamente en el desempeño y puede en algunas ocasiones y se debe tomar en cuenta la naturaleza de la organización, ser un peligro para el colaborador que no está bien entrenado.

Luego es necesario realizar una detección de necesidades encubiertas, este tipo de detección se puede realizar por medio de la evaluación del desempeño e incluso gracias a la retroalimentación de alguno de los clientes de la organización que haya detectado una anomalía en el servicio del personal o en la calidad de un producto, en este caso el colaborador no es el que propone la necesidad de capacitación, sino que es propuesta por alguien encargado en el departamento de recursos humanos. La fijación de los objetivos de capacitación es sumamente importante, por medio de los objetivos se traza un plan general de capacitación, el plan es el que sugiere los temas, locaciones, forma y temporalidad de las

capacitaciones que son necesarias para los colaboradores, en relación a los objetivos y el plan se tienen que tener presentes los cursos en términos conductuales, y luego los contenidos, métodos y materiales.

3.1.2 TÉCNICAS DE ENSEÑANZA

Grados (2009) explica los diferentes tipos de enseñanza que pueden ser utilizados para capacitar personal, como todo proceso tiene que ser realizado por etapas y las más importantes son la transmisión de información, la cual tiene la finalidad de producir una huella que permita la modificación de la conducta. Con ello se da la adquisición de conocimientos, nuevas habilidades o capacidades y combinado con la experiencia generan un aprendizaje susceptible a manifestarse en un tiempo futuro.

Las técnicas de enseñanza constituyen procesos fundados científicamente y probados con la experiencia, de esa manera se confirma que la técnica aplicada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales, para impulsar la dinámica interna y externa. De esta manera se intenta que las fuerzas que mueven al ser humano puedan dirigirse en la dirección y metas del equipo, es necesario que tanto el capacitador como la directiva sepan que una técnica no basta para tener el éxito que se supone de la capacitación, influyen factores como el valor que la persona que recibe el plan educativo tome sobre los conocimientos y también la capacidad del capacitador para transmitir los conocimientos a los individuos a los que va dirigida.

Las técnicas son variadas hay técnicas grupales e individuales, por ejemplo: Dialogo Simultaneo, esta técnica que permite la participación informal de todo el grupo, en la actividad se pide a los participantes que se formen en grupos pequeños, de preferencia si es en parejas y que de esa forma dialoguen sobre un tema durante 10 minutos, en esta técnica se deben tener conocimientos previos del tema y se debe tener en cuenta que si los participantes desvían su atención será muy propenso a que no dialoguen sobre el tema que se ha propuesto y recuperar su atención será difícil. Una forma sencilla de mantener la atención de los grupos pero permitir la participación es con el uso de la técnica discusión en pequeños grupos, donde la actividad se centra en grupos entre 10 y 15 participantes, en esta técnica se

pide a los integrantes del grupo que compartan sus experiencias, ideas, opiniones y comentarios, esta práctica se utiliza para resolución de un problema, toma de decisiones, o adquirir conocimientos, se requiere la participación de un moderador que está encargado de estimular la comunicación y coordinar las participaciones.

Una técnica muy utilizada en la actualidad pero que poco se conoce al autor de la misma es Phillips 66, se nombró de esta forma por el apellido de su creador J. Donald Phillips, y lo propuesto por el autor indica que los grupos deben formarse por 6 personas, todos los integrantes tienen que dialogar sobre el tema durante 6 minutos hasta que se logra tener una conclusión grupal, de esta manera se pueden utilizar todas las conclusiones de los grupos implicados para solucionar un problema o llegar a un acuerdo.

No hay nada mejor para aprender que poner en práctica por eso el Estudio de casos es una técnica utilizada en muchas capacitaciones, esto debido a que es el análisis de hechos que pueden suceder en la vida real, es utilizado como un medio para que los participantes desarrollen su capacidad de decisiones y de resolución de problemas, esto propicia el realismo y permite la expresión de ideas desde el puesto de trabajo del colaborador.

Las técnicas son variadas y debe estudiarse la necesidad de instrucción para poder definir cuál será la mejor manera para cautivar la atención de los participantes y dejar en ellos no solo el conocimiento sino también la intención de aplicar los nuevos conocimientos para obtener un mejor rendimiento.

3.1.3 MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

BASES LEGALES

Entre las bases legales existe el Ministerio de Trabajo creado el 15 de enero de 1969, mediante Decreto Gabinete No. 2 se creó el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social como un organismo de administración central para el desarrollo y ejecución de la Política del Gobierno en materia laboral y social, con el objeto de solucionar un vacío en la organización de la administración pública nacional.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, ha respondido a la necesidad social que reclamaba todo el país para la solución equilibrada de los problemas sociales, particularmente los emergentes de las relaciones entre trabajadores y empleadores.

