

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Título de la investigación:

Análisis de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA) y su incidencia en el desempeño laboral durante el I cuatrimestre del 2026.

Nombre del estudiante:


Jean Carlo Castro González

Tutora:

Mag. Kembly Alfaro Chacón

Sede Central

Marzo, 2026

 UIA	Apéndice N. Instructivo para Trabajos Finales de Graduación	
Elaborado por Departamento de Investigación e Innovación	Aprobado por: VIECAI	Emisión: 18 de marzo 2024

Declaración Jurada del estudiante

Yo Jean Carlo Castro Becerra mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1 1944 0132 hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Calificador de mi trabajo de investigación para optar por el grado de Bachillante, en Administración de Empresas juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en empresa COPLCA y su incidencia en el cumplimiento laboral en el I trimestre del 2026, es una obra original e inédita que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que pueda considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 13 días del mes de Marzo del 2026

Jean Castro B. 1 1944 0132

Firma y cédula del estudiante

Contenido

Tablas.....	8
Dedicatoria.....	9
Agradecimiento	10
Resumen	11
Capítulo I. Problema	12
Planteamiento del Problema.....	12
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Justificación	14
Antecedentes.....	15
Antecedentes Internacionales.....	15
Antecedentes Nacionales	30
Proyecciones	47
Limitaciones	48
Capítulo II. Marco teórico	50
Definiciones Conceptuales.....	50
Administración	50
Funciones de la Administración.....	51
Organización Empresarial	53
Planeación Estratégica.....	54
Análisis FODA.....	55
Capacitación Laboral.....	56
Beneficios de la Capacitación	57
Estrategias de Capacitación	57
Desempeño Laboral.....	58
Gestión del Talento Humano	60
Inducción	61
Estrategias de Inducción	62
Competencias Laborales	62
Gestión Del Conocimiento	64

Capacitación Continua	65
Implementación de la Capacitación Continua	66
Impacto de la Capacitación Continua.....	67
Indicadores de Desempeño.....	68
Comunicación Organizacional	69
Motivación Laboral	70
Tipos de Motivación Laboral	71
Mejora Continua	72
Síntesis	72
Capítulo III. Marco Metodológico	74
Referente	74
Nombre de la Empresa.....	74
Misión	74
Visión	74
Contexto Empresarial.....	74
Enfoque De La Investigación	75
Enfoque Cuantitativo	75
Enfoque Cualitativo.....	76
Enfoque mixto.....	76
Tipo de Investigación	76
Método de Investigación	77
Fuentes de información	78
Población	78
Muestra	78
Variables de Análisis.....	79
Instrumento	80
Proceso Para la Recolección y Análisis de Datos.....	81
Fase 1: Diseño y Planeación	82
Fase 2: Relación entre Variables	82
Fase 3: Aplicación del Instrumento	85
Fase 4: Análisis de los Resultados	85
Fase 5: Recomendaciones y Propuesta Final.....	85
Capítulo IV. Análisis de Resultados	86

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #1: Oportunidades de mejora de desempeño.....	86
Ítem No.1 entrevista: ¿Cuál es su puesto actual en el Departamento de Obra y cuáles son las principales funciones que realiza?.....	86
Ítem No.2 entrevista: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en COELCA y cómo describiría su experiencia hasta ahora?	87
Ítem No.3 entrevista: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación desde que ingresó a la empresa? Describa cuál o cuáles.	87
Ítem No.4 entrevista: En caso de no haber recibido capacitación, ¿cómo cree que esto ha afectado su trabajo?	88
Ítem No.5 entrevista: ¿En qué áreas del trabajo diario siente mayor dificultad y considera que una capacitación podría ayudarlo?	88
Ítem No.7 entrevista: ¿Qué aspectos de su trabajo cree que realiza mejor y por qué?	89
Ítem No.9 entrevista: ¿Considera que recibe instrucciones claras sobre las tareas que debe realizar? Explique.....	89
Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #2: Capacitación.	90
Ítem No.12 entrevista: Desde su experiencia, ¿cómo cree que la capacitación influye en el desempeño laboral dentro de una empresa de construcción?	90
Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #3: Estrategia de capacitación.....	91
Ítem No.6 entrevista: ¿Qué tipo de capacitación cree que sería más útil para usted (por ejemplo, práctica, teórica, demostrativa, en obra, etc.) y por qué?	91
Ítem No.8 entrevista: ¿Qué factores considera que influyen positiva o negativamente en la forma en que realiza sus funciones?	91
Ítem No.10 entrevista: ¿De qué manera cree que una capacitación podría mejorar su motivación?.....	92
Ítem No.11 entrevista: ¿Qué sugerencias daría para implementar un sistema de capacitaciones adecuado en COELCA?	92
Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #1: Oportunidades de mejora de desempeño.	93
Ítem N.1 entrevista: ¿Cómo describiría usted la situación actual de la capacitación dentro del Departamento de Obra de COELCA?	93
Ítem No.3 entrevista: En su opinión, ¿qué efectos tiene que los colaboradores del Departamento de Obra no reciban una capacitación estructurada?.....	93
Ítem No.4 entrevista: ¿Qué considera que el personal necesita aprender o fortalecer para mejorar la calidad del trabajo en obra?	94

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #2:	
Capacitación	94
Ítem No.2 entrevista: ¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el personal del área de obra y por qué?.....	94
Ítem No.5 entrevista: ¿Qué beneficios cree que obtendría la empresa si se capacita al personal de obra?	95
Ítem No.7 entrevista: En general, ¿cómo cree que la capacitación puede influir en el crecimiento y éxito de COELCA?	95
Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #3:	
Estrategia de Capacitación	96
Ítem No.6 entrevista: ¿Cuál cree que ha sido la razón por la que la empresa no ha implementado un sistema de capacitación formal hasta ahora?.....	96
Análisis de Resultados según Objetivos.....	96
Primer Objetivo Específico	96
Segundo Objetivo Específico	97
Tercer Objetivo Específico	98
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	99
Conclusiones	99
Primer objetivo específico	99
Segundo objetivo específico.....	100
Tercer objetivo específico.....	100
Recomendaciones	100
Primer objetivo específico	100
Segundo objetivo específico.....	101
Tercer objetivo específico.....	101
Capítulo VI. Propuesta	102
Nombre de la Propuesta	102
Justificación de la Propuesta.....	102
Objetivos	102
Objetivo General.....	102
Objetivos Específicos.....	103
Estrategias para el Proceso de Capacitación Laboral	103
Cronograma	105
Proceso de Inducción	107
Presupuesto.....	108

Referencias	110
Apéndices	122

Tablas

Tabla 1.....	79
Tabla 2.....	105
Tabla 3.....	108

Dedicatoria

Primeramente, a Dios, por permitirme abrir mis ojos cada día y otorgarme la bendición de poder estudiar, a mis padres, por las comodidades, oportunidades y apoyo que me han brindado, a mi hermano por ser mi ejemplo por seguir y todos sus consejos académicos o no académicos. Por último, a todos los profesores, directores y educadores que me han formado en este largo camino.

“No rendirse, esa es la misión”

Agradecimiento

Un profundo agradecimiento de todo corazón a mis padres, hermano y su esposa, y a toda mi familia por su apoyo y confianza. A mis amigos y compañeros por todos los momentos de diversión y entendimiento por mis estudios. A mis profesores, principalmente los de la Universidad Internacional de las Américas, por todos sus consejos y enseñanzas.

Por último, a mi tutora la Mag. Kembly Alfaro Chacón por todo su apoyo y seguimiento, la cual fue la clave para que se pudiera terminar de forma positiva esta investigación.

Resumen

La investigación se enfoca en el análisis del impacto de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro, ya que esta empresa presenta el desafío de no contar con una capacitación elaborada y obligatoria para sus colaboradores, por lo que se analiza la necesidad de contar con una estructura de capacitación.

El objetivo de la presente investigación con título Análisis de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA) y su incidencia en el desempeño laboral durante el I Cuatrimestre del 2026, consiste en relacionar el desempeño laboral con la capacitación laboral, además de revisar su influencia y sus resultados para el crecimiento de la empresa.

En el marco teórico la información que se relata es necesaria para que el estudio tenga un sentido y un entendimiento, orientando al lector para una mejor comprensión. La presente investigación se realiza con un enfoque cualitativo, en el cual se utilizó para la recolección de datos un instrumento el cual es una entrevista, esto con el fin de responder los objetivos específicos con la información que se recolecta.

Los sujetos a los cuales se les realiza la entrevista son los colaboradores del Departamento de Obra de la Constructora Electromecánica Castro, de los cuales ocho son seleccionados por juicio y criterio, y se entrevista a los altos mandos de la empresa. Para la finalización de la investigación, se presentan diversas conclusiones y recomendaciones que se deberían tomar en cuenta para el crecimiento y éxito de COELCA, acompañado de una propuesta de capacitación laboral detallada.

Capítulo I. Problema

En el primer capítulo, se aborda el planteamiento del problema de investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos, la justificación, los antecedentes que incluyen nacionales e internacionales, además de las proyecciones que funcionan como guía de la investigación.

Planteamiento del Problema

El desarrollo de capacitaciones en las empresas es un aspecto clave en el fortalecimiento del rendimiento de los colaboradores, y esto mejora la competitividad y eficiencia de las empresas, por lo cual las capacitaciones son necesarias para el buen funcionamiento de una empresa, sin importar cual sea el enfoque de la organización.

Medina, Palacios y Vergel (2021) afirman que “muchas empresas frecuentan dificultades frente a otras que la hacen más vulnerables al no poder proveerse del conocimiento y de las capacidades necesarias para su crecimiento, esto por la falta de recursos que es la causa principal por la cual muchas empresas no pueden posicionarse en el mercado, como tal la capacitación da una visión general de la empresa para poder construir su futuro, en el momento de operar negocios, tener responsabilidades y todas las exigencias que conlleva el mercado”. (p. 306)

Como se refiere el texto, muchas empresas al no poseer recursos o al no creer que es necesaria una capacitación para sus colaboradores, no tienen la misma oportunidad o impulso de crecimiento, y es un aspecto que se presenta mucho en las pequeñas o medianas empresas, las cuales no poseen los recursos o el conocimiento necesario para realizar una capacitación bien elaborada.

Con relación a lo anterior, se da paso a la introducción de la problemática de la investigación, la cual se desarrolla en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA).

COELCA a pesar de ser una empresa pequeña y familiar, la cual es relativamente nueva, fundada en 2020, tiene aspiraciones de crecer en el mercado de la construcción, sin embargo, muchas empresas al ver que tienen un funcionamiento regular no emplean técnicas o aspectos esenciales que se deben hacer para obtener un crecimiento empresarial, lo que evita que la empresa sea reconocida como una empresa líder en su área, la cual en el caso de COELCA es la construcción.

Para establecer una empresa se necesitan muchos aspectos, estructurales, organizacionales, legales, técnicos, etc. Una parte fundamental es el personal, el cual muchas empresas pequeñas

creen que es simplemente contratar a personas para que hagan un trabajo o una tarea específica, lo cual es una falta de visión, ya que no se necesita simplemente que se ejecuten los procesos, sino que se hagan de la manera correcta e indicada, y para resolver esto es que existen las capacitaciones en las organizaciones.

Para la investigación en relación con la capacitación en COELCA, se analiza qué aspectos están evadiendo que dicha empresa implemente un sistema de capacitaciones para los colaboradores del Departamento de Obra. Además de identificar qué aspectos son necesarios mejorar en las operaciones de COELCA, con tal de realizar una propuesta de capacitación con el objetivo de corregir las debilidades investigadas.

Todo lo relatado anteriormente da pie a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo afecta la no existencia de un plan de capacitación en el desempeño del Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la importancia de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA), mediante la revisión de los resultados del rendimiento de los colaboradores en los proyectos del 2025, para el establecimiento de los aspectos a mejorar en una propuesta de capacitación durante el I Cuatrimestre del 2026.

Objetivos Específicos

- Identificar las oportunidades de mejora del desempeño de los colaboradores del Departamento de Obra.
- Evaluar los aspectos que mejoran en una empresa cuando se le da la importancia necesaria a la capacitación
- Proponer una estrategia de capacitación adaptada a las necesidades tanto de la empresa como de los colaboradores pertenecientes al Departamento de Obra.

Justificación

En esta investigación la cual tiene como tema principal la capacitación, se escoge dicho tema, ya que es muy importante debido a que la capacitación es un aspecto clave en el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

La capacitación en las empresas funciona con tal de corregir las debilidades, y dar conocimientos técnicos a los colaboradores, por ende, de mejorar las operaciones de la empresa, al ser una técnica que es esencial para que los colaboradores crezcan profesionalmente y ayuden a crecer a las pequeñas y medianas empresas, las cuales son las más necesitadas de un sistema de capacitaciones.

La capacitación es un aspecto analizado y estudiado a través del tiempo. Robalino (2022) comenta que,

“La capacitación es fundamental en una empresa y es vista como un proceso integrador y vital para la permanencia, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan. El proceso de capacitación y desarrollo es un proceso de cambio para todos los empleados, lo que significa que la capacitación no es la simple realización de cursos, consiste en lograr que las personas estén en condiciones de hacer de manera eficiente aquello que se requiere hacer, independientemente del ámbito en el que se desenvuelvan”. (p. 28)

Es esencial que la capacitación sea una técnica que toda la sociedad y en especial las empresas deben adaptar, debido a que es una manera de seguir aprendiendo, solo que más dirigido al aspecto profesional, por ende, los altos mandos de COELCA no son los únicos beneficiados de la investigación, sino, también los pequeños emprendedores que no han implementado una capacitación en sus PYMES.

Es una realidad que, en diferentes empresas, ya sean grandes o pequeñas, muchas veces se ven ralentizados los procesos debido a que los colaboradores no tienen claro sus funciones o como realizarlas. En la presente investigación se estudia la capacitación debido a que es esencial para que una pequeña empresa como COELCA crezca y expanda sus proyectos, por lo tanto, la capacitación funciona como una viga o un impulso que puede ayudar a la empresa.

La capacitación no es incluida o adaptada por las pequeñas y medianas empresas, muchas veces porque no lo ven necesario o porque no tienen el presupuesto de inversión, sin embargo, la capacitación en las empresas debe ser uno de los principales aspectos al que se le debe invertir ya que es una base para que una empresa funcione de buena manera, sobre todo para cuando se están fundando e iniciando en el mercado, ya que puede jugar como un factor diferenciador.

Desde el punto de vista de las empresas dedicadas al ámbito de la construcción, es un hecho que la mayoría de personas que trabajan en el Departamento de Obra de estas empresas son personas que tienen experiencia previa, sin embargo, en las empresas de construcción la mayor competencia son los colaboradores del Departamento de Obra, ya que son los encargados de realizar el proyecto, por eso en este ámbito la capacitación es un tema mucho más importante que se debe implementar, y por eso fue seleccionado como tema de estudio.

Antecedentes

Berbey (2023) argumenta que es importante que se revise de manera detenida los antecedentes relacionados con la problemática que se va a investigar, ya que integran el marco teórico, funcionan como guías de la información para resolver los objetivos establecidos.

Con el objetivo de hacer énfasis en la investigación y dar el presente estudio sobre conocimientos previos claros se toma la decisión de realizar una investigación de antecedentes que estén relacionados con la capacitación. Por tal razón, se mencionan 8 tesis nacionales y 8 tesis internacionales que estén relacionadas con la investigación.

Antecedentes Internacionales

La primera tesis internacional que se consulta es la perteneciente a Rojas, Yajahuanca (2022) con el tema proceso de selección y capacitación del personal en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020 realizada para la universidad Señor de Sipán.

Esta investigación tiene como objetivo general: Según Rojas, Yajahuanca (2022) “Determinar la relación entre el proceso de selección y la capacitación del personal en la Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020” (p. 29). Además, cuenta con los siguientes objetivos específicos según Rojas, Yajahuanca (2022):

“Diagnosticar el proceso de selección en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020. Analizar el nivel de capacitación del personal en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020. Demostrar la relación entre el proceso de selección y la capacitación del personal en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020” (p. 29).

Se concluye en relación con el tema de estudio, según Rojas, Yajahuanca (2022):

“Se analizó el nivel de capacitación del personal en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., obteniendo como resultado que la gran mayoría de los trabajadores opinan que están de acuerdo que dicha constructora cuente con un programa de preparación para que estos desarrollen más sus conocimientos, sus experiencias y sus competitividades en función a los objetivos planteados por la empresa, esto ayudará que la empresa obtenga muy buenos resultados y una mejor producción”. (p. 54)

En conclusión, según Rojas, Yajahuanca (2022):

“Se diagnosticó que el proceso de selección en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020 es moderado donde se obtuvo como resultado, que la empresa si tiene conocimiento acerca del proceso de selección, que muy poco lo implementa por temas de pérdida de tiempo, así mismo cabe recalcar que si el gerente aplica en todo momento los procesos de selección podrá contratar un personal idóneo de acuerdo con las exigencias que requiere el puesto”. (p. 54)

Al finalizar el apartado de conclusiones según Rojas, Yajahuanca (2022):

“Se demostró la relación entre las dos variables sometidas al análisis y síntesis en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., obteniendo como resultado 0.757 correlación de Pearson que está por encima de 0.05, en la cual nos permite determinar que coexiste una correlación efectivamente alta entre las variables de proceso de selección y capacitación, rechazando así la hipótesis nula, aprovechando la hipótesis alternativa”. (p. 54)

Según Rojas, Yajahuanca (2022) se recomienda:

“Para elevar el nivel de conocimientos de sus trabajadores debe realizar capacitaciones mensuales con temas que ayudaran a empaparse más con temas relacionados al trabajo que

realizan, así sus colaboradores sean más eficientes, desarrollen sus habilidades y con mejor desempeño en sus labores, permitiendo que la empresa tenga resultados positivos y rentables” (p.55).

En las recomendaciones según Rojas, Yajahuanca (2022):

“Para mejorar el proceso de seleccionar un participante idóneo se recomienda al gerente de la constructora que realice evaluaciones mensuales a su personal, con la finalidad de saber el nivel de resultado si estos están cumpliendo con las metas plasmadas” (p. 55).

Para finalizar las recomendaciones Rojas, Yajahuanca (2022) comentan:

“Para elevar el nivel de conocimientos de sus trabajadores debe realizar capacitaciones mensuales con temas que ayudaran a empaparse más con temas relacionados al trabajo que realizan, así sus colaboradores sean más eficientes, desarrollen sus habilidades y con mejor desempeño en sus labores, permitiendo que la empresa tenga resultados positivos y rentables” (p.55).

Este primer antecedente internacional está relacionado con la presente investigación, ya que da una visión clara de cómo afecta positivamente una capacitación a los colaboradores, especificándose que es una empresa que se encuentra en el ámbito de la construcción, al igual que la Constructora Electromecánica Castro, la cual es la empresa escogida para la investigación, por lo cual nos da conocimientos claves sobre cómo afecta la capacitación a una empresa dedicada a la construcción.

El segundo antecedente internacional cuya dueña es Bueno (2020) tiene como título de investigación la influencia de la capacitación en la rotación de personal en empresa de Construcción Ligera y Decoración, Santo Domingo, D. N., período agosto 2019 - enero 2020, realizada en la universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Dicha investigación tiene como objetivo general: Según Bueno (2020) “Analizar la influencia de la capacitación en la rotación de personal en empresa de Construcción Ligera y Decoración en el período agosto 2019-enero 2020” (p. 23). Cuenta con objetivos específicos que según Bueno (2020) dicen:

“Identificar índice de rotación de personal existente en empresa de Construcción 24 Ligera y Decoración en el período agosto 2019-enero 2020. Analizar la percepción del personal respecto a la capacitación en empresa de Construcción Ligera y Decoración en el período agosto 2019 - enero 2020. Evaluar la relación que existe entre la capacitación y el índice de rotación de personal en empresa de Construcción Ligera y Decoración en el período agosto 2019 - enero 2020”. (p. 24)

La conclusión que se da en relación con el tema de estudio y los objetivos según Bueno (2020) es:

“Cabe apuntar entonces que la sociedad de hoy demanda y recomienda cada vez con mayor celeridad que las empresas y organizaciones, se aboquen a mejorar a través de la preparación y adiestramiento constante y sistemático de su recurso humano. Todas las empresas y en especial la utilizada para este proceso, tienen ante sí la obligación de capacitar su talento humano, con la finalidad de lograr de ellos fidelidad, adhesión y fundamentalmente, la dinámica que permite la competitividad”. (p. 95)

Según Bueno (2020) agrega en su conclusión:

“Por este motivo, al llegar a esta parte de la presente investigación, es necesario recordar que en lo que respecta a la capacitación, esta inicia desde el mismo proceso de inducción del nuevo colaborador y debe ser una tarea permanente que el gerente tiene que 96 garantizar con todos los integrantes de su equipo” (p. 95).

Además, en sus conclusiones según Bueno (2020):

“La manera elemental de atender la alta rotación de personal es reconociendo los problemas existentes y buscar los mecanismos para resolverlos” (p. 97).

En relación con las conclusiones, en el apartado de recomendaciones según Bueno (2020):

“Hay que recordar que el desarrollo de la empresa va a depender en gran parte de la capacidad técnica y profesional de sus colaboradores, por cuanto la empresa de Construcción Ligera y Decoración deberá orientar sus acciones estratégicas en el orden de la capacitación, hacia la consecución de nuevas metas y objetivos colectivos” (p.111).

Respondiendo los objetivos Bueno (2020) recomienda:

“La persona responsable del proceso de reclutamiento y selección debe prestar 111 atención al momento de seleccionar y contratar a los candidatos. Antes de ingresar nuevas personas, debe analizar cada uno de los aspectos que son claves del puesto y elegir a quien tenga las herramientas y aptitudes para asumir el mismo” (p.111).

En las recomendaciones Bueno (2020) comenta:

“Es importante que los líderes de cada área sean capacitados continuamente, esto con el fin de que estos puedan utilizar herramientas de solución de problemas y generen nuevas ideas que les sirvan para monitorear mejor el desempeño de sus equipos de trabajo” (p.113).

Se justifica la relación de este antecedente a la presente investigación debido a que trata el tema de la capacitación en una empresa de construcción, además de tocar un tema muy importante como la rotación de personal, la cual es una problemática constante en las empresas de construcción, y es un hecho que la capacitación puede ayudar a que se dé menor rotación del personal. Además, se enfatiza que es importante la capacitación del personal en empresas de este ámbito ya que la capacidad técnica y profesional de los colaboradores es lo que puede impulsar a estas empresas.

El tercer antecedente internacional investigada es de Chimborazo (2022) y tiene como tema de estudio efectos de la capacitación en el personal de la construcción caso ECOSUR: Ecuador, realizada para la universidad Nacional de Chimborazo.

Este antecedente en su objetivo general según Chimborazo (2022) dice “identificar efectos logrados con las capacitaciones al personal de construcción realizadas por parte de la red ECOSUR en Ecuador 2016 – 2020” (p. 15).

Los objetivos específicos según Chimborazo (2022) “identificar los objetivos, contenidos y metodologías de los cursos. Evaluar los efectos que provocaron las capacitaciones” (p. 15).

En las conclusiones del antecedente según Chimborazo (2022):

“Una vez realizada la revisión de la documentación del personal capacitado, se encontró que los participantes fueron constructores y ganaderos, lo cual no resulta provechoso para los fines aplicativos de la capacitación. Al acudir al sitio no se pudo constatar el método constructivo que aplican los capacitados, ya que no se ha ejecutado ninguna otra vivienda, salvo aquellas que fueron edificadas en la capacitación”. (p. 26)

En este apartado Chimborazo (2022) concluye que,

“Mediante el análisis de datos, no se puede verificar efectos a largo plazo, es decir no se constató si existe un cambio de costumbres porque el proyecto de capacitación sobre mampostería confinada sismo resistente, al no poder aplicar los conocimientos obtenidos en obra, no se puede verificar que efecto obtuvo esta capacitación, ya que los cursos llegaron a personas que de alguna forma han aprendido el oficio mediante preparación. Por otra parte, la muestra encuestada fue pequeña, lo que dificulta la obtención más amplia y completa de información”. (p. 26)

En el antecedente se incluye una única recomendación en la cual según Chimborazo (2022):

“Con base en los resultados obtenidos en la encuesta realizada respecto a las capacitaciones se sugiere redireccionar las mismas a personas naturales, y a su vez estudiar nuevas locaciones para dictar las capacitaciones, dónde las personas valoren y demanden de este sistema constructivo como una opción para el diseño y construcción de sus viviendas, de esta forma poder evaluar los efectos que provocan las capacitaciones”. (p. 27)

Este antecedente al tratar sobre el tema de capacitación en una empresa de construcción está estrechamente relacionado con la presente investigación, además este antecedente habla sobre los efectos que tuvo la capacitación sobre la empresa con la cual se realizó el proyecto, lo cual será de gran ayuda para la investigación debido a que se busca lograr cambios o impulsar la Constructora Electromecánica Castro mediante los efectos positivos de una capacitación al personal de obra de dicha empresa.

El cuarto antecedente internacional consultado pertenece a Torres (2021) con el tema capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales Cautivo-Yaranicocha, 2019, realizada para la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.

En esta investigación se denomina un objetivo general: Según Torres (2021) “determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019” (p.1) y contiene los siguientes objetivos específicos según Torres (2021):

“Determinar la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.; identificar el desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019” (p. 1).

Según lo estudiado se obtienen las siguientes conclusiones, Torres (2021) comenta que,

“La Capacitación y Desempeño Laboral necesita mecanismos y medios para poder mejorar, esto debido a que en las capacitaciones toman los controles preventivos y el interés en el personal hacia el trabajador, ya que es esto influencia directamente al desempeño laboral” (p. 57).

