

**Análisis de la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación para medir la
efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados de Alkosto Pereira (AKPER)
en el segundo semestre del año 2021**

Juan David Castañeda Mendoza

Silvia Marcela Sánchez Quitian

Ana María Rodríguez Cardona

Yeimy Yurley Contreras González

Sandra Liliana Marín Loaiza

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2021

Dedicatoria

A Dios por ser quien siempre me lleva de su mano y me alienta cuando estoy a punto de desfallecer. A mi hija Elizabeth, quien ha sido mi mayor motivación, y me ha llenado de felicidad y de muchas ganas de lograr todas mis metas. A mi madre que siempre me motiva con su apoyo incondicional e infinito amor. A todos los tutores que me orientaron en este proceso de formación y compartieron conmigo sus valiosos conocimientos.

Juan David Castañeda Mendoza

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por su gracia divina de permitirme estar con vida y llegar hasta donde estoy en mí parte profesional y laboral. A mi madre por ser la mujer que día a día me inyecta de energía, de amor y de entrega incondicional. A mi hermano Diego quien antes de partir de este mundo me enseñó a luchar y nunca rendirme por más dificultades que se presenten en el camino. A mis hijos y mi esposo por siempre ser mi fuente de energía e inspiración para salir adelante.

Silvia Marcela Sánchez Quitian

A Dios quien es el pilar de mi vida, quien me permite dar la lucha día a día y quien es mi refugio en los momentos más difíciles, a mis padres que siempre han estado en cada uno de mis procesos de aprendizaje apoyándome tanto moral como económicamente, a mi pareja quien de manera especial y cariñosa me motiva constantemente para culminar con éxito mis estudios profesionales, y finalmente a cada uno de los tutores que han orientado cada uno de los cursos vistos para llevar a cabo este proceso.

Ana María Rodríguez Cardona

Dedico este trabajo especialmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, seguidamente quiero

agradecer a mi esposo por estar siempre en cada uno de mis derrotas y mis triunfos, finalmente quiero resaltar el trabajo a cada uno de los tutores, por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Sandra Liliana Marín Loaiza

Mi dedicación primeramente va a Dios por darme la oportunidad de formarme en esta hermosa carrera como lo es administración de empresas, seguidamente a mi familia por ser mi pilar especialmente a mi esposo quien ha estado desde el principio apoyándome para sacar adelante esta profesión gracias a él puedo decir que estoy a punto de culminar por ser ese apoyo incondicional.

Yeimy Yurley Contreras González

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por ser parte de mi vida académica, brindándome conocimientos y experiencias significativas para poder desempeñarme de la mejor manera en mi vida profesional. A Alkosto por brindarme información pertinente, fidedigna y confiable de la compañía para llevar a cabo este trabajo académico. A los profesores por ser fuente de conocimiento que me guiaron durante todo este proceso de formación. A la tutora Jemima Ríos Vargas por su paciencia, entrega, dedicación y compromiso durante este diplomado.

Juan David Castañeda Mendoza

Agradezco a todas las personas que me inyectaron día a día de energía para continuar con este proceso. A la tutora Jemima Ríos Vargas por todas sus retroalimentaciones y conocimientos y fueron de mucha ayuda en este proceso.

Silvia Marcela Sánchez Quitian

Agradezco principalmente a la Universidad Nacional Abierta y a distancia por brindar tutores de calidad, a cada una de las personas quienes transmiten su conocimiento, orientan y exigen a los estudiantes siempre tratando de formar los mejores profesionales y finalmente a cada uno de los compañeros quienes hacemos parte de este grupo dando lo mejor para sacar adelante este diplomado.

Ana María Rodríguez Cardona

Agradezco a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por brindarme grandes conocimientos y experiencias en el transcurso de mi carrera, a la tutora Jemima Ríos Vargas por apoyar este gran paso para culminar un proceso iniciado con gran amor y dedicación, finalmente quiero agradecer a mis compañeros quienes hicieron parte esencial de este tránsito.

Sandra Liliana Marín Loaiza

Agradezco a cada uno de los tutores de la Universidad Abierta y a Distancia por el conocimiento adquirido en especial a la tutora de este diplomado por su dedicación y las enseñanzas que aportará a mi vida profesional, me encuentro finalizando este proyecto que llenará de expectativas en mi vida profesional, también agradezco a todos los compañeros por aquellas cosas buenas que me enseñaron.

Yeimy Yurley Contreras González

Resumen

El objetivo principal de esta investigación es realizar un análisis sobre la pertinencia de un programa de evaluación y seguimiento que permita a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados en el segundo semestre de año 2021.

La presente investigación es de corte cualitativo y se enmarca en un enfoque metodológico hermenéutico, ya que busca contribuir al conocimiento y desarrollo laboral de los empleados de Alkosto Pereira para mejorar la competitividad mediante el análisis de la pertinencia de un programa de seguimiento y la evaluación de las capacitaciones brindadas a los empleados a partir de un ir y venir entre la realidad y la teoría. Este enfoque es pertinente porque facilita la interpretación de fenómenos específicos, por medio de la adquisición de datos, permitiendo la comprensión de la realidad. El tipo de investigación es explicativa ya que permite evidenciar, explicar y justificar la importancia de proponer un programa de seguimiento y evaluación que facilite a la empresa medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a sus empleados, identificando cuál es el nivel de influencia negativa o positiva que puedan generar.

Entre los hallazgos se encuentra que es pertinente que la empresa Alkosto Pereira cuente con un programa de seguimiento y evaluación de las capacitaciones debido a que no cuentan con indicadores que faciliten conocer con exactitud la efectividad que tienen estas capacitaciones en los empleados con relación al desarrollo de competencias y habilidades que les permita desempeñarse de manera eficiente en sus puestos de trabajo, ya que se evalúan los contenidos, y se hace seguimiento y evaluación de manera anual, teniendo en cuenta solo el número total de capacitaciones sobre el número de empleados capacitados.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, talento humano, valoración.

Abstract

The main objective of this research is to do an analysis about the relevance to propose an evaluation and monitoring program that allows the company Alkosto Pereira (AKAPER) to measure the effectiveness of the training provided to employees in the second half of 2021.

This research is qualitative and is framed in a hermeneutical methodological approach since it seeks to contribute to the knowledge and work development of Alkosto Pereira employees to improve the competitiveness of this company by analysing the relevance of a monitoring program and the evaluation of the training provided to employees from a back and forth between reality and theory. This approach is pertinent because it facilitates the interpretation of specific phenomena, through the acquisition of data, allowing the understanding of reality. The type of research is explanatory since it allows to demonstrate, explain, and justify the importance of proposing a monitoring and evaluation program that makes it easier for the company Alkosto Pereira (AKAPER) to measure the effectiveness of the training provided to its employees, identifying what is the level negative or positive influence that they may generate.

Among the findings, it is pertinent that the Alkosto Pereira company has a training monitoring and evaluation program because they do not have indicators that facilitate knowing exactly the effectiveness of these training in employees in relation to the development of competencies and skills that allow them to perform efficiently in their jobs, since the contents are evaluated, and monitoring and evaluation is done annually, taking into account only the total number of trainings over the number of trained employees.

Keywords: training, job performance, human talent, assessment.

Tabla de contenido

Lista de Tablas	10
Lista de Figuras.....	11
Lista de Anexos.....	12
Introducción	13
Problema	15
Descripción del Problema.....	15
Planteamiento del Problema	16
Sistematización del Problema.....	16
Justificación	18
Objetivos.....	20
General.....	20
Específicos	20
Antecedentes.....	21
Marco Teórico.....	24
Capacitación.....	24
Programa de Seguimiento y Evaluación.....	27
Supuesto del Estudio.....	29
Marco Legal	30
Metodología de la Investigación.....	32
Caracterización del Grupo de Estudio	32
Muestra	33
Selección de la muestra.....	33
Unidad de análisis.....	34
Técnicas e instrumentos de recolección de información	34
Resultados.....	37
Diagnóstico realizado al área de gestión humana sobre el tipo de capacitación, pertinencia y forma de evaluar y hacer seguimiento a las capacitaciones.....	37

Valoración de los empleados sobre las capacitaciones que reciben	41
Discusión de los resultados y conclusiones	48
Semejanzas entre los resultados de la entrevista y la encuesta	49
Diferencias entre los resultados de la entrevista y la encuesta	51
Conclusiones	53
Recomendaciones	55
Referencias.....	56
Anexos	60

Lista de Tablas

Tabla 1.	35
---------------	----

Lista de Figuras

Figura 1	41
Figura 2	42
Figura 3	43
Figura 4	43
Figura 5	44
Figura 6	45
Figura 7	45
Figura 8	46
Figura 9	47
Figura 10	47
Figura 11	49

Lista de Anexos

Anexo 1	60
Anexo 2	64

Introducción

Los recursos económicos, tecnológicos e industriales son muy importantes para cualquier empresa, pues estos son la base fundamental para que cualquier empresa pueda operar, pero una empresa no sería rentable ni funcional si no se contara con el talento humano idóneo de acuerdo con el cargo, pues son ellos los que se encargan de utilizar estos recursos para hacer que la empresa sea eficiente y rentable.

Muchas de las empresas se enfocan en los clientes debido a que estos son los que permiten que las empresas generen ingresos; sin embargo, es necesario que la empresa preste atención al talento humano con el que cuenta la empresa, ya que un trabajador motivado es más eficiente y tiene más sentido de pertenencia por su labor. Tal como afirma Richard Branson “los clientes no son lo primero, lo primero son tus empleados. Si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes”, pero no solamente de los clientes, sino también de la empresa en general.

Desde esta perspectiva, el área de gestión humana debe enfocarse en fortalecer las actitudes y aptitudes de los empleados para que cada vez se desempeñen de la mejor manera posible, y así contribuyan a que la empresa no solamente sea rentable, sino también sustentable, sostenible y, sobre todo, con un enfoque de dirección de personas basado en competencias.

Por tanto, una buena planificación de las capacitaciones para los empleados permitirá fortalecer las competencias funcionales y actitudinales de los trabajadores de acuerdo con los objetivos trazados por la empresa. Pero, se hace también necesario que se cuente con un plan de seguimiento y evaluación para valorar qué tanto influyen en el desempeño laboral de los empleados, lo que facilitará evidenciar si el empleado realmente aplica en su puesto de trabajo lo aprendido en las capacitaciones, y así poder identificar oportunidades de mejoras para que la

empresa cuente con un personal más capacitado que aporte con su conocimiento y buen desempeño al mejoramiento continuo de la empresa para que la empresa pueda ser más competitiva y rentable.