Es necesario que la República, a través del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, introduzca las Instituciones de Derecho Social que beneficien a todo el país, con el objeto de que el Estado adecúe su política de mejoramiento de las condiciones de vida de la población, elevando asimismo los niveles de producción y productividad mediante una eficiente y económica administración.

1.2 TÉRMINOS LEGALES

Algunas de las leyes en que se fundamenta el código de trabajo tenemos:

- Ley N° 74 de 20 de septiembre de 1973, la cual se crea el Instituto de Estudios Laborales, como dependencia del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 17443 de 1 de octubre de 1973)
- Ley N° 53 de 28 de agosto de 1975, por medio de la cual se atribuye competencia al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social para conocer reclamaciones laborales y se toman otras medidas. (Gaceta Oficial N° 17928 de 17 de septiembre de 1975)
- Ley N° 7 de 25 de febrero de 1975, por medio del cual se crean dentro de la jurisdicción especial de trabajo las Juntas de Conciliación y Decisión. (Gaceta Oficial N° 17801 de 18 de marzo de 1975)
- Ley N° 42 del 19 de noviembre de 1997 en su Artículo N° 28 se denomina el cambio de nomenclatura como Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (Gaceta Oficial N° 23424 del 24 de noviembre de 1997)
- Decreto de Gabinete N° 2 de 15 de enero de 1969, por medio del cual la Junta Provisional de Gobierno crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 16286 de 27 de enero de 1969)
- Decreto de Gabinete N° 249 de 16 de julio de 1970, por el cual se dicta la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 16655 de 27 de julio de 1970)
- Decreto N° 1 de 8 de febrero de 1991, por el cual se crean las Direcciones Regionales del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, en el interior de la República. (Gaceta Oficial N° 21735 de 1 de marzo de 1991)
- Decreto N° 2 de 8 de febrero de 1991, por el cual se adoptan algunas disposiciones y medidas sobre la organización del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 21735 de 1 de marzo de 1991)

- Decreto Ejecutivo N° 17 de 18 de abril de 1994, por el cual se aprueba el Reglamento Orgánico del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 22536 de 16 de mayo de 1994)

2. MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación es de tipo descriptivo. Es decir, que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra el estudio. Los estudios de este tipo son ampliamente utilizados en las investigaciones de tipo social ya que se ajusta perfectamente al estudio de comunidades, actividades o actitudes.

Es una de las formas de investigación más utilizadas. La investigación descriptiva es muy amplia y busca formar relaciones entre las variables de estudio para conseguir una solución a los problemas propuestos.

La metodología para utilizar es a través de una encuesta donde se recolecta la información y datos sobre las personas, en dicho cuestionario nos brindan sus opiniones, se analizarán y se llegara a conclusiones.

Por ende, conoceremos la situación actual en los diferentes departamentos de la empresa haciendo énfasis en el personal involucrado en las áreas de ventas, cajeras y atención al cliente. Con ello, buscaremos soluciones o alternativas para la problemática existente en materia de capacitación del personal y desempeño laboral.

Nuestra investigación es de carácter mixta, también es cualitativa porque se ha hecho un análisis de las características del fenómeno escogido, el cual ha sido estudiado sin manipular las variables, para hacer una descripción tal cual cómo ocurren los hechos de forma objetiva.

4.1 POBLACIÓN

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.

La población por investigar en este caso son los colaboradores de **cada una de las 6 sucursales que cuenta Raenco internacional**, con una población de ___ trabajadores que está en contacto directo con el cliente. Los departamentos por estudiar son: el área de ventas, cajas y atención al cliente.

4.2 MUESTRA

La muestra se compone de 3 áreas en específico de la empresa las cuales son las ventas, cajas y atención al cliente. Por lo tanto, utilizamos una muestra de ___ colaboradores que fueron evaluados a través de una encuesta por Google Forms.

4.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta, que tiene como objetivo, demostrar la necesidad de capacitación dentro de las actividades del personal, y evaluar si conseguiremos mejorías en el desempeño en la empresa.

Según Esteban y Abascal (2005) la encuesta es la técnica para la obtención de información sobre una cantidad de objetivos propuestos, coherente y articulado de preguntas, donde obtenemos la información dada por una muestra y esta, pueda ser analizada a través de métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

Las técnicas son consideradas como el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar y analizar datos de los fenómenos de los cuales serán investigados en este proyecto, refiriéndonos directamente la importancia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores de RAENCO INTERNACIONAL S, A.

El instrumento de investigación es un recurso que el investigador utiliza para hacer su planteamiento del problema o fenómeno y extraer información de ellos.