En las conclusiones Torres (2021) comenta:

“También se concluye que, en Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019; el tema de capacitación es aplicada con optimismo, pero no es eficiente, si bien es cierto que los conocimientos que tienen los trabajadores son imprescindibles, la falta de equilibrio sobre el personal reduce esa ventaja, por lo tanto, se debe aplicar la evaluación del desempeño” (p. 57).

Para concluir Torres (2021) menciona:

“Por último, en la empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019, se determinó que el desempeño laboral no se ha desarrollado de manera efectiva; la cual se debe tener en cuenta las oportunidades de aprendizaje y la entrega de incentivos para mejorar las competencias laborales” (p. 57).

Para lo anterior Torres (2021) recomienda “se sugiere aplicar evaluaciones de desempeño a sus colaboradores después de cada capacitación y al momento de ingresar a trabajar a la empresa” (p.58).

Torres (2021) recomienda “Realizar entregas de incentivos a sus colaboradores, esto dará lugar a las buenas competencias laborales” (Torres, 2021, p. 58).

Como menciona Torres (2021) “Dar participación a los colaboradores en las capacitaciones, de tal manera se aprenderá de una forma dinámica” (p. 58).

Esta tesis internacional al tratar sobre una empresa que labora en el ámbito de la construcción, pero principalmente al tratar sobre como incide la capacitación en el desempeño laboral de las

pequeñas y micro empresas, categoría en la que entra COELCA, la cual se utiliza para la presente investigación, todo lo anterior justifica la relación de este antecedente, a la vez de dar una perspectiva de cuál es el efecto de la capacitación en estas empresas, lo cual es de gran importancia para la realización de esta investigación.

La quinta tesis internacional consultada es la de Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) que tiene como título plan de capacitación en usos bim para una micro y pequeña empresa del sector construcción (subcontratistas), realizada para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

El objetivo general según Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) “Elaborar una propuesta de plan efectiva para implementar usos BIM en los procesos de una micro o pequeña empresa subcontratista del sector construcción, de manera que le brinde beneficios tangibles y competitividad en el corto plazo” (p. 10).

En los objetivos específicos Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) comentan que,

“Identificar el grado de madurez BIM en empresas subcontratistas de Instalaciones en proyectos de edificación en Lima Metropolitana. Detectar los principales factores en la empresa subcontratista caso de estudio, que puedan afectar la implementación de la metodología BIM en sus procesos. Elaborar el mapa de procesos actuales “as is” para identificar oportunidades de mejoras con usos BIM y proponerlas el mapa de procesos “to be”. Desarrollar una estrategia de implementación en usos BIM que pueda ser llevada a cabo por una micro o pequeña empresa subcontratista del sector construcción. Estimar los resultados de la propuesta de implementación en usos BIM con un análisis de costo – beneficio”. (p. 10)

En relación con los objetivos de la investigación, en la conclusión Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) mencionan:

“Debido al bajo grado de madurez BIM de muchas empresas contratistas, pero sobre todo de las empresas de diseño (proyectistas), se dificulta el logro de los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación en el corto plazo. No obstante, en la medida de que los contratistas vayan exigiendo y los proyectistas vayan incorporando más información en los modelos, los beneficios del uso del BIM se irán volviendo una realidad”. (p. 84)

Para concluir Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) comentan:

“Se aprecia también una oportunidad de mejora de los procesos constructivos de CIRGTSAC gracias al BIM, ya que esta metodología le brinda la oportunidad de poder prefabricar, ya sea en la misma obra o en un taller externo, los elementos repetitivos del diseño, como por ejemplo las baterías de desagüe de baños y cocinas, entre otras, ya que los modelos de información brindan mayor detalle de diseño y visualización. La prefabricación de elementos le permitirá a CIRGTSAC aumentar la productividad, disminuir los retrabajos y reprocesos, con lo cual finalmente consigue mayores márgenes de utilidad y más competitividad”. (p. 84)

En conclusión, Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) mencionan:

“Sí es posible realizar una implementación en los usos BIM sugeridos en el presente trabajo a una empresa de las características de CIRGTSAC, tomando en cuenta las necesidades y los costos de inversión que esta puede asumir; asimismo, es muy probable que este esfuerzo de implementación le represente un beneficio, pero para ello es fundamental la disposición del cliente (contratista) en brindar recursos y facilidades a sus subcontratistas para el despliegue del BIM de acuerdo al Plan de Ejecución respectivo. Si el cliente no brinda dicho apoyo, los beneficios planteados en el presente trabajo de investigación no podrán lograrse”. (p. 85)

En relación con lo anterior, Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) recomiendan:

“A pesar de la baja probabilidad de lograr beneficios en el corto plazo, es recomendable incorporar el BIM de manera gradual y de forma planificada tal como lo proponemos en el presente trabajo de investigación, donde nos concentramos en tres (03) usos al inicio. Conforme la metodología vaya siendo incorporada cada vez en más empresas, y con ello consolidándose el BIM en todo el sector construcción, las empresas con mejores habilidades en su uso, que serán aquellas que lo han implementado más tempranamente, tendrán una clara ventaja competitiva”. (p. 86)

Según los objetivos, en las recomendaciones Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) comentan:

“A pesar de que el BIM brinda beneficios como los mostrados en la Tabla 5, se requiere el compromiso total de los responsables de los nuevos roles y un mayor esfuerzo económico en la implementación del plan, porque tal como se indica en el análisis de costos, se debe invertir en herramientas BIM, licencias de software, hardware y capacitaciones para la adecuada realización de los trabajos” (p. 86).

Como ultima recomendación, según Vargas, Ramos, Victoria, Sánchez (2022) “el mayor problema al que deberá enfrentar la empresa CIRGTSAC será la transformación de sus procesos, sobre todo los operativos, por lo que se recomienda manejar la Gestión del cambio para facilitar esta transformación” (p. 86).

En esta quinta tesis internacional se puede ver cómo se podría implementar una capacitación para la implementación de la herramienta BIM, además de los requerimientos en inversión y diferentes aspectos para la implementación de dicha herramienta, además de ser en una empresa incluida en la gama de la construcción, por lo que tiene una clara relación con el título de la presente investigación debido a que se implementara una capacitación para el Departamento de Obra, la cual podría incluir alguna herramienta o nuevo proceso, además se buscara agregar mediante esta capacitación una ventaja competitiva clara en sus colaboradores, al igual que sucedió en la tesis internacional.

La sexta tesis internacional analizada es perteneciente a Abreo y Choloquina (2022) y tiene como título de estudio capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “Bonilla” en el cantón de la Mana, 2022 y fue realizada en la Universidad técnica de Cotopaxi.

De esta tesis se desprende un objetivo general según Abreo y Choloquina (2022) “analizar la incidencia que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná para mejorar su posicionamiento en el mercado” (p. 10).

Además, en los objetivos específicos Abreo y Choloquina (2022) comentan:

“Establecer los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral. Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas. Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial” (p. 10).

En el apartado de conclusiones Abreo y Choloquina (2022) mencionan:

“Se concluye que el 79,40% de los trabajadores encuestados aseveran que a veces se ejecutan capacitaciones, el 20,60% manifiestan raras veces; por lo cual, es primordial que la empresa

efectuó constantemente capacitaciones en el personal para el desarrollo óptimo en sus actividades, donde van adquiriendo un adecuado desempeño profesional, con capacidades y aptitudes eficientes, siendo así, la organización aprovechar de los beneficios que brinda la capacitación para la rentabilidad de la misma, ya que esta acción se ha convertido esencial en todas las empresas”. (Tabla 7, p. 60)

En otra conclusión según Abreo y Choloquina (2022):

“Se establece que el 76,50% del personal encuestado mantiene que la existencia de nuevos conocimientos mejora el desempeño laboral para otorgar calidad en las ocupaciones diarias, brindando excelencia a los clientes, igualmente el 23,50% afirman frecuentemente ante el 61 mismo suceso; lo cual, es evidente que el generar instrucciones que proporcione desarrollar nuevas aptitudes, permite un desempeño eficiente en los empleados de la empresa, actualizando constantemente sus competencias hacia el realce de ventas y satisfacción de los clientes”. (Tabla 12, p. 61)

Para concluir, Abreo y Choloquina (2022) mencionan:

“En concordancia con el rendimiento laboral se concluye que el 82,40% de los empleados manifiestan que siempre tienen mayor rendimiento laboral cuando han obtenido alguna capacitación, teniendo conocimientos altos en sus tareas del trabajo, de igual forma el 17,60% manifiestan que frecuentemente su potencial es alto mediante nuevos aprendizajes con un índice alto de resolución de problemas en sus puestos de trabajo”. (Tabla 9) (Abreo y Choloquina, 2022, p.60)

En relación con las conclusiones, en las recomendaciones Abreo y Choloquina (2022) comentan que,

“Mantener capacitaciones constantes con métodos de instrucciones eficientes hacia todo el personal de la empresa, para así fortalecer el desempeño laboral, con capacidades idóneas, lo que significa una mejora en las actividades, consiguiendo aumentar la calidad en atención de los clientes, reflejando una buena impresión de la ferretería y una mayor rentabilidad en la productividad de la organización”. (p. 61).

Para resolver la problemática según Abreo y Choloquina (2022):

“Promover un adecuado programa de conocimientos específicos en los trabajadores con una cultura organizacional, con asesoría de profesionales que respondan a las necesidades del 62 personal, evaluando sus actitudes para que fortalezcan su desempeño en el puesto de trabajo, al igual, es esencial proporcionar incentivos a los trabajadores para que tengan mejores ideas en ventas, consigan crear un vínculo y confianza con el cliente, contribuyendo así al logro de los objetivos de la empresa”. (p. 62)

En una recomendación mas según Abreo y Choloquina (2022):

“Implementar nuevas estrategias en base a los resultados obtenidos, con procesos de valoración constante de rendimiento, habilidades y aptitudes, en busca de la mejora continua con relación al desempeño laboral, con la finalidad de que el personal conozca el beneficio que trae la práctica apropiada en el ámbito laboral, de esta forma se establezca lo mejor para la empresa en la resolución de problemas y estabilidad del trabajador para el alcance de metas personales y profesionales”. (p. 62)

En esta tesis internacional se da un claro estudio de cómo afecta la capacitación al personal, lo cual da un indicio y aporta a la presente investigación que la capacitación es sumamente necesaria en COELCA, debido a que no solo mejora la productividad y el posicionamiento de la empresa, sino que en relación con la tesis internacional los colaboradores también se sienten más motivados y preparados a la hora de realizar sus labores, lo cual es sumamente importante en las empresas dedicadas a la construcción.

La séptima tesis internacional consultada es la de Castillo y Vidal (2024) y tiene como título impacto de la capacitación del personal en la productividad laboral del área operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Peru), 2023, realizada para la Universidad Científica del Sur.

Esta tesis internacional tiene como problema general, según Castillo y Vidal (2024) “¿De qué manera impacta la capacitación del personal en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023?” (p. 19).

Se desprenden 3 problemas específicos, en los cuales Castillo y Vidal (2024) comentan:

“¿De qué manera impacta la temporalidad en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023? ¿De qué manera impacta la planificación de la

enseñanza en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco, Perú), 2023? ¿De qué manera impacta la evaluación del personal en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023?” (p.19)

En el apartado de conclusiones, Castillo y Vidal (2024) comentan:

“La capacitación del personal impacta de manera directa y significativa en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco- 73 Perú), 2023. La temporalidad, la planificación de la enseñanza y la evaluación del personal se vinculan de manera positiva con la productividad laboral. En el objetivo general, se investigó el impacto de la capacitación del personal en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023. Bajo este contexto se logró determinar que existe una relación causal expresada a través del coeficiente de Nagelkerke de 0.896 (89.6%), por lo que se manifiesta que existe un efecto significativo con un valor $p=0.000 < \alpha=0.05$. Estos hallazgos destacan la importancia de invertir en la capacitación del personal como estrategia para mejorar la productividad y el desempeño en la empresa minera materia de análisis”. (p. 73)

Para concluir según Castillo y Vidal (2024):

“En el segundo objetivo específico, se evaluó si la planificación de la enseñanza impacta en la productividad laboral del Área Operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023. Bajo este escenario se determinó que existe una relación causal evidenciada con un coeficiente de Nagelkerke de 0.758 (75.8%), por ello existe una asociación significativa con un valor $p=0.000 < \alpha=0.05$. Se puede concluir que una planificación efectiva que considere las necesidades y características del personal, así 74 como los objetivos de la empresa, va a permitir una mejor organización y ejecución de los procesos de capacitación, lo que se traduce en una mejora en la productividad y el desempeño laboral”. (p. 73).

En las conclusiones Castillo y Vidal (2024) comentan:

“Se concluye que una evaluación adecuada y continua del desempeño del personal permite identificar fortalezas y áreas de mejora, lo que facilita la implementación de acciones correctivas y el desarrollo de planes de capacitación específicos. Esto contribuye a optimizar la productividad y el rendimiento laboral en el área operativa” (p. 74).

En relación con las conclusiones, Castillo y Vidal (2024) recomiendan:

“Realizar un diagnóstico exhaustivo de necesidades de capacitación por puesto/función, identificando brechas de conocimiento y habilidades. Diseñar una oferta anual de cursos, talleres y charlas técnicas presenciales y virtuales, con temáticas, objetivos y metodologías alineadas a las necesidades detectadas. Incorporar entrenamientos prácticos en equipos y simulacros con enfoque en procedimientos claves y seguridad operativa. Evaluar el aprendizaje y desempeño antes y después de cada programa aplicando pruebas, observaciones y métricas productivas. Retroalimentar a los participantes respecto a su evolución e identificar nuevas oportunidades de mejora”. (p. 74).

Esta séptima tesis internacional destaca el impacto de la capacitación, lo que tiene completa y directa relación con la presente investigación, además de crear un precedente que puede ayudar a ver los principales efectos positivos de la capacitación. Se analiza en la tesis internacional que es importante realizar un diagnóstico de las habilidades técnicas y prácticas del personal, lo cual es algo que también se realiza en esta investigación con tal de elaborar un plan de capacitación específico.

La octava y última tesis internacional analizada es perteneciente a Carril y Quijano (2024) que tiene como título Impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa agroindustrial. Paiján, 2024, presentada para la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo general según Carril y Quijano (2024) “Identificar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa agroindustrial de la ciudad de Paiján en el año 2024” (p. 3).

Además de esta investigación se desprenden objetivos específicos, Carril y Quijano (2024) comentan:

“Identificar el grado de las capacitaciones en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024, determinar el grado de desempeño laboral en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024, determinar el impacto de las dimensiones de la capacitación con el desempeño laboral en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024” (p. 3).

Según los objetivos, se dan las siguientes conclusiones según Carril y Quijano (2024):

“Para Identificar el grado de las capacitaciones en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024, se concluyó que, dado los resultados arrojados por la encuesta y el rango utilizado de alto, medio y bajo, la gran parte de los colaboradores, quiere decir el 96%, señala que se encuentran en un rango alto. Se puede decir que las capacitaciones realizadas en la empresa son constantes y estas son percibidas por los colaboradores de manera positiva reflejados en los objetivos de la organización” (p.22)

Para concluir según Carril y Quijano (2024):

“Para determinar el grado de desempeño laboral en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024, utilizamos una tabla donde se tomaron en cuenta 3 niveles: alto, medio y bajo. Como resultado pudimos verificar que del 100% de encuestados, el 88% indica tener un desempeño laboral alto, concluyendo que las metas establecidas por la empresa serán más fáciles de alcanzar por los colaboradores, resultando en un crecimiento exponencial de la organización y estabilidad en el mercado” (p. 22).

En la última conclusión Carril y Quijano (2024) comentan:

“Finalmente para identificar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa agroindustrial en la ciudad de Paiján en el año 2024, donde del 100% de encuestados, el 96% respondieron que las capacitaciones están en un rango alto, por lo tanto, se concluyó después de lo investigado que mientras la empresa realice las capacitaciones enfocándose en los objetivos y los logros trazados sin dejar de lado los intereses de los colaboradores, esto llevará a que el desempeño dentro de los puestos de trabajo incremente debido al bienestar alcanzado, ya que los trabajadores se sentirán tomados en cuenta y no desplazados por la empresa, logrando un desarrollo para ambas partes”. (p. 23)

En las recomendaciones, Carril y Quijano (2024) mencionan que,

“Se le recomienda a la empresa que implemente una capacitación continua y que no sean eventos aislados, por lo contrario, sean eventos entrelazados. Esto ayudará a que los colaboradores refuercen y repotencien sus habilidades adaptándose al mercado agroindustrial. Las capacitaciones deben de estar alineadas a las necesidades e intereses de los colaboradores, esto aumentará su compromiso con los objetivos de la empresa. Así como lo indica Nava (2017) ya que, afirmó que la capacitación es un proceso de aprendizaje constante, la cual está enfocada a que los

colaboradores adquieran conocimientos para que puedan contribuir al logro de los objetivos planteados, así mismo, permite que puedan potenciar rendimiento y tener mayor productividad”. (p. 24)

Además, Carril y Quijano (2024) recomiendan:

“Se le recomienda a la empresa un sistema de monitoreo del rendimiento laboral apoyándose en la tecnología para poder observar en que área o asignatura su equipo está fallando y de esta manera poder realizar un plan de contingencia para 25 minimizar e incluso eliminar esas fallas que en el tiempo pueden afectar a la organización y sus metas trazadas” (p. 24).

Para finalizar las recomendaciones según Carril y Quijano (2024):

“Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación titulada: “Impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa agroindustrial. Paiján, 2024”. Se recomienda a la empresa continuar invirtiendo en el desarrollo profesional de los trabajadores, esto repercutirá en el 26 desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización, optimizando los recursos y maximizando las fortalezas. Adicional a esto, recomendar a la empresa que las capacitaciones tengan un enfoque humanístico donde también prevalezcan los intereses y necesidades de todos los colaboradores, esto ayudará a fortalecer el vínculo de los antes mencionados creando un ambiente de colaboración y fidelización dentro de toda la organización”. (p. 25)

Esta tesis internacional al tener en su título “incidencia de la capacitación” tiene clara relación con la presente investigación ya que se evalúa los efectos que puede traer una capacitación a los colaboradores de la empresa, además de que se evalúa el impacto de las antiguas capacitaciones de la empresa, con tal de ver que tan importantes han sido, y que resultados se han obtenido, dejando también ver qué aspectos se deben mejorar en nuevas capacitaciones.

Antecedentes Nacionales

La primera tesis nacional consultada es de Parra, Arce y Montano (2021) la cual tiene como tema de estudio propuesta de desarrollo de un plan de capacitación en el área de las ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, para el fortalecimiento, la formación y el desarrollo de los colaboradores del departamento, realizada para la Universidad Nacional.

El objetivo general de este antecedente es según Parra, Arce y Montano (2021) “desarrollar un plan de capacitación para el área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, analizando las distintas necesidades de los colaboradores y de la empresa, de manera que mejoren su proceso de formación y desarrollo” (p. 29).

Los objetivos específicos de la investigación según Parra, Arce y Montano (2021):

“1. Realizar un diagnóstico sobre la situación actual del área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, mediante la aplicación de instrumentos de investigación para la contextualización del estado de este departamento” (p. 29).

El segundo objetivo específico según Parra, Arce y Montano (2021):

“2. Identificar las actividades, responsabilidades y necesidades del personal en el área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. en la región Huetar Atlántica, mediante un análisis de puestos para la identificación de los criterios indispensables que conlleva su labor” (p. 29).

El tercer objetivo específico según Parra, Arce y Montano (2021):

“3. Describir el proceso de evaluación de desempeño, formación y desarrollo del personal del área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, mediante indicadores de evaluación que permitan la identificación de oportunidades de mejora” (p. 29).

El cuarto objetivo específico según Parra, Arce y Montano (2021):

“4. Diseñar un plan de capacitación en el área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, para la formación y el desarrollo de los colaboradores de este departamento” (p. 29).

En la conclusión de este antecedente Parra, Arce y Montano (2021) comentan que,

“En síntesis, a través de los resultados obtenidos se demuestra que en el área de ventas se brindan capacitaciones constantes a sus colaboradores, lo cual evidencia la importancia y compromiso por parte de la empresa para reforzar y actualizar el conocimiento, de manera que garantiza un mayor aprovechamiento de sus habilidades, y a su vez, permite el cumplimiento de

los objetivos del departamento, además, los integrantes desarrollan mayor motivación y confianza para realizar su trabajo”. (p. 116)

Para concluir Parra, Arce y Montano (2021) comentan:

“Por último, se concluye que, de las necesidades de capacitación identificadas en el área de ventas la que requiere mayor formación y desarrollo es el tema de servicio al cliente, dado que es una habilidad primordial para que los colaboradores logren alcanzar los objetivos y metas establecidos por el departamento, lo anterior se determinó mediante el análisis y temario de necesidades aplicado a los puestos de trabajo”. (p. 116)

La conclusión relacionada directamente con el objetivo general es:

“Se concluye, que el área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica depende de la sede central para el desarrollo de las capacitaciones que se brindan dentro del departamento, las cuales se aplican de manera general y en su mayoría están orientadas en ampliar los conocimientos sobre los productos, omitiendo la importancia de enfocarse en las necesidades de capacitación del talento humano”. (Parra; Arce; Montano, 2021, p.118)

En relación con los objetivos generales y específicos en el apartado de recomendaciones Parra, Arce y Montano (2021) comentan que,

“Asimismo, se recomienda facilitar capacitaciones adecuadas según las necesidades del personal, debido a que cada labor precisa de habilidades diferentes y son ellos quienes conocen cuáles áreas necesitan reforzar, por lo anterior, si en el área de ventas se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores se incentiva a que cada integrante se considere parte fundamental del departamento. La capacitación permitirá que se tomen decisiones más oportunas, promoviendo la actualización del conocimiento y el nivel de satisfacción en cada puesto”. (p. 120)

Además, Parra, Arce y Montano (2021) recomiendan:

“Se sugiere al área de ventas tomar en cuenta las opiniones sobre las necesidades que presenta el personal, con el objetivo de brindarles el acompañamiento para mejorar el desarrollo de las habilidades, aptitudes y conocimientos, lo anterior permitirá un mayor compromiso, alta satisfacción y competitividad, y por consiguiente un incremento de la productividad obteniendo mejores resultados para el departamento”. (p. 121)

En otra recomendación según Parra, Arce y Montano (2021):

“Además, se sugiere al área de ventas brindarle el debido seguimiento y actualización periódica al plan de capacitación propuesto, el cual pueda ser dirigido en diferentes ámbitos, de manera que contribuya a que el personal obtenga los conocimientos esenciales según las necesidades que presentan, con el fin de generar en un determinado tiempo mejores resultados en las ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica”. (p. 123)

El primer antecedente nacional está relacionado con la presente investigación con la justificación de que el objetivo es proponer un plan de capacitación para sus colaboradores, ya que en ese momento no se cuenta con ello, con el propósito de hacer que la empresa crezca, además del crecimiento profesional de sus colaboradores, los cuales son lo más importante de COELCA, además una relación directa es que el antecedente se enfocaba principalmente en los colaboradores del departamento de ventas, al igual que la empresa de la presente investigación, enfocándose en el Departamento de Obra.

El segundo antecedente nacional pertenece a Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) y tiene como título de su investigación: Propuesta de un plan de capacitaciones para los colaboradores de la municipalidad de Tibás, durante el período 2022-2023. Este antecedente fue realizado en la Universidad Nacional.

En el objetivo general como mencionan Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) “elaborar un plan de capacitación para los colaboradores de la Municipalidad de Tibás durante el período 2022-2023, con el fin de que sea una herramienta que apoye la gestión estratégica del Departamento de Recursos Humanos” (p. 8).

En los objetivos específicos Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) comentan que,

“Identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la Municipalidad de Tibás, para la elaboración de insumos que permitan la creación del plan de capacitaciones. Indagar sobre la normativa relacionada con la gestión de capacitación municipal para su incorporación como marco normativo en el plan de capacitaciones de la Municipalidad de Tibás. Determinar las estrategias de capacitación orientadas al cumplimiento de las necesidades según los perfiles de puestos, para su incorporación en el plan de capacitaciones de la Municipalidad de Tibás”. (p. 8)

Este antecedente nacional, trae consigo diferentes conclusiones, respondiendo y resolviendo los objetivos generales y específicos.

“Debido al avance de las Tecnologías de Información y Comunicación, así como necesidades sociales, se concluye que existen áreas de capacitación que no son consideradas en el manual de puestos vigente de la institución. Sumado a 123 esto, algunas áreas de formación establecidas en dicho manual ya han sido sustituidas por otras que se adaptan a los cambios del entorno y las nuevas necesidades que representan”. (Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt, 2022, p.122)

Concluyendo Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) comentan:

“Como parte del proceso de la implementación de un plan de capacitación, se recomienda a la Municipalidad de Tibás, diseñar y documentar estrategias para la detección de las necesidades de capacitación de los colaboradores siguiendo el proceso establecido en la norma ISO 10015:2019 “Gestión de la calidad- Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas”, ya que siempre existen nuevas áreas, procesos, sistemas, legislaciones, entre otros que están en constante cambio, por lo cual es fundamental que los funcionarios estén actualizados en todas las áreas que se relacionan con su puesto de trabajo y sus funciones”. (Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt, 2022, p.125)

Como mencionan Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) “se concluye que actualmente la Municipalidad de Tibás no tiene un plan para realizar capacitaciones periódicas a sus colaboradores, por lo que la mayoría de ellos no ha recibido formación para su puesto de trabajo en el último año” (p. 122).