Problema

Descripción del Problema

Colombiana de Comercio, más conocida como Alkosto S.A., es una empresa mayorista que opera como supermercado- hiperbodega, la cual comercializa una gran variedad de productos de consumo masivo, entre los que se destacan los electrodomésticos, productos para el hogar, mercado y servicios como seguros y crédito.

Colombiana de Comercio está conformada por diferentes líneas empresariales como es Alkomprar, K-line, Kalley, AKT, Fotón y K-tronix. Actualmente, Alkosto tiene presencia en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Pasto, Ipiales, Pereira, Sincelejo, Túrreques, Villavicencio y Yopal. En la actualidad Alkosto emplea a más de 3000 personas a nivel nacional, además del personal externo a la empresa como promotores, proveedores y mercaderistas.

Es importante resaltar que este trabajo se centrará en la tienda Alkosto situada en la ciudad de Pereira, de ahora en adelante AKPER. Para la empresa en estudio el tema de capacitación y desarrollo laboral es fundamental y decisivo para la productividad, competitividad y desarrollo positivo de la empresa, por ello, desde el área de gestión humana se desarrollan planes estratégicos de acción que les permiten brindar capacitaciones a sus empleados permitiéndoles ampliar sus conocimientos y un mejor desempeño laboral.

AKPER se destaca por su calidad humana con los empleados, ya que considera al trabajador como ficha clave para el éxito de la compañía. Por tanto, no escatima esfuerzos en capacitaciones y en actividades que favorecen el desarrollo personal y permiten que el trabajador pueda no solo ampliar sus conocimientos, sino también fortalecer sus competencias técnicas de acuerdo con el cargo que ejerza dentro de la empresa.

Planteamiento del Problema

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que el área de gestión humana no cuenta con criterios definidos que permitan hacer seguimiento de la aplicabilidad de estas capacitaciones en el área de trabajo, ya que solo se limita a capacitar, pero no hacen seguimiento ni evalúan los avances de los trabajadores con relación al conocimiento y competencias que supone haber adquirido en el proceso de formación. Adicionalmente, Arenas (2018) hace un diagnóstico en Alkosto donde haya que esta empresa dedica poco tiempo para capacitar al personal que es contratado.

Dado lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo analizar la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación que permita a la empresa Alkosto Pereira medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los trabajadores en el segundo semestre del año 2021?

Sistematización del Problema

Desde esta perspectiva, el artículo 8, parágrafo 2 del reglamento interno de trabajo y el código de ética empresarial (2011) establece que “cuando la empresa tenga más de 50 trabajadores que laboren 48 horas a la semana, tendrán derecho a que dos horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dedique exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.” (p. 5). Para cumplir con lo estipulado en el reglamento interno, el área de gestión humana emplea diferentes estrategias como es el programa del “Yo puedo”, en el cual se conforman diferentes grupos que son dirigidos por capitanes, elegidos de manera democrática por los integrantes. Estos grupos se encargan de organizar actividades como capacitaciones y eventos que contribuyen a mejorar el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de la empresa, incluyendo a las directivas.

Adicional a lo anterior, el área de gestión humana contrata expertos para orientar talleres y charlas motivacionales y otras relacionadas con la operación logística y comercial. Así mismo realiza convenios con entidades como el SENA y Comfamiliar para que los empleados sean capacitados en temas como sistemas, liderazgo, ventas, servicio al cliente, mercadeo, logística, entre otros.

Justificación

De acuerdo con Chiavenato (2017), la capacitación es considerada como un proceso educativo de corto plazo que permite que las personas desarrollen conocimientos, habilidades y competencias en un tema específico para que el empleado se desempeñe de la mejor manera posible. Además, Murillo et al. (2010), afirman que es importante realizar evaluación y seguimiento a la acción formativa mediante “la medición, observación, registro y análisis de indicadores de rendimiento y de impactos de las acciones formativas” (p. 291), para determinar los beneficios y rentabilidad de la formación impartida, y, sobre todo, que estas capacitaciones realmente sean pertinentes y aporten al desarrollo de competencias que faculten al trabajador a tener un alto desempeño laboral. El objetivo del entrenamiento es la preparación de las personas en actividades específicas de su trabajo en la organización; también permite que el trabajador después de haber sido vinculado a la empresa pueda actualizar sus conocimientos. Por otro lado, el desarrollo del personal hace referencia a la parte educativa que es recibida por una persona con el fin de crecer intelectual y profesionalmente para mejorar la efectividad en el cargo que desempeña y para obtener más posibilidad de aspirar y escalar a los diferentes niveles. (Parra Penagos & Rodríguez Fonseca, 2016, pág. 134).

Por tanto, el propósito de este proyecto de investigación es permitirle a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) evaluar y hacer seguimiento al nivel de aprendizaje adquirido después de cada capacitación realizada a los empleados, ya que se evidencia que la empresa realiza constantes capacitaciones, pero no cuenta con un método para hacer el seguimiento y la evaluación que permita medir la efectividad y pertinencia de cada una de las capacitaciones, y sobre todo, que permita identificar si el empleado que participa de las capacitaciones realmente aplica lo aprendido

Esta investigación trae múltiples beneficios para las organizaciones y sus colaboradores gracias al desarrollo laboral, intelectual y productivo que generan las capacitaciones dentro de las empresas; permitiendo incrementar el nivel de productividad, creatividad, calidad, manejo y mejora de actitudes en los trabajadores, creando estabilidad y rentabilidad dentro de las organizaciones. Con el seguimiento y evaluación de estas capacitaciones las empresas pueden no solo determinar el aprendizaje que se adquiere luego de cada capacitación, sino que, le permite realizar un diagnóstico de momento para saber qué tan efectivas son y tomar acciones de mejora en caso de ser necesarias. Las buenas prácticas dentro de las organizaciones por parte de los colaboradores generaran confianza, fidelización y satisfacción por parte de sus clientes, destacando la calidad humana y creando valor a nivel social, económico, político y cultural.

Finalmente, cuando se conoce la pertinencia, efectividad y viabilidad de la formación impartida a los trabajadores, se puede realizar un plan de capacitaciones que fortalezca las competencias de los colaboradores para que contribuyan a que la empresa sea cada vez más competitiva, rentable, sostenible y sustentable.

Objetivos

General

Analizar la pertinencia de un programa de evaluación y seguimiento que permita a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados en el segundo semestre de año 2021.

Específicos

Hacer un diagnóstico sobre el tipo de capacitación y el desarrollo actual de los trabajadores de la empresa Alkosto Pereira para determinar los planes de mejora.

Aplicar una encuesta de tipo formulario cualitativa a través de Google drive para indagar sobre el desempeño de los empleados que permitan valorar el conocimiento adquirido luego de las capacitaciones.

Contribuir al conocimiento, desarrollo laboral productivo, de calidad y competitividad para la empresa Alkosto Pereira mediante el seguimiento y la evaluación de las capacitaciones brindadas a los empleados.

Antecedentes

Para el desarrollo de esta propuesta de investigación, es importante realizar la revisión de los antecedentes, es decir, de aquello que se ha realizado previamente sobre el tema de capacitación y desarrollo laboral, teniendo en cuenta la evaluación y seguimiento a las capacitaciones brindadas a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

Desde la investigación realizada por Dávalos Reategui (2018), en su tesis titulada “Proceso De Capacitación Del Personal Y Su Influencia En El Desempeño Laboral En Una Empresa Del Sector Bancario Lima, 2018”, los resultados obtenidos de esta investigación concluyen que según la encuesta indica que si existe cierto grado positivo del nivel de capacitación sobre el desempeño. Se pueda afirmar que entre mayor sea la capacitación, mejores serán los resultados sobre el desempeño de los trabajadores. El objetivo principal de este trabajo fue determinar si la capacitación del personal influencia en el desempeño laboral. El autor de esta investigación aplicó la metodología hipotética deductiva. De acuerdo con lo anterior, podemos destacar la importancia de basarnos en otras fuentes bibliográficas referentes al tema en estudio porque nos permite observar resultados con análisis verídicos.

Por otro lado Castañeda Durand (2018) lleva a cabo una investigación sobre “Relación De Gestión del Talento Humano Con el Desempeño Laboral En la Municipalidad Distrital De Los Baños del Inca”, cuyo objetivo principal es determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en dicha entidad, concluyendo que, si existe relación positiva entre gestión de talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de los baños del inca, esto ha sido aceptado luego de someterse al coeficiente R de Pearson, ya que arrojó un valor de 0.655, lo que indica que existe una correlación positiva moderado, entre gestión de talento humano con el desempeño laboral.

Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

Arenas Espinel (2020), en su investigación nombrada “Implementación De Un Plan Modelo De Capacitación Y Desarrollo Laboral Por Competencias Al Área De Operaciones De La Empresa Exxe Logística”, señala que uno de los resultados obtenidos más relevantes de este trabajo fue tener un programa de capacitación, de formación y de entrenamiento permanente, el cual llegue a toda la población operativa, pero principalmente a los colaboradores que ingresan nuevos a la compañía. El principal objetivo de la investigación fue Implementar un modelo de competencias laborales en el proceso capacitación y desarrollo del personal en el área operaciones de la empresa Exxe logística. El autor de esta investigación tomo la metodología de investigación cualitativa para llevar a cabo su objetivo. Se destaca el interés por conocer otras investigaciones que nos permiten confirmar la importancia que tienen las capacitaciones dentro de las organizaciones para que los colaboradores puedan desarrollar y cumplir satisfactoriamente las necesidades y objetivos de esta.

De acuerdo con el trabajo realizado por Becerra et al. (2020), en su investigación llamada “Propuesta de mejora al programa de capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores de Rojas Hnos. S.A”, unos de los resultados obtenidos de esa investigación fue el bajo sentido de pertenencia dado por las inducciones y capacitaciones con poco contenido. Los indicadores relacionados con la prestación de un servicio destacado y diferencial se ven afectados por la poca preparación del personal respecto al cierre de ventas y el manejo de 30 objeciones al momento de asesorar a los clientes corporativos. Igualmente, en el marco legal debe trabajarse en la comprensión y adaptación del concepto de Habeas Data referente al manejo y control de la información personal de los clientes. Además, el departamento de RRHH debe trabajar en

conjunto con las directivas de la empresa Rojas Hnos., en el diseño y desarrollo de los perfiles garantizando con esto la mejora en las habilidades, el aumento de la productividad y el aprovechamiento del recurso humano. El objetivo principal de este trabajo fue proponer mejoras al programa de capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores de Rojas Hnos., teniendo en cuenta los planes estratégicos de la compañía. Los autores de esta investigación recurrieron a la metodología inductiva para llegar a los resultados obtenidos. Es muy importante poder tener como base otras investigaciones relacionadas con el tema en estudio ya que nos permite determinar y analizar qué tan efectivo puede ser el llevar a cabo el programa de seguimiento y evaluación de resultados dentro de las empresas con el fin de que se mida el nivel de conocimiento adquirido por parte de los empleados y que éstos puedan crear valor a la organización por medio de su productividad, calidad y buena actitud.