En nuestra investigación utilizamos el cuestionario mediante una encuesta online con una aplicación llamada Google Forms.

La importancia de utilizar este tipo de técnicas se describe a continuación:

- Diseñar instrumentos de investigación científica, que se vinculen al propósito y objetivos del anteproyecto.
- Las técnicas promueven diferentes medios e instrumentos que proporcionan la recolección, concentración y conservación de los datos.
- Se encargan de cuantificar, medir y correlacionar los datos obtenidos.
- Guardan estrecha relación con el método y la teoría.

En los criterios de selección, hemos diseñado el instrumento de cuestionario con selección múltiple, donde se establecieron cinco preguntas en base a los objetivos planteados con propósito de esta investigación.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al recolectar la información y datos para reafirmar la hipótesis o teoría para esto se establece la técnica de encuesta, donde las personas nos brinden sus opiniones, con las cuales se analizarán y se llegara a conclusiones (El autor, 2021).

En esta encuesta se evaluaron 6 sucursales, los departamentos de ventas, cajas y atención al cliente para ello realizamos, las gráficas presentadas a continuación:

Las gráficas presentadas a continuación son realizadas en base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada en empresas Raenco. Para ello, los siguientes cuadros:

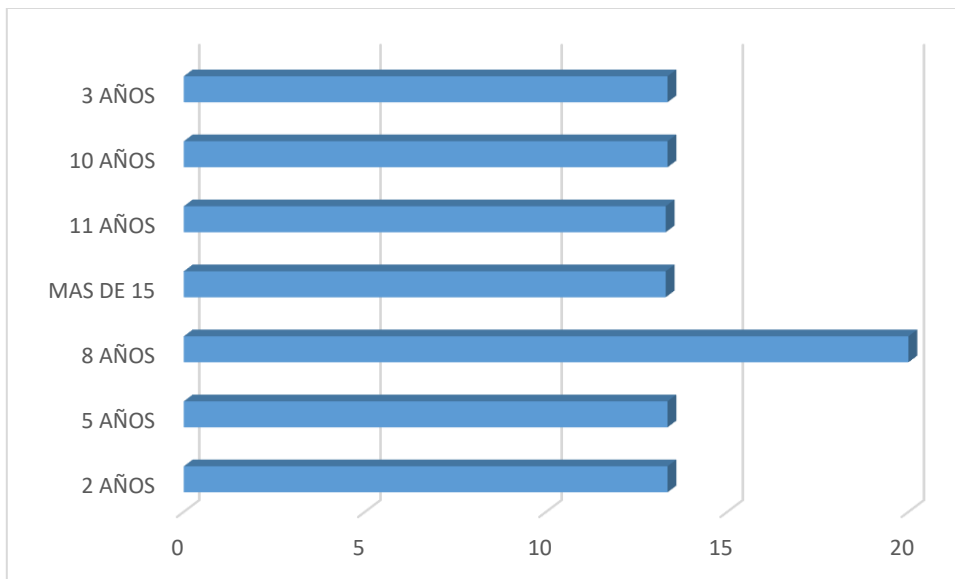
Tabla 1. Distribución sobres los años que tienen laborando los empleados encuestados en RAENCO S, A.

AÑOS DE LABORAR EN RAENCO S, A.	FRECUENCIA RELATIVA
2 AÑOS	13.35
5 AÑOS	13.35
8 AÑOS	20
MAS DE 15	13.3
11 AÑOS	13.3
10 AÑOS	13.35
3 AÑOS	13.35

Fuente el autor, 2023

Figura 1.

Distribución de los años de laborar de los empleados en RAENCO S, A.



Fuente el autor, 2023

Análisis: La cantidad de años que tienen los colaboradores varían entre 2 a 15 años. Pero, los años más destacados son alrededor de los 8 años laborando en Raenco.

Tabla 2.

Distribución de los departamentos a los que pertenecen los empleados.