En las recomendaciones como mencionan Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) “se recomienda comunicar de manera formal a los colaboradores cuáles son los pasos que sigue la municipalidad cuando se detecta la existencia de una necesidad de capacitación, ya que los funcionarios no conocen el proceso a seguir” (p. 126).

Según Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) “por otro lado, se recomienda realizar una campaña donde los colaboradores conozcan que la capacitación es tanto un derecho como una obligación para ellos y que las formaciones pueden realizarse dentro de su horario laboral” (p.126).

En otra recomendación de este antecedente, Martínez, Rivera, Rodríguez y Schmidt (2022) comentan que,

“Se recomienda diseñar y documentar un proceso estandarizado de los ejes de acción que se deben seguir para gestionar las necesidades de capacitación identificadas, de manera que se pueda crear una cultura de mejora continua en los cargos que desempeñan los colaboradores, siempre tomando en cuenta lo establecido en el manual de puestos y la actualización técnica del cargo” (p.127).

Este antecedente tiene una relevancia muy importante en relación al tema y empresa de estudio de esta investigación, debido a que tanto en el antecedente como en la investigación, ambas empresas no poseen un sistema de capacitaciones inicial, o al menos antes de que se realice la investigación, además en el antecedente se concluye que la Municipalidad de Tibás, no había implementado la capacitación debido a que no poseía los recursos para implementarla, lo cual es una de las posibles razones que resultan del porque COELCA no se caracteriza por capacitar a sus colaboradores.

La tercera tesis nacional fue realizada por Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) tiene como título: análisis de las causas de rotación de personal y su incidencia en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal en la empresa Smartcell, S.A. en el período 2019, tesis presentada en la Universidad Técnica Nacional.

Esta tesis tiene como objetivo general según Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) “Analizar las causas de rotación de personal, a través de un diagnóstico de los incidentes de salida en el período 2019, para actualizar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de la empresa Smartcell, S.A.” (p. 33).

En el apartado de objetivos específicos Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) comentan:

“Realizar un diagnóstico de la rotación de personal mediante una entrevista a Recursos Humanos y el análisis de las estadísticas mensuales del año 2019. Ejecutar un levantamiento de las actividades que conforman actualmente el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de la empresa Smartcell S.A. Efectuar una correlación de las causas de rotación de personal con mayor incidencia y los procesos de reclutamiento, selección y capacitación. Realizar una propuesta

de rediseño del proceso de reclutamiento, selección y capacitación de la empresa Smartcell S.A.”. (p. 33)

En las conclusiones como mencionan Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021):

“Según el análisis realizado se señala que el manejo de la información en la capacitación es óptimo por parte de todos los supervisores; sin embargo, a la hora de transmitir este conocimiento no se está ejecutando de la manera más adecuada, ya que cada uno de los supervisores lo hace de manera individual y no de manera consistente para así garantizar que todos los colaboradores obtengan esta información y capacitación”. (p.120)

Según Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) “El equipo investigador concluye que la errónea ejecución de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación podría considerarse como una razón para generar una rotación de personal, lo que provoca pérdidas económicas a la compañía” (p.121).

Para finalizar las conclusiones Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) comentan:

“En conclusión, se evidencia que con el mejoramiento de los procesos se podría obtener una implementación óptima, misma que actualmente no se realiza de esta forma ya que dentro del proceso se omiten etapas, lo que a su vez resta eficiencia y eficacia a los futuros colaboradores en el puesto de trabajo” (Arrieta, Muñoz y Sevilla, 2021, p.121).

En relación con los objetivos, análisis del tema y las conclusiones Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) recomiendan:

“En virtud de los resultados, se recomienda que los capacitadores en conjunto con recursos humanos desarrollen una encuesta de satisfacción con respecto a la capacitación, donde se mencione, el tiempo, la metodología, los materiales, dinamismo y lenguaje utilizado, esto hará que el proceso sea alineado a los requerimientos de la compañía generando un impacto positivo y de mayor crecimiento.” (p.122)

En las recomendaciones Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) mencionan:

“Se recomienda realizar reuniones 1:1 colaborador – supervisor, para una mejor comunicación entre las partes lo que va a ayudar a determinar las necesidades de capacitación específicas de cada colaborador” (Arrieta, Muñoz y Sevilla, 2021, p.123).

Para finalizar Arrieta, Muñoz y Sevilla (2021) recomiendan:

“Implementar la propuesta con los procesos de reclutamiento, selección y capacitación mejorados, misma adjunta en los anexos la cual busca que los procesos mejoren y se implementen de la manera 126 correcta con el fin de asegurar un cumplimiento de los objetivos de la organización como también la unificación de los procesos tanto en reclutamiento, selección con el Departamento de Recursos Humanos como lo es la capacitación por parte de los supervisores”. (p.125)

Esta tesis nacional tiene como relación con la presente investigación la forma en la que se trata el tema de la capacitación, debido a que se da un análisis de las debilidades y aspectos por mejorar de los colaboradores de la empresa, con tal de hacer un cambio en el sistema de capacitaciones, lo cual es similar al caso de estudio de esta investigación, al hacer un análisis, para proponer una capacitación desde cero con tal de hacer crecer la empresa, y prevenir la alta rotación del personal el cual era uno de los problemas de esta tercer tesis nacional.

La cuarta tesis nacional consultada para la presente investigación fue realizada por Dobles (2023) y tiene de título la importancia de las certificaciones profesionales y la capacitación en la industria de reuniones en Costa Rica, realizada para la Universidad San Marcos, optando por la licenciatura en administración de empresas.

Esta tesis tiene como objetivo general según Dobles (2023):

“El principal objetivo de realizar un trabajo de investigación sobre la profesionalización de la industria de reuniones en Costa Rica es investigar y analizar exhaustivamente el proceso, el impacto y la importancia de las iniciativas de profesionalización en el contexto del sector de reuniones y convenciones del país. Este objetivo implica un estudio exhaustivo de las estrategias, políticas y programas destinados a elevar los estándares, las competencias y las prácticas éticas de los profesionales de la industria de reuniones”. (p. 34)

En los objetivos específicos Dobles (2023) comenta:

“Examinar el panorama de las iniciativas de profesionalización: evaluar los esfuerzos de profesionalización existentes dentro de la industria de reuniones de Costa Rica, incluidos los módulos de capacitación y los estándares de la industria. Investigar el alcance, el contenido y la

accesibilidad de estas iniciativas para proporcionar una visión general integral del panorama de la profesionalización” (p. 35).

En su segundo objetivo específico Dobles (2023) menciona:

“Evaluar el impacto en la competitividad de la industria: analizar cómo la profesionalización de los profesionales de la industria de reuniones contribuye a la competitividad de Costa Rica como destino de reuniones y convenciones. Medir la correlación entre los profesionales certificados y la capacidad del país para atraer eventos internacionales, asegurar contratos comerciales y mantener una reputación positiva en la industria”. (p. 35)

En su último objetivo específico Dobles (2023) agrega:

“Evaluar la eficacia de los programas de certificación: evaluar críticamente la eficacia de los programas de certificación existentes para mejorar las habilidades, el conocimiento y las buenas prácticas de los profesionales de la industria de reuniones. Explorar las percepciones de los profesionales certificados, los clientes internacionales, los empleadores y las partes interesadas de la industria para determinar los beneficios tangibles y los desafíos asociados con la certificación”. (p. 35)

En el apartado de conclusiones Dobles (2023) menciona:

“En esta variable encontramos también una brecha o diferencia marcada entre los subgrupos. El (CRB) considera las certificaciones internacionales muy relevantes, al igual que los clientes internacionales del subgrupo (OPC) en el cual la gran mayoría piensa que son muy relevantes o relevantes. En cuanto a los profesionales certificados (PRC), la mayoría piensa que son muy relevantes. Sin embargo, en el subgrupo de los profesionales del sector privado (PRP), las opiniones están muy divididas entre muy relevante hasta no relevante del todo, muy parecido a los resultados del subgrupo de las universidades (UNV)”. (p.131)

Según Dobles (2023) en las conclusiones:

“En esta variable se nota también la diferencia de percepciones entre los subgrupos. Mientras que para las universidades (UNV) el beneficio más importante es adquirir conocimiento, mientras que para los profesionales del sector (PRP), (ICT) y (CRB), los beneficios percibidos giran a

cumplir con los estándares de la industria y oportunidades de networking. Para esta pregunta, se omitió a los (OPC)” (p.134).

Para concluir Dobles (2023) comenta:

“Para esta variable, los hallazgos demuestran que la gran mayoría de los profesionales (PRP) sí estarían dispuestos a invertir, aunque en otra variable que es el monto que estarían dispuestos a invertir, mencionan un monto que es mucho más bajo que el de la realidad para obtener certificaciones internacionales” (p.135).

De acuerdo con las conclusiones, en las recomendaciones según Dobles (2023) “desarrollar programas de formación específicos para profesionales de la industria de reuniones, incluyendo cursos en gestión de eventos, protocolo, marketing, y sostenibilidad” (p.146).

Para recomendar Dobles (2023) “Fomentar la capacitación continua a través de seminarios, talleres y conferencias relacionadas con las últimas tendencias en la industria de reuniones” (Dobles, 2023, p.146).

En las recomendaciones Dobles (2023) “Facilitar el acceso a fondos y becas para que los profesionales puedan costear programas de formación y certificación” (Dobles, 2023, p.147).

A pesar de que la cuarta tesis nacional es enfocada en la industria de reuniones, tiene una relación en cuanto a la importancia de que los colaboradores sean altamente capacitados en esta industria, al igual que en la industria de la construcción, en la cual la mayor ventaja competitiva que presentan las empresas es la calidad con la que realizan sus proyectos, lo cual conlleva tener colaboradores en el Departamento de Obra con una calidad técnica óptima. Por otro lado, en la tesis nacional se evalúa el tema de la inversión en capacitaciones, lo cual en la presente investigación también tendrá un análisis con tal de implementar una propuesta de capacitación en COELCA.

La quinta tesis nacional perteneciente a Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) tiene como título de la investigación diagnóstico de las necesidades de capacitación causadas por los cambios estructurales post COVID 19 durante el tercer bimestre 2020 en la empresa Search, realizada en el Tecnológico de Costa Rica.

De esta tesis se desprende el siguiente objetivo general según Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) “diagnosticar las necesidades de capacitación explicadas por los cambios estructurales post COVID 19, durante el tercer bimestre 2020, en la empresa Search LATAM” (p.14).

Además, en los objetivos específicos Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) comentan que,

“Evaluar el perfil del puesto de los Talent Hunters y Country Manager en función de la percepción de sus ocupantes. Identificar los cambios estructurales debido a la crisis COVID 19 y las brechas de conocimiento, habilidad y comportamiento asociadas. Realizar un breve estudio de mercado que brinde información sobre las necesidades del cliente posterior a la crisis sanitaria. Proponer los temas de capacitación necesarios en los colaboradores para mitigar las consecuencias de la crisis COVID 19 y responder mejor a las necesidades del cliente”. (p.14)

Según los objetivos, en las conclusiones Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) mencionan:

“Es preciso indicar que se logró obtener toda información necesaria para el análisis de la situación actual de la empresa de Search, respecto a sus necesidades de capacitación en los Country Manager, Talent Hunter y Clientes. Sin embargo, se debe indicar que en relación a esta última unidad de estudio solo se logró una tasa de respuesta del 25% de la muestra establecida, y uno de factores que pudo haber incidido en este resultado es la crisis que enfrentan las empresas hoy día por el COVID 19”. (p.100)

Para concluir según Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020):

“El perfil de los Talent Hunters implica una gran variedad de conocimientos y funciones requeridas, sin embargo, a estos se le asignan funciones que no están dentro de estos perfiles y que les corresponden a otras áreas bajo responsabilidad de otros compañeros de trabajo, aun así, los Talent Hunters toman estas funciones extras como nuevas oportunidades de conocimiento y de integración en la empresa”. (p.100)

Además, en las conclusiones según Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020):

“Con respecto a los Country Manager se dio una disyuntiva en el área de conocimiento y habilidad, porque la innovación, creatividad y resiliencia fueron los aspectos claves para llevar a cabo toda la administración y supervisión de la operación a través de medios tecnológicos. Asimismo, transmitir confianza y motivación a sus colaboradores a pesar de la ansiedad y estrés que podrían estar pasando”. (p.101)

En el apartado de recomendaciones, Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) mencionan:

“Valorar qué tan necesario es el apoyo de los Talent Hunters en funciones de otras áreas, para así, determinar si se requieren nuevos puestos de apoyo como lo son Asistentes de Gerencia o Asistentes Administrativos que soporten estas tareas y permita que los Talent Hunters se enfoquen su área” (p.107).

Como mencionan Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) “reestructurar los temas y planes de capacitación actuales adaptándolos a los conocimientos y necesidades requeridos para afrontar los nuevos cambios laborales y de mercado causados por las consecuencias de la pandemia” (p.107).

Para finalizar Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora (2020) recomiendan:

“Asimismo, antes de impartir un programa de capacitación se recomienda que se realice una evaluación previa para establecer las brechas de conocimientos y posterior, de la formación evaluar los resultados obtenidos para confirmar su efectividad” (Corrales, Delgado, González, Martínez, Ramírez y Zamora, 2020, p.107).

La justificación de la inclusión de este antecedente es debido a que presenta una situación similar a COELCA, en la cual proviene de una realidad del impacto de la pandemia por lo que debe hacer cambios en su plan de capacitación, como COELCA debe hacer cambios en su empresa debido a que no posee una capacitación, además de que de esta tesis se pueden tener en cuenta aspectos con tal de combatir ante los efectos del COVID 19 los cuales también podrían ser tratados o tenerlos en cuenta a la hora de la capacitación.

La sexta tesis nacional consultada fue realizada por Chacón y Gamboa (2021) y tiene como título análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción

en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas, realizada para la Universidad Nacional.

El objetivo general según Chacón y Gamboa (2021) “Analizar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas” (p. 20).

De esta tesis se desprenden según Chacón y Gamboa (2021) tres objetivos específicos:

“Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas”. (p. 20)

En el apartado de conclusiones Chacón y Gamboa (2021) comentan que,

“Al hacer la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y los que solicitan los empleadores, se evidencia que la mayoría de los módulos responden a los requerimientos laborales, sin embargo, todos los módulos requieren ser actualizados. Además, se encontraron vacíos en la capacitación al determinar que es muy importante para los empleadores que las personas que ocupen un puesto de recepción demuestren conocimientos en comunicación oral y escrita, así como en la tecnología”. (p.134)

En conclusión, Chacón y Gamboa (2021) mencionan:

“En este sentido, con el análisis de la información se establecieron los conocimientos técnicos secretariales básicos que se necesitan para ocupar un puesto de recepción, los cuales deben ser incorporados en los diferentes módulos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas, con el objetivo de que estén acorde con las exigencias actuales en el ámbito laboral” (p.135).

Según los objetivos Chacón y Gamboa (2021) concluyen:

“De esta forma, la actualización de los módulos de la capacitación en Manejo Básico de Oficinas seguirá favoreciendo espacios de aprendizaje más actualizados y acordes con la realidad laboral y, con esto, ofrecerles oportunidades a poblaciones vulnerables socialmente y que acuden a esta capacitación como una alternativa de superación personal, que les permita insertarse en el mundo laboral y, de alguna manera, lograr la movilidad social que requiere esta población”. (p.137)

En relación con las conclusiones, en las recomendaciones Chacón y Gamboa (2021) mencionan que,

“Con base en los resultados de esta investigación, se recomienda realizar una revisión y actualización constante de los módulos de Manejo Básico de Oficinas, con el fin de que esta capacitación responda a las demandas labores y a las necesidades de las poblaciones que se atienden” (p.138).

Para recomendar según Chacón y Gamboa (2021):

“También, se exhorta a desarrollar los módulos de Manejo Básico de Oficinas con una metodología que fomente la realización de ejercicios orientados a la ejecución de labores secretariales que, actualmente, se desarrollan en los puestos de recepción, con el propósito de que las poblaciones vulnerables que participan en esta capacitación puedan ejecutar las actividades diarias de una oficina eficientemente”. (p.138)

Para resolver la problemática, en las recomendaciones Chacón y Gamboa (2021) comentan que,

“Además, con el propósito de reforzar la capacitación de Manejo Básico de Oficinas se recomienda realizar estudios referentes a líneas de investigación relacionadas con la tecnología, la comunicación oral y escrita, así como estudios enfocados a las necesidades que requieren las poblaciones en condición de vulnerabilidad a la que se dirige esta capacitación con el fin de reducir la brecha digital y educativa”. (p.139)

Esta tesis nacional busca recopilar que aspectos necesitan sus colaboradores mejorar con tal de hacer cambios en su sistema de capacitaciones, por lo que tiene clara relación con el tema de estudio de la presente investigación, ya que en COELCA también se realiza un análisis de los conocimientos que deben mejorar, además esta tesis se enfoca en los puestos de recepción los

cuales son vitales en una empresa, al igual que el Departamento de Obra en las empresas de construcción y por ende en COELCA.

La séptima tesis nacional es perteneciente a Grijalba (2020) y tiene como título estrategia de Operacionalización mediante comisiones, un análisis de brechas y plan de capacitación para funcionarios y estudiantes de la Sede Universitaria UNED-Nicoya.

De este antecedente se desprende un objetivo general, según Grijalba (2020) “elaborar una estrategia de operacionalización que facilite la división del trabajo un análisis de brechas, un plan de capacitación para el mejoramiento de las competencias de los colaboradores y población estudiantil para la sede universitaria UNED-Nicoya” (p. 9).

Los objetivos específicos según Grijalba (2020) son:

“Elaborar una estrategia de operacionalización que facilite la ejecución de las actividades contenidas en los planes operativos de la sede universitaria UNED-Nicoya. Realizar un análisis de brechas para determinar los requerimientos de mejoramiento de competencias del recurso humano y maximizar las funciones según la estrategia de operacionalización propuesta. Diseñar un plan de capacitación que contribuya al fortalecimiento de las capacidades del personal administrativo y estudiantil de la sede universitaria UNED-Nicoya. Elaborar una propuesta para el seguimiento del plan de capacitación”. (p. 9)

En el apartado de conclusiones, Grijalba (2020) comenta:

“Por otro lado, se diseña un plan de capacitación para estudiantes de la sede universitaria partir de la identificación de necesidades de formación de herramientas académicas, con el propósito de disminuir la deserción y que ellos puedan mejorar sus habilidades personales y formativas asociadas a la educación a distancia, esto lo que va a permitir es mantener la población activa de principio y fin para lograr metas de graduación”. (p.128)

Para concluir según Grijalba (2020):

“Dichas propuestas planteadas para la sede universitaria UNED-Nicoya serán implementadas y desarrolladas, ya que las propuestas están enfocadas en el mejoramiento de la población administrativa y estudiantil, esto debido al interés que presenta la administración en implementar

herramientas que le permitan alcanzar de manera eficiente las metas y los objetivos institucionales” (p.128).

Según Grijalba (2020) “por último, se construye una propuesta donde se plantean herramientas para darle seguimiento a los planes de capacitaciones para medir el impacto de la propuesta diseñada” (p.128).

En el apartado de recomendaciones Grijalba (2020) menciona que,

“Una estrategia de operacionalización interna para la sede universitaria. Un análisis de brechas entre el manual de puestos y las funciones asignadas a cada comisión (formación, innovación y logística) de la sede universitaria UNED-Nicoya. Una propuesta plan de capacitación para funcionarios de la sede universitaria UNED-Nicoya en Guanacaste, Costa Rica. Una propuesta plan de capacitación para estudiantes de la sede universitaria UNED-Nicoya en Guanacaste, Costa Rica. Una propuesta para el seguimiento de los planes de capacitación propuestos para la sede universitaria UNED Nicoya en Guanacaste, Costa Rica”. (p.128)

Esta tesis nacional al buscar mejorar las operaciones de la empresa mediante una capacitación tiene una estrecha relación con el tema de la presente investigación, ya que el objetivo de ambas es mejorar las operaciones de las empresas reforzando las fortalezas del personal y corrigiendo las debilidades, todo esto mediante un sistema de capacitaciones personalizado y óptimo, por eso se justifica el análisis de esta tesis.

La octava y última tesis nacional consultada es la de Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) y tiene como título modelo de inducción basado en experiencia colaborador para la escuela de economía de la Universidad Nacional enfocado en el personal académico en el periodo de agosto hasta diciembre de 2023, realizada en la Universidad Nacional.

El objetivo general es según Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) “diseñar el proceso de inducción a la organización del personal académico de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional, desde el enfoque de la experiencia del colaborador en el periodo de agosto hasta diciembre de 2023” (p. 5).

En los objetivos específicos Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) comentan:

“Identificar el proceso de inducción existente para el personal académico de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. Definir los aspectos más importantes para el diseño del proceso de inducción del personal académico de la Escuela de Economía, desde el enfoque de la experiencia del colaborador. Crear una propuesta que genere una experiencia en el colaborador durante la etapa de inducción del personal académico”. (p. 5)

En las conclusiones, Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) comentan que,

“Se detecta que en la Universidad Nacional en este momento no existe un proceso de inducción activo el cual se pueda aplicar al personal académico, contrario al mercado comparativo de universidades públicas que lo tienen en diferente nivel de madurez y alcance” (p. 49).

Para concluir Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) mencionan:

“En cuanto al diseño del proceso de inducción a la organización del personal académico de la Escuela de Economía se encuentra que las personas prefieren un diseño digital autogestionado, interactivo e híbrido. El componente presencial se visualiza con el objetivo de conocer su red de apoyo e incentivar el vínculo humano” (p. 49).

En la última conclusión según Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023):

“El personal académico considera que el proceso de inducción desde un enfoque de la experiencia en el colaborador es fundamental para su desarrollo profesional, debido a que ayuda a reducir la cantidad de acciones correctivas y disminuye las confusiones porque ya se conocen los procedimientos internos de la UNA, además la reinducción es clave durante su permanencia en la organización” (p.49).

En las recomendaciones, Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) mencionan:

“Con el fin de tomar en cuenta los aportes brindados por el personal académico, es importante que la información sea facilitada mediante infografías, y videos cortos de 2 o 3 minutos como máximo en donde se pueda ver la información más relevante de cada tema” (p. 50).

Además, Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) recomiendan que,

“Para responder a la necesidad de localizar de forma fácil las diferentes instancias de la UNA, se propone aprovechar la herramienta digital de Mapas de Google para realizar la

georreferenciación y solicitar a la Escuela de Ciencias Geográficas la colaboración para alimentarla” (p. 50).

En una recomendación según Arley, Cordero, Herrera, y Kuo (2023) “a la Escuela de Economía se le recomienda ofrecer esta inducción de manera presencial al personal académico que así lo solicite, tomando como base el Manual de Inducción a la Organización propuesto en este trabajo” (p. 50).

Esta última tesis nacional da una perspectiva sobre una arista de la capacitación la cual es la inducción, que es un tipo de capacitación que se le da a los colaboradores nuevos, dicho esto, este antecedente aporta valiosa información sobre cómo hacer una inducción adecuada, tomando en cuenta la experiencia previa del nuevo colaborador, lo que en las empresas de construcción como COELCA se da en gran medida, el contratar personas que cuenta con una experiencia en trabajos del mismo ámbito pero igual deben recibir una capacitación inicial.

Proyecciones

Las proyecciones son los resultados que se quiere obtener de la investigación, y estas proyecciones van de la mano con el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos.

Con respecto a los objetivos y su relación con las proyecciones, como menciona Torres (2021) “por lo tanto, hay que prestar atención al momento de redactarlos; ya que, si los objetivos no están planteados en función de lo que queremos demostrar, pueden resultar de poca utilidad, o ninguna, en nuestro trabajo”.

Las proyecciones que se esperan obtener de esta investigación son las siguientes:

- Se analiza los resultados del desempeño de los colaboradores pertenecientes al Departamento de Obra, en el 2025, con la proyección de llegar a una conclusión de que aspectos necesitan dichos colaboradores mejorar, e implementarse en una capacitación.
- Se hace un estudio de las debilidades y fortalezas de los colaboradores del Departamento de Obra, con tal de especificar cuáles y como mitigar esas debilidades, con la proyección de convertirlas en fortalezas, a la vez mejorar las fortalezas investigadas para mantenerlas o hacerlas más fuertes.
- Se busca recopilar las razones por las cuales los altos mandos de la Constructora Electromecánica Castro no han implementado un sistema de capacitaciones en sus

operaciones, con tal de llegar a la realidad de por qué estas pequeñas empresas no implementan dicha metodología, especificando en esta empresa si la razón es que no las consideran necesarias o no poseen los recursos para emplearlas.

- Una predicción del trabajo de investigación es obtener la opinión de los colaboradores del Departamento de Obra, desde su punto de vista, de si para ellos es necesario obtener una capacitación o están conformes con su rendimiento en sus funciones, y analizar si esto es parte de que no se implemente la capacitación en la empresa.
- La proyección clave de esta investigación es implementar un sistema de capacitaciones para el Departamento de Obra de la empresa Constructora Electromecánica Castro, en la que se ataquen las debilidades, a la vez convertirlas en fortalezas, con tal de mejorar las operaciones de la empresa, y que se posicione como una empresa de construcción electromecánica la cual posee colaboradores muy capacitados y profesionales para la elaboración de proyectos.
- Brindar una mayor trascendencia a la capacitación en el ámbito de las empresas pequeñas y medianas, específicamente las empresas dedicadas a la parte de construcción, con tal de hacer énfasis de que a pesar de la experiencia de los colaboradores siempre es necesaria una capacitación.