Es muy importante poder tener como base otras investigaciones relacionadas con el tema en estudio ya que permiten determinar y analizar qué tan efectivo puede ser el llevar a cabo el programa de seguimiento y evaluación de resultados dentro de las empresas con el fin de que se mida el nivel de conocimiento adquirido por parte de los empleados y que éstos puedan crear valor a la organización por medio de su productividad, calidad y buena actitud. Estos antecedentes revisados permiten comprobar la pertinencia del tema de investigación, pues como se puede evidenciar, se han realizado varias investigaciones que sugieren la importancia de hacer seguimiento a las capacitaciones ya que es necesario verificar si el conocimiento adquirido por el trabajador y las competencias desarrolladas en realidad se están implementando en el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Marco Teórico

En este apartado se exponen las dos categorías teóricas que orientan el estudio:

Capacitación, y programa de evaluación y seguimiento.

Capacitación

La capacitación es una inversión que las empresas realizan para que sus colaboradores sean más competitivos en su área de trabajo, y así aporten a que la empresa mejore en sus procesos. Chiavenato (2017), define a la capacitación como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos” (pág. 330-331).

Chiavenato (2017) también asevera que la capacitación es un medio para desarrollar las competencias de las personas de tal forma que estas sean productivas, creativas e innovadoras, contribuyendo de manera adecuada con los objetivos de la organización. La capacitación fortalece el patrimonio humano de las organizaciones ya que es responsable de su formación, se enfoca en el presente, concentrándose en el puesto actual, buscando de esta manera mejorar las habilidades y las competencias relacionadas al desempeño del trabajo. La capacitación permite a las personas asimilar información, desarrollar nuevas habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para el desempeño efectivo de un puesto. (Castañeda Durand, 2018, pág. 34)

En otro sentido Chiavenato (2011), argumenta que el proceso de capacitación se enfoca en “conseguir el nivel de desempeño que la organización desea alcanzar por medio del desarrollo continuo de las personas” (pág. 324-336). En este sentido, la capacitación se puede entender como un proceso cíclico y continuo que comprende cuatro etapas:

1. Detección de las necesidades de capacitación.
2. Programa de capacitación.

3. Ejecución del programa de capacitación.

4. Evaluación de resultados.

Para Carmona (2004), La capacitación es la generalidad de los esfuerzos que realiza una organización para impulsar el aprendizaje en sus trabajadores a corto plazo. Por otro lado, Ryars y Rue(1997), definen la capacitación como el proceso que se relaciona con el mejoramiento de las actitudes y el desarrollo de aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización.

Chiavenato (2017), manifiesta que la capacitación acaba cinco formas de cambio de conducta, las cuales son: La transmisión de información, el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes, el desarrollo de conceptos y las competencias individuales.

En primer lugar, la transmisión de conocimientos hace referencia a información sobre la empresa, los productos que comercializan, los reglamentos, y la transmisión de nuevos conocimientos a medida que el trabajador avanza en la empresa.

En segundo lugar, el desarrollo de habilidades hace alusión a aquellas destrezas que están directamente relacionadas con el desempeño del cargo que ocupa el trabajador, en la cual se hace énfasis en las tareas y operaciones que ejecuta diariamente dentro de sus funciones.

En tercer lugar, el desarrollo de actitudes busca un cambio de conducta en las personas para modificar actitudes negativas que afecten la motivación y rendimiento de los trabajadores, y convertirlas en otras más favorables.

En cuarto lugar, el desarrollo de conceptos se refiere a la concepción de ideas para facilitar la aplicación de los conceptos aprendidos en el área de trabajo.

Finalmente, las competencias individuales permiten la creación y el desarrollo de competencias duraderas en las personas para aumentar sus habilidades, conocimientos, juicios, y actitudes frente a situaciones que deba hacer frente en función de su cargo.

Chiavenato (2017), propone unos fines que debe buscar las capacitaciones. Entre los más destacados se encuentran la preparación de las personas para realizar diversas tareas según su cargo, la provisión de oportunidades para el desarrollo personal que permita avanzar dentro de la empresa, y el cambio de actitud de las personas que facilite un clima laboral ameno y motivante.

Por otro lado, este mismo autor sostiene que es necesario e imperativo tener en cuenta un ciclo para llevar a cabo una capacitación. Este ciclo consta de los insumos, el proceso, el producto, y la realimentación, los cuales se explican de manera breve a continuación:

- Se consideran insumos a todo aquello que forme parte de la capacitación, entre ellos se encuentran las personas que se capacitarán, los recursos de la compañía, la información, el conocimiento, entre otros.
- El proceso se refiere a lo relacionado con la enseñanza, el aprendizaje y los programas de capacitación.
- Los productos son aquellos conocimientos y competencias adquiridas mediante la capacitación y que se ven reflejadas en el éxito o eficiencia de la empresa.
- La realimentación trata sobre las oportunidades de mejoras que se hallan mediante el seguimiento y la evaluación que se realiza a las capacitaciones implementadas.

Adicional a lo anterior, el ciclo de la capacitación también está integrado por la detención de las necesidades de capacitación, la planeación de los programas de capacitación, la ejecución de la capacitación y el seguimiento y evaluación de la capacitación ejecutada.

Con el fin de complementar las teorías anteriores se hace necesario el también hacer énfasis en los factores que influyen en la capacitación y desarrollo, para lo cual Mondy (2010) refiere que, existen diversos factores que influyen en este proceso. Entre los más importantes están:

Apoyo de la alta administración: para que un programa de capacitación y desarrollo sea eficaz, es necesario contar con el apoyo total de la alta dirección, así como también con los recursos necesarios.

Avances tecnológicos: el progreso de la tecnología es constante y ayuda en gran manera al desarrollo de la organización, cambiando la forma de impartir conocimientos a los empleados.

Complejidad del mundo: la organización se enfrenta a constantes cambios globales, es por esto por lo que debe enfocarse en su fuerza de trabajo, en la manera de integrarla y capacitarla en ese ambiente.

Estilos de aprendizaje: la capacidad de la organización para entregar y transmitir conocimientos oportunos acorde a los estilos de aprendizaje mejora en gran medida el valor de este proceso.

Otros procesos de recursos humanos: el éxito de los demás procesos de gestión de recursos humanos repercute en el desarrollo y capacitación

Después de comprender el concepto de capacitación, se es importante comprender en qué consiste un programa de seguimiento y evaluación para aplicarlo en las capacitaciones que implementa una organización.

Programa de Seguimiento y Evaluación

Todo proceso que se lleva a cabo requiere de que existe un programa que permita realizar una evaluación y hacer un seguimiento con el fin de verificar la pertinencia e identificar las

oportunidades de mejoras. Por tanto, es importante comprender el concepto de programa de evaluación y seguimiento.

El término “programa” es utilizado en diferentes áreas del saber por lo que no se dispone de una definición que se considere únicamente aceptada. Para Aubrey (1982), el programa se define como una acción contenida en un plan o sistema orientada a la consecución de una meta. De igual manera Rodríguez Espinar (1993), señala que un programa contiene acciones sistemáticas que se encuentran planificadas y que se orientan hacia unas metas. Por otro lado, Vélaz de Medrano (1998), sostiene que se puede considerar a un programa como un sistema que permite fundamentar, sistematizar y ordenar una intervención formativa que se orienta a satisfacer las necesidades de capacitación que se han detectado en las personas destinatarias para dicha intervención. Por consiguiente, un programa puede ser definido como todas aquellas acciones que van encaminadas a formar una población específica, teniendo en cuenta la planificación de la formación y los fines que se desean alcanzar.

Teniendo claro el concepto de programa, es pertinente comprender el significado de programa de seguimiento y evaluación. De acuerdo con Melo (2020), mientras que el seguimiento hace referencia a un proceso continuo de verificación y análisis de los resultados de las acciones implementadas para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos., la evaluación es un ejercicio analítico que permite establecer el grado del éxito de las acciones que se han implementado con el propósito de medir de manera objetiva su efectividad.

Gan (2013), por su parte manifiesta que se hace importante medir los beneficios de las capacitaciones, así como hacer seguimiento a las acciones formativas para comprobar su impacto en la organización. Este autor propone tener en cuenta varios componentes en el proceso de seguimiento y evaluación, entre los cuales se resalta la consecución de los objetivos, la

adecuación de las metodologías, la experticia de los capacitadores, las instalaciones, los aprendizajes, el presupuesto, el programa de formación, los materiales, entre otros.

Por otro lado, de acuerdo con Gan (2013), se deben considerar diferentes métodos e instrumentos para evaluar y hacer seguimiento a las capacitaciones, pero estos dependen de “la acción formativa, del colectivo o grupo a formar, de la duración de la formación, de la aplicación de conocimientos, del impartido, etc” (pág. 292). Este autor sostiene que lo importante es los instrumentos para la evaluación y el seguimiento de las capacitaciones cumplan con unas características tales como que sean claros y concretos, que aporten información que permitan proponer acciones de mejoras, y que se pueda realizar observaciones o sugerencias por parte de los trabajadores que participan de las capacitaciones. Entre los instrumentos más recomendados están los cuestionarios, la observación, la entrevista, los grupos focales, entre otros.

Supuesto del Estudio

El programa de seguimiento y evaluación de las capacitaciones que brinda la empresa Alkosto Pereira a los trabajadores facilita conocer la pertinencia, impacto y efectividad de cada una de las capacitaciones en pro de la mejora permanente en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de acuerdo con su área de trabajo.

Marco Legal

Las políticas internas como externas son fundamentales para promover las capacitaciones en las compañías. Por consiguiente, en este apartado se abordarán las diferentes normas que componen el marco legal que cobija las capacitaciones en una organización.

La Constitución Política de Colombia (1991) en su artículo 54 establece que “es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran” (pág. 9).