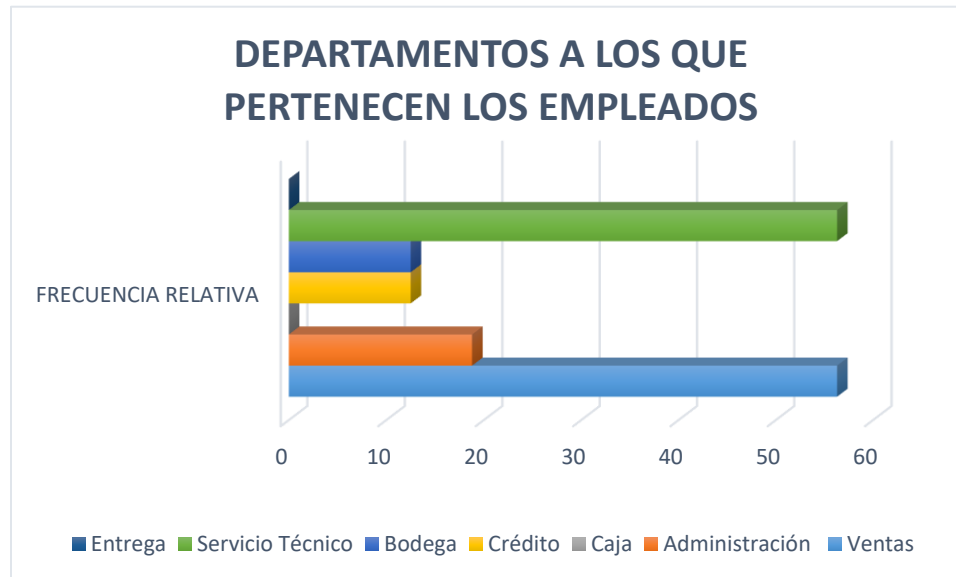
DEPARTAMENTOS ENCUESTADOS	FRECUECIA RELATIVA
Ventas	56.3
Administración	18.8
Caja	0
Crédito	12.5
Bodega	12.5
Servicio Técnico	56.3
Entrega	0

	100
--	-----

Fuente el autor, 2023

Figura 2.

Departamentos a los que pertenecen los empleados.



Fuente el autor, 2023

Análisis de gráfico: En la gráfica 2, podemos observar que nuestra investigación realizada en empresas Raenco S, A, los empleados encuestados fueron de los departamentos de entrega, servicio técnico, bodega, crédito, caja, administración y ventas. En este gráfico de barras, la mayoría de los empleados encuestados son de los departamentos de servicio técnico y ventas.

Tabla 3.

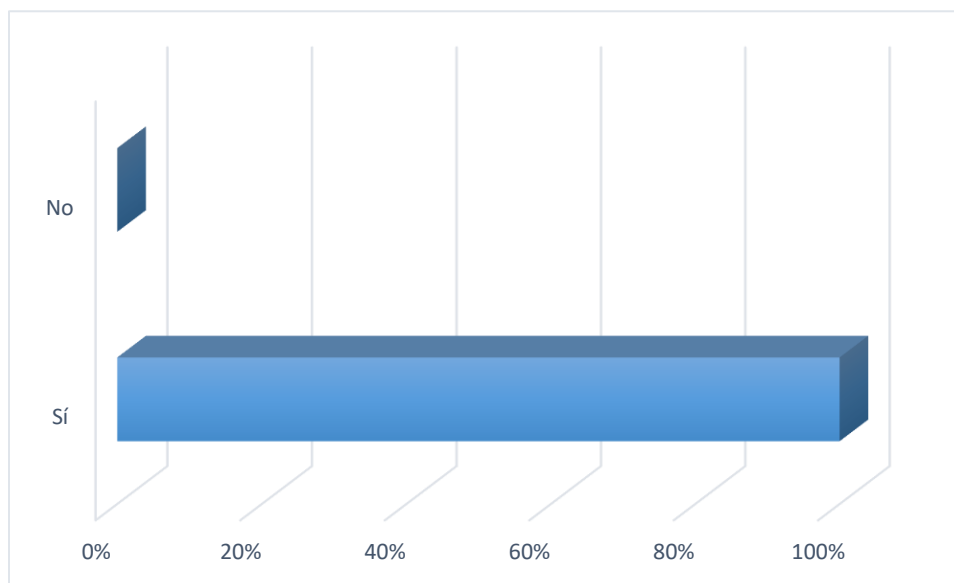
Distribución sobre si los empleados han participado en talleres, capacitaciones, seminario y/o actividades grupales.

Los empleados han participado en talleres, capacitaciones, seminario y/o actividades grupales	Respuestas
Sí	16
No	0

Fuente el autor, 2023

Figura 3.

Distribución sobre si los empleados han participado en talleres, capacitaciones, seminario y/o actividades grupales.



Fuente el autor, 2023

Análisis de Figura 3: Al encuestar a los participantes obtuvimos un 100% donde todos los trabajadores de Empresas Raenco S, A han participado y recibido un taller, capacitación laboral, seminario y/o actividades grupales.

Tabla4.