Limitaciones

Como menciona Rivero (2021) “Otros autores llaman a esta parte como “delimitaciones”, en las que se especifica el espacio físico, temporal, temático, metodológico, y poblacional del estudio, o sea, cuáles fueron los alcances de la investigación en cuanto a espacio y tiempo del estudio del fenómeno”

- Al ser una pequeña empresa, COELCA actualmente cuenta con pocos colaboradores en el Departamento de Obra, además de que no tiene un administrador de profesión, por lo que será un limitante conseguir abundante información sobre las operaciones de la empresa.
- No se cuenta con un FODA o un mecanismo similar establecido para identificar las debilidades de los colaboradores, por lo que se deberá iniciar por esa parte lo cual requiere de un análisis de los recientes proyectos de COELCA.

- No hay una existencia severa de antiguos proyectos que tratan el tema de las capacitaciones con la especificación de empresas que se dedican a la construcción electromecánica, por lo cual no se cuenta con muchos antecedentes válidos.

Capítulo II. Marco teórico

El marco teórico juega un papel sumamente importante en la presente investigación, ya que en este apartado se definen los conceptos claves utilizados en la investigación, y otorga un conocimiento más a fondo y específico sobre el tema. En el marco teórico se desarrollan conceptos como: capacitación laboral, desempeño laboral, gestión del talento humano, inducción, competencias laborales, entre otras. Esto brindara mayor profundidad a la presente investigación.

Según Carlino (2021):

“La función del Marco teórico es articular las nociones asumidas por el autor del proyecto, procedentes de otros autores con cuyo pensamiento adhiere, y que le sirven para entender el problema que estudiará y/o le servirán para interpretar los datos que recoja. Estos conceptos teóricos funcionan como supuestos, puntos de partida, pero también como lentes, puntos de mira, con los que el investigador aborda el fenómeno que investiga. Dan cuenta de la postura teórica que elige adoptar para pensar su investigación”. (p. 3)

Definiciones Conceptuales

Administración

Las personas en todo momento en su vida están administrando, debido a que están organizando la mayoría de los aspectos en su vida, con el objetivo de que salgan bien, ya que es casi un hecho que con una administración adecuada las cosas salen bien.

En términos generales, Romero y Cardona (2023) mencionan que,

“La administración es una actividad inherente al ser humano, toda vez que desde que se tiene conciencia del hombre en el planeta, es decir el hombre primitivo, éste se ha visto en la necesidad de buscar la manera de organizarse para poder sobrevivir y por tal motivo, se ha agrupado en comunidades alrededor del lenguaje que le ha servido para comunicar y orientar sus esfuerzos, así como la asignación de tareas en el trabajo sea en el campo, en la caza o pesca enfocado para la supervivencia que era el dogma reconocido de las primeras épocas del ser humano en la tierra”. (p. 53)

Es un hecho que la administración ha sido un tema que ha existido desde el inicio de los tiempos, y ha ido evolucionando con el paso del tiempo, pero lo que no cambia es que la

administración es clave para la organización y es la causa de buenos resultados, desde el aspecto social hasta el aspecto laboral, por lo que la organización es algo que todas las empresas deben tener, principalmente un administrador de empresas.

En relación con la historia de la administración Romero y Cardona (2023) mencionan:

“Los orígenes de la administración se remontan a las civilizaciones antiguas y a lo largo de la historia humana. Se puede identificar antiguas civilizaciones como son la de Egipto, Mesopotamia, China, Grecia, sumerios, romanos entre otros, en que se evidencian elementos fundamentales asociados a la administración. Estas culturas o civilizaciones tenían técnicas para gestionar los recursos, así como procesos de planificación y control”. (p. 53)

La administración tiene diferentes aristas y funciones que evolucionan a través de los tiempos generando y resaltando más la importancia de la administración dentro del éxito y crecimiento de las organizaciones.

Funciones de la Administración

Según Romero y Cardona (2023) sobre el proceso administrativo:

“Las actividades de una organización giran alrededor del proceso administrativo, por esta razón un excelente administrador de empresas debe contar en su perfil con gran tendencia a la planificación y proyección, espíritu de liderazgo y organización, pues su labor estará integrada por las distintas actividades del proceso administrativo que son la planeación, organización, dirección y control y que en su momento fueron identificadas por Fayol y Taylor -con diversas variaciones- pero que en esencia responden a las funciones de la administración. En este sentido, se le considera como proceso administrativo, pues existen una sucesión de funciones que dan lugar al mandato que tiene el administrador, se considera fundamental en la gestión y administración, ya que proporciona un marco general para llevar a cabo las tareas necesarias para el funcionamiento y alcance de los objetivos en las empresas”. (p. 56)

Dentro de las funciones de la administración se encuentra la planeación, según Romero y Cardona (2023):

“(…) la planificación implica definir lo que una empresa desea alcanzar para de esta manera establecer las acciones y estrategias para lograrlo. Por tal motivo es esencial identificar metas claras y específicas que la empresa desea alcanzar; dichos objetivos deben ser realistas y Revista

Cultural UNILIBRE Sede Cartagena 58 medibles para evaluar el progreso; así mismo además de identificar los cursos de acción es vital evaluar y seleccionar las alternativas disponibles para seleccionar lo que mejor se ajuste a los recursos, capacidades y las prioridades de la organización”. (p. 58)

Entre las funciones de la administración destaca la organización, Romero y Cardona (2023) comentan:

“(…) es el proceso de diseñar una estructura formal para las actividades y los recursos de una empresa u organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas. Por tal motivo se hace necesario crear la estructura organizacional para dar forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades y las tareas dentro de la organización; el desarrollo de dicha actividad aporta a establecer la jerarquía de autoridad, la comunicación y los procesos de trabajo”. (p. 58)

Con respecto a la dirección, según Romero y Cardona (2023) “La dirección es una función clave en las empresas por cuanto es la actividad o acción para liderar, guiar y supervisar a los empleados y recursos con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidos por la organización” (p. 58).

Para finalizar con las funciones de la administración, Romero y Cardona (2023) sobre el control mencionan:

“Sobre el ultimo de las funciones del proceso administrativo y sin dejar de ser importante es la actividad que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral de los miembros que pertenecen a una organización. El proceso de control efectivos busca garantizar que las actividades planeadas sean ejecutadas de acuerdo con lo planeado que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización”. (p. 59)

Las funciones de la administración se basan en mantener un orden estructurado, siempre mediante una planeación y un control estricto, el cual asegura que todo lo que se planea salga de buena manera para beneficio de la empresa.

Organización Empresarial

Las organizaciones son un conjunto de personas que trabajan en equipo con tal de conseguir un objetivo común, lo que podría entenderse también como una empresa, las cuales son las que dictaminan cómo funciona la sociedad.

Sánchez, Herrero y Hortiguela (2023) argumentan que la organización de una empresa es la acción de coordinar las labores de varias personas, por medio de distribuir tareas específicas, para conseguir objetivos comunes.

Con respecto a la organización empresarial Larrosa, Cruz y Sayay (2020) “La organización empresarial, es importante ya que permite ordenar los recursos y funciones con el fin de llegar a cumplir el objetivo de la empresa, estableciendo una estructura adecuada para la sistematización de recursos con el fin de lograr hacer las tareas de manera eficiente” (p. 56).

Larrosa, Cruz y Sayay (2020) agregan:

“Para lograr tener una buena organización, las empresas primero deben conocer la actividad comercial que van a desempeñar dentro del mercado, ya que no se puede empezar a realizar ninguna gestión sin tener una base para el funcionamiento de la empresa. Estructurar la empresa es materializar la idea de lo que se desea hacer u ofrecer como bien o servicio” (p. 57).

Para finalizar el tema de organización empresarial, según Larrosa, Cruz y Sayay (2020):

“Como conclusión fundamental se plantea que la organización de una empresa es uno de los recursos más importantes del sistema de gestión de calidad, ya que permite tener una estructuración de cómo va a funcionar la empresa, qué papel se desempeñará y el cargo que le tocará a cada determinado grupo de personas. Define las líneas de autoridad que se requiere en cada empresa, dando el control a personas especializadas en el tema y que tengan la habilidad de manejar situaciones difíciles. Se tendrá que realizar un procedimiento específico para cada tipo de organigrama”. (p. 62)

La organización empresarial es clave para conseguir los objetivos, desde los individuales, pero principalmente los grupales, por eso es clave ordenar y desarrollar una estrategia en donde a cada colaborador se le asigne una tarea, con tal de que los procesos sean más eficientes y ágiles, lo que contribuirá a conseguir los objetivos comunes.

Planeación Estratégica

Existe una diferencia entre la planeación y la planeación estratégica, ya que cuando se organiza algún aspecto ya se está planeando, sin embargo, no siempre es de manera estratégica, ya que al planear de forma estratégica todo se analiza siguiendo un plan específico y analizado, según lo que se necesita o lo que se posee, de igual forma en el aspecto laboral, sobre todo en una empresa, en la cual todo debe salir bien.

Según Román, Peñaherrera y Riccio (2022):

“(…) la planeación estratégica como un conjunto administrado de actividades que buscan alinear las metas y los objetivos de la empresa con los recursos que posee” (p. 13).

En relación con la anterior afirmación, Tóala, Tóala y Cañarte (2022) comentan que,

“Es decir, la planeación estratégica determina el curso de acción que toma una organización, donde mediante las estrategias se intenta alcanzar los objetivos, en la que estos objetivos determinan a dónde quiere llegar la organización, y la planificación estratégica responde a la interrogante de cómo llegar a cumplirlos” (p.1020).

Agregando sobre la planeación estratégica, Según Macias y Mero (2022):

“(…) la planeación estratégica en el siglo XXI debe, en todo momento, asegurar una ventaja competitiva, aspecto clave de la estrategia, siendo lo que la distingue de todos los demás tipos de planeación de los negocios; puesto que el único propósito de la planeación estratégica viene a ser el permitir que la compañía obtenga con la mayor eficiencia posible una ventaja sostenible sobre sus competidores”. (p. 33)

Enfatizando en la planeación estratégica en el siglo XXI, Macias y Mero (2022) comentan:

“En esencia, la planeación estratégica empresarial en el Siglo XXI se presenta como una potencial herramienta que permite llegar desde el interior de la organización a las esferas externas del mercado de manera más eficiente y competitiva, vinculado a ello permite además a la entidad mantenerse en la dinámica de la constante adaptación al cambio, característico en esta época de la economía digital”. (p. 37)

La planeación estratégica es clave debido a que determina los objetivos que la empresa u organización busca conseguir, pero es mucho más importante el aspecto de que indica el cómo, y el camino que debe seguir la empresa para alcanzar los objetivos anteriormente establecidos, implementando una estrategia, que viene seguida de un análisis profundo de las características y capacidades de la empresa.

Análisis FODA

Las organizaciones o empresas, al igual que las personas, tiene aspectos por los cuales se destacan, y otras las cuales deben mejorar, conocidas popularmente como debilidades y fortalezas, las cuales todas las empresas poseen. Al mismo tiempo existe un ambiente externo en el cual se dan oportunidades las cuales las empresas deben aprovechar y amenazas en las que tienen que evitarlas o mitigarlas.

Para Chicaiza, Chicaiza, Velasco y Mena (2022) entienden por análisis FODA:

“Este análisis distingue los aspectos favorables y desfavorables de una organización cruzándolos con los factores internos y externos de ella. De esta manera, conforma una matriz con dos filas y dos columnas. En el aspecto interno, apunta a la identificación de las fortalezas y debilidades de la organización, actuales y potenciales, para poder cumplir con sus objetivos” (p.1121).

Por otra parte, Delgado, Pilalao, Holguin y Cali (2023) comentan que,

“(…) el término es un acrónimo formado por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, de estas cuatro variables, tanto las fortalezas como las debilidades son internas a la empresa, por lo que es posible tener un impacto directo sobre ellas. Por otro lado, las oportunidades y amenazas son externas, por lo que muchas veces es difícil cambiarlas” (p.105).

El acrónimo del FODA está conformado por fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, lo cual son factores externos e internos que influyen en la empresa, dicho esto, todo se toma en cuenta para hacer el análisis FODA, el cual da una perspectiva de cuál es la situación de la empresa, evaluándolo desde diferentes ámbitos, con tal de corregir y reforzar las cualidades que se obtuvieron como resultado del análisis.

Capacitación Laboral

Se da una clara afirmación cuando se explica el concepto de capacitación laboral, Medina, Palacios y Vergel (2021) sostienen que,

(...) la capacitación en la empresa, en el ámbito del personal tiene un papel fundamental para generar competitividad, por un lado, complementa la educación formal porque posibilita al trabajador apropiarse los conocimientos y habilidades requeridas para utilizar la tecnología, adaptarla y eventualmente mejorarla (p. 307).

Por otro lado, Díaz y Marrero (2021) mencionan:

(...) considera que “la capacitación es un asunto estratégico desde fines del siglo pasado, aunque aún es insuficiente en las organizaciones el impacto que provoca para elevar los resultados” (p. 29).

La capacitación laboral se da tanto formal como informal, con relación a la capacitación laboral informal Cid y Baldovinos (2025) mencionan:

“Situación, por lo que la capacitación informal es un proceso que ocurre dentro de la organización, generalmente en un área específica, donde el jefe guía a uno o más empleados sobre cómo abordar una tarea o resolver un problema puntual. Esta formación suele basarse en retroalimentación directa y se enfoca en mejorar habilidades o clarificar procedimientos desconocidos por el colaborador. Su duración es breve, pudiendo extenderse desde unos pocos minutos hasta aproximadamente una hora” (p. 669).

Con respecto a la capacitación formal según Cid y Baldovinos (2025):

“Por otro lado, la capacitación formal es un proceso estructurado dirigido a un grupo específico de personas, basado en una evaluación previa de sus necesidades laborales. Su objetivo principal suele ser actualizar conocimientos sobre normas o procedimientos esenciales para el desempeño de sus funciones” (p. 669).

Como se puede ver la capacitación laboral es un tema que ha ido evolucionando y empleándose durante el tiempo, siendo una estrategia que ha sido incorporada de manera más especializada en el último tiempo, debido a que se ha resaltado más su importancia y resultados, sin embargo, aún

no se tiene una clara certeza de si la capacitación laboral es la respuesta al crecimiento y buen funcionamiento de las empresas, a pesar de ser un gran avance.

Según Álvarez y Ramírez (2021), existen agentes que influyen en la capacitación laboral, con respecto a esto comentan:

“Los agentes que intervienen en la capacitación están comprendidos por todas aquellas organizaciones y personas que influyen de forma directa en el proceso de capacitación de un trabajador. Estos son: el propietario-gerente, los proveedores (empresas grandes que suministran los productos que estas comercializan), instituciones externas (empresas que brindan servicios de capacitación), las instituciones gubernamentales, los compañeros de trabajo y el trabajador como elemento central” (p. 213).

Beneficios de la Capacitación

En relación con los beneficios de la capacitación laboral, Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) mencionan:

“(…) la capacitación en habilidades blandas, como el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo, ha mejorado las dinámicas de grupo, promoviendo la colaboración y disminuyendo los conflictos internos. Esta cohesión entre los equipos no solo impulsa la productividad, sino que también favorece la innovación y el desarrollo de nuevas ideas, dado que los empleados se sienten en un ambiente seguro y propicio para proponer mejoras y aportar soluciones”. (p. 4)

Además, en cuanto a los beneficios, Lugo (2023) comenta:

“En referencia a la evaluación del impacto de la capacitación, los resultados proyectaron que beneficia en la calidad y mejora de las tareas, ya que la formación estimula la eficiencia laboral. Además, logra mejorar el desarrollo ético, la motivación, la seguridad y autoestima en los trabajadores, por tal motivo se considera importante, ya que contribuye a la coordinación del equipo de trabajo”. (p.9601)

Estrategias de Capacitación

Con respecto a la estrategia hacia el ahorro de recursos Álvarez y Ramírez (2021) “Esta busca hacer frente al ahorro de recursos monetarios y de tiempo, elementos que se han identificado en la literatura como barreras a la capacitación” (p. 217).

Álvarez y Ramírez (2021) argumentan que la estrategia hacia el ahorro de recursos conlleva diferentes sub estrategias en la que sus capacitadores son propios de la organización además de priorizar las actividades claves.

Por otra parte, se encuentra la estrategia hacia conocimientos y habilidades, según Álvarez y Ramírez (2021) “La estrategia que persigue principalmente dotar al trabajador de conocimientos y habilidades”.

La estrategia hacia conocimientos y habilidades busca que todos los colaboradores aprendan nuevos aspectos, preparándolos para nuevas o futuras tareas, utilizando la capacitación técnica como la principal (Álvarez y Ramírez, 2021).

Según Álvarez y Ramírez (2021):

“Las pymes estudiadas adoptan varias estrategias con la finalidad de llevar a cabo capacitaciones. Estas se identifican que se orientan a los conocimientos y las habilidades, y/o el ahorro de recursos. Al desarrollar las estrategias mencionadas, estas organizaciones encuentran una forma de superar las barreras para realizar capacitación que afrontan las pymes mexicanas; obteniendo así beneficios tanto para la empresa como para sus trabajadores. Como complemento de las estrategias, se identifica además que para el desarrollo de las mismas están presentes tres elementos: los agentes que intervienen en la capacitación, los habilitadores para la ocurrencia y el proceso que siguen”. (p.221)

Desempeño Laboral

El desempeño es algo que con lo que el ser humano ha luchado durante el tiempo, debido a que el desempeño es lo que regula en muchos aspectos en que dirección va su vida, debido a que todo lo que se hace debe tener un desempeño optimo, principalmente en el aspecto laboral, el cual es el que ayuda a la empresa a tener un buen desempeño en el mercado, lo que afectara positivamente a su colaborador.

En términos generales, según Chuchon (2023) “el desempeño laboral es un conjunto de actividades que realiza un trabajador, pero las organizaciones y los usuarios exigen un buen desempeño para lograr satisfacer las necesidades de la entidad y a los administrados” (p. 2).

Cabe mencionar que López y Mendoza comentan que,

“El desempeño laboral es un tópico de suma relevancia para las organizaciones en la actualidad debido a que es un factor que influye directamente en el crecimiento económico de las mismas, por lo tanto, se deben tener en cuenta todos los factores que influyan en el desempeño de sus trabajadores para tener un crecimiento sostenible en las organizaciones” (p. 168).

Entre la historia, el desempeño laboral según Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020):

“Al término desempeño laboral en la primera etapa se le denominó descripción de puestos; posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y, actualmente, el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones” (p. 112).

Refiriéndose al modelo de Campbell Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) comentan:

“El modelo de Campbell permite medir el desempeño laboral de manera integral, este constructo presenta ventajas por ser instrumento multidimensional Su objetivo es contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como este toma el control de los resultados , sus elementos describen la estructura latente del desempeño y pueden ser aplicado para cualquier sector ocupacional”. (p.117)

Campbell Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) agregan:

“El desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores; es decir, proporciona beneficios para la organización que le permitirán realizar una mejora continua y, así mismo, ser más competitiva” (p.117).

Desde estas perspectivas se observa la similitud de que el desempeño laboral es clave para el funcionamiento óptimo de la empresa y entidades, por ende, generando ganancias económicas, lo cual es el principal objetivo de una empresa, y para cumplir con ese objetivo es necesario un buen desempeño laboral, el cual puede obtenerse mediante la capacitación y motivación de los colaboradores.

Gestión del Talento Humano

El talento humano se refiere específicamente a los colaboradores, los cuales son el punto más importante que posee una empresa, ya que sin colaboradores una empresa no puede funcionar, por lo que saber gestionar el talento humano es todo un reto en la administración, debido a que de esto depende la mayoría de las veces como los colaboradores desempeñan sus tareas dentro de los proyectos.

Para Gaspar (2021) “la gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones”. (p. 319)

Así la teoría de Cabezas y Brito (2021) plantea que,

“(…) en el lenguaje cotidiano, el talento se asocia típicamente con atletas o artistas generalmente con habilidades extraordinarias. En cuanto al talento en el contexto laboral, el concepto tiene que ver más con el rendimiento, el potencial, la competencia o el compromiso de un empleado. Se suele asociarse con las habilidades naturales o con el dominio generado a través de la práctica” (p.746).

Entablado relación con el área de talento humano en una empresa Larrosa, Cruz y Sayay (2020) comentan:

“Dentro de la organización empresarial el área de talento humano desarrolla una función importante, y contribuye a aprovechar al máximo todas las habilidades que posee el trabajador, ya que, es el departamento encargado del bienestar y la salud mental dentro del ambiente laboral. Esto es primordial, ya que de esto va a depender la productividad de la empresa, como lo afirma esta teoría basada en aprovechar las capacidades y habilidades del talento humano como una estrategia interna que toda organización debe tomar en cuenta si quiere enfrentar los embates del entorno; lo que se requiere es tener: coordinación, orientación y apoyo por parte de un ente que sea el conductor del desempeño adecuado”. (p. 58)

Según lo que se consulta, se deduce que el talento humano tiene diferentes perspectivas, pero cuando hablamos desde el ámbito laboral no está relacionado a habilidades propias y cualidades

de las personas, sino a su rendimiento a la hora de realizar sus labores, tomando en cuenta su compromiso, tomando en cuenta la palabra “talento” como algo que es adquirible en el momento laboral, mediante esfuerzo y buen accionar, todo esto con el objetivo de aportar a la empresa para conseguir los objetivos comunes.

Inducción

Siempre que se inicia en algo nuevo, ya sea familiar, deportivo, estudiantil o laboral, aunque no se aprecie como tal se recibe una inducción, ya que siempre se recibe alguna guía o consejos, primordialmente cuando se van a empeñar nuevas tareas, las cuales se tienen que realizar de la manera más óptima, en el caso laboral, pensando en el bien de la empresa, y la característica de la inducción es que es al inicio del proceso.

Según Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) “en el proceso de la inducción se puede capacitar al personal para realizar bien las actividades asignadas y tener un buen desenvolvimiento dentro de la empresa, de acuerdo a un procedimiento de lo contrario podría generar errores o incluso accidentes en los trabajadores ya que al no saber cómo realizar las actividades asignadas se dejan llevar por lo que creen, y no por lo que debe ser”. (p. 64)

Almeida y García (2021) argumentan que el proceso de inducción del talento humano es fundamental en las organizaciones desde hace mucho tiempo e influye directamente en el desempeño laboral, además de que es de gran importancia para las relaciones humanísticas y sociales dentro de la empresa.

En relación con las diferentes perspectivas se entiende que la inducción es un proceso clave para que el desempeño del talento humano sea óptimo, funcionando como una capacitación inicial la cual busca explicar el buen accionar de las tareas asignadas a los colaboradores, esto inclusive para evitar errores que puedan ser una consecuencia en los procesos de la empresa, además que influye en un buen ambiente laboral dentro de los colaboradores.

En relación con los tipos de inducción, la inducción informal según Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) “Es el primer contacto entre el empleado y sus nuevos compañeros, así como la atención que pueda surgirle en los primeros días de su entrada en la empresa” (p. 65).

Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) argumentan que la inducción formal es la que necesita de indicaciones por escrito, y es establecida para los colaboradores seleccionados para dicho cometido.

Estrategias de Inducción

En cuanto a las estrategias para la impartición de la inducción Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) mencionan:

“Lineamientos generales de la empresa, normas, responsabilidades, prestaciones, horario general de trabajo, horario de comida, horario de descanso, sanciones, uso de tarjeta o reloj de entradas y salidas, día, lugar y hora de pago. Políticas en cuanto a tiempo extra, manejo de compensaciones e incrementos de salario” (p. 64).

Según Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) “Políticas generales como el horario laboral, día, lugar y hora de pago; qué se debe hacer cuando no se asiste al trabajo; normas de seguridad; áreas de servicio para el personal o actividades recreativas de la empresa” (p. 64).

Para complementar, Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) comentan:

“Realizar una reunión informal para presentar al nuevo empleado con sus compañeros, jefes y subordinados; presentarlo diciendo su nombre, el puesto que va a ocupar y desde cuándo, así como su relación laboral con el supervisor o jefe directo, con los compañeros de trabajo o con los subordinados, si los tiene” (p. 65).

En relación con lo anterior, Piedra, Granillo, Vázquez y Rodríguez (2023) agregan:

“Qué se espera de su desempeño en el trabajo y de sus funciones. Debe hablársele del desempeño, de la responsabilidad y de cómo debe manejar la información. También explicarle cómo debe ser su conducta y su presentación; en caso de que deba usar uniforme, decirle por qué y para qué” (p. 65).

Competencias Laborales

En todo aspecto de la vida, existen personas con diferentes habilidades, y en muchas situaciones dichas habilidades suelen ser un determinante para lograr algo positivo, o tomar decisiones. En el aspecto laboral las habilidades anteriormente mencionadas, son mejor conocidas como competencias, las cuales son clave para darle un prestigio a la empresa, y a la vez a sus

colaboradores, ya que las competencias de los colaboradores marcan las competencias de la empresa.

A nivel conceptual, Nieto (2021) comenta que,

“Las competencias laborales son aquellas habilidades y conocimientos que posee una persona para desarrollar una tarea, dan cuenta de las capacidades, en otras palabras, evidencian características distintivas para ejecutar la labor y por eso son importantes abordarlas para que en conjunto con el proceso de selección de personal se desarrolle en equipo y aporte a la elección de los candidatos buscando los más adecuados para los puestos adecuados de la organización”. (p. 8)

Las competencias también pueden ser formadas o adquiribles, y en relación con esto, para Vargas y Lara (2023):

“La formación por competencias se define como un proceso de enseñanza y aprendizaje destinado a que las personas adquieran competencias, conocimientos y habilidades para utilizar los procedimientos o actitudes necesarios para mejorar su desempeño y lograrlos objetivos de la organización y/o institución a la que pertenecen o desean pertenecer” (p.9610).