Las Naciones Unidas (2018) proponen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe, y en el objetivo número 4 establece “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (pág. 27). En la meta 4.3 de este objetivo estipula que todos los hombres y las mujeres tendrán acceso igualitario a “una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria” (Naciones Unidas, 2018, pág. 28)

Por otro lado, Roldán (2015), menciona diferentes normas sobre la capacitación. Entre ellas está que, si un trabajador pertenece a una empresa que tiene más de 50 trabajadores, y cuya jornada sea de 48 horas semanales, la ley 50 de 1990, adicionado en el código sustantivo del trabajo en el artículo 167, provee el derecho a los trabajadores de que de esas 48 horas se dedique 2 horas a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, las cuales deben ser por cuenta del empleador. El decreto 1127 de 1991, en su artículo 4 asigna al empleador como responsable de elaborar y promover los programas pertinentes para dar cumplimiento a la disposición de la ley 50 de 1990. Además, este decreto en sus artículos 3, 4 y 5 establece que es obligación de los empleados asistir a las capacitaciones programadas por el

empleador siempre y cuando sean dentro de la jornada laboral, pero es de carácter opcional cuando el empleado disfruta de su descanso remunerado.

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo en concepto número 158845 del 2014 hace hincapié en la obligatoriedad de dar cumplimiento tanto a la ley 50 como al decreto 1127 del 91, prohibiendo la posibilidad de que sea compensadas las 2 horas con dinero.

La Corte Suprema de Justicia, en la sentencia promulgada el 11 de septiembre de 1997, manifiesta que las actividades de capacitación se convierten en una herramienta que permiten el desarrollo personal y profesional del trabajador.

En el artículo 8 del reglamento interno de Alkosto Pereira, específicamente en el párrafo 2, se menciona lo estipulado en la ley 50 de 1990, informando a los trabajadores sobre el derecho que tienen de recibir 2 horas de capacitación u otras actividades lúdicas o recreativas, siempre y cuando laboren las 48 horas semanales.

Esta normatividad permite dilucidar que las capacitaciones que promueven las empresas están enmarcadas tanto en la carta Magna, como en las normas que las desarrollan y que deben ser acatadas en las políticas internas de las compañías.

Metodología de la Investigación

La presente investigación es de corte cualitativo y se enmarca en un enfoque metodológico hermenéutico, ya que busca contribuir al conocimiento y desarrollo laboral de los empleados de Alkosto Pereira para mejorar la competitividad de esta empresa mediante una propuesta de seguimiento y la evaluación de las capacitaciones brindadas a los empleados a partir de un ir y venir entre la realidad y la teoría. Este enfoque es pertinente porque facilita la interpretación de fenómenos específicos, por medio de la adquisición de datos, permitiendo la comprensión de la realidad.

La estrategia de estudio es el caso simple para la comprensión de la realidad social en el campo empresarial. Desde esta perspectiva, Yin (1998) sostiene que el estudio de caso es “una descripción y análisis detallada de unidades sociales o entidades (...), las cuales permite investigar un fenómeno actual perteneciente al contexto de la vida real” (p. 311).

El tipo de investigación es explicativa ya que permite evidenciar, explicar y justificar la importancia de proponer un programa de seguimiento y evaluación que facilite a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a sus empleados, identificando cuál es el nivel de influencia negativa o positiva que puedan generar.

Caracterización del Grupo de Estudio

El grupo de estudio está integrado por los auxiliares de las diferentes secciones de Alkosto Pereira que estén involucrados en las capacitaciones. De acuerdo con el Código de Ética de la empresa Alkosto Pereira, toda persona que trabaja para Alkosto se caracteriza por ser una persona ética, independiente del cargo que ocupe. De este mismo modo todo trabajador debe seguir valores como la responsabilidad, el sentido común y la prudencia, las cuales son

consideradas como indispensables para mejorar el desempeño de los trabajadores en las actividades que realizan en el ejercicio de su cargo.

Muestra

Arias (2006) define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Pág. 81).

En este sentido el presente estudio se llevará a cabo mediante una muestra representativa ya que sus características son similares a las del conjunto permite generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Centrandonos en comprender los componentes y las características, se debe tener un sistema de para recopilar toda la información sin tener que medir toda la población, como un sistema de gestión que pueda medir el marketing basado en un cuadro de mando integral según el nivel, utilizando parámetros para gestionar el mecanismo del plan por medio de la muestra para gestionar una técnica de investigación ampliamente para definir una unidad de análisis, que no está en otra cosa si no donde y con quien se realizara la recolección donde se puede segmentar la población a través de la muestra.

Selección de la muestra

Alkosto Pereira tiene en su nómina 292 colaboradores de planta, por tanto, esa es la población objeto de estudio.

Con relación a la muestra, se toma 21 auxiliares de manera aleatoria de diferentes áreas de esta empresa.

Por tanto, el tamaño de la muestra para este estudio de investigación es de 21 colaboradores.

Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por las capacitaciones brindadas a los trabajadores de Alkosto Pereira para analizar la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación que permita medir el impacto, la pertinencia y efectividad de estas capacitaciones en pro del mejoramiento en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores que sean capacitados y de esta forma contribuir al conocimiento, desarrollo laboral productivo, de calidad y competitividad de esta empresa.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

La información se recolecta en dos momentos. En el primer momento, se hace un diagnóstico sobre el tipo de capacitación y el desarrollo actual de los trabajadores de Alkosto Pereira con el fin de determinar los planes de mejora mediante una entrevista semiestructurada al personal de gestión humana. En el segundo momento, se crea una encuesta, que según Zapata (2006) la encuesta es “un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (pág. 89), cabe resaltar que esta se valida por medio de una prueba piloto con algunos integrantes de la empresa para verificar su coherencia y viabilidad, y se realiza la aplicación de la encuesta tipo formulario construido a través de Google drive que consta de 10 preguntas.

Obtenidos los datos, se analizan por medio del análisis de frecuencia que, de acuerdo con Sampieri (2006), posibilita el análisis de los datos desde un enfoque cualitativo. Estos datos se tabulan automáticamente en Google Drive, los cuales están organizados de manera tal que brinda información sobre la respuesta de cada pregunta, el porcentaje de respuesta y el total de encuestados.

Por último, se contrastan los datos obtenidos en la entrevista realizada al personal del gestión humana con los datos obtenidos en el cuestionario para interpretarlos a la luz de la teoría y establecer semejanzas y diferencias entre los datos y así poder analizar si es pertinente que Alkosto Pereira cuente con un programa de seguimiento y evaluación a las capacitaciones impartidas a los trabajadores que permitan medir el impacto y efectividad de estas, y así pueda contribuir al mejoramiento del desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de acuerdo al cargo que desempeñen dentro de la compañía. (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Matriz de análisis del proyecto de investigación

Matriz de análisis del proyecto			
Título del proyecto	Análisis de la pertinencia de un Programa de Seguimiento y Evaluación para Medir la Efectividad de las Capacitaciones Brindadas a los Empleados de Alkosto Pereira (AKPER) en el Segundo Semestre del Año 2021.		
Pregunta de investigación	¿Cómo analizar la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación que permita a la empresa Alkosto Pereira medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los trabajadores en el segundo semestre del año 2021?		
Objetivo general	Analizar la pertinencia de un programa de evaluación y seguimiento que permita a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados en el segundo semestre de año 2021.		
Unidad de análisis	las capacitaciones brindadas a los trabajadores de Alkosto Pereira para analizar la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación.		
Objetivos específicos	Técnica	Herramienta	Procedimiento
Hacer un diagnóstico sobre el tipo de capacitación y el desarrollo actual de los trabajadores de la empresa Alkosto Pereira para determinar los planes de mejora.	Entrevista	Entrevista semiestructurada	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para realizar la entrevista al personal del talento humano. Registro de las respuestas en diario de campo.
Aplicar una encuesta de tipo formulario cualitativa a través de Google drive para medir el desempeño de los empleados que permitan calificar el	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> Tabulación de la información Análisis de frecuencia (Sampieri, 2006)

conocimiento adquirido luego de las capacitaciones.

Contribuir al conocimiento, desarrollo laboral productivo, de calidad y competitividad para la empresa Alkosto Pereira mediante el seguimiento y la evaluación de las capacitaciones brindadas a los empleados.

Comparación constante

Triangulación mixta. (Flick, 2012)

- Contrastación entre datos obtenidos en la entrevista y la encuesta a la luz de la teoría.

Nota. Fuente: Tomado de Castañeda, J. (2020)

Resultados

Los resultados describen el diagnóstico realizado sobre el tipo de capacitación, el desarrollo actual de los trabajadores, la forma de evaluar la efectividad y pertinencia de las capacitaciones, y la indagación sobre el desempeño y adquisición de conocimientos de los empleados de Alkosto Pereira luego de las capacitaciones. Además, se realiza la contrastación de los hallazgos obtenidos entre la entrevista con la jefe del área de gestión humana y la encuesta aplicada a los trabajadores de Alkosto Pereira a la luz de la teoría mediante la triangulación mixta.

Diagnóstico realizado al área de gestión humana sobre el tipo de capacitación, pertinencia y forma de evaluar y hacer seguimiento a las capacitaciones.

Se realiza una entrevista a la responsable de liderar el área de gestión humana de Alkosto Pereira en donde se indaga sobre el tipo de capacitaciones que brinda la empresa a sus trabajadores, la frecuencia con que las realizan, el objetivo que tienen al capacitar a sus trabajadores, la indagación sobre si cuentan con un programa de seguimiento y evaluación, la forma cómo evalúan la efectividad de las capacitaciones y la manera de cómo le hacen seguimiento al aporte de las capacitaciones referente al desarrollo personal y laboral de cada trabajador.

Le empresa realiza capacitaciones que promuevan el bienestar y el desarrollo humano. También se encarga de implementar capacitaciones relacionadas con calidad y seguridad en el trabajo para mitigar riesgos en la operación logística. Adicionalmente, Alkosto realiza capacitaciones sobre manipulación de alimentos debido a que en la sección de Mercados, Fruver y Carnes manejan todo tipo de alimentos. La jefe de gestión humana menciona que “nosotros

realizamos varias capacitaciones de varios temas entonces inicialmente brindamos capacitaciones de bienestar y desarrollo humano que donde ingresan pues todo lo que son de psico sociales, también los riesgos que son pues químicos biológicos ergonómicos. Realizamos también capacitaciones de estándares de calidad, de seguridad porque acá manejamos todo lo que son elementos mecánicos para, pues, la operación de punto de venta, entonces como se manejan bisturís, gatos hidráulicos, montacargas, plataformas entonces a todos los empleados se les dicta la capacitación de los estándares de cómo operar cada cosa. también realizamos capacitaciones de manipulación de alimentos para casi la el 70% de la planta.”