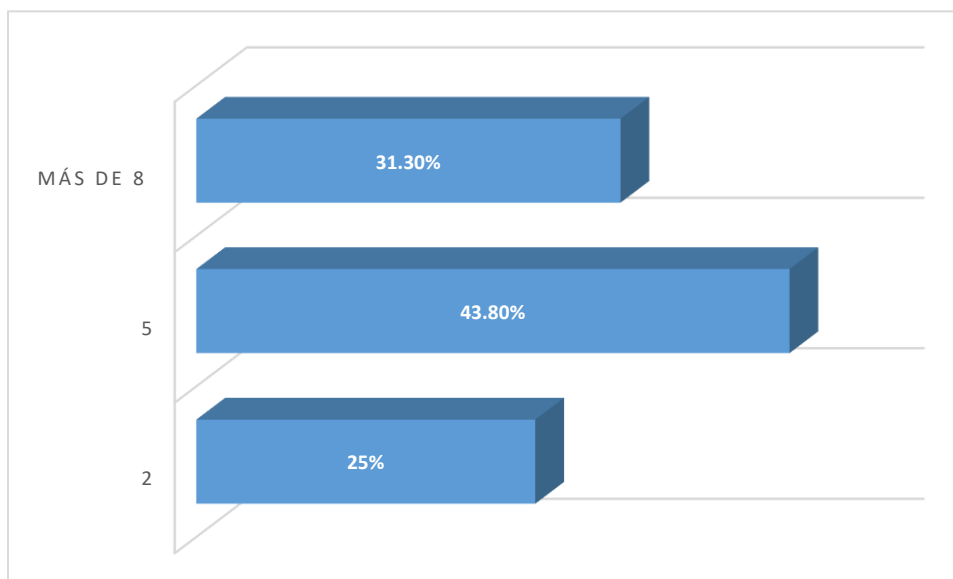
Distribución de la cantidad de capacitaciones, seminarios o talleres que han participado en los últimos 3 años.

Cantidad de capacitaciones participadas	Frecuencia relativa
2	25%
5	43.8%
Más de 8	31.3%

Fuente: El autor, 2023

Figura 4.

Cantidad de capacitaciones, seminarios o talleres participadas por los colaboradores.



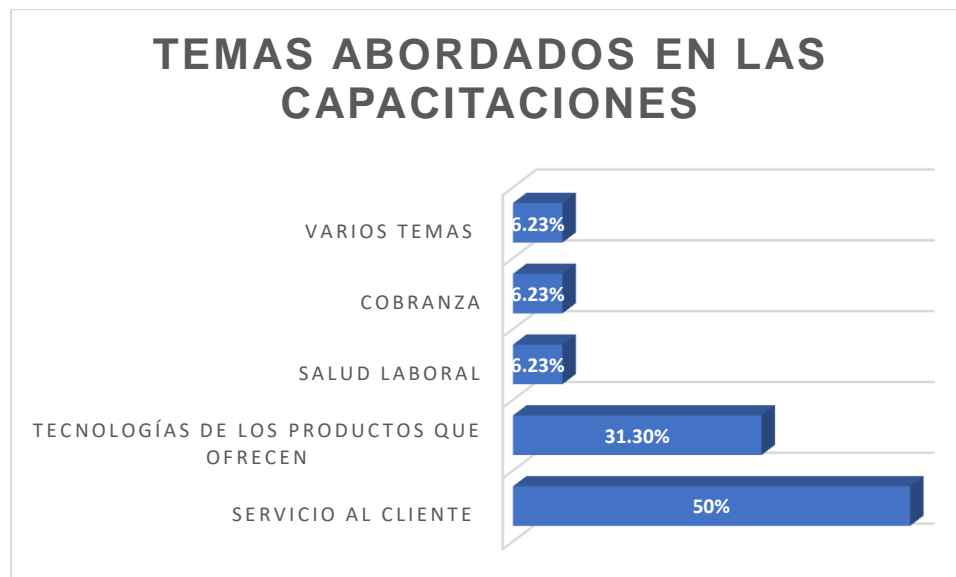
Fuente: El autor, 2023

Análisis de gráfico 4: Podemos concluir con este gráfico de barra que los empleados de Empresas S, A, han participado con un 31.30% en capacitaciones. Es decir, que los empleados si han participado en capacitaciones para el crecimiento personal y profesional.

Cuadro 5.**Temas abordados en las capacitaciones realizadas al personal.**

Temas abordados	Frecuencia relativa
Servicio al cliente	50%
Tecnologías de los productos que ofrecen	31.3%
Salud laboral	6.23%
Cobranza	6.23%
Varios temas	6.23%

El autor, 2023

Figura 5.**Temas abordados en las capacitaciones.**

El autor, 2023

Análisis: Los temas abordados en las capacitaciones al personal fueron variados temas como: servicio al cliente (con mayor porcentaje 50%), sobre tecnologías de los productos que ofrecen y los temas menos abordados son los de salud laboral y cobranza con un 6.23%.

Cuadro 6.