En relación con tipos de competencias laborales, según Ramírez (2022):

“(…) entre las principales competencias están resistencia a la adversidad, comunicación, establecimiento de relaciones, influencia, innovación y creatividad, conocimiento de la empresa, orientación al cliente y desarrollo de otros, dirección, liderazgo, organización, tenacidad, asesoría, entre otras” (p. 6).

Abundando en los tipos y ejemplos de competencias laborales, Ramírez (2022) comenta:

“En primer lugar, están las competencias estratégicas, asociadas con la visión del negocio, la función interfuncional, el networking y la orientación al cliente. En segundo lugar, las competencias intratérgicas, relacionadas con la comunicación, el coaching, la dirección de personas, la delegación y el liderazgo. Finalmente, en tercer lugar, se encuentran las de eficacia personal, como productividad, autocrítica, resolución de problemas, autogobierno, gestión personal, integridad y desarrollo personal”. (p. 7)

En cuanto a las competencias laborales según Ramírez (2022):

“(…) los empresarios en cada sector estarían en la búsqueda de personal con ciertas competencias específicas, por ejemplo, los empresarios del sector servicios, optarían por personas líderes, honestas, optimistas, con capacidad de trabajar en equipo. Los empresarios del sector industrial se inclinarían por personas transparentes, con visión de negocio, flexibilidad para aprender, atención de las necesidades de los clientes y emprendedores. Los empresarios del sector comercial contratarían personas justas, creativas, capaces de gestionar su tiempo, tenaces, transparentes, con capacidad de resolver las necesidades de los clientes”. (p. 7)

En cuanto a la importancia de las competencias laborales, Ramírez (2022) agrega:

“Finalmente, es importante resaltar que el desarrollo de competencias se basa en la gestión imperativa del capital intelectual, mediante la integración de los modelos propios de la gestión del conocimiento, aplicados a potenciar a nivel individual, los equipos de trabajo, el colectivo organizacional y la capacidad de desempeñarse en contexto” (p. 26).

En relación con los diferentes conceptos consultados, se entiende que las competencias laborales son las claves o características positivas que tiene, ya sea una empresa o sus colaboradores, para realizar sus tareas, y con esto mejorar los procesos. Además, se resuelve el aspecto de que las competencias se pueden enseñar y adquirir, esto mediante capacitaciones o diferentes maneras, por lo que las competencias laborales son un gran factor diferenciador en el mercado.

Gestión Del Conocimiento

Una de las grandes virtudes que tiene el ser humano, es la capacidad de aprender, además el conocimiento es considerado de los aspectos más importantes que puede poseer una persona con tal de ser mejor, por ende, siempre se recomienda seguir aprendiendo con tal de obtener todo el conocimiento e información posible.

Para Huamani, Flores, Barrios y Montañez (2023)

“Esta disciplina se enfoca en la captura, el almacenamiento, la distribución y la aplicación eficiente del conocimiento dentro de una organización. Su importancia radica en su capacidad para influir de manera significativa en la capacidad de una empresa para innovar y adaptarse a un entorno empresarial en constante evolución” (p.761).

Por otra parte, Rodríguez y Pedrajas (2022) comentan que,

“(…), la gestión del conocimiento se puede definir como un proceso que permite la creación de conocimiento inicialmente en forma individual, para luego compartirlo entre los miembros de una organización y aplicarlo tanto para generar innovaciones o mejoras en los productos o servicios, como para la adopción de decisiones e ideas que buscan el mejoramiento de las instituciones” (p.267).

En relación con lo anterior Santos (2022) comenta:

“En los últimos años, tanto la gestión del conocimiento como la sostenibilidad a nivel cadena de suministro han captado el interés de la comunidad científica debido a su potencial para generar una ventaja competitiva en las organizaciones, por lo que su adopción en conjunto podría incrementar los beneficios no solamente para las organizaciones, sino también a las personas y al planeta” (p.732).

Para complementar, Santos (2022) agrega:

“Las actividades o prácticas involucradas en los procesos de gestión del conocimiento permiten a las organizaciones mantener actualizados sus conocimientos; las empresas que van a implementar prácticas de sostenibilidad en sus cadenas de suministro deben incluir en sus programas de capacitación la temática relativa; principalmente en términos de requisitos legales, capacidades técnicas, comercialización y liderazgo; sin embargo, la literatura reconoce que la falta de programas de capacitación y desarrollo apropiados para cada uno de los involucrados en la cadena constituye una de las barreras más importantes que interfieren en la implementación de prácticas sostenibles”. (p.738)

La gestión del conocimiento es un aspecto clave en las organizaciones con tal de formar competencias laborales, además de estar en constante innovación por medio de ese conocimiento el cual es un aspecto que puede aportar ideas creativas a la empresa con tal de mejorar las operaciones de la empresa y elaborar un aspecto diferenciador a través del conocimiento colectivo de los miembros.

Capacitación Continua

La capacitación es la forma en la que los miembros de una empresa u organización aprenden conceptos teóricos y prácticos para realizar sus labores, sin embargo, la capacitación no debe ser solo al inicio de sus labores, o no solo en un momento determinado, la capacitación en las empresas

debe ser constante y continua, con tal de mejorar las capacidades de los colaboradores y así las operaciones de la empresa.

Para Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) la capacitación continua es

“La capacitación continua se refiere al proceso mediante el cual los empleados adquieren, perfeccionan y actualizan sus habilidades, conocimientos y competencias a lo largo de su vida profesional. Este tipo de formación no se limita a un momento específico, sino que es un proceso dinámico y permanente, cuyo objetivo es responder a los constantes cambios en el mercado laboral y la tecnología. La capacitación puede abarcar áreas técnicas, habilidades blandas, liderazgo, gestión del tiempo, entre otras, dependiendo de las necesidades de la organización y de sus trabajadores”. (p. 2)

Siguiendo lo anterior, según Burbano, Villacrés y Rodríguez (2023) “al mantener a los empleados informados y competentes en las últimas prácticas y tecnologías, las empresas no solo mejoran sus procesos operativos, sino que también fomentan un ambiente donde la creatividad y la innovación pueden prosperar” (p. 883).

La capacitación continua es una respuesta clara a la adaptación al constante cambio social que viven las empresas, ya que con la capacitación continua se implementan las nuevas técnicas, métodos y tecnologías que surgen en el mundo, con tal de seguir mejorando, además que impregna una iniciativa de innovación y creatividad en los colaboradores, lo que hace que realicen mejor sus tareas.

Implementación de la Capacitación Continua

Según Córdova, Aíllon y Maldonado (2025):

“Al preguntar cómo ha sido implementada la capacitación continua en sus empresas, la mayoría de los entrevistados indicó una adopción formal y estructurada de programas de capacitación orientados a diferentes niveles dentro de sus organizaciones. Las empresas más grandes y consolidadas señalaron que cuentan con departamentos específicos de recursos humanos o de capacitación encargados de diseñar y ejecutar planes de formación anual, enfocados en mejorar tanto las habilidades técnicas como las competencias blandas de los empleados”. (p. 3)

Por otra parte, para las medianas y pequeñas empresas Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) comentan:

“Algunas empresas medianas y pequeñas prefieren externalizar esta función, recurriendo a instituciones externas para ofrecer cursos y talleres especializados según las necesidades específicas del momento, como el uso de nuevas tecnologías, mejoras en atención al cliente o cumplimiento de normativas actualizadas” (p. 4).

Además, según Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) las empresas medianas y pequeñas deben tener en cuenta lo siguiente:

“A pesar de los beneficios observados, los empresarios también identificaron varias barreras al implementar programas de capacitación en sus empresas. Las limitaciones presupuestarias fueron una de las dificultades más mencionadas, especialmente en empresas pequeñas y medianas, que deben priorizar sus recursos en sus operaciones inmediatas. Los altos costos de los programas de capacitación, sumados a la necesidad de mantener la continuidad de las operaciones, han llevado a que en ocasiones las empresas pospongan o limiten las oportunidades de formación”. (p. 4)

En relación con empresas con distintas ubicaciones o diferentes proyectos Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) mencionan:

“Asimismo, se mencionaron dificultades logísticas para organizar y ejecutar las capacitaciones, en particular en empresas con operaciones en diferentes ubicaciones geográficas. La coordinación de horarios, la disponibilidad de instructores y el acceso a infraestructura adecuada para realizar las capacitaciones representan desafíos logísticos que requieren una planificación minuciosa y adaptabilidad” (p. 4).

Impacto de la Capacitación Continua

Para el impacto Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) mencionan:

“En términos del impacto directo de la capacitación continua en la productividad, la mayoría de los entrevistados coincidió en que este impacto es significativo y observable en múltiples niveles. Una de las formas en que se evidencia dicho impacto es a través de la mejora en la calidad del trabajo realizado por los empleados capacitados, quienes demuestran una mayor habilidad para resolver problemas, optimizar sus tiempos de trabajo y reducir los errores en sus tareas diarias. Este efecto positivo en la calidad se refleja en una mayor satisfacción del cliente y en una disminución de las quejas y devoluciones”. (p. 4)

Además, en el impacto de la capacitación continua según Córdova, Aíllon y Maldonado (2025):

“Los empresarios también destacaron cómo la capacitación continua ha permitido mejorar la eficiencia operativa, reduciendo el tiempo requerido para completar tareas y permitiendo un mejor uso de los recursos. En sectores como el industrial y el manufacturero, los empleados capacitados han adoptado nuevas técnicas y tecnologías que facilitan la producción y optimizan los flujos de trabajo. En empresas de servicios, la capacitación ha mejorado la atención y el trato hacia el cliente, lo cual, en última instancia, incrementa la reputación y el valor de la marca”. (p. 4)

Por último, Córdova, Aíllon y Maldonado (2025) comentan:

“Finalmente, la capacitación continua ha contribuido a la adaptación y resiliencia de las empresas frente a los cambios externos. Los entrevistados señalaron que, en un entorno empresarial cambiante, contar con empleados capacitados les ha facilitado afrontar de mejor manera las fluctuaciones del mercado y adaptarse rápidamente a nuevas exigencias regulatorias, tecnológicas o del cliente. En este sentido, la capacitación continua se convierte en un recurso estratégico que no solo impacta en la productividad inmediata, sino también en la sostenibilidad y adaptabilidad de la empresa a largo plazo”. (p. 4)

Indicadores de Desempeño

El desempeño laboral es un aspecto clave dentro de las organizaciones, pero es más importante saber cómo determinar el desempeño de los colaboradores, por eso existen diversos métodos para analizar el desempeño del personal, ya que es sumamente importante saber esto, con tal de evaluar qué aspectos se deben mejorar ya sea mediante una capacitación laboral o diferentes métodos.

Según Arosemena (2022) “la medición del desempeño es un tópico de suma importancia en la gerencia de las empresas y por lo general va ligada a los factores críticos del éxito empresarial. Estas mediciones forman parte integral del plan de inteligencia empresarial, dicho plan va encaminados a la utilización de información clave para la toma de decisiones” (p. 53).

Desde la perspectiva financiera, para Loor, Santistevan, Ureta y Mera (2023) En este sentido, los indicadores financieros permiten analizar el estado de la empresa, en lo que respecta a su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa para establecer las tácticas de mejora continua” (p.130).

Para la presente investigación, se entiende que los indicadores de desempeño que son sumamente importantes para la gerencia y altos mandos de las organizaciones, influyendo

directamente en la planeación estratégica y toma de decisiones de la empresa, ya que indica que aspectos se deben mejorar y reforzar, todo esto causando un crecimiento de la organización en el mercado.

En relación con lo que se comenta anteriormente según Lugo (2023):

“La evaluación de la capacitación se enfoca en los resultados pronosticados, a partir de la inversión y la rentabilidad del proceso. Además, una evaluación continua le permitirá a la empresa tomar mejores decisiones que contribuirán al éxito del proceso de formación y de la empresa, de la misma manera constituye un factor fundamental para las organizaciones puesto que otorga a sus miembros las herramientas necesarias para acrecentar sus habilidades, aptitudes y actitudes que logran aumentar los conocimientos para afrontar las actividades y alcanzar los objetivos”. (p.9602)

Ampliando la información según Lugo (2023) “Además, es importante mencionar que un factor determinante de la efectividad de la capacitación se refleja en la satisfacción de los clientes al recibir los servicios proporcionados” (p. 9602).

Comunicación Organizacional

La comunicación es esencial, y en una empresa todavía más, debido a que una empresa está conformada con un grupo de personas las cuales deben trabajar en equipo en busca de un mismo objetivo, el cual es el bien de la organización, por ende, es sumamente importante tener una clara comunicación, principalmente entre los altos mandos y los colaboradores, con tal de mantener un buen ambiente laboral, y estar claro de las necesidades de todos.

En términos generales, Valencia y Castaño (2022) dicen que la comunicación organizacional es

“Aquella que se desarrolla en las instituciones públicas, corporaciones, empresas y entidades no gubernamentales sobre la base del intercambio de experiencias, conocimientos, emociones y pensamientos entre los sujetos que las integran con la finalidad de producir sentidos, crear universos simbólicos y sistemas de significación internos y externos que contribuyan al logro de objetivos estratégicos”. (p.193)

Mientras que Bidopia, Álvarez y Torres (2021) sostienen que,

“La Comunicación Organizacional permite el desarrollo de un clima organizacional adecuado que condiciona el avance exitoso en la organización para diseñar, de forma creativa, soluciones a los problemas de comunicación en dicha organización. Por ello las organizaciones de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a la comunicación, ya que se comprende que contribuye en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral; es decir, se constituye en-dinamizador de las acciones para el fortalecimiento de los procesos sustantivos de la organización”. (p. 249)

En cuanto al presente de la comunicación organizacional, Pineda (2020) comenta:

“Hoy la comunicación organizacional, tiene importantes retos generados por las tecnologías de la información y la comunicación. Estas dinámicas implican cocrear, y construir otros relatos, mediante el uso de plataformas digitales orientadas al fortalecimiento relacional con los públicos, sin descuidar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización” (p. 11).

En cuanto a los tipos de comunicación organizacional, con respecto a la interna según Pineda (2020) “En este orden de ideas, el bienestar de los empleados es un tema relevante para la organización, y la comunicación como proceso constructivo promueve la comprensión y adaptación de todo el personal al entorno corporativo. Este tipo de comunicación es denominado comunicación interna” (p. 14).

Por otra parte, la comunicación organizacional externa, según Pineda (2020): “La comunicación externa, promueve una imagen favorable de la organización entre los públicos, anclada no solo a sus productos/servicios, sino a manifestaciones que demuestren la congruencia entre el pensar y el actuar organizacional” (p.16).

La comunicación organizacional mantiene un ambiente laboral óptimo y saludable, y esto significa que existe un buen vínculo entre los colaboradores, y los altos mandos de la empresa, induciendo a un crecimiento positivo de la empresa. La comunicación organizacional es clave también para hacer un análisis de las debilidades y puntos a reforzar dentro de la empresa, en todos los departamentos.

Motivación Laboral

Muchas personas llevan su vida, y los aspectos en ella, mediante la motivación que tengan en el momento, y esto influye mucho en el ámbito laboral, debido a que un colaborador sin motivación

no realiza sus labores de la mejor manera, o con la motivación al tope podría realizarlas mejor, ya que poseer motivación laboral dentro de los colaboradores, es poseer un buen ambiente laboral, lo que da mejor resultado en las empresas.

En términos generales Ayon, Merchan y Zambrano (2021), definen la motivación como:

“(…) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo” (p.1670).

Según Dolores, Salazar y Valdivia (2023) mencionan que,

“La motivación se convierte en el instrumento que puede desarrollar un ambiente laboral confortable, dirigiendo los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos empresariales y la satisfacción laboral, estableciendo efecto causal entre la motivación laboral y el cumplimiento de objetivos al cumplir las necesidades de los trabajadores, en este sentido consideran que la motivación recobra un valor alto en los diferentes aspectos de la vida”.

La motivación es un aspecto que afecta todo lo que hacen las personas en su vida, más que todo, la forma de hacerlo, viéndose desde la perspectiva del trabajo, la motivación laboral es claramente una arista clave que la administración debe tratar, debido a que los colaboradores deben estar motivados para que hagan bien sus labores, y con esto tener mejores procesos, consiguiendo los objetivos de la organización.

Tipos de Motivación Laboral

Con respecto a la motivación laboral, existen tipos de esta, según Sánchez (2021) sobre la motivación extrínseca:

“Motivación Extrínseca: es el tipo de motivación que mayormente usamos. Es la manera más fácil de despertar interés en otra persona por medio de recompensas como el dinero, los regalos, entre otros. La motivación tiene un fundamento cognitivo, esto quiere decir, que nuestro pensamiento lo dirigimos hacia la realización de una finalidad. Así es como ya sea por una necesidad o por otro motivo, el cuerpo dirige sus esfuerzos hacia el trabajo, canalizado por los pensamientos y emociones”. (p. 6)

Por otro lado, en relación con la motivación intrínseca Sánchez (2021) mencionan:

“Motivación Intrínseca: en la motivación intrínseca nacen dos fundamentos: la competencia y la autodeterminación. Se genera dentro de cada uno de nosotros, y es un concepto más amplio que el anterior y más difícil de definir, ya que siempre se ha buscado una explicación visible a las cosas” (p. 6).

Mejora Continua

La sociedad y el mundo no paran de cambiar, por ende, evolucionar, lo cual ha sido uno de los factores por los cuales muchas empresas han desaparecido, ya que no supieron adaptarse al cambio y mejorar con él, por lo que es sumamente importante mantenerse en constante mejora, debido a que es necesario evolucionar, y no que la evolución te deje atrás, y se puede mejorar de forma continua de muchas maneras, por ejemplo, la capacitación.

En términos generales, Zayas (2021) comenta que,

“El concepto de mejora continua hace referencia a una filosofía de negocio cuyo origen es japonés, misma que impone disciplina y una dirección de cambio empresarial aplicada a cada proceso de la organización, con el fin de fomentar ventajas competitivas basadas en la perfección de la calidad o calidad total”.

Por otra parte, Hernández, Monagas y Martínez (2021) mencionan que,

“El enfoque de mejora continua, con actitud proactiva hacia la calidad, implica adelantarse a las posibles futuras necesidades del cliente –en este caso, los componentes del proceso de formación del profesional– para satisfacerlas de manera adecuada y en el menor tiempo posible, con lo que se logran oportunidades que pueden llevar al éxito sostenido de la organización” (p. 3).

La mejora continua trata de resolver problemas que se pueden dar en el futuro, o creando prevenciones para dichos problemas, viéndose desde el método empresarial, formando competencias necesarias para que la organización fluya de la misma o mejor manera, implementando una política y cultura de mejorar siempre, y no que el tiempo obligue a una mejora apresurada o mal gestionada.

Síntesis

En la investigación que se realiza para la elaboración del marco teórico, se encuentra que la empresa necesita tener una mejora continua durante el tiempo, debido a que las empresas deben

adaptarse al cambio, y para evolucionar deben estar en constante mejora, la cual se puede lograr mediante una buena administración, con una planeación estratégica bien realizada, en la que es clave poseer una gestión del talento humano óptima.

Se llega a la síntesis del marco teórico con el resultado de que la capacitación juega un papel sumamente importante para elevar el desempeño laboral, además de contar con muchos aspectos que se deben analizar antes de impartir una capacitación, a la vez se obtuvo de la investigación los resultados que puede dar una capacitación, como una alta motivación laboral, buen desempeño laboral y esto incurriendo en una mejora continua constante.

Capítulo III. Marco Metodológico

En este capítulo se explica el enfoque, método, diseño, instrumentos y el proceso para la recolección de datos, todo esto enfocado en la investigación, además se incluye el cuadro de variables. Con relación a esto, Pereira (2024) comenta que,

“Sin embargo, en líneas generales el apartado metodológico de la investigación se compone de los elementos que se detallan a continuación y cada uno de ellos permite conocer la forma en la cual se lleva a cabo el proceso de investigación, otorgando la posibilidad de replicabilidad de los estudios, de manera que puede servir de guía para futuras investigaciones y tesis” (p. 63).

Referente

Nombre de la Empresa: Constructora Electromecánica Castro S.R.L. (COELCA)

Misión: Satisfacer las necesidades de empresas e instituciones, tanto privadas como públicas, a través de nuestros servicios de ingeniería, arquitectura y desarrollo de obras civiles, así como el suministro de bienes y servicios destinados al desarrollo de proyectos, ejecutando cada trabajo con altos estándares de calidad y profesionalismo.

Visión: Ser una empresa integral y líder a nivel nacional en el diseño y construcción de obras civiles, destacándonos por la calidad de nuestro servicio y la óptima ejecución de proyectos, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes.

Contexto Empresarial

La historia de la empresa inicia hace 30 años, cuando el fundador Henry Castro Miranda era colaborador de una empresa de construcción, se desempeñaba como peón de obra. Poco a poco fue ascendiendo a mejores puestos, ya que tenía ambición a crecer, hasta que el dueño le asignó que fuera el líder de un proyecto, dado que contaba con la experiencia y las ganas necesarias para poder ser cargo de lo que sería el trabajo de toda su vida.

Henry Castro Miranda se hizo de un nombre en la industria de la construcción, principalmente en la electromecánica, pero lo conocían por su nombre, no por el nombre de una empresa propia o alguna institución para la que trabajara. Cuando su primer hijo obtuvo el bachillerato en ingeniería electromecánica, el sueño familiar de un padre y sus dos hijos de tener una empresa propia se hizo realidad en septiembre del 2020.

Actualmente la empresa se encuentra en sus primeros años, creciendo de buena manera. Cuenta con alrededor de 15 colaboradores, su fundador y el socio mayoritario a la vez cofundador, su hijo. En temas financieros el ingeniero electromecánico afirmó que están en una buena situación, no están en números rojos. En resumen, es una empresa que es conocida en el mercado, pero sobre todo es conocido el fundador y es hora de que sea conocida como COELCA. Actualmente la oficina de COELCA se encuentra en el barrio Don Bosco, San José.

Al ser una empresa que poco a poco va creciendo, y estar enfocada en el ámbito de construcción, actualmente no posee un Departamento de Recursos Humanos, de Publicidad, o Financiero, debido a que el cofundador se encarga de la mayoría de estas tareas, por ende, en este trabajo se estudia toda la estructura de la empresa.

La empresa no posee un organigrama conciso, pero este está compuesto por un fundador, el ingeniero electromecánico también cofundador. La empresa no posee Departamento de Recursos Humanos, ya que la parte de contratar personal la realiza tanto el ingeniero electromecánico como el fundador. En la empresa la parte financiera se encarga un contador. En la parte administrativa la mayoría de las tareas son realizadas por el cofundador. La empresa posee un abogado civil, que se encarga de llevar el orden de todos los aspectos relacionados a términos judiciales.

Enfoque De La Investigación

Ahora se presenta el enfoque que toma la investigación, el cual determina la naturaleza del estudio. Según Acosta (2023) “Los enfoques de investigación son un conjunto de planteamientos, sistematizados y controlados, que se encargan de orientar la resolución de un problema” (p. 82).

Enfoque Cuantitativo

En términos generales para el enfoque cuantitativo, Isea (2024) comenta que:

“El enfoque cuantitativo, con sus raíces en el positivismo, se basa en la premisa de que la realidad es objetiva y medible. Este enfoque busca la generalización de los resultados a través de la recolección de datos numéricos y la aplicación de métodos estadísticos. La precisión y la capacidad de replicación son características clave de este enfoque, lo que lo convierte en una herramienta poderosa para estudios que requieren la validación de hipótesis o la comparación de variables” (p. 1).

Enfoque Cualitativo

En cuanto al enfoque cualitativo como mencionan Duarte y Guerrero (2024) “La investigación cualitativa es un enfoque metodológico que busca comprender fenómenos sociales desde una perspectiva holística, centrándose en la interpretación y comprensión profunda de la realidad social” (p. 90).

Duarte y Guerrero (2024) también mencionan que,

“(…) la investigación cualitativa, se centra en la naturaleza de los fenómenos, es especialmente útil para responder preguntas sobre el porqué de ciertos sucesos, evaluar intervenciones complejas y mejorar la intervención misma. Métodos como el estudio de documentos, observaciones (no) participantes, entrevistas semiestructuradas y grupos focales son comunes en la recopilación de datos”. (p. 91)

Enfoque mixto

En relación con el enfoque mixto según Aro, Proaño, Merino y Niama (2025) “Investigación inductiva y flexible que genera datos textuales, visuales o sonoros (entrevistas, observación, documentos) y los interpreta mediante codificación temática para construir explicaciones profundas y contextualizadas” (p. 4249).

La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia de una capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que se utiliza un enfoque cualitativo para este estudio, con tal de realizar entrevistas a los colaboradores del Departamento de Obra, por ende, evaluar el impacto de la capacitación desde una percepción de cualidades técnicas de los colaboradores.

Además, con este enfoque cualitativo se busca analizar qué tan importantes son los beneficios de la capacitación laboral para las empresas, principalmente las empresas de construcción, como lo es COELCA.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo correlacional, según Corona y Fonseca (2022) “En la investigación de tipo correlacional se analiza la posible relación o asociación existente entre dos o más variables (por ejemplo, los niveles séricos de ciertos biomarcadores se relacionan con la probabilidad de morir por neumonía)” (p. 270).

Este tipo de investigación al buscar la relación entre 2 o más variables, es perfecto para ser el tipo de investigación del presente estudio, ya que el propósito de esta investigación es analizar como incide la capacitación laboral en el desempeño laboral, por ende, ahí se puede encontrar 2 variables, las cuales son la capacitación y el desempeño laboral, y se quiere investigar qué relación y efectos tienen una sobre la otra.

La capacitación laboral es un aspecto que tiene repercusiones en el desempeño laboral, lo que se quiere investigar es qué nivel de impacto posee la capacitación en el desempeño, viéndose desde la perspectiva de los colaboradores del Departamento de Obra, los cuales son el elemento esencial de la Constructora Electromecánica Castro, debido a que son los encargados de elaborar los proyectos, por esto es importante que estén capacitados.