Las capacitaciones son realizadas mensual o trimestralmente, de acuerdo con las necesidades que se presenten, a excepción de la capacitación de manipulación de alimentos que se realiza y actualiza cada año.

El objetivo principal de las capacitaciones está enfocado a mejorar el bienestar de los trabajadores y aumentar la productividad de la empresa ya que esta considera que el trabajador es el elemento más importante que puede tener cualquier compañía, tal como lo expresa la jefe de gestión humana, “el objetivo de las capacitaciones que Alkosto brinda es primero por el bienestar psicológico y social del empleado. Las de capacitaciones de autocuidado es para el bienestar de la persona, para que siempre tenga presente que es muy importante, que primero prima el bienestar de cada uno para evitar accidentes laborales pero todo enfocado al bienestar del empleado”.

La empresa no se encarga de evaluar las capacitaciones, ni de hacerle seguimiento, ya que esta evaluación la realiza la sede central de Alkosto que está ubicada en Bogotá, y se hace por medio de las mediciones de asistencia y el número total de asistentes a estas capacitaciones. Además, esta evaluación se lleva a cabo cada año. Desde esta perspectiva la jefe de gestión

humana asevera que “a nosotros anualmente nos miden por la cantidad de capacitaciones que se dan al año y la cantidad de personas que asisten, pero digamos que esas mediciones las hacen desde Bogotá el área de bienestar que es el área de capacitaciones entonces digamos que sí nos miden, pero con indicadores de asistencia y de Cantidad de capacitaciones que dan”.

La medición de la pertinencia de cada una de las observaciones se realiza por medio de la observación y la comparación entre el antes y el después de las capacitaciones con relación al rendimiento y cambio del comportamiento de las personas. La jefe de gestión humana afirma que “para medir el aporte que hace a las personas de la organización es más que todo como la calidad del trabajo de la persona. El cambio que tiene cada persona dependiendo la situación que tenga, digamos que la persona se ha vuelto más equilibrada, digamos que es como básicamente nos enfocamos si la capacitación es en general, no implica tanto, pero si hay como una población objetivo por algún motivo pues entonces revisamos que la persona le haya servido, haya cambiado lo que de pronto le estaba afectando y pues esto hace que disminuya sus incapacidades porque de pronto tiene problemas emocionales, problemas en su familia y ya digamos que eso hace que en la empresa pues tenga un aumento de productividad que su calidad de trabajo sea mucho mejor”.

La forma cómo hacen seguimiento a las capacitaciones que proponen a los colaboradores es por medio de la revisión de que se haya cumplido con el objetivo; además, cuando sale el informe por parte del área de Salud y Seguridad en el Trabajo, con relación a la tasa de accidentes o enfermedades laborales. La jefe de gestión humana afirma que “principalmente es como en los objetivos que se cumplen. Este es una de las maneras nos que cuenta de que han sido efectivas las capacitaciones, también en la reducción de accidentes laborales, de enfermedades laborales eso es como más que todo lo que acá se mide”.

Por otro parte, Alkosto considera que es muy importante las capacitaciones para los empleados porque esto permite que el trabajo mejore, y, por ende, halla una mejor productividad. La jefe de gestión humana explica que “lo que pasa es que Alkosto es una empresa que invierte mucho en capacitaciones para su personal porque, como te digo, la organización siempre piensa que el componente humano es muy importante y es que requiere capacitarse permanentemente porque eso hace que el trabajo mejore, que la productividad mejore entonces digamos que la empresa constantemente capacita a su personal. Siempre invierte en eso”.

Finalmente, la empresa considera que las capacitaciones son fundamentales porque permiten que haya innovación y mejore el trabajo en equipo en la compañía, lo que hace que la empresa pueda estar preparada y a la vanguardia de los cambios que se presentan día a día. La jefe de gestión humana manifiesta que “nosotros siempre hemos visto o hemos notado que cada día nosotros cambiamos, crecemos, las situaciones son diferentes entonces digamos que siempre vemos la necesidad y nos encontramos con situaciones que debemos capacitar a la gente por una situación nueva que se presenta por algo que surgió entonces digamos que todas esas novedades y todo el día a día de lo que nosotros vamos encontrando hacen que la empresa siga innovando y generando todas las clases de capacitaciones para tener siempre al personal capacitados porque eso en verdad beneficia mucho el trabajo en equipo de las personas que hacen parte de esta compañía.”.

Valoración de los empleados sobre las capacitaciones que reciben

Se aplica la encuesta a 21 auxiliares de Alkosto Pereira con el fin de indagar sobre su desempeño y así valorar el conocimiento adquirido luego de las capacitaciones, lo cual permite conocer a profundidad la efectividad que tienen estas capacitaciones en los empleados, y así analizar la importancia y pertinencia que tiene un programa de seguimiento y evaluación en esta empresa.

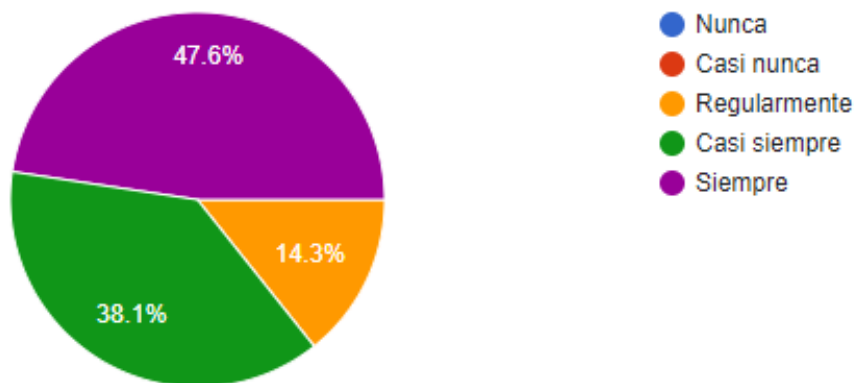
En la primera pregunta se indaga sobre la frecuencia en que la empresa brinda las capacitaciones a los empleados. El 47,6% afirma que la empresa siempre los capacita, mientras que el 38,1% manifiesta que casi siempre la empresa les brinda las capacitaciones. Por tanto, se puede afirmar que los empleados reciben capacitaciones constantemente dentro de la organización (Ver figura 1).

Figura 1

Frecuencia de Capacitaciones en la Empresa Alkosto Pereira AKPER

1. ¿Con qué frecuencia la empresa le brinda capacitación?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

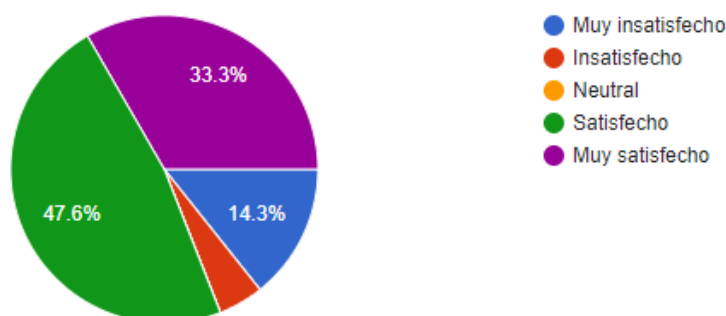
En el segundo ítem del cuestionario se pregunta sobre el nivel de satisfacción por la información que se brinda en las capacitaciones recibidas, en lo cual se puede evidenciar que el 95,2 % de los encuestados consideran estar en un nivel de satisfacción alto con la información que brinda la empresa en cada una de sus capacitaciones y solo un 4,8% se encuentra insatisfecho (Ver figura 2).

Figura 2

Nivel de satisfacción por la información brindada en la capacitación

2. ¿Qué tan satisfecho estás con la información brindada en la capacitación?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

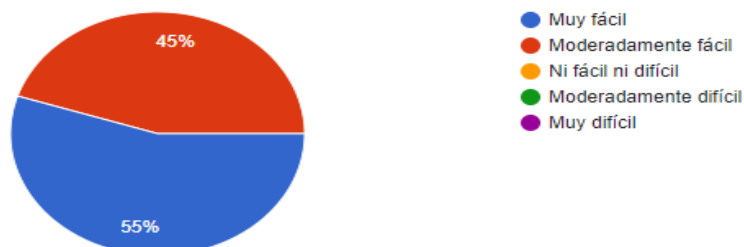
En la cuarta pregunta del cuestionario se averigua sobre el grado de dificultad que tiene cada una de las capacitaciones que reciben. El 55% del personal encuestado afirma entender muy fácil el lenguaje o los términos que el capacitador utiliza en sus charlas y el 45% indica entenderlo de una forma moderadamente fácil. Lo cual significa que las capacitaciones que brinda Alkosto son de fácil comprensión (Ver figura 3)

Figura 3

Nivel de facilidad de interpretación del lenguaje o términos del capacitador

3. ¿Qué tan fácil es entender el lenguaje o términos que usa el capacitador?

20 respuestas



Fuente: Elaboración propia

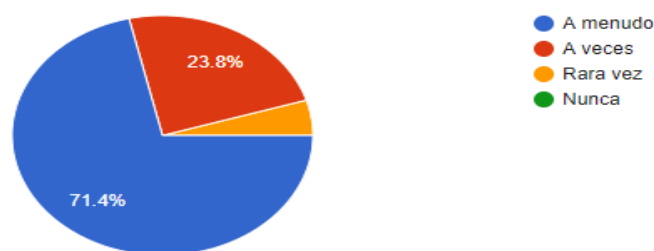
En la cuarta pregunta se indaga sobre la frecuencia con que los empleados son evaluados con relación a la información recibida. El 71,4% de los empleados indican que a menudo son evaluados después de brindada una capacitación para medir el nivel de comprensión de la información adquirida lo que permite a la empresa en cierto modo verificar qué tan factible y que resultados llegan a tener este tipo de información para poder tomar acciones en pro de mejora continua (Ver figura 4)

Figura 4

Frecuencia de evaluaciones por capacitaciones brindadas

4. ¿Con qué frecuencia fue evaluado para ver si comprendía la información brindada en la capacitación?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia

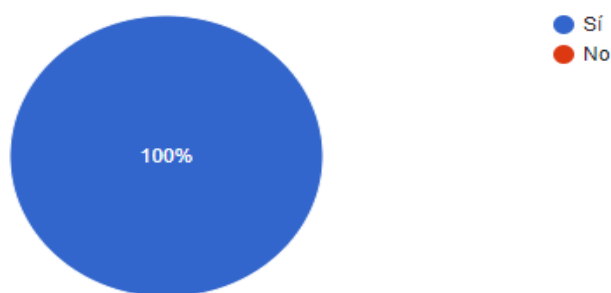
En la quinta pregunta se averigua sobre cuán oportuno y el grado de calidad de las capacitaciones. En este ítem se obtiene que el 100% de los empleados confirman que el contenido de las capacitaciones es oportuno y de muy buena calidad, lo que le permitirá a la empresa continuar por ese buen norte para seguir alimentando el nivel de sus capacitaciones y que sus empleados cada vez se vean más satisfechos. Los colaboradores consideran útiles los conocimientos brindados en las capacitaciones, además, se puede afirmar que las capacitaciones son brindadas por personas idóneas y conocedoras de los temas necesarios para el buen desempeño de los colaboradores en la empresa. La importancia de estos espacios, aparte de brindar nuevos conocimientos y fortalecer las capacidades laborales, les crean hábitos para tener un buen clima laboral (Ver figura 5).