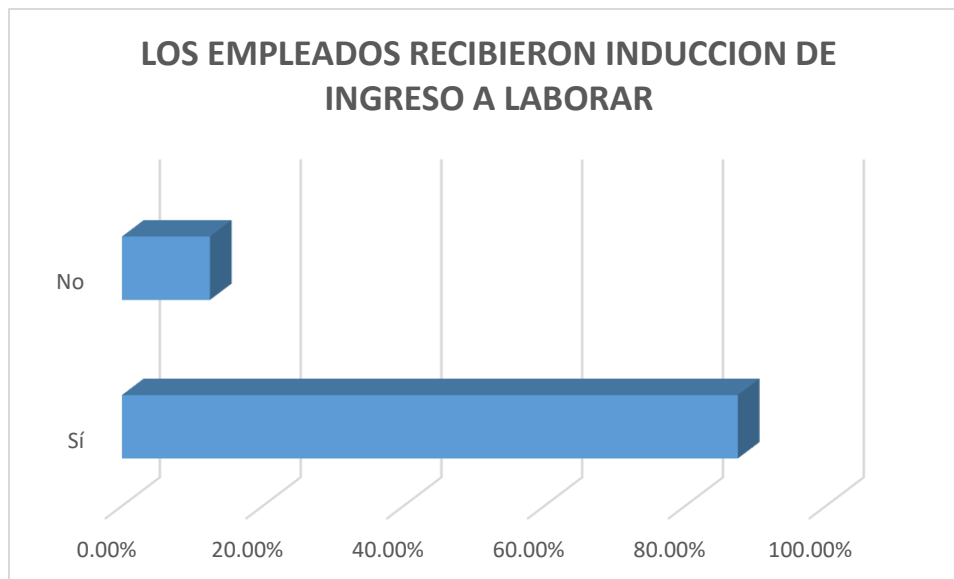
Distribución sobre si los empleados recibieron una inducción de ingreso a laborar.

Los empleados recibieron inducción de ingreso a laborar.	Frecuencia Relativa
Sí	87.5%
No	12.5%

Fuente: Datos obtenidos en las encuestas realizadas

Figura 6.

Los empleados recibieron inducción de ingreso a laborar.



Fuente: El autor, 2023

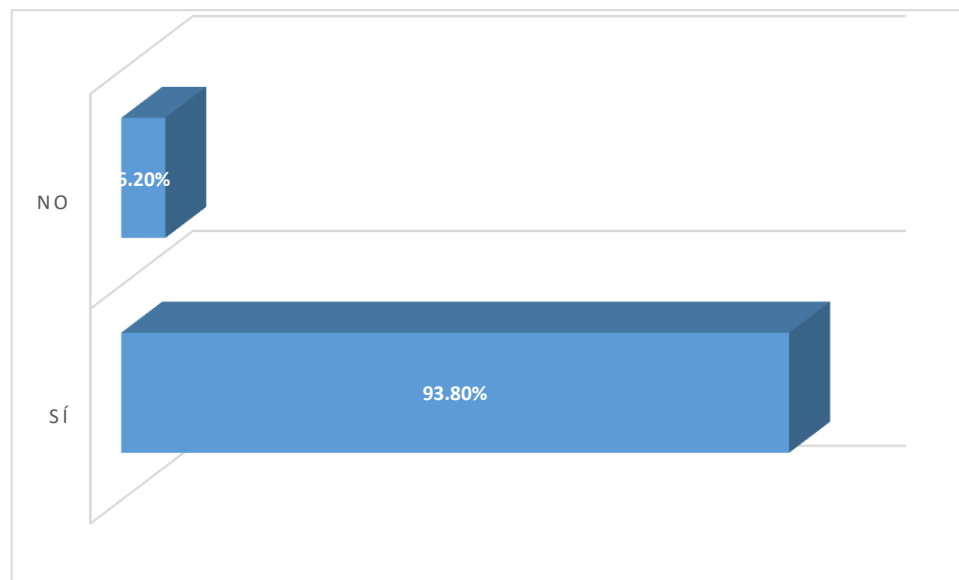
Análisis: Los colaboradores encuestados en la investigación recibieron una inducción al ingresar a laboral con un 87.5% es decir que la mayoría si recibió una y tal solo el 12.5% no recibió.

Cuadro 7. Distribución sobre si los empleados creen que al tomar las capacitaciones han aumentado su desempeño dentro de su puesto de trabajo.

Las capacitaciones han aumentado el desempeño dentro del puesto laboral	Frecuencia Relativa
Sí	93.8%
No	6.2%

Fuente: El autor, 2023

Figura 7. Las capacitaciones han aumentado el desempeño dentro del puesto de trabajo.