Método de Investigación

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) “cuando se habla del diseño, se refiere a las estrategias, procedimientos y pasos que se debe tener para abordar la investigación, lo que encierra un conjunto de procedimientos racionales y sistemáticos llevados a cumplir con la solución del problema general” (p. 73).

El diseño de la presente investigación es experimental, de tipo transversal y correlacional, debido a que los datos que se recolectan son del 2025, y se tiene como propósito identificar el efecto de la capacitación laboral sobre el desempeño laboral, identificándose como dos variables relacionadas entre sí.

En términos generales, Ramos (2021) comenta que,

“En un diseño de tipo experimental la variable independiente se caracteriza por generar los grupos de intervención que se organizan en el estudio. Clásicamente, una variable independiente es la variable causal que genera un impacto sobre una variable dependiente, en tal sentido, los niveles de experimentación de la variable independiente generarán un impacto en la variable que se pretende influir”.

Fuentes de información

Población

Según Vizcaino, Cedeño y Maldonado (2023) “la "población" se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y son objeto de estudio” (p. 9746).

En referencia a la información anterior, la población la cual es consultada en la presente investigación son los colaboradores pertenecientes a la empresa Constructora Electromecánica Castro, debido a que la investigación está realizada sobre la capacitación en esta empresa, en la cual sus colaboradores son el objeto de análisis y los principales beneficiados con los resultados del estudio.

La cantidad total de la población son 12 personas, de las cuales 8 son miembros del Departamento de Obra, un abogado propio de la empresa, un contador, los restantes son Yerni y Henry Castro, padre e hijo, fundador y cofundador de COELCA. Los miembros del Departamento de Obra son todos hombres, que se encuentran en un rango de edad de 40 a 75 años.

Muestra

En términos generales, dicen Vizcaino, Cedeño y Maldonado (2023) “dentro del ámbito de la investigación, una muestra se define como un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídos de una población total o universo, con el propósito de llevar a cabo un estudio y hacer inferencias sobre dicha población” (p. 9750).

En relación con la información anterior, Vizcaino, Cedeño y Maldonado (2023) agregan que,

“Este concepto es fundamental en la metodología de la investigación ya que una adecuada selección de la muestra puede determinar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La muestra permite a los investigadores estudiar y analizar características específicas de un grupo representativo sin necesidad de examinar a cada miembro de la población, lo que, en muchas ocasiones, resultaría impráctico o incluso imposible debido a limitaciones de tiempo, recursos o acceso”. (p. 9750)

Para la presente investigación y determinar la muestra, se utiliza un muestro no probabilístico, por juicio y criterio. En relación con el muestreo no probabilístico según Hernández (2020) “este tipo de muestra no puede calcularse mediante la probabilidad y, por lo tanto, no requiere de

operaciones estadísticas ni tampoco se pueden generalizar los resultados que se deriven de ella” (p.1).

Los criterios y requisitos que se toman en cuenta para seleccionar los individuos de la muestra serán: Pertenecer actualmente a la Constructora Electromecánica Castro, ser parte del Departamento de Obra de la empresa, y llevar más de 6 meses trabajando para la empresa. La cantidad total de la muestra son 8 personas, contando 6 colaboradores del Departamento de Obra que poseen más de 6 meses trabajando para COELCA.

Además, se le hacen entrevistas aparte a los altos mandos, los cuales son los fundadores y altos mandos de la empresa, con tal de recopilar datos sobre el desempeño de los colaboradores y resultados operativos, los cuales dan el consentimiento claro para ser utilizados como fuente de información para la presente investigación.

Variables de Análisis

En esta parte se complementan todas las variables que se pretenden analizar, además de las maneras de cómo se analizaran, relacionándose con los objetivos específicos anteriormente mencionados en el capítulo I de la presente investigación.

Tabla 1

Objetivo	Variable	Indicador	Subindicador	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
Identificar las oportunidades de mejora de desempeño de los colaboradores del Departamento de Obra.	Oportunidades de mejora de desempeño	Falencias a la hora de realizar las labores	Funcionamiento de los aparatos o artefactos instalados	Trejo, Sánchez, Pérez, Moreno y González (2023) argumentan que las oportunidades son el tercer paso, es decir las tendencias que se están presentando.	Las oportunidades de mejora son las técnicas que los colaboradores deben mejorar o fortalecer su desempeño laboral.	Entrevista colaboradores Departamento de Obra: Ítems #: 1,2, 3, 4, 5, 7 y 9 Entrevista altos mandos: Ítems #: 1,3 y 4
Evaluar los aspectos que mejoran en una empresa cuando se le da la	Capacitación	Nuevas técnicas adaptadas y aprendidas	Eficiencia a la hora de realizar los proyectos	Para Cortes, Martínez, Vega y Sangerman (2022) “...sugieren la importancia	La capacitación es la enseñanza de técnicas o métodos necesarios para un buen	Entrevista colaboradores Departamento de Obra: Ítems #: 12

importancia necesaria a la capacitación.				del desarrollo de habilidades para la identificación de oportunidades”	desempeño laboral.	Entrevista altos mandos: Ítems #: 2, 5 y 7
Proponer una estrategia de capacitación adaptada a las necesidades tanto de la empresa como de los colaboradores pertenecientes al Departamento de Obra.	Estrategia de capacitación	Necesidades de los colaboradores	Resultados de las operaciones de la empresa	Para Pérez y Alfonso (2023) “(...) indican que la capacitación es un proceso a corto plazo y una inversión a largo plazo; los planes de capacitación bien ejecutados aumentan el conocimiento, sus competencias y su desempeño laboral, lo que permite elevar la calidad y la productividad de la organización.”	Una estrategia de capacitación es la implementación de enseñanzas técnicas, mediante un análisis estratégico de las necesidades de la empresa que deben ser capacitadas, con tal de mejorar el desempeño laboral.	Entrevista colaboradores Departamento de Obra: Ítems #: 6, 8, 10 y 11 Entrevista altos mandos: Ítems #: 2, 4, 5 y 6

Instrumento

En relación con los instrumentos en una investigación, Medina, Rojas, Bustamante, Loaiza, Martel y Castillo (2023) mencionan que,

“Un instrumento de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación. Estos instrumentos pueden incluir fichas de cotejo, cuestionarios, escalas de medición, fichas de entrevistas estructuradas, pruebas estandarizadas, entre otros. Los instrumentos de investigación ayudan a los investigadores a

obtener información precisa y confiable sobre su tema de estudio y a llegar a conclusiones válidas y confiables. Es importante elegir el instrumento adecuado para asegurarse de obtener los mejores resultados de la investigación”. (p. 12)

Para esta investigación, teniendo en cuenta que tiene un enfoque cualitativo, para la recopilación de datos se utiliza la técnica de entrevista, la cual según Sánchez (2022) “las entrevistas implican a dos personas; un entrevistado y un entrevistador, el primero hace preguntas detalladas al segundo y esta actividad resulta ser una especie de filtro para una siguiente etapa en la investigación” (p. 38).

La entrevista que se realiza a los colaboradores del Departamento de Obra se estructura con 12 preguntas que funcionan como guía, y estas preguntas tienen el propósito de recoger información sobre las funciones y puesto en la empresa, experiencia laborando en ella, temas de capacitaciones sí o no recibidas en la empresa, fortalezas y oportunidades de mejora de cada colaborador, deseos de futuras capacitaciones, influencia de la capacitación en la motivación y en las empresas de construcción.

Luego, segunda parte en donde se realiza la entrevista a los altos mandos de la empresa. Dicha entrevista posee 7 preguntas, las cuales recolectan datos sobre la situación actual de COELCA con respecto a la capacitación, importancia de la capacitación, oportunidades de mejora de sus colaboradores, razón por la cual se ha implementado o no la capacitación en la empresa y los beneficios de la capacitación con respecto al éxito de COELCA.

Proceso Para la Recolección y Análisis de Datos

El procedimiento metodológico explica una serie de pasos que se va a seguir en la investigación con tal de recolectar y recopilar los datos necesarios, además del análisis de estos. En relación con lo anterior Mercado y Coronado (2021) comentan que,

“El proceso metodológico, es un rompecabezas que inicia con una lluvia de ideas por parte del investigador para poder interesarse en lo que se investiga. Partiendo de esta primicia de interés, se estructura una serie de acciones para concretar diversas etapas que ayudan a construir el proceso metodológico de la investigación” (p. 81).

Fase 1: Diseño y Planeación

Se define la empresa en la que se realiza el estudio, así como los objetivos y la problemática de la investigación, además se toma información de diferentes antecedentes relacionados con el tema de la presente investigación, asociado a la determinación de varios conceptos teóricos que son parte de la investigación. Se determina la metodología de investigación y los aspectos relacionados a la recolección de datos.

Fase 2: Relación entre Variables

Se relacionan los términos y teorías que se recolectan en el marco teórico, el cual es parte clave de la investigación.

En el marco teórico se evalúan diferentes variables o conceptos como inducción, capacitación laboral, gestión del talento humano, desempeño, competencias laborales, entre otros. Analizando todos estos conceptos bajo una perspectiva estrictamente laboral y en relación con el tema de estudio de la presente investigación.

La administración posee muchas perspectivas, pero al verlo desde el lado de administración de empresas, este concepto es la base de todos los demás, ya que, para hacer una correcta administración, se necesita de una planeación estratégica, de un análisis FODA, como de una gestión del talento humano indicada, además la administración busca un buen desempeño laboral para lograr los objetivos de la empresa.

La planeación estratégica juega un papel crucial dentro de la administración, debido a que a la hora de que se planea de forma estratégica, todo se analiza con tal de mejorar el desempeño laboral, y se realiza una estrategia en la cual se busca eliminar las debilidades, y a la vez reforzar las fortalezas de la empresa, incluyendo dentro de la planeación estratégica el sistema de capacitaciones necesario, o las modificaciones que se deben implementar.

Dentro de la planeación estratégica, uno de sus temas más importantes a tratar es la gestión del talento humano, ya que la estrategia se elabora según las capacidades, y necesidades de la organización, pero sobre todo de los colaboradores los cuales son los que sacan adelante la empresa mediante sus labores, teniendo en cuenta también la importancia de mantener una motivación laboral alta.

El análisis FODA, el cual es una herramienta muy utilizada dentro de una planeación estratégica de una administración, al ser un diagnóstico interno y externo de la empresa, es un aspecto clave para la mejora continua de la empresa, ya que dice las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que posee la organización, lo cual da una perspectiva de cómo mejorar.

La inducción y la capacitación laboral están estrechamente relacionadas, debido a que una de las aristas que posee una inducción es la capacitación laboral, en la cual se da de una manera introductoria, con tal de que los colaboradores inicien sus labores en una nueva empresa, realizando sus tareas respectivas de una manera óptima, esto también influyendo en un buen desempeño laboral.

La relación entre las competencias y la capacitación laboral se evidencia en uno de los argumentos expuestos anteriormente, en donde se explica que las competencias laborales pueden ser educadas y adquiridas, esto haciendo énfasis a que una capacitación laboral es la que enseña muchas veces las diferentes competencias laborales, que la empresa necesita que posean sus colaboradores, y en este sentido la inducción también puede ser influyente.

La gestión del talento humano conlleva dentro de sus características evaluar las competencias laborales del personal, el desempeño a la hora de realizar sus labores, y conforme se gestionan estos aspectos, dentro de la gestión del talento humano está también impartir capacitaciones laborales, o inducciones a los nuevos colaboradores, con tal de mejorar el desempeño laboral. Lo anterior permite inferir que la gestión del talento humano tiene una estrecha relación con los demás conceptos.

Dentro de la gestión del talento humano, la motivación laboral es un tema clave pero muy complicado de analizar, debido a que no todas las personas perciben el concepto de motivación de la misma forma, por lo cual la motivación laboral, es un aspecto que a pesar de que no es técnico práctico, es un tema que se debe tratar también en la capacitación laboral, principalmente cuando se nota que hay un ambiente laboral negativo. La motivación laboral debe también impregnarse desde el inicio, por medio de una inducción que aparte de capacitar a los nuevos colaboradores, los motive.

Dentro de la gestión del conocimiento no se tiene solo como objetivo impartir un conocimiento inicial, sino que para realizar una buena gestión del conocimiento se debe impartir capacitaciones

continuas, ya que el conocimiento es una competencia clave que poseen las empresas, y el conocimiento siempre está evolucionando por lo que para adaptar ese conocimiento la capacitación debe ser continua y constante.

Con tal de medir si las capacitaciones están dando resultados, los indicadores y medidores de desempeño son los indicados para esto, ya que analizan los resultados de las tareas de los colaboradores, específicamente de su desempeño, dando indicios de cuáles son los resultados de las capacitaciones, además de dar los resultados para los aspectos a mejorar en las siguientes capacitaciones, y mantener una capacitación continua.

La motivación laboral impacta de manera inmediata y directa en el desempeño laboral, ya que la capacitación se suele centrar en los conocimientos técnicos y prácticos que los colaboradores requieren, sin embargo, un colaborador sin motivación no trabajará de manera óptima, debido a que nada lo impulsa a hacerlo, por lo cual la motivación termina siendo casi más importante que las capacidades técnicas de los colaboradores para tener un mejor desempeño laboral.

El desempeño laboral es el aspecto más importante que posee un colaborador dentro de una empresa, debido a que es el que dictamina su nivel laboral, sus capacidades, necesidades, debilidades y todo esto afecta directamente a la empresa, ya sea de manera positiva o negativa.

De lo anterior se desprende que la gestión del talento humano, la inducción, y la capacitación tienen como objetivo formar competencias laborales, y con estas anteriores corregir las debilidades, por ende, mejorar las fortalezas del colaborador, y al implementar diferentes competencias el rendimiento o desempeño laboral es mejor, aportando más eficiencia a la empresa.

Todas estas relaciones anteriormente descritas, buscan mantener la empresa en un buen estado, pero sobre todo mantener una mejora continua, ya que todos los análisis y los procesos de la administración lo que buscan es una mejora constante de la empresa, con tal de que siga funcionando y no desaparezca del mercado, para ser altamente productiva y competitiva, mediante todas las técnicas anteriormente analizadas.

Refiriéndose al principal tema de la presente investigación el cual es la capacitación, esta técnica de administración, es claramente enfocada en la mejora continua, ya que la capacitación busca impartir aprendizaje a los colaboradores, con el objetivo de que haya una mejora constante

la hora de realizar sus labores, formando competencias laborales, incrementando el valor y calidad de la empresa.

Fase 3: Aplicación del Instrumento

En esta etapa se hacen las entrevistas anteriormente explicadas en el instrumento de la fase 1, en donde se recopilan los datos necesarios para el análisis y resolución de la principal problemática de la investigación.

Fase 4: Análisis de los Resultados

Después de la determinación del enfoque de la investigación en la primera fase, y con los datos recolectados en la segunda fase, se hace un análisis según el enfoque y la relación con los datos, siempre teniendo en cuenta los objetivos y problemática de la investigación, por lo que en esta fase estos resultados son analizados cuidadosamente.

Fase 5: Recomendaciones y Propuesta Final

En esta fase mediante el análisis de los resultados, se sacan diferentes conclusiones, y mediante esas conclusiones y todo el proceso de la investigación, se generan diferentes recomendaciones y una propuesta formal de capacitación laboral.

Capítulo IV. Análisis de Resultados

Este capítulo, presenta y analiza los resultados que se obtienen de la presente investigación, respondiendo la pregunta del trabajo, como también la resolución al objetivo general y los objetivos específicos. Estos resultados están estrictamente relacionados con las variables descritas en el capítulo anterior, por lo que el orden de este análisis este guiado según las variables.

Los resultados que se obtienen con el objetivo de analizarlos se recolectan mediante la aplicación de un instrumento, en la cual los datos recopilados tienen clara coherencia y objetividad por parte de los sujetos a los cuales se les aplica el instrumento. Los resultados se analizan de la siguiente forma: Dos partes, en la primera las preguntas se realizan en la entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. En la segunda parte se revisan las preguntas que se realizan en la entrevista a Yerni y Henry Castro, los altos mandos de COELCA.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #1: Oportunidades de mejora de desempeño.

Ítem No.1 entrevista: ¿Cuál es su puesto actual en el Departamento de Obra y cuáles son las principales funciones que realiza?

Entre las respuestas que se obtienen, los colaboradores señalan que se desempeñan uno como operario, otro como ayudante avanzado, un director de proyecto y un bodeguero. Entre las funciones que mencionan que realizan se encuentra el entubado de luces en los ductos, la colocación de tomacorrientes y apagadores, armar lozas y paredes, armar el cableado. El director de proyecto se encarga de administrar materiales, y coordinar las funciones del personal dentro de un proyecto en específico. Mientras que el bodeguero se dedica a recibir y entregar materiales, aportando también en pintar cajas eléctricas.

El objetivo de esta primera pregunta es conocer un poco sobre cómo se conforma la empresa, sobre que puestos poseen sus colaboradores, principalmente los del Departamento de Obra, además de conocer cuáles son las funciones que desempeñan día a día, dando a conocer un poco también sobre cuál es la esencia de la Constructora Electromecánica Castro.

La primera pregunta guía sobre cuáles son las labores de los colaboradores cada día, dando una perspectiva o un avance de las posibles fortalezas u oportunidades de mejora que los colaboradores

poseen, dando una introducción o un inicio a la propuesta final de capacitación que tiene como objetivo la presente investigación, por lo cual esta pregunta es de gran ayuda.

Ítem No.2 entrevista: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en COELCA y cómo describiría su experiencia hasta ahora?

. La mayoría de los colaboradores indican que poseen 5 años laborando para COELCA, esto quiere decir que es desde su fecha de fundación, mientras que uno de los colaboradores indica que está a punto de cumplir 3 años. En cuanto a cómo ha sido la experiencia de los colaboradores hay una mayoría de opiniones positivas, que consideran que su instancia en COELCA ha sido buena, sobre todo de mucho aprendizaje.

El propósito de esta pregunta es recolectar datos del tiempo que llevan los colaboradores en la empresa, y por medio de la pregunta de la experiencia, se pueden dar indicios de cómo se encuentra la motivación de los colaboradores.

Con esta pregunta más que todo se obtiene una percepción de como se ha sentido el colaborador trabajando en COELCA, y esto ayuda a entender como una capacitación podría reflejar una mejoría en la experiencia de los colaboradores, además de que indican que ha sido una experiencia de aprendizaje, por lo que seguir aprendiendo mediante capacitaciones va a hacer que las labores en COELCA lleven a una experiencia más optima.

Ítem No.3 entrevista: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación desde que ingresó a la empresa? Describa cuál o cuáles.

A esta tercera pregunta todos los colaboradores del Departamento de Obra mencionan que no, nunca han recibido ni reciben capacitación en el tiempo que llevan laborando para COELCA, a pesar de haber mencionado que han tenido una experiencia de aprendizaje en la empresa, pero no lo aprendieron a causa de una capacitación.

El objetivo de esta pregunta es claro y conciso, obtener desde la perspectiva de los colaboradores como se trata el tema de la capacitación, dentro de la empresa, dando como resultado que aún no se ha visto como necesidad implementar una capacitación estructurada con tal de mejorar el desempeño laboral. Se obtiene como deducción que los altos mandos de la empresa están conformes con el desempeño actual de los colaboradores del Departamento de Obra.

Esta pregunta guía sobre que se debe hacer una capacitación estructurada desde cero, ya que no se tiene antecedentes de ninguna capacitación pasada. Ayuda también a implementar una inducción para los nuevos colaboradores que ingresen a COELCA, con tal de que se capaciten desde el primer momento en el que trabajen para la empresa.

Ítem No.4 entrevista: En caso de no haber recibido capacitación, ¿cómo cree que esto ha afectado su trabajo?

La mayoría de los colaboradores indican que no les ha afectado ya que han ido formando sus conocimientos mediante las experiencias que han tenido, dando a entender que en la rama de electricidad la experiencia es lo clave. Uno de los colaboradores indica que no le afecto debido a que recibió capacitación por su parte, mientras que otro menciona que si le ha afectado a pesar de su experiencia.

El propósito de esta pregunta es obtener como resultado como se sienten los colaboradores al no tener y no haber tenido una capacitación impartida en su tiempo trabajando a COELCA. Con estas respuestas se puede hacer un claro análisis, ya que se les consulta a los colaboradores del Departamento de Obra los cuales son todos mayores de 40 años, y cuentan con experiencia previa en trabajos relacionados a la electricidad, por lo que no se han visto afectados. Entra en el análisis a pesar de que no es el caso de COELCA que un colaborador joven sin experiencia previa si puede verse claramente afectado por no recibir una capacitación.

Esta pregunta funciona como antecedente para evaluar que tan profunda o elaborada debe es la capacitación que se propone, ya que indica el perfil de los colaboradores del Departamento de Obra, y como ellos están en su desempeño laboral, por lo que parece es óptimo al no verse afectados por la falta de capacitación.

Ítem No.5 entrevista: ¿En qué áreas del trabajo diario siente mayor dificultad y considera que una capacitación podría ayudarle?

Los colaboradores dan diferentes respuestas para esta pregunta, desde entender mejor las bases, trabajar en tubería EMT y aspectos iniciales de la electricidad hasta el tema de trabajar en lugares donde hay muchas personas, lo que puede reflejar una falencia en el trabajo en equipo. Hay coincidencia de respuestas en cuanto al bodeguero y el director de proyectos, que coinciden en que es difícil la coordinación con el tema de los materiales.

El objetivo de esta consulta es que los colaboradores mencionen las oportunidades de mejora que tienen a la hora de hacer sus labores diarias, y que indiquen si creen que una capacitación puede ayudarlos a mitigar esas debilidades.

Los datos que se recolectan en esta pregunta son los más importantes para la propuesta de la capacitación que se hace en la presente investigación, ya que indica los puntos que debe tocar la capacitación con tal de que los colaboradores del Departamento de Obra de COELCA conviertan sus debilidades en fortalezas y mejore el desempeño laboral en el día a día, beneficiando directamente a la empresa.

Ítem No.7 entrevista: ¿Qué aspectos de su trabajo cree que realiza mejor y por qué?

Los colaboradores del Departamento de Obra responden que las labores que mejor realizan son el armado de cajas de breaker, como su instalación además de la instalación de tomacorrientes, apagadores, cocinas, lavadoras y todo lo relacionado a los aspectos electromecánicos. Los colaboradores mencionan que se les da bien estas labores debido a que tienen mucha experiencia en ellas y es una labor habitual en los proyectos de COELCA. El director de proyecto indica que en el campo electromecánico se desempeña de buena manera, y la coordinación de proyectos también es una tarea que realiza positivamente.

La pregunta se hace con el objetivo de obtener información sobre cuáles son las fortalezas de los colaboradores del Departamento de Obra, además de obtener una razón de porque las realizan de buena manera, indicando que la principal razón es la experiencia.

Estos datos funcionan de forma que estos temas en la capacitación que se propone se tocan en menos intensidad u ocupan un menos tiempo debido a que ya son fortalezas que los colaboradores poseen, pero nunca está de mal reforzarlas para ir perfeccionándolas, y que esto se relacione con el desempeño laboral de manera positiva.

Ítem No.9 entrevista: ¿Considera que recibe instrucciones claras sobre las tareas que debe realizar? Explique.

Todos los colaboradores indican que sí, que entienden y reciben claras instrucciones sobre todas las labores que deben realizar, mencionan que se especifica de forma muy metódica como se deben hacer las cosas.

El objetivo de esta pregunta es analizar si los altos mandos dan claramente las ordenes o instrucciones al personal del Departamento de Obra, entendiendo que, si les explican de buena forma, y están haciendo bien sus labores, mejorando el desempeño laboral. Además, se llega a la idea de que existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa.

Esta pregunta funciona de manera que indica que el coordinador de proyecto y los altos mandos que son los encargados de dar las instrucciones a los demás colaboradores lo hacen de buena manera y los miembros del Departamento de Obra saben entender y acatar estas instrucciones por lo que la capacitación puede ser impartida principalmente por el director de proyecto, el cual menciona que es bueno en coordinación y las labores electromecánicas, mostrando un buen desempeño laboral.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #2: Capacitación.

Ítem No.12 entrevista: Desde su experiencia, ¿cómo cree que la capacitación influye en el desempeño laboral dentro de una empresa de construcción?

La mayoría de los colaboradores coinciden que sí, es sumamente importante, pero dan diferentes razones. Se menciona que es importante recibir una capacitación para evitar los errores y que los colaboradores hagan las cosas a su manera, por ende, no haciéndolas como se debería. Es importante también el tipo y la calidad de capacitación que se reciba, ya que debe ser una buena capacitación para mejorar el desempeño, ya que esto genera más avance y más velocidad en los proyectos. Sin embargo, un colaborador discrepo, si es importante, pero es más importante la experiencia en el campo que la capacitación.

Esta pregunta tiene de propósito ver que percepción tienen los colaboradores del Departamento de Obra sobre la capacitación laboral, enfocándonos en el ámbito de la construcción, con tal de también conocer la opinión de porque es necesaria la capacitación laboral en relación con el desempeño. Además, esto sirve de guía para analizar como recibirían o que tan conformes están los colaboradores de recibir capacitaciones.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a los colaboradores del Departamento de Obra. Variable #3: Estrategia de capacitación.

Ítem No.6 entrevista: ¿Qué tipo de capacitación cree que sería más útil para usted (por ejemplo, práctica, teórica, demostrativa, en obra, etc.) y por qué?