Figura 5

Información de contenido oportuno y calidad de las capacitaciones

5. ¿El contenido es oportuno y de calidad?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

En la sexta pregunta se indaga sobre el nivel de conocimiento o habilidades que los empleados adquieren en las capacitaciones. El 100% de los empleados indica que el nivel de conocimientos o habilidades son útiles para mejorar su desempeño laboral y desarrollo personal, porque consideran que les permite desenvolverse mejor en sus roles, les permite ampliar sus

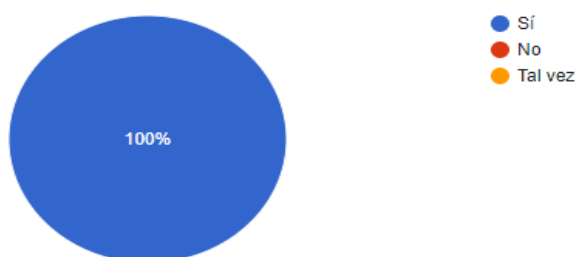
conocimientos para comprender mejor sus labores a realizar y sobre todo conocen mejor el producto que están ofreciendo y técnicas de venta, además del aumento de su rendimiento en la operación logística (Ver figura 6).

Figura 6

Nivel de conocimiento o habilidades adquirido en cada capacitación

6. ¿Siente que sus conocimientos o habilidades han mejorado al asistir a las capacitaciones?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

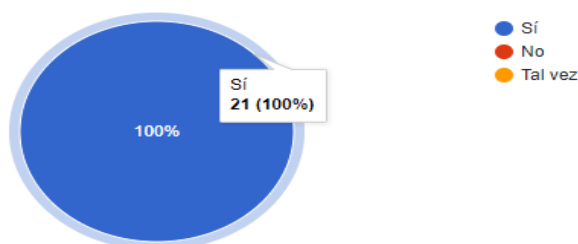
En la séptima pregunta se indaga sobre el conocimiento que adquieren los trabajadores para mejorar su desempeño laboral. El 100% de los encuestados respondieron que las capacitaciones están orientadas a potencializar las capacidades para mejorar su desempeño, lo que les facilita alcanzar las metas trazadas por la empresa (Ver figura 7).

Figura 7

Conocimiento obtenido en capacitaciones aporta a la mejora del desempeño laboral

7. ¿Cree que los conocimientos obtenidos aportan a la mejora de su desempeño laboral?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia

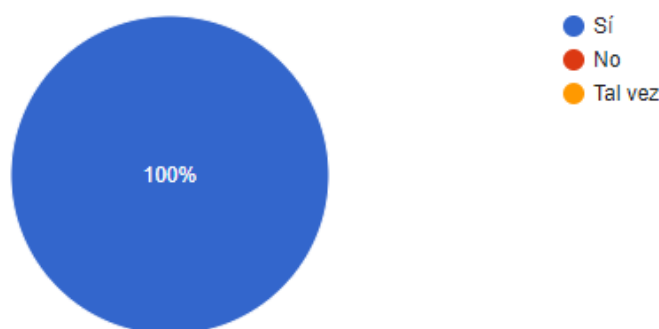
En la octava pregunta se indaga sobre el nivel de satisfacción de las capacitaciones. El 100% de los empleados indican que se encuentran satisfechos después de completar cada capacitación, y consideran que es útil y aplicable los temas tratados (Ver figura 8).

Figura 8

Nivel de satisfacción después de cada capacitación

8. ¿Se siente satisfecho después de completar la capacitación?

21 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

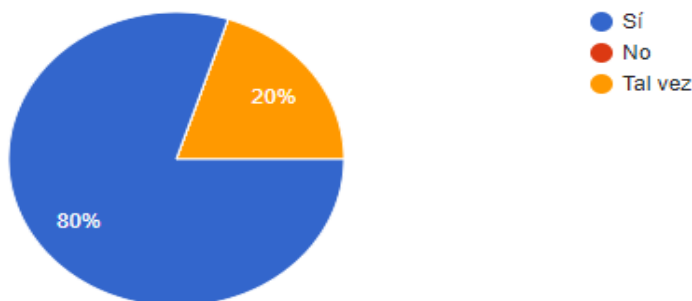
En la novena pregunta se averigua sobre el interés que tienen los trabajadores en asistir a otra capacitación. Se observa que un 80% de los encuestados está interesado en asistir a otra capacitación, pero el 20% solo responde con un tal vez lo que indica que un gran porcentaje es receptivo y están dispuestas a reforzar y adquirir nuevos conocimientos que permitan mejorar su desempeño y desarrollo personal, sin embargo, es importante continuar realizando seguimientos y evaluaciones a los programas que se brindan para el desarrollo laboral para así obtener un 100% de interés en todos los empleados. Algunos opinan que son poco dinámicas mientras otros las ven como beneficiosas para su cotidianidad (Ver figura 9).

Figura 9

Nivel de interés para asistir a otra capacitación

9. ¿Estaría interesado en asistir a otra capacitación?

20 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

En la décima pregunta se solicita sugerencias o comentarios para el mejoramiento de las capacitaciones que reciben. Algunos de los encuestados no dieron sugerencias, y otros afirman que las capacitaciones son buenas para su diario vivir, mientras que otros sugieren que sean por un tiempo más prolongado debido a los temas tan interesantes que brindan. Por tanto, se puede afirmar que es grato y de gran ayuda para el personal asistir a las capacitaciones que le brinda la empresa (Ver figura 10)

Figura 10

Sugerencias o comentarios para el mejoramiento de las capacitaciones

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar la capacitación?

12 respuestas

No
Que sea más didácticas para entenderlas mucho mejor
Las capacitaciones son muy buenas para nuestro diario vivir .
No estubo bien gracias
Estás capacitaciones deberían ser un poco más largas son Interesantes

Fuente: Elaboración propia

En síntesis, los empleados de Alkosto consideran que las capacitaciones son muy importantes para su desarrollo laboral y personal. También consideran que estas capacitaciones son evaluadas constantemente en su contenido y conocimiento adquirido, y consideran que cada una de las capacitaciones que les brindan son muy pertinentes para aumentar su rendimiento laboral. Sin embargo, manifiestan que es necesario profundizar más en diferentes temas y que las capacitaciones debería de ser más prolongadas por su importancia en las temáticas y en el desarrollo de competencias.

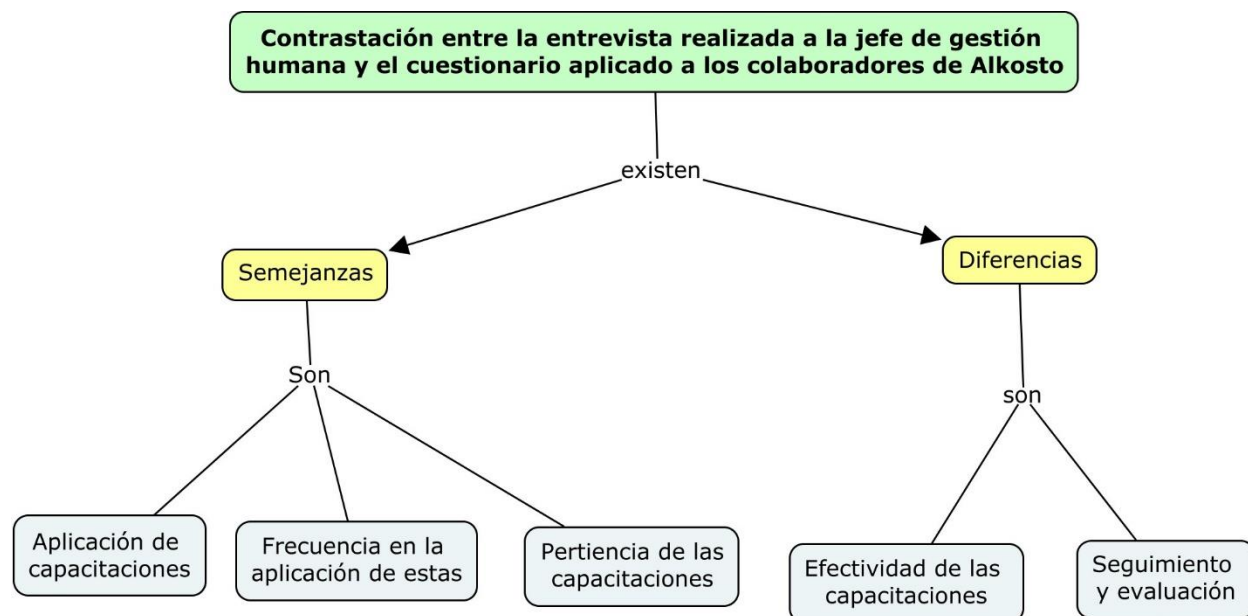
Discusión de los resultados y conclusiones

Para analizar la pertinencia de un programa de seguimiento y evaluación de las capacitaciones brindadas por Alkosto Pereira a sus colaboradores, se hace uso de la triangulación mixta (Flick, 2012), la cual permite contrastar y validar la información obtenida en un contexto de la realidad, es decir, en este caso, la entrevista realizada a la encargada del área de Gestión Humana y el cuestionario aplicado a los trabajadores de esta empresa. Los resultados de los puntos anteriores se contrastan mediante la técnica de comparación constante para hallar semejanzas y diferencias entre lo que realiza el área de gestión humana con relación a las capacitaciones y su respectivo seguimiento y evaluación y la valoración que dan los trabajadores con relación a la pertinencia de estas evaluaciones, las cuales se analizan a la luz de la teoría.