Fuente: El autor, 2023

Análisis: En esta investigación obtuvimos un 93.80% donde los empleados creen que si es esencial las capacitaciones y les han servido para aumentar el desempeño dentro del puesto de trabajo.

Cuadro 8.

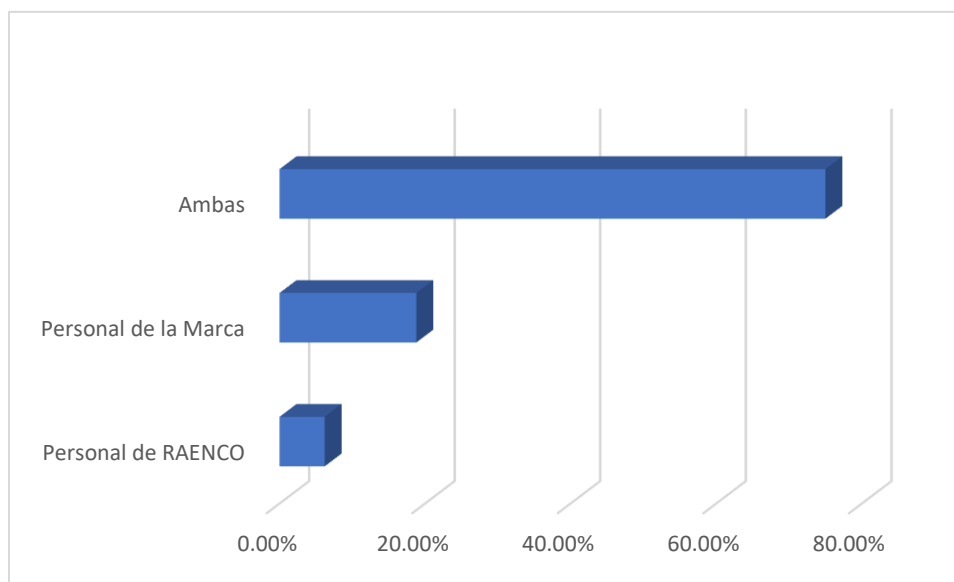
Las capacitaciones han sido impartidas por personal de RAENCO o por personal de las marcas que venden dentro de la tienda.

Las capacitaciones impartidas son por personal de RAENCO o por otras marcas vendidas	Frecuencia Relativa
Personal de RAENCO	6.2%
Personal de la Marca	18.8%
Ambas	75%

Fuente: El autor, 2023

Figura 8.

Las capacitaciones han sido impartidas por personal de RAENCO o por otras marcas vendidas.



Fuente: El autor, 2023

Análisis: Los encuestados respondieron con un 75% en donde han recibido capacitaciones tanto del personal de RAENCO como de las marcas vendidas.

Cuadro 9.

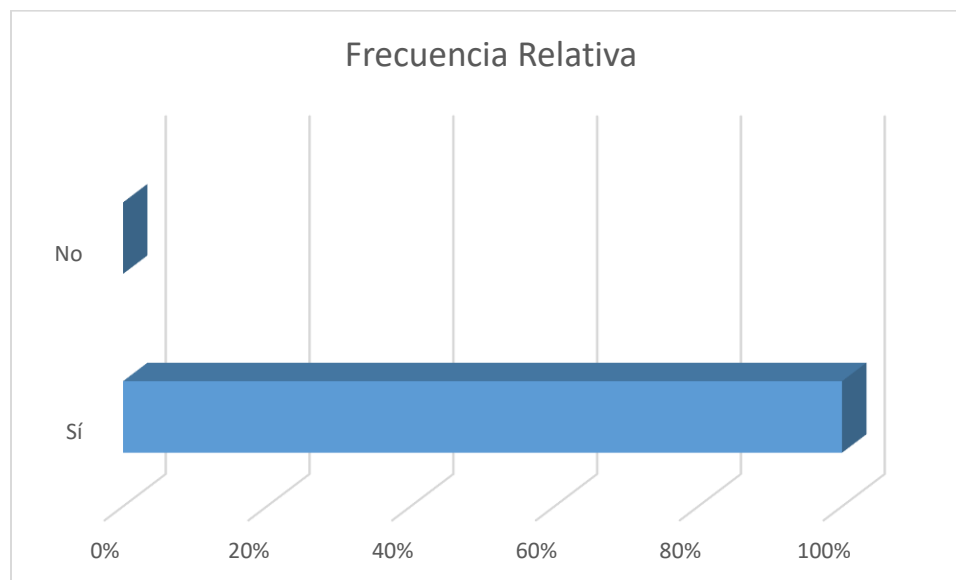
Distribución sobre la importancia de las capacitaciones dentro de su puesto de trabajo.