Los colaboradores dieron diferentes respuestas, pero la mayoría con la misma finalidad, la cual es aprender de una capacitación mediante la acción, realizando lo que se les capacita, ya que la mayoría de los colaboradores mencionaron que la capacitación necesitada por ellos es la práctica o demostrativa que vienen siendo muy similares. El director de proyecto menciona que debido a sus oportunidades de mejora más de la parte de administración de materiales, le sería más útil una capacitación teórica.

La finalidad de esta consulta es recopilar datos sobre las necesidades o tipo de capacitación que le gustaría recibir a los colaboradores, dependiendo claramente de las oportunidades de mejora que posea cada uno.

La información recolectada es vital con tal de hacer una buena propuesta de capacitación, ya que guía sobre el tipo o los tipos de capacitaciones que se deben dar, indicando que lo correcto es una mezcla entre la demostrativa y la práctica, enfocándose en la parte práctica. En el caso del director de proyecto se podría hacer una capacitación diferenciada debido a que su oportunidad de mejora es más teórica que practica.

Ítem No.8 entrevista: ¿Qué factores considera que influyen positiva o negativamente en la forma en que realiza sus funciones?

Las respuestas a esta pregunta fueron variadas, ya que se menciona que en la parte positiva el compañerismo, el aprendizaje y el reconocimiento es un gran aspecto de motivación para los colaboradores en sus labores diarias, mientras tanto que en la parte negativa la falta de coordinación y falta de capacitación son de los aspectos que afectan a los colaboradores del Departamento de Obra.

Esta pregunta tiene como finalidad ver qué aspectos externos a las técnicas y métodos prácticos de trabajo en el campo, afectan positiva o negativamente a los colaboradores en su desempeño laboral, además esto indica que temas de estos se deben tratar en la capacitación, como pueden ser la motivación, el trabajo en equipo y la comunicación.

Ítem No.10 entrevista: ¿De qué manera cree que una capacitación podría mejorar su motivación?

Los colaboradores del Departamento de Obra brindan información bastante similar, indicando que el conocer cada día más y el aprendizaje continuo lleva a que se realice de mejor forma las labores diarias, mejorando el desempeño laboral, por ende, ellos sintiéndose más seguros y capacitados, sintiéndose muy motivados por esto, claramente siempre después de haber recibido una capacitación de alta calidad.

El objetivo de esta pregunta es recolectar información sobre que motiva a los miembros del Departamento de Obra y, sobre todo, como una capacitación influiría tanto en su desempeño como en la motivación laboral, indicando que lo haría de buena manera.

Esta pregunta guía sobre cómo se encuentra actualmente la motivación de los colaboradores, y también sobre qué tan importante es que los colaboradores sean capacitados, con tal de que se mejore su motivación y a consecuencia de esto el desempeño laboral también avance, por lo que es clave impartir capacitaciones en COELCA.

Ítem No.11 entrevista: ¿Qué sugerencias daría para implementar un sistema de capacitaciones adecuado en COELCA?

Los colaboradores dan respuestas para esta consulta desde diferentes aristas, comentando sobre lo que ellos les gustaría. Mencionan lo importante de recibir capacitación sobre qué y cómo usar los implementos de seguridad a la hora de realizar las labores, además se menciona que muchos de los colaboradores tienen dificultades a la hora de interpretar planos, por lo que se refieren directamente al ingeniero electromecánico sugiriéndole lo dicho anteriormente.

Uno de los colaboradores apporto sobre un punto clave, el cual es capacitar de lleno a los colaboradores de nuevo ingreso, debido a que suelen entrar con pocos conocimientos, y esto puede generar tanto errores como problemas en la comunicación con los demás colaboradores.

El objetivo de esta pregunta es que los colaboradores del Departamento de Obra le den recomendaciones y advertencias a tanto Yerni como Henry Castro de los aspectos que a ellos les gustaría que se impartieran en las capacitaciones.

Esta información funciona de gran guía para la propuesta final de capacitación, debido a que aporta sobre los deseos de los colaboradores, y además refleja o deja ver diferentes oportunidades de mejora o problemas que han tenido los colaboradores del Departamento de Obra en los últimos proyectos, por lo que la idea es eliminar esos problemas mediante la capacitación y mejorar el desempeño laboral.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #1: Oportunidades de mejora de desempeño.

Ítem N.1 entrevista: ¿Cómo describiría usted la situación actual de la capacitación dentro del Departamento de Obra de COELCA?

Tanto como Yerni y Henry Castro coinciden en sus respuestas, al indicar que la impartición de capacitaciones en la Constructora Electromecánica Castro es muy poca, prácticamente nula, debido a diferentes factores que hacen difícil dar capacitaciones.

El objetivo de esta primera consulta es de introducción o de orientación sobre cómo se ha empleado y se emplea el tema de la capacitación laboral dentro de la empresa, obteniendo que no se dan capacitaciones en COELCA.

Esta pregunta guía al indicar que a la hora de hacer la propuesta de capacitación se debe tener en cuenta que la capacitación debe ser de cero, debido a que no hay antecedentes de capacitaciones pasadas en COELCA. Además, se puede analizar que antes de dar una capacitación a los colaboradores del Departamento de Obra, se debe hacer una investigación por parte de Yerni y Henry Castro de cómo dar una capacitación laboral de calidad que eleve el desempeño laboral.

Ítem No.3 entrevista: En su opinión, ¿qué efectos tiene que los colaboradores del Departamento de Obra no reciban una capacitación estructurada?

En esta pregunta se tienen respuestas contrarias, debido a que una respuesta fue que, si afecta debido a que al no capacitarse, no hay actualización de nuevos sistemas o herramientas, además de no saber cómo se usan estos nuevos métodos, y esto afecta en que el rendimiento, por ende, tiempo de trabajo se vea afectado negativamente. La otra información que se obtuvo de esta consulta es que no afecta que los colaboradores no reciban una capacitación, debido a que el trabajo que realizan tiene mucho tiempo haciéndolo.

El objetivo de esta pregunta es saber que percepción tienen Yerni y Henry Castro sobre cómo se ven afectados los colaboradores al no recibir una capacitación, además de recolectar información sobre posibles falencias que ellos notan en su Departamento de Obra.

El aporte de esta información es saber que tan dispuestos o tanta importancia le dan los altos mandos a implementar una capacitación, ya que esto es clave para la propuesta de capacitación que se hace, además de indicar oportunidades de mejora de sus colaboradores.

Ítem No.4 entrevista: ¿Qué considera que el personal necesita aprender o fortalecer para mejorar la calidad del trabajo en obra?

Los altos mandos dan respuestas diferentes en esta pregunta clave, al contestar que es necesario que los colaboradores aprendan sobre tanto las nuevas herramientas como tecnologías, sobre todo en el área final de instalación de equipos. Además, según los altos mandos se debe capacitar sobre la instalación de sistemas de incendio.

El objetivo de esta pregunta es vital, debido a que se quiere obtener información sobre el pensamiento de los altos mandos sobre que deben mejorar o aprender los colaboradores del Departamento de Obra, viéndolo desde su percepción.

Esta pregunta es la más útil para la realización de la propuesta final de capacitación, debido a que los altos mandos indican directamente que les gusta o se necesita que los colaboradores de su Departamento de Obra aprendan o mejoren. Por lo que al combinar estos datos con los deseos o necesidades que indican los colaboradores, se realiza la mayor parte o estructura de la propuesta de capacitación con tal de que mejore el desempeño laboral de la empresa, contribuyendo a su éxito y crecimiento.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #2: Capacitación

Ítem No.2 entrevista: ¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el personal del área de obra y por qué?

Ambos coinciden que la capacitación es sumamente importante, debido a que en la rama que se desenvuelve la empresa que es la electricidad, siempre aparecen nuevos sistemas, herramientas y tecnologías, por lo que es necesario que los colaboradores evolucionen para que no se queden

con solo los conocimientos previos. También se mencionó que es más importante dependiendo que requiera cada proyecto.

El objetivo de esta pregunta es conocer la opinión y perspectiva de los altos mandos de COELCA sobre la importancia de la capacitación al Departamento de Obra, sobre todo teniendo en cuenta que es una empresa de electromecánica. Además, esta pregunta nos dio un dato sumamente importante, el cual es capacitar según las necesidades del proyecto, esto de gran ayuda para las recomendaciones y la propuesta de capacitación, con tal de que en cada proyecto el desempeño laboral sea el mejor.

Ítem No.5 entrevista: ¿Qué beneficios cree que obtendría la empresa si se capacita al personal de obra?

Las respuestas a esta consulta están relacionadas, indicando que al capacitar al personal se dan beneficios en otras áreas del trabajo, como eficiencia, comunicación, rendimiento, y sobre todo en el aspecto económico ya que se dan servicios más especializados los cuales generan más ingresos.

El objetivo de esta pregunta es saber que beneficios creen los altos mandos que pueden obtener si se capacita al personal del Departamento de Obra, viéndolo desde un aspecto más empresarial y administrativo, lo que al final los altos mandos de la empresa buscan, que la empresa crezca y tenga éxito mediante una capacitación que aumente el desempeño laboral.

Ítem No.7 entrevista: En general, ¿cómo cree que la capacitación puede influir en el crecimiento y éxito de COELCA?

Tanto Yerni como Henry Castro coinciden que influye de gran manera, debido a que, al estar los colaboradores capacitados, esto se vería como una marca personal de cada colaborador, y sobre todo como una competencia diferenciadora para la empresa, lo cual generaría mayor cantidad de clientes y proyectos, que con la capacitación se pueden realizar de mejor manera.

El objetivo de esta pregunta es meramente desde el plano administrativo y empresarial, ya que se quiere saber cómo esperan los altos mandos de la Constructora Electromecánica Castro que una capacitación laboral influya en el desempeño laboral, y como esto influye en el éxito o crecimiento de COELCA. Esto también sirve de guía debido a que se analiza que los altos mandos ven con buenos ojos empezar con el tema de capacitaciones laborales.

Interpretación de resultados de la aplicación de entrevista a Yerni y Henry Castro. Variable #3: Estrategia de Capacitación

Ítem No.6 entrevista: ¿Cuál cree que ha sido la razón por la que la empresa no ha implementado un sistema de capacitación formal hasta ahora?

Los altos mandos de la empresa, ambos mencionan que la mayor razón de no impartir capacitaciones en COELCA, es la falta de tiempo, debido a que hay mucho trabajo, por lo que no encuentran un espacio óptimo para capacitar a los colaboradores, además se agregó, pero en menor medida el tema económico, ya que impartir capacitaciones lleva un gasto.

El objetivo de esta pregunta es recopilar la razón o razones de porque nunca se han dado capacitaciones en COELCA, con tal de evaluar cómo hacer que esas razones dejen de existir o se cambie de parecer.

Esta información se utiliza de buena manera, para recomendar de diferentes formas a COELCA, principalmente con el tema del tiempo, ya que se da por un hecho que es necesario un encargado al menos de recursos humanos, además de hacer hincapié en que la capacitación laboral no es un gasto, es una inversión en el desempeño laboral.

Análisis de Resultados según Objetivos

Primer Objetivo Específico

A la empresa, claramente, la falta de departamentos, sobre todo un Departamento de Recursos Humanos y un administrador profesional le viene afectando desde su fundación, ya que es una empresa con gran cantidad de labores diarias la cual solo se ha podido concentrar en sacar los proyectos adelante y no hacer tareas más administrativas o de formación como la capacitación laboral a todos sus colaboradores.

Los colaboradores de la empresa son la mayoría de gran experiencia, ya sea trabajando con Henry Castro desde hace mucho tiempo o habiendo trabajado en otras empresas, además de que es una base de colaboradores que se ha mantenido junta. A pesar de esto el trabajo en equipo es un aspecto que se debe reforzar, ya que se acostumbra a que en proyectos grandes los colaboradores se dividen por sectores, pero cuando es un proyecto pequeño donde todos deben estar en un mismo lugar, la coordinación y la comunicación se vuelve un poco caótica, por lo que el trabajo en equipo es un aspecto que igual se debe capacitar.

Los miembros del Departamento de Obra por su gran experiencia en trabajos de construcción la mayoría de las labores de campo las hacen de buena manera, debido a que es lo que hacen diariamente durante hace mucho tiempo, en donde tienen oportunidades de mejora es en temas de coordinación y en entender las bases de la electricidad, además de aspectos de seguridad. El trabajo en el campo parece no ser una gran problemática, pero a pesar de esto siempre es necesario reforzar esas fortalezas.

El problema que tiene COELCA y sus propios altos mandos, Yerni y Henry Castro lo reconocen es que no han podido evolucionar o no de la manera correcta, ya que aparecen nuevos sistema, métodos y herramientas conforme la tecnología va avanzando, y no han sabido como implementar estos aspectos tecnológicos en su base de colaboradores, por lo que el avance de los proyectos se ralentiza y desde la vista de la competencia pierden terreno en la competitividad.

El tema de coordinación es un aspecto que tanto los altos mandos como los directores de proyecto deben trabajar, debido a que un error en la comunicación o en los materiales, significa tiempo valioso que se pierde en cada proyecto, lo que podría atrasar la entrega del proyecto y generar una mala imagen de la empresa.

Segundo Objetivo Específico

A pesar de que los colaboradores no reciben capacitación laboral, se encuentran felices laborando en COELCA, ya que para ellos existe un buen ambiente de trabajo y compañerismo, además que sienten que aprender cada día ha sido muy satisfactorio. La capacitación laboral con este perfil de colaboradores que les gusta aprender será un gran impulso sobre todo a su desempeño laboral, pero también a su motivación ya que crecerán profesionalmente, y esto beneficia a la empresa debido a que esto aumenta la posibilidad de que el personal se mantenga en la empresa, y la rotación de colaboradores no sea un gran problema.

La capacitación laboral está relacionada e influye completamente en el desempeño de los colaboradores, y se vuelve más importante en las empresas de construcción en las cuales las labores son el campo y son meramente prácticas. La capacitación en COELCA es un grandísimo impacto al desempeño laboral, ya que se está mezclando la experiencia con un aprendizaje continuo que busca mantener el desempeño laboral en condiciones óptimas.

La capacitación laboral puede ser una marca registrada de COELCA, al tener a sus colaboradores capacitados crea una competencia real y de gran impacto, con esto diferenciándose de su competencia, lo que generaría un nombre y una reputación en el mercado, con esto creciendo a gran escala, generando grandes ganancias y siendo una empresa exitosa en el nicho de empresas de construcción, por lo que sí, la capacitación laboral influye completa y directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Constructora Electromecánica Castro.

Tercer Objetivo Específico

La Constructora electromecánica Castro no imparte ni ha impartido capacitaciones desde su fundación en septiembre de 2020, debido a que es una empresa con un flujo de trabajo muy elevado por lo que no ha encontrado espacio en su agenda para capacitar a sus colaboradores, aunque con esto en realidad están perdiendo tiempo, ya que capacitar a los colaboradores en específico los del Departamento de Obra, no es una pérdida de tiempo y mucho menos un gasto, es una inversión para mejorar el desempeño laboral.

Siempre es importante saber todo tipo de técnicas, y para nada es negativo tener todo el conocimiento de herramientas antiguas, ya que la tecnología siempre puede fallar, y se debe saber cómo resolver los problemas, sin embargo, es clave ir al lado de la evolución y no que la evolución le pase por encima a COELCA.

En COELCA al ser una empresa de construcción electromecánica el mejor método de capacitación que influye de lleno en el desempeño laboral es la capacitación práctica o demostrativa, ya que todo este tipo de colaboradores aprendieron y aprenden haciendo lo que se les enseña, por lo que una capacitación de este tipo es la indicada.

En toda empresa en algún momento ya sea por temas contractuales o de edad se debe renovar al personal, incluyendo sangre joven, la cual en dados casos nunca ha trabajado en empresas de construcción, por lo que COELCA debe atacar de manera directa la capacitación de los colaboradores de nuevo ingreso, sobre todo los que no cuentan con experiencia previa, sean jóvenes o no, por lo que la implementación de una inducción es completamente necesaria, ya que sin esto se pueden dar errores en las labores diarias, o problemas entre los colaboradores.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Ahora, procedente de la aplicación de las entrevistas para medir las variables y los temas de estudio, por ende, el análisis de los datos de los resultados, se establecen las principales conclusiones obtenidas para la investigación en la Constructora Electromecánica Castro. Las siguientes conclusiones están distribuidas por objetivo.

Primer objetivo específico

- Se concluye que COELCA es una empresa que está en crecimiento a pesar de tener bases sentadas en el mercado desde hace años, la cual tiene aún aspectos que mejorar para consolidarse.
- En conclusión, la falta de estructura organizacional afecta claramente las operaciones y aspectos administrativos de COELCA, teniendo clara incidencia en la falta de capacitación en la empresa.
- El hecho que el ingeniero electromecánico realice todas las tareas administrativas y COELCA no tenga un administrador profesional, ha ralentizado el crecimiento en todos los aspectos empresariales de la Constructora Electromecánica Castro.
- Se concluye que la base de colaboradores de COELCA cuentan con una gran experiencia en las labores del campo, además de tener bastante tiempo trabajando juntos, por lo que el ambiente de trabajo es óptimo.
- Los nuevos sistemas, herramientas y métodos que la evolución trae para las empresas de construcción electromecánica no han sido implementados de lleno en la empresa, ya que los colaboradores no saben usarlas aún.
- A pesar de que existe un gran compañerismo el trabajo en equipo a la hora de laborar en el campo todos en un mismo lugar a la vez, no es el mejor, ya que se siente un ambiente tenso e incómodo que afecta el rendimiento laboral.
- Los colaboradores y los altos mandos tienen diversas oportunidades de mejora en su desempeño, más de administración y entendimiento, que labores en obra, las cuales son mejoras de oportunidad que son posibles de mejorar.

Segundo objetivo específico

- La inducción es sumamente importante en las empresas, ya que un colaborador de nuevo ingreso que no esté capacitado genera errores en las operaciones, además de inconvenientes con sus compañeros.
- Se concluye que la capacitación es sumamente importante en las empresas de construcción, debido a que en estas empresas la mayoría de las labores del desempeño laboral son prácticas, las cuales se mejoran cada día.
- Una capacitación laboral es necesaria en COELCA, la cual debe ser provechosa para el crecimiento de la empresa y el desempeño laboral, en la que la capacitación sea una marca registrada de la empresa en el mercado.
- La capacitación laboral es directamente influyente en el desempeño laboral, según el presente estudio, ya que la capacitación mejora las competencias de los colaboradores, esto beneficiando su desempeño y a la empresa.

Tercer objetivo específico

- En conclusión, los colaboradores de la empresa aprenden de mejor forma con la demostración, la práctica y la experiencia, por ende, la capacitación demostrativa y practica es la que se debe usar en COELCA para que se influya de buena manera en el desempeño laboral.
- La motivación actualmente en COELCA es un aspecto positivo debido a que los colaboradores se sienten motivados con sus compañeros, sobre todo con el aprender cada día más.

Recomendaciones

Con respecto a los objetivos y la presente investigación en la Constructora Electromecánica Castro se presentan las siguientes recomendaciones:

Primer objetivo específico

- Se recomienda que la Constructora Electromecánica Castro incorpore un departamento o al menos un encargado de recursos humanos que se ocupe de todas las tareas administrativas relacionadas al personal, principalmente el de obra el cual es la parte más importante de las empresas de construcción.

- Implementar en las operaciones de COELCA los nuevos sistemas, herramientas y métodos tanto tecnológicos o no tecnológicos, y con esto capacitar a los colaboradores sobre el correcto uso de estos.
- Se le recomienda a COELCA impartir capacitaciones a sus colaboradores del Departamento de Obra, sobre cuestiones de organización, trabajo en equipo, teoría e interpretación de planos para mejorar el desempeño laboral.
- Implementar en las operaciones de COELCA los nuevos sistemas, herramientas y métodos tanto tecnológicos o no tecnológicos, y con esto capacitar a los colaboradores sobre el correcto uso de estos.

Segundo objetivo específico

- Investigar e informarse más sobre la importancia y la alta cantidad de beneficios que conlleva capacitar a los colaboradores, tanto para el incremento de su desempeño laboral como para el crecimiento y éxito de la organización.

Tercer objetivo específico

- A la empresa se le recomienda contratar de forma inmediata un administrador de empresas profesional el cual se encargue de todas las tareas administrativas liberando un poco a los altos mandos, además de realizar una planeación estratégica que haga que el tiempo de las operaciones sea más productivo y exista tiempo para mejorar el desempeño laboral.
- Impartir una inducción a todos los colaboradores de nuevo ingreso, ya sea que cuenten o no con experiencia previa en trabajos de construcción electromecánica, implementando los conocimientos básicos desde el inicio.

Capítulo VI. Propuesta

Con respecto a la información que se recolecto en la presente investigación, se presenta una propuesta final de implementación de capacitación para los colaboradores del Departamento de Obra de COELCA con tal de mejorar su desempeño laboral,

Lo que se tiene como objetivo en este capítulo es guiar a la empresa, sobre cómo puede estructurar una capacitación laboral de acuerdo con sus necesidades, oportunidades de mejora y deseos de crecimiento empresarial.

Nombre de la Propuesta: Cimientos del Éxito

Justificación de la Propuesta

La presente propuesta de capacitación laboral dirigida a COELCA surge como respuesta a la necesidad de fortalecer las competencias técnicas y oportunidades de mejora del talento humano, con el fin de mejorar el desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

La propuesta de capacitación se establece debido a que una empresa de construcción como COELCA, debe obligatoriamente poseer capacitaciones laborales, ya que sus colaboradores son el alma y centro de la empresa.

En un entorno de empresas de construcción cada vez más competitivo, la actualización constante de conocimientos y habilidades se convierte en un factor clave para garantizar eficiencia, calidad en los procesos y rendimiento laboral. La capacitación laboral no solo impacta en la productividad, sino que también incrementa la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

En consecuencia, la implementación de esta propuesta de capacitación representa una inversión estratégica para COELCA, ya que el fortalecimiento de los colaboradores constituye uno de los principales pilares para el crecimiento y el éxito empresarial.

Objetivos

Objetivo General

Proponer una estrategia de capacitación adaptada a las necesidades tanto de la empresa como de los colaboradores pertenecientes al Departamento de Obra.

Objetivos Específicos

- Establecer los aspectos de mejora técnicos y no técnicos que son la base de la capacitación laboral.
- Implementar los nuevos sistemas, herramientas, y tecnologías que los colaboradores necesitan emplear en sus labores.
- Crear un cronograma de capacitaciones, incluyendo las etapas previas a la capacitación y la distribución de temas a capacitar.
- Formar un plan de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso.

Estrategias para el Proceso de Capacitación Laboral

Las capacitaciones que se proponen tienen la siguiente modalidad:

Se imparten a partir de mayo, los sábados, los cuales son días laborales en COELCA. Los sábados la empresa opera de 7 am hasta 12 mediodía, teniendo un espacio de descanso de media hora a las 9 am.

Los sábados a partir de mayo se estructuran de forma que se avance en los proyectos, y se avance en las capacitaciones laborales. Se trabaja de 7 a 9 am, y después de la media hora de descanso, de 9 30 am hasta la hora de salida, es espacio de capacitaciones.

Para reducir los costos y la inversión no sea muy elevada, la idea es que los propios altos mandos y colaboradores con mayor conocimiento sean quienes capaciten a sus compañeros, con tal de incluir pocas veces agentes externos a la empresa.

Claramente las primeras semanas los altos mandos y colaboradores con mayor conocimiento, tienen entre sus laboradores investigar sobre cómo dar una capacitación de calidad, o al menos una capacitación en la que se dejen los aspectos claros, ya que se está iniciando con este proceso.

La capacitación cuando se trata de temas de ingeniería y aspectos básicos de la electricidad, la imparte el ingeniero electromecánico profesional perteneciente al colegio de abogados.

Cuando la capacitación es sobre labores meramente en el campo, así como el uso de implementos de seguridad, la da el encargado de proyectos, el cual es el que cuenta con mayor experiencia y noción de las tareas que se realizan cada día en la empresa.

Se desarrollan capacitaciones diferenciadas al inicio solo para el encargado de proyecto y el bodeguero sobre temas de coordinación, administración y orden, especialmente con materiales.

Se propone capacitaciones sobre trabajo en equipo y motivaciones, las cuales en conjunto con las de aspectos de coordinación y orden, son impartidas por algún administrador profesional, ya sea el propio de la empresa, o si no existe ese puesto aún, contratar un administrador que pueda capacitar sobre esos temas.

Los últimos sábados de junio y los primeros de julio, se dedican directamente a la introducción, desarrollo, práctica e implementación de nuevas herramientas, sistemas y tecnologías. Se recomienda que los primeros 2 sábados al menos, se contrate a expertos que sepan utilizar bien lo anteriormente comentado.

La propuesta es que muy pocas veces se incluyen personas externas a COELCA a la impartición de capacitaciones laborales, con tal de que la inversión y los gastos no sea de alto costo, pero de los frutos esperados para el crecimiento de COELCA.

Al finalizar las capacitaciones sobre temas de nuevas herramientas, tecnologías y sistemas, las capacitaciones se comenzarán a dar sábado por medio, con tal de que se avance de lleno en los proyectos, estableciendo 2 capacitaciones por mes. Al empezar esta modalidad un sábado por mes las capacitaciones son meramente diferenciadas y personalizadas según las oportunidades de obra que presenta cada colaborador, y el otro sábado por mes, se dará capacitaciones grupales, en las que se trabaja algún tema que esté sufriendo los colaboradores del Departamento de Obra, o la implementación de alguna nueva herramienta, sistema o tecnología que aparezca, y sino de da ninguno de estos casos, siempre existe alguna labor que se pueda mejorar o reforzar.