Después de realizar el proceso de contrastación de información para establecer lo diferente y lo semejante entre lo indagado en la entrevista a la jefe de Gestión Humana y lo hallado en la encuesta aplicada a los trabajadores, se plantea el siguiente esquema que se explica a continuación (Ver figura 11).

Figura 11

Contrastación de los resultados recolectados



Fuente: Elaboración propia

Semejanzas entre los resultados de la entrevista y la encuesta

Con relación a la aplicación de capacitaciones, tanto en las respuestas obtenidas en la entrevista a la jefe de gestión humana como en la encuesta aplicada a los trabajadores hay coincidencia en que la empresa propone capacitaciones a sus empleados. Por ejemplo, la jefe de gestión humana sostiene que “nosotros realizamos varias capacitaciones de varios temas”, y el 87% de los encuestados afirma que la empresa los capacita constantemente. Lo cual significa que Alkosto Pereira tiene muy presente la importancia de capacitar de manera regular a sus colaboradores. Al respecto Chiavenato (2017) asegura que las capacitaciones son fundamentales para una organización porque permite desarrollar competencias en los trabajadores para que alcancen un nivel alto de productividad, creatividad e innovación, contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Referente a la frecuencia con que se proponen las capacitaciones, tanto en la entrevista como en la encuesta se encuentra que la empresa tiene una frecuencia constante en la aplicación de las capacitaciones. La jefe de gestión humana informa que la capacitación de manipulación de alimentos se hace cada año y el resto de las capacitaciones son mensuales o trimestrales dependiendo del tema. En la encuesta se evidencia que el 46,7% concuerda que siempre los capacitan, y el 38,1% asegura que casi siempre reciben las capacitaciones. Esto quiere decir que la empresa es constante en proponer capacitaciones de diferentes temas en pro del mejoramiento continuo. Desde esta perspectiva Caballero et al. (2015) afirman que es importante que haya capacitación constante dentro de las organizaciones ya que esto evita que se cuente con personal poco experto, ayuda a su vez a estar al día de nuevas y mejores formas de desempeñar las actividades en la empresa y “desarrollar con mayor facilidad y seguridad las funciones de cada puesto” (Pág. 254).

Con lo relacionado en la pertinencia de las capacitaciones, tanto los colaboradores encuestados como la jefe de gestión humana coinciden en que todas las capacitaciones que se ofrecen van encaminadas al mejoramiento constante de los trabajadores y en pro del crecimiento progresivo de la empresa. Por ejemplo, la jefe de gestión humana asegura que el objetivo de las capacitaciones es mejorar el bienestar del trabajador para disminuir los riesgos laborales. Adicionalmente, ella asegura que la pertinencia de cada capacitación radica en que hace que la productividad de la empresa aumente. Chiavenato (2017) sostiene que las capacitaciones son muy pertinentes porque permiten la preparación de las personas para realizar diversas tareas según su cargo; además, brinda oportunidades para el desarrollo personal que favorece el crecimiento dentro de la empresa, y el cambio de actitud de las personas que contribuya a un clima laboral ameno y motivante.

En síntesis, se puede afirmar que la empresa cuenta con capacitaciones constantes y que son pertinente para el desarrollo personal y laboral de los trabajadores, y esto contribuye a que la empresa mejore en su eficiencia, productividad, competitividad.

Diferencias entre los resultados de la entrevista y la encuesta

Con relación a la efectividad de las capacitaciones, se puede evidenciar que hay diferencias entre lo expresado por la jefe de gestión humana y los trabajadores. Por una parte, la jefe de gestión humana manifiesta que la forma de conocerse la efectividad de las capacitaciones es por medio de la observación, es decir, por el cambio de conducta que muestra el trabajador, y mediante el informe que se recibe por parte del área de Gestión de Riesgos. Por otro lado, el 100% de los trabajadores afirman que las capacitaciones son efectivas debido a que les permite mejorar sus capacidades y renovar sus conocimientos. Desde esta perspectiva, Chiavenato (2017) argumenta que la capacitación abarca cinco formas de cambio de conducta, las cuales son la transmisión de información, el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes, el desarrollo de conceptos y las competencias individuales. A pesar de que tanto los trabajadores como la jefe de gestión humana aseguran que existe efectividad en las capacitaciones que se llevan a cabo, se puede evidenciar que no existe un indicador que dé cuenta de cuanta efectividad tiene cada una de las capacitaciones, ya que, para valorar esta efectividad, el área de gestión humana se apoya de la observación y la disminución de las incapacidades.

Con lo relacionado al seguimiento y evaluación de las capacitaciones también se hallan algunas diferencias. El 71,4% de los empleados encuestados respondieron que siempre los evalúan en cada capacitación, y el 23,8% respondieron que casi siempre los evalúan cada vez que hay una capacitación. En cambio, la jefe de gestión humana afirma que la evaluación de estas capacitaciones se hace de manera anual, y está a cargo del área de bienestar que está

localizada en la sede principal en Bogotá. También afirman que para hacer seguimiento y evaluación a las capacitaciones se hace mediante el número de capacitaciones brindadas durante el año sobre el número de trabajadores que reciben las capacitaciones. Para Gan (2013), se deben tener en cuenta diferentes métodos e instrumentos para evaluar y hacer seguimiento a las capacitaciones, pero estos dependen de “la acción formativa, del colectivo o grupo a formar, de la duración de la formación, de la aplicación de conocimientos, del impartido, etc” (pág. 292). Por lo tanto, se puede evidenciar que se realiza evaluación al contenido, pero no a la efectividad que tienen estas capacitaciones en los trabajos con relación al mejoramiento de su desempeño en su entorno laboral.

En síntesis, se puede evidenciar que la empresa no dispone de un programa de seguimiento y evaluación que dé cuenta a la efectividad de las capacitaciones que se brindan a los trabajadores, ya que se evalúa la comprensión de los contenidos en los empleados después de atender a las capacitaciones, y se hace seguimiento solo con la observación en el cambio de conducta de los mismos.

Conclusiones

Es pertinente que la empresa Alkosto Pereira cuente con un programa de seguimiento y evaluación de las capacitaciones debido a que no cuentan con indicadores que faciliten conocer con exactitud la efectividad que tienen estas capacitaciones en los empleados con relación al desarrollo de competencias y habilidades que les permita desempeñarse de manera eficiente en sus puestos de trabajo, ya que se evalúan los contenidos, y se hace seguimiento y evaluación de manera anual, teniendo en cuenta solo el número total de capacitaciones sobre el número de empleados capacitados.

Es necesario que la empresa tenga su propio programa de seguimiento y evaluación para que no dependa de la sede principal, y sean ellos los que puedan evidenciar si las capacitaciones brindadas son efectivas o si por el contrario requiere de mejoras continuas.

La empresa Alkosto Pereira (AKPE), por medio de sus capacitaciones contribuye al conocimiento, desarrollo laboral productivo, de calidad y competitividad para que sus empleados puedan tener los mejores resultados, así mismo, se destaca la importancia de los seguimientos y las evaluaciones que la empresa debe continuar realizando luego de cada capacitación brindada con el fin de implementar planes de mejora continua y estrategias que beneficien tanto la empresa como a cada uno de sus empleados.

Los resultados evidencian la pertinencia e importancia de los programas de evaluación y seguimiento porque le permite a la empresa continuar midiendo los niveles de conocimiento, efectividad y satisfacción adquiridos en las capacitaciones realizadas a los empleados durante el segundo semestre del año 2021.

Las capacitaciones son importantes para la empresa porque permiten a los trabajadores ampliar sus conocimientos y fortalecer sus competencias laborales; sin embargo, es importante

que la empresa haga seguimiento y evaluación a la aplicación de estos conocimientos en el ámbito laboral con el fin de que la inversión y esfuerzo que hace la empresa por capacitar al personal se vea reflejado en el aumento de la competitiva, eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad.

Recomendaciones

Es necesario contar con un tiempo prolongado para indagar más sobre la forma cómo la empresa realizar el seguimiento y la evaluación de las capacitaciones.

Se hace pertinente buscar información relevante en otras fuentes primarias que puedan ampliar los datos sobre la forma cómo se evalúa y se hace seguimiento a las evaluaciones propuestas a los empleados de Alkosto Pereira.

Para una próxima investigación, relacionada con el seguimiento y evaluación de las capacitaciones para medir su efectividad, es importante ampliar el número de la muestra, ya que al realizarse el análisis las respuestas pueden ser muy limitadas.

Se hace pertinente que la empresa continúe con el seguimiento y evaluación de cada capacitación brindada, con el fin de medir el nivel de conocimiento, satisfacción y desarrollo laboral y personal que los empleados proporcionan, ampliando los tiempos y temas de interés como lo manifiestan algunos de los empleados en la encuesta realizada.

Es necesario que los cuestionarios sean diseñados tanto de manera cuantitativa como cualitativa para poder obtener más información que se puedan analizar no solo por porcentajes sino por los conceptos que expresen los encuestados.

Se hace necesario indagar no solo con la jefe de gestión humana sino con todo el equipo que tenga relación con esta área para obtener información más detallada que se pueda analizar para obtener resultados más objetivos.

Es necesario seguir indagando sobre este tema, ya que se hace pertinente que las empresas, como Alkosto Pereira, cuenten con un programa de seguimiento y evaluación que permita determinar la importancia, pertinencia y efectividad de las capacitaciones.

Referencias

- Arenas Espinel , S. (22 de 12 de 2020). *Implementación de un plan modelo de capacitación y desarrollo laboral por competencias al área de operaciones de la empresa EXXE LOGISTICA*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38586>
- Aubrey, R. F. (1982). *A House Divided: Guidance and Counseling in 20th-Century America*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/j.2164-4918.1982.tb00312.x>
- Becerra , M., Betancourt, A., Galindo , C., Jara, G., & Matiz , A. K. (31 de 10 de 2020). *Propuesta de mejora al programa de capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores de Rojas Hnos. S.A*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38204>
- Caballero, A., Montero, A., & Beltral, R. (13 de 3 de 2015). *La importancia de la permanente capacitación a los empleados*, 13. https://www.researchgate.net/publication/327977185_La_importancia_de_la_permanente_capacitacion_a_los_empleados/link/5bb1352d92851ca9ed331a70/download
- Carmona, F. (2004). *Gestión del recurso humano en la empresa*. (T. ediciones, Editor) Obtenido de Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Castañeda Durand, D. (29 de 10 de 2018). *Relación de gestión del talento humano con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de los Baños del Inca, 2018*. <https://hdl.handle.net/11537/14586>
- Chiavenato. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill.
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 54 [Título II], 2*. (Legis, Editor). <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Corbeta S.A. (2018). *Colombiana de comercio: Misión, visión y valores*.