¿Es importante las capacitaciones dentro de su puesto de trabajo?	Frecuencia Relativa
Sí	100%
No	0%

Fuente: El autor, 2023

Figura 9.

Importancia de las capacitaciones dentro de su puesto de trabajo.



Fuente: El autor, 2023

Análisis: Los colaboradores de la empresa están de acuerdo con un 100% de la importancia de recibir capacitaciones continuas dentro del puesto de trabajo y a la vez, ha influido positivamente en su desempeño laboral.

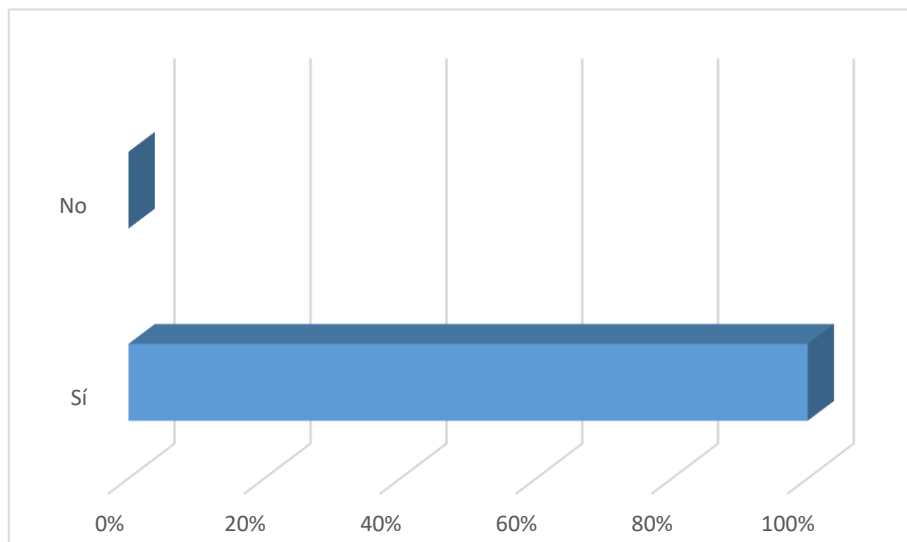
Cuadro 10. Distribución sobre si las capacitaciones deben continuar en la empresa RAENCO S, A.

Las capacitaciones deben continuar en la empresa	Frecuencia Relativa
Sí	100%
No	0%

El autor, 2023

Figura 10.

Las capacitaciones deben continuar en la empresa.



Análisis: Los empleados de los diferentes departamentos están interesados en que las empresas continúen brindándoles a ellos capacitaciones para su crecimiento personal y profesional dentro de la empresa.

4. CONCLUSIONES

1. La participación de las y los trabajadores en una Institución dista de ser estática; es dinámica, multidisciplinaria e interactiva, implica movilidad y cambios constantes, lo que precisa de nuevos aprendizajes, por la que nunca se termina de aprender; es por tanto una constante para las Instituciones, si éstas quieren ir a la vanguardia y mantenerse vigentes.
2. La capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quiénes la reciben, para aprehender nuevas realidades.
3. En conclusión, es indiscutible la trascendencia que tiene la capacitación laboral como inversión empresarial en una empresa para lograr crecimiento a nivel técnico, de cultura organizacional, de competencias y de imagen empresarial.
4. Cuando una organización quiere capacitar a su personal lo puede hacer generando sus propios capacitadores (como socios o empleados asignados a esta actividad), quienes además forman parte de esta, pero no siempre serán la mejor opción porque, en ocasiones, no cuentan con más conocimientos que los establecidos en la misma. Sin embargo, pueden buscar la asesoría de empresas especializadas en ofrecer conferencias, talleres o seminarios, y que tengan diversas opciones para que se adapten a las necesidades específicas de la organización, pues una visión externa siempre brindará otra visión.

REFERENCIAS

- Cabrera, J. (2009). ¿Porque es importante la capacitación? España: El Cid Editor.
 Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.
 Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Dressler, G., & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano. México: Prentice Hall.
- Gore, E., & Vázquez, M. (2010). Una introducción a la formación en el trabajo: hacer visible lo invisible. México: S.L. Fondo de la cultura económica de España.
- Grados, J. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. México: Trillas.
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. 2018. La Importancia de la Capacitación para las y los trabajadores. Gobierno de México. Disponible en: <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,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda>.
- Runa, 2020. La importancia de capacitar a tus trabajadores. México. Runahr.com. Disponible en: <https://runahr.com/mx/uncategorized-mx/la-importancia-de-capacitar-a-tus-trabajadores/>
- Silíceo, 2009. Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa. Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Tamez, Abreu, & Garza. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. International Journal of Good Conscience, 4(1), 194-249.