Dentro de la propuesta se propone implementar indicadores de desempeño laboral, principalmente para las labores que los colaboradores aprendieron durante las capacitaciones.

Cronograma

La propuesta de capacitación laboral para mejorar el desempeño laboral se refleja mejor en el siguiente cronograma:

Tabla 2

Fecha	Tipo	Recibida por	Impartida por	
2/5/2026	Investigativa (propia)	Ingeniero Electromecánico	Ingeniero Electromecánico	Investigación por parte de los altos mandos sobre las nuevas herramientas, sistemas y tecnologías
9/5/2026	Investigativa (propia)	Ingeniero Electromecánico	Ingeniero Electromecánico	Investigación por parte del ingeniero electromecánico, de cómo dar una capacitación
16/5/2026	Teórica	Departamento de Obra	Ingeniero Electromecánico	Capacitación sobre la teoría de la electricidad: Bases, ramas, aspectos iniciales e interpretación de planos
23/5/2026	Practica	Departamento de Obra	Encargado de proyectos	Capacitación sobre las principales labores de obra: Instalación de electrodomésticos y armado de cajas de breaker
30/5/2026	Teórica	Departamento de Obra	Administrador	Charla sobre motivación y trabajo en equipo
6/6/2026	Demostrativa	Departamento de Obra	Encargado de proyectos	Capacitación sobre cómo usar los equipos de seguridad
6/6/2026	Teórica y Demostrativa	Encargado de proyectos y Bodeguero	Administrador	Capacitación diferenciada al encargado de proyecto y al bodeguero sobre administración, además coordinación de materiales
13/6/2026	Practica	Departamento de Obra	Encargado de proyectos	Capacitación sobre sistemas de incendio y tubería EMT

20 - 27 /6/2026	Demostrativa	Departamento de Obra	Especialista	Capacitación sobre las nuevas herramientas, sistemas y tecnologías
4 -11/ 7/2026	Practica	Departamento de Obra	Encargado de proyectos	Capacitación sobre las nuevas herramientas, sistemas y tecnologías
25/7/2026	Practica	Particular	Encargado de proyectos	Capacitaciones particulares y especializadas a las labores de cada colaborador
8/8/2026	Practica	Departamento de Obra	Encargado de proyectos	Capacitaciones particulares y especializadas a las labores de cada colaborador

Proceso de Inducción

La inducción es la capacitación o lecciones que reciben los colaboradores que ingresan a una empresa, en donde se les capacita sobre los valores, visión, misión de la empresa y además sobre las labores que debe realizar, y el cómo debe realizarlas.

En las empresas de construcción suelen entrar 2 tipos de personas, la mayoría del tiempo son personas que tienen experiencia y llevan tiempo trabajando para empresas de construcción, ya sean especializadas en la electromecánica o no, y luego está el otro extremo en donde están las personas jóvenes que no tienen nada de experiencia en este tipo de trabajos. La propuesta de inducción en COELCA es diferente para cada tipo de persona.

Si es una persona que tiene experiencia previa en empresas de construcción, la inducción es de 3 días a partir de qué entra a la empresa, en donde se le explica sobre los valores de la empresa, visión y misión, además de hacer un diagnóstico de que labores ha realizado antes relacionadas a la construcción electromecánica.

A pesar de que el colaborador pueda tener mucha experiencia en la inducción se le debe de capacitar desde cero la forma en la que se hacen las labores en COELCA, ya que inclusive se puede dar el caso que la persona esté más adelantada inclusive que los colaboradores de la empresa, pero se propone que se debe capacitar en la inducción sobre las propias formas que tiene COELCA de hacer sus tareas.

En el caso de ser una persona joven o no, pero sin experiencia en trabajos de construcción electromecánica, la inducción es de 5 días, en donde se le capacitará de inicio sobre los valores, misión y visión de la empresa. Se capacita sobre los aspectos básicos de la electricidad en dicha inducción, así como las bases de las tareas del colaborador, ya que, al entrar, tiene el puesto de ayudante, por lo que debe aprender sobre las tareas básicas de su puesto.

También en la inducción se enseña un poco las labores que realizan los demás colaboradores, con el objetivo de que el colaborador de nuevo ingreso tenga al menos la noción de que es lo que debe hacer en caso de que falte algún colaborador o se necesiten refuerzos. Con respecto a las capacitaciones laborales, según el tiempo en el que se incorpore el colaborador debe acompañar al

grupo en el momento de la capacitación que se encuentren o en dado caso empezar el proceso de cero, de una manera diferenciada.

Presupuesto

Se tiene en cuenta que para la impartición de las capacitaciones los únicos agentes externos que entran, será un administrador profesional en caso de que la empresa no contrate uno, además de que se contratara para dos sábados a un experto profesional el cual capacite sobre las nuevas herramientas, sistemas y tecnologías existentes por implementar.

Los elementos que se utilizan en la mayoría de las capacitaciones la empresa ya los posee, como planos, implementos de seguridad y herramientas para realizar las labores diarias, sin embargo, las nuevas herramientas con la nueva tecnología se adquieren tanto para la capacitación como para la implementación.

Otro aspecto para tener en cuenta es que los colaboradores dentro de su horario de trabajo tienen los sábados por lo que a ellos no se les paga más por recibir la capacitación ya que es parte de su salario.

Tabla 3

Servicio o producto	Tipo de profesional	Precio por hora	Sábados que se solicitan	Costo total
Capacitación profesional	Administrador	30 000 colones por una hora, 75 000 colones por 2 horas y media	Dos sábados	150 000 colones
Capacitación profesional	Experto en herramientas de construcción	25 colones por hora, 62 500 colones por 2 horas y media	Dos sábados	125 000 colones
Herramientas, sistemas y	-	500 000 a 1 000 000 colones, en	-	500 000 a 1 000 000 colones

nuevas tecnologías		adquisición de productos		
-----------------------	--	-----------------------------	--	--

Lo que se invierte al menos al inicio para la impartición de las capacitaciones laborales que se proponen esta aproximado entre 800 000 colones y 1 200 000 colones, según aspectos que pueden variar.

Referencias

- Abreo León, J. F., y Choloquina Ayala, R. I. (2022). Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, 2022. (Trabajo de titulación para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas). Universidad Técnica de Cotopaxi.
<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2e4bbafe-d5c0-49c3-8f0a-601086de6ba0/content>
- Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82–95.
<https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237>
- Almeida Blacio, J. H., Bravo Medina, J. S., y García Fallú, K. M. (2021). Análisis de las estrategias de inducción del talento humano en las PYMES de Quinindé período 2020 – 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 20–37.
<https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/29/211>
- Alvarez Morales, J. L., y Ramírez Herrera, D. (2021). Identificación de estrategias de capacitación en pymes de la Ciudad de México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22).
<https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v31n61/2395-8669-noesis-31-61-202.pdf>
- Arias González, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1.ª ed. digital). Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arley, Cordero, Herrera, y Kuo. (2023). Modelo de inducción basado en experiencia colaborador para la Escuela de Economía de la Universidad Nacional enfocado en el personal académico en el periodo de agosto hasta diciembre de 2023 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/917c33c4-77e0-420e-ab7a-0c8bc51011df/content>

- Arosemena Doss, E. E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud. *Revista Odontología Vital*.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n37/1659-0775-odov-37-50.pdf>
- Arrieta González, Y. M., Muñoz Dávila, A. L., y Sevilla Alvarado, M. A. (2021). Análisis de las causas de rotación de personal y su incidencia en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal en la empresa Smartcell, S.A. en el período 2019 (Trabajo final de graduación, Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos). Universidad Técnica Nacional.
<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/7c682e55-273a-4b07-8383-30a3826b5dae/content>
- Ayón-Ponce, G. I., Merchán-Holguín, J. J., y Zambrano-Ortiz, M. E. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1663–1678.
[Dialnet-MotivacionLaboralYSuIncidenciaEnElDesempenoOrganiz-8094486 \(1\).pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094486)
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109–121. https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Berbey, E. A. (2023). Los antecedentes y su importancia en la investigación científica del Contador Público Autorizado. *CPA Panamá*, 1(2), 82–96.
<file:///C:/Users/User/Downloads/LOS+ANTECEDENTES+Y+SU+IMPORTANCIA+EN+LA+INVESTIGACION+CIENTIFICA+DEL+CONTAD+DOI.pdf>
- Bidopia González, Y., Álvarez Téllez, F. G., y Torres González, N. (2021). La comunicación organizacional como elemento dinamizador del clima organizacional. *Opuntia Brava Revista Científica Multidisciplinaria*, 13(4).
<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1449/1728>
- Bueno Peña, G. (2021). La influencia de la capacitación en la rotación de personal en empresa de construcción ligera (Trabajo de investigación). Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
<https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/4133/La%20influencia%20>

de%20la%20capacitaci%C3%B3n%20en%20la%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal
%20en%20empresa%20de%20Construcci%C3%B3n%20Ligera-
Gabriela%20Bueno%20Pe%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bueno-Tacuri, A. E., y Jácome-Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en organizaciones. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 6(12).
Dialnet-GestionDeOperacionesParaLaMejoraContinuaEnOrganiza-8011450 (1).pdf

Cabezas-Ramos, C. B., y Brito-Aguilar, J. G. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. Polo del Conocimiento, 6(11), 742–761. Dialnet-
LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331.pdf

Carlino, P. (2021). Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: aportes para construir este apartado (Material de cátedra). Universidad Pedagógica Nacional de Argentina. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>

Carril Hipolito, E. A., y Quijano Cruz, Y. J. (2024). Impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa agroindustrial. Paiján, 2024. [Tesis para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/164781/Carril_HEA-Quijano_CYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo Álvarez, M. Y., y Vidal Álvarez, R. del P. (2024). Impacto de la capacitación del personal en la productividad laboral del área operativa en una empresa del rubro minero (Pasco-Perú), 2023 [Tesis para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Científica del Sur.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/3488/TL-Castillo%20M%3bVidal%20R-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chacón, y Gamboa, (2021). Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional.

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/3a7bf00d-4330-4ca4-a14a-d6ab088a8e63/content>

- Chicaiza-Lema, N. F., Velasco-Guerra, A. E., Chicaiza-Lema, B., y Mena-Garzón, N. de J. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 1112–1129. 3781-20106-4-PB.pdf
- Chimborazo Villacis, K. A. (2022). Efectos de la capacitación en el personal de la construcción: Caso ECOSUR Ecuador (Trabajo de titulación de grado). Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9434/1/Katherin%20Chimborazo%20EFECTOS%20DE%20LA%20CAPACITACION%20EN%20EL%20PERSONAL%20%281%29.pdf>
- Chuchón-Huamaní, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11(1).
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3777/3712>
- Cid Sabas, J. E., y Baldovinos Leyva, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 665. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10075200>
- Córdova Verdugo, S. V., Aillón Albán, J. C., y Maldonado Palacios, I. A. (2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista Invecom: Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad*, 5(3). <https://ve.scielo.org/pdf/ric/v5n3/2739-0063-ric-5-03-e050316.pdf>
- Corona-Martínez, L. A., y Fonseca-Hernández, M. (2022). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿Cuándo sí, cuándo no? *Medisur*, 21(1).
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5475>
- Corrales-Núñez, N., Delgado-Montoya, M.-I., González-Cordero, M.-A., Martínez-Navarro, A.-L., Ramírez-Rivera, S., y Zamora Masis, M. F. (2020). Diagnóstico de las necesidades de

- capacitación causadas por los cambios estructurales post COVID-19 (Proyecto de graduación). Instituto Tecnológico de Costa Rica. <https://hdl.handle.net/2238/12360>
- Cortés-Rodríguez, C. A., Martínez-Gómez, G., Vega-Martínez, D., y Sangerman-Jarquín, D. M. (2022). Capacitación para el emprendimiento agrícola: Un análisis bibliométrico. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 13(7), 1271. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v13n7/2007-0934-remexca-13-07-1271.pdf>
- Delgado Delgado, D. D., Pilaloe David, W. O., Holguín Burgos, B. P., y Cali Cadena, K. M. (2023). Diagnóstico FODA como elemento de planeación estratégica de negocios de producción de cacao CCN51 en El Triunfo, Guayas, Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 102–118. <https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1172/1021>
- Díaz Leyva, C. A., y Marrero Fornaris, C. E. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: Retos y beneficios para las organizaciones actuales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 28–38. <https://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-28.pdf>
- Dobles Quiros, I. (2023). La importancia de las certificaciones profesionales y la capacitación en la industria de reuniones en Costa Rica (Trabajo final de graduación para optar por la Licenciatura en Administración de Empresas). Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2263/TFG%20LIC%20ADM%200024%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duarte Sánchez, D. D., y Guerrero Barreto, R. (2024). Métodos y técnicas en investigación cualitativa: Una revisión integral en ciencias sociales. *Revista de la Sociedad Científica del Paraguay*, 29(2), 90–102. <https://scielo.iics.una.py/pdf/rscp/v29n2/2617-4731-rscp-29-02-90.pdf>
- Gaspar-Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 318–329. [Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592)
- Grijalba Torres, A. (2020). Estrategia de operacionalización mediante comisiones: Un análisis de brechas y plan de capacitación para funcionarios y estudiantes de la Sede Universitaria

- UNED-Nicoya (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal a Distancia.
<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/3259e699-c1ad-48fa-9880-059a485d2cb2/content>
- Haro Sarango, A. F., Proaño Altamirano, G. E., Merino Lema, G. L., y Niama Játiva, J. C. (2025). Metodología de la investigación desde el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(4), 4245. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/4577/8688>
- Hernández García, L., Monagas Docasal, M., y Martínez Pedregal, A. (2021). La mejora continua y la formación de médicos en la Facultad “Manuel Fajardo” de La Habana. *Educación Médica Superior*, 35(2), e2372.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2021/cem212p.pdf>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Huamani Torres, R., Flores-Limo, F. A., Barrios-Tinoco, L. M., y Montañez Huancaya de Salinas, A. P. (2024). Gestión del conocimiento como factor clave en la innovación empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(106), 760–775.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoComoFactorClaveEnLaInnovacio-9394095.pdf>
- Isea Argüelles, J. J. (2024). Enfoque cualitativo y cuantitativo para abordar la realidad. *Metanoia: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(2).
<file:///C:/Users/User/Downloads/NOTA+editorial.pdf>
- Larrosa Moran, J. J., Cruz Peredo, G. G., & Sayay Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1).
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v2.n1.a7/g7>
- Lerma Meza, A., Vázquez Araujo, J. G., Martínez Vázquez, M. C., González Cisneros, L. E., Coronado Manqueros, J. M., Barraza Macías, A., Mejía Carrillo, M. de J., y Mercado

- Piedra, J. A. (2021). Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa: Un abordaje didáctico. Universidad Pedagógica de Durango. <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- López Robles, J. L., y Mendoza Gómez, J. (2022). Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: Una revisión de literatura. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 169–181. <http://eprints.uanl.mx/25983/1/25.pdf>
- Lugo Hernández, L. T. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586–9604. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5160/7818>
- Macías-Arteaga, M. F., & Mero-Vélez, J. M. (2022). Importancia de planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 31–39. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3567/8110>
- Martínez Aguilar, E. A., Rivera Salazar, D. S., Rodríguez Alvarado, R., y Schmidt Corea, M. (2022). Propuesta de un plan de capacitaciones para los colaboradores de la Municipalidad de Tibás, durante el periodo 2022-2023 (Memoria de Seminario de Graduación). Universidad Nacional, Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/1a2de1c4-b8bb-4fb0-b715-00be3f1c0af1/content>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., y Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 305–317. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Medina Romero, M. Á., Rojas León, C. R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza, C. P., y Castillo Acobo, R. Y. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación (1.^a ed. digital). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80-M%c3%a9todolog%c3%ada%2bde%2bla%2binvestigaci%c3%b3n.pdf>

- Nieto Muriel, D. M. (2021). Evolución del concepto de competencias laborales y su aporte al proceso de selección (Trabajo de grado, Especialización en Gerencia del Talento Humano). Fundación Universidad de América.
<https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c87ba48-eaef-4a90-b5c2-087749fab87d/content>
- Parra Tapia, K. L., Arce Villegas, K. P., y Montano Alvarado, M. (2021). Propuesta de desarrollo de un plan de capacitación en el área de ventas de la empresa Sigma Alimentos S.A. ubicada en la región Huetar Atlántica, para el fortalecimiento, la formación y el desarrollo de los colaboradores del departamento (Trabajo final de graduación). Universidad Nacional de Costa Rica.
<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/22033b39-2743-4766-a5f7-e1ae22440543/content>
- Pereira Burgos, M. (Ed.). (2024). Trabajo de grado: Elaborar y publicar sus resultados. Una guía para lograrlo. Dialnet-MarcoMetodologicoDeLaInvestigacion-9564238.pdf
- Pérez Morejón, K., y Alfonso Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación: Retos para lograr resultados superiores en una organización. COODES, 11(2), e624.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n2/2310-340X-cod-11-02-e624.pdf>
- Piedra-Mayorga, V. M., Granillo-Macías, R., Vázquez-Alamilla, M. A., y Rodríguez-Moreno, R. (2023). Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción de personal: Perspectivas y tendencias. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún, 10(19), 61–69.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/9820/9802>
- Pineda-Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: Retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui*, (142), 9–25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>
- Ramírez-Torres, W. E. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: Una revisión de literatura. *Lúmina*, 23(1), E0019.
4081+LUMINA+23-1-4081.pdf

- Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1).
<https://www.cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/356/698>
- Rivero Hernández, M. (2021). ¿Cómo hacer la introducción y el capítulo I de la tesis o proyecto final? (Con ejemplos). Universidad La Salle Cancún.
https://www.researchgate.net/publication/351037367_Como_hacer_la_Introduccion_y_el_capitulo_I_de_la_tesis_o_proyecto_final_con_ejemplos_Abril_2021
- Robalino Flores, A. G. (2022). Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una empresa eléctrica [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato].
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/71e21302-8d8c-4ea2-8903-6e01af5c8f08/content>
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Muñoz-Fritis, C., y Araneda-Guirriman, C. (2022). Gestión del conocimiento y cultura organizacional en instituciones de educación superior chilenas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30(2), 266–278.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v30n2/0718-3305-ingeniare-30-02-266.pdf>
- Rojas Saavedra, M. V., y Yajahuanca Rodríguez, D. K. (2022). Proceso de selección y capacitación del personal en la empresa Constructora e Inmobiliaria Tecnología Espacio y Confort S.A.C., Jaén 2020 (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10543>
- Román Bermeo, C. L., Peñaherrera Palma, K. I., y Riccio Morales, K. D. (2022). Planeación estratégica empresarial y cultura de innovación: Una revisión de literatura. *Visión Empresarial*, 1(2), 10–25.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/827/782>
- Romero González, Z., y Cardona Arbelaez, D. (2023). La administración: Conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural UNILIBRE Sede Cartagena*, 53–60.
https://www.researchgate.net/profile/Zilath-Romero-Gonzalez/publication/373736919_LA_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_Y_APORTES_AL_DESARROLLO_DE_LAS_ORGANIZACIONES/links/64f9fd0505a98c1b63fab

860/LA-ADMINISTRACION-CONCEPTOS-Y-APORTES-AL-DESARROLLO-DE-LAS-ORGANIZACIONES.pdf

Romero González, Z., y Cardona Arbelaez, D. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 16(1), 53–63
https://www.researchgate.net/profile/Zilath-Romero-Gonzalez/publication/373736919_LA_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_Y_APORTES_AL_DESARROLLO_DE_LAS_ORGANIZACIONES/links/64f9fd0505a98c1b63fab860/LA-ADMINISTRACION-CONCEPTOS-Y-APORTES-AL-DESARROLLO-DE-LAS-ORGANIZACIONES.pdf

Ruiz, E. D., Salazar Gómez, J. F., y Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral: Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), e471.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v13n26/2007-7467-ride-13-26-e039.pdf>

Sánchez Castro, E. (2021). *Capacitación*. Universidad San Marcos.
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1652/LEC%20RRHH%200002%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Estella, Ó., Herrero Domingo, R., y Hortigüela Valdeande, M. Á. (2020). Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517) (3.^a ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=yid=R17FEAAQBAJyoi=fndypg=PR7ydq=concepto+organizaci%C3%B3n+empresarialyots=ukAvYobWd2ysig=x2D7_BCuEIIGT1jbqbrlgzyRRNYyredir_esc=y#v=onepageyq=concepto%20organizaci%C3%B3n%20empresarialyf=false

Sánchez-Martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38–39.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>

Santos Hernández, B. L. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: Revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732–748.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8586714>

- Tóala-Bozada, S. P., Tóala-Bozada, F. A., y Cañarte-Baque, A. D. (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1, Especial), 1016–1034. Dialnet-
[LaPlaneacionEstrategicaYSuAporteAlDesarrolloOrgani-8383396.pdf](#)
- Torres Medrano, R. (s. f.). Cómo elaborar un trabajo de investigación.
https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/112841/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Mendoza, G. A. (2021). Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: Caso empresa contratistas generales Cautivo – Yarinacocha, 2019 (Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27492/CAPACITACION_LABORAL_TORRES_%20MENDOZA_%20GREIS_%20ARMIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trejo Lozano, R., Sánchez Guzmán, A., Pérez Carrizales, J. M., Moreno Cuevas, Z., y González Panzo, B. (2023). Análisis de factores internos y externos mediante las herramientas de PESTEL y FODA en una empresa de corte láser en el estado de Tlaxcala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 8461.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8421/12644>
- Valencia Franco, E. J., y Castaño González, E. J. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 191–218.
<http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v30n2/2011-7574-indes-30-02-191.pdf>
- Vargas Enciso, J. A., Ramos Carhuapoma, J. J., Victoria Torres, L. R., y Sánchez Raygada, L. A. (2022). Plan de capacitación en usos BIM para una micro y pequeña empresa del sector construcción (subcontratistas) (Trabajo de investigación de maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659704/Vargas_EJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vargas Sánchez, M. G., y Lara Lojano, D. G. (2023). La importancia de la formación por competencias para el ámbito laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 9608–9630. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6056/9187>

Zayas Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17). <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

Apéndices

Preguntas que funcionan de guía en el instrumento, la entrevista:

A los colaboradores del Departamento de Obra:

Fecha:

Hora:

Modalidad:

Entrevistado:

Buenos días querido entrevistado, mi nombre es Jean Carlo Castro González, estudiante perteneciente a la Universidad Internacional de las Américas. Actualmente estoy en el proceso de Tesina para obtener el grado de Bachillerato en la carrera de Administración de Empresas, con el objetivo de investigar el tema: “Análisis de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA) y su incidencia en el desempeño laboral durante el I Cuatrimestre del 2026. Por ende, le agradezco profundamente responder las siguientes preguntas. La información recolectada en este instrumento se utiliza únicamente para efectos de la presente investigación.

La entrevista es relativamente rápida, además todas las respuestas se tratarán de forma completamente confidencial. Su participación es clave para el éxito de la presente investigación.
¡Muchas Gracias!

1. ¿Cuál es su puesto actual en el Departamento de Obra y cuáles son las principales funciones que realiza?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en COELCA y cómo describiría su experiencia hasta ahora?
3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación desde que ingresó a la empresa? Describa cuál o cuáles.
4. En caso de no haber recibido capacitación, ¿cómo cree que esto ha afectado su trabajo?
5. ¿En qué áreas del trabajo diario siente mayor dificultad y considera que una capacitación podría ayudarle?

6. ¿Qué tipo de capacitación cree que sería más útil para usted (por ejemplo, práctica, teórica, demostrativa, en obra, etc.) y por qué?
7. ¿Qué aspectos de su trabajo cree que realiza mejor y por qué?
8. ¿Qué factores considera que influyen positiva o negativamente en la forma en que realiza sus funciones?
9. ¿Considera que recibe instrucciones claras sobre las tareas que debe realizar? Explique.
10. ¿De qué manera cree que una capacitación podría mejorar su motivación?
11. ¿Qué sugerencias daría para implementar un sistema de capacitaciones adecuado en COELCA?
12. Desde su experiencia, ¿cómo cree que la capacitación influye en el desempeño laboral dentro de una empresa de construcción?

A los altos mandos de la empresa

Fecha:

Hora:

Modalidad:

Entrevistado:

Buenos días querido entrevistado, mi nombre es Jean Carlo Castro González, estudiante perteneciente a la Universidad Internacional de las Américas. Actualmente estoy en el proceso de Tesina para obtener el grado de Bachillerato en la carrera de Administración de Empresas, con el objetivo de investigar el tema: “Análisis de la capacitación del personal en el Departamento de Obra en la empresa Constructora Electromecánica Castro (COELCA) y su incidencia en el desempeño laboral durante el I Cuatrimestre del 2026. Por ende, le agradezco profundamente responder las siguientes preguntas. La información recolectada en este instrumento se utiliza únicamente para efectos de la presente investigación.

La entrevista es relativamente rápida, además todas las respuestas se tratarán de forma completamente confidencial. Su participación es clave para el éxito de la presente investigación. ¡Muchas Gracias!

1. ¿Cómo describiría usted la situación actual de la capacitación dentro del Departamento de Obra de COELCA?
2. ¿Qué tan importante considera que es la capacitación para el personal del área de obra y por qué?
3. En su opinión, ¿qué efectos tiene que los colaboradores del Departamento de Obra no reciban una capacitación estructurada?
4. ¿Qué considera que el personal necesita aprender o fortalecer para mejorar la calidad del trabajo en obra?
5. ¿Qué beneficios cree que obtendría la empresa si se capacita al personal de obra?
6. ¿Cuál cree que ha sido la razón por la que la empresa no ha implementado un sistema de capacitación formal hasta ahora?
7. En general, ¿cómo cree que la capacitación puede influir en el crecimiento y éxito de COELCA?