<https://www.corbeta.com.co/mision-vision-y-valores#:~:text=Continuar%20siendo%20empresa%201%C3%ADder%20en,nuestro%20equipo%20humano%2C%20proveedores%20y>

Dávalos Reategui, M. A. (6 de 12 de 2018). *Proceso De Capacitación Del Personal Y Su*

Influencia En El Desempeño Laboral En Una Empresa Del Sector Bancario Lima, 2018.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25183/D%c3%a1valos_RM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (UOC, Editor). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11)

González, K. A. (2018). *Práctica empresarial Colombiana de comercio y/o Alkosto S.A.*

Jamaica González , F. M. (09 de 2015). *Los Beneficios de la Capacitacion y el Desarrollo del Personal De Las Pequeñas Empresas*. <http://hdl.handle.net/10654/7168>

Melo, S. (14 de agosto de 2020). *Guía para diseñar un sistema de seguimiento y evaluación*.

<https://datascopes.io/es/blog/guia-para-disenar-un-sistema-de-seguimiento-y-evaluacion/>

Muñoz Chavarria , M., Zapata Bolívar , S., & García Martínez , J. (2015). *Aportes al bienestar laboral a partir de la intervención realizada por el trabajador social para la disminución de la rotación de personal en la unidad de negocio distribuciones Medellín de la compañía Colombiana, Corbete y/o Alkosto S.A.* <http://hdl.handle.net/10656/5352>

Murillo Vargas, G. G. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.

- Murillo, G. y. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Naciones Unidas. (diciembre de 2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Parra Penagos , C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev. Investig. Desarro. Innov. Vol. 6, No. 2*, 131-143.
http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3192/Capacitaci%c3%b3n_efecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Espinar, S. Á. (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3421/342130825008.pdf>
- Roldán, J. (1 de septiembre de 2015). *Capacitación y recreación son una obligación ineludible*.
<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/capacitacion-y-recreacion-son-una-obligacion-ineludible-2295776>
- Ryars, L., & Rue, L. (1997). *Gestión de recursos humanos*, 4 edición. (M.-G. interamericana, Editor). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Silva. (6 de 12 de 2018). *Proceso De Capacitación Del Personal Y Su Influencia En El Desempeño Laboral En Una Empresa Del Sector Bancario Lima, 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25183/D%c3%a1_valos_RM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, S. P. (2017). *Medición del impacto de la capacitación al personal*. Bogotá: Universidad Libre.

Vélaz de Medrano, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica: concepto, modelos, programas y evaluación.*

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=AgiS_mcAAAJ&citation_for_view=AgiS_mcAAAAJ:u5HHmVD_uO8C

Vilas Acuña, B. M. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23766/Vilas_AFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1

Entrevista Semiestructurada

Proyecto: "Propuesta de un Programa de Seguimiento y Evaluación para Medir la Efectividad de las Capacitaciones Brindadas a los Empleados de Alkosto Pereira (AKPER) en el Segundo Semestre del Año 2021."

Fecha de entrevista: 12 de noviembre de 2021

Entrevistador: Juan David Castañeda Mendoza

Entrevistado: encargada del área de gestión humana

Cargo: jefe de gestión humana

Introducción:

La presente entrevista tiene como fin, indagar sobre el tipo de capacitación y el desarrollo actual de los trabajadores de la empresa Alkosto Pereira para determinar los planes de mejora.

Preguntas:

Entrevistador: buenos días, Geraldine, espero que se encuentre muy bien. Habla con Juan David Castañeda Mendoza estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en esta oportunidad y como encargada del área de gestión humana deseo realizarles o realizarle unas preguntas para recolectar datos sobre el proyecto llamado propuesta de un plan de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados del costo Pereira en el segundo semestre del año 2021 entonces bueno está entrevista tiene como fin indagar sobre el tipo de capacitación y el desarrollo actual de los trabajadores de la empresa Alkosto Pereira para determinar los planes de mejora entonces iniciaré con la primera pregunta.

Entrevistador: primera pregunta, ¿qué tipo de capacitaciones brinda la empresa Alkosto Pereira a sus trabajadores?

Jefe de gestión Humana: Hola Juan David buen día bueno para la primera pregunta nosotros realizamos varias capacitaciones de varios temas entonces inicialmente brindamos capacitaciones de bienestar y desarrollo humano que donde ingresan pues todo lo que son de psico sociales también del área SCT riesgos que son pues químicos biológicos ergonómicos. Realizamos también capacitaciones de estándares de calidad, de seguridad porque acá manejamos todo lo que elementos mecánicos para pues la operación de punto de venta entonces cómo se manejan bisturís, gatos hidráulicos, montacargas, plataformas entonces a todos los empleados se les dicta la capacitación de los estándares de cómo operar cada cosa. también realizamos capacitaciones de manipulación de alimentos para casi la el 70% de la planta esa capacitación.

Entrevistador: Segunda pregunta, ¿con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Jefe de Gestión humana: la manipulación de alimentos se hace cada año y el resto de las capacitaciones son mensuales o trimestrales dependiendo pues como del tema.

Entrevistador: Tercera pregunta, ¿con qué objetivo se brindan estas capacitaciones?

Jefe de Gestión humana: bueno el objetivo de las capacitaciones que Alkosto brinda es primero por el bienestar psicológico y social del empleado las de cst para el autocuidado de la persona para el bienestar de la persona para que siempre tenga presente que es muy importante que primero prima el bienestar de cada uno para evitar accidentes laborales pero todo enfocado al bienestar del empleado.

Entrevistador: cuarta pregunta, ¿cuenta la empresa con un programa de seguimiento y evaluación para medir la efectividad y aplicabilidad de las capacitaciones?

Jefe de gestión humana: Sí, a nosotros anualmente nos miden por la cantidad de capacitaciones que se dan al año y la cantidad de personas que asisten, pero digamos que esas mediciones las hacen desde Bogotá el área de bienestar que es el área de capacitaciones entonces digamos que sí nos miden, pero con indicadores de asistencia y de Cantidad de capacitaciones que dan.

Entrevistador: Quinta pregunta, ¿cómo evalúan la efectividad de estas capacitaciones?

Jefe de gestión humana: Bueno, Juan, para medir el aporte que hace a las personas de la organización es más que todo como la calidad del trabajo de la persona. El cambio que tiene cada persona dependiendo la situación que tenga, digamos que la persona se ha vuelto más equilibrada, digamos que es como básicamente nos enfocamos si la si la capacitación es en general no implica tanto, pero si hay como una población objetivo por algún motivo pues entonces revisamos que la persona le haya servido, haya cambiado lo que de pronto le estaba afectando y pues esto hace que disminuya sus incapacidades porque de pronto tiene problemas emocionales, problemas en su familia y ya digamos que eso hace que en la empresa pues tenga un aumento de productividad que su calidad de trabajo sea mucho mejor.

Entrevistador: Sexta pregunta, ¿de qué manera hacen seguimiento al aporte de estas capacitaciones con relación al desarrollo personal y laboral de cada trabajador?

Jefe de gestión humana: bueno principalmente es como en los objetivos que se cumplen este es uno de los de las de la manera nos cuenta de que ha sido efectivas las capacitaciones también en la reducción de accidentes laborales de enfermedades laborales eso es como más que todo lo que acá se mide.

Entrevistador: séptima pregunta, ¿de qué manera ha evidenciado la empresa la viabilidad y la pertinencia de estas capacitaciones?

jefe de gestión humana: bueno Juan lo que pasa es que Alkosto, para la séptima pregunta, Alkosto es una empresa que invierte mucho en capacitaciones para su personal porque como te digo la organización siempre piensa que el componente humano es muy importante y es que requiere capacitarse permanentemente porque eso hace que el trabajo mejore, que la productividad mejore entonces digamos que la empresa constantemente capacita a su personal. Siempre invierte en eso.

Entrevistador: octava y última pregunta ¿qué oportunidades de mejoras ha evidenciado la empresa con relación a las capacitaciones que se brindan a los colaboradores?

Jefe de gestión humana: bueno, Juan, para la octava pregunta, nosotros siempre hemos visto o hemos notado que cada día nosotros cambiamos, crecemos, las situaciones son diferentes entonces digamos que siempre vemos la necesidad y nos encontramos con situaciones que debemos capacitar a la gente por una situación nueva que se presenta por algo que surgió entonces digamos que todas esas novedades y todo el día a día de lo que nosotros vamos encontrando hacen que la empresa siga innovando y generando todas las clases de capacitaciones para tener siempre al personal capacitados porque eso en verdad beneficia mucho el trabajo en equipo de las personas que hacen parte de esta compañía.

Entrevistador: bueno muchas gracias por haber sacado de su tiempo para atender a esta entrevista.

Anexo 2

Encuesta

Encuesta de evaluación y seguimiento que permita a la empresa Alkosto Pereira (AKAPER) medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a los empleados en el segundo semestre de año 2021.

La siguiente encuesta se realiza con el fin de indagar sobre el desempeño de los empleados luego de las capacitaciones para identificar oportunidades de mejoras y así proponer un programa de seguimiento y evaluación que facilite valorar la pertinencia, viabilidad y efectividad de estas capacitaciones. Se aclara que las respuestas dadas en esta encuesta solo se utilizarán con fines investigativos, y se privilegiará el derecho de confiabilidad.

1. ¿Con qué frecuencia la compañía le brinda capacitación?
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) Regularmente
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

2. ¿Qué tan satisfecho estás con la información brindada en la capacitación?
 - a) Muy insatisfecho
 - b) Insatisfecho
 - c) Neutral
 - d) Satisfecho
 - e) Muy satisfecho

3. ¿Qué tan fácil es entender el lenguaje o términos que usa el capacitador?
 - a) Muy fácil
 - b) Moderadamente fácil
 - c) Ni fácil ni difícil
 - d) Moderadamente difícil
 - e) Muy difícil

4. ¿Con qué frecuencia fue evaluado para ver si comprendía la información brindada en capacitación?
 - a) Muy a menudo
 - b) A veces
 - c) Rara vez
 - d) Nunca

5. ¿El contenido es oportuno y de calidad?
 - a) Si
 - b) No
 - c) ¿Por qué?

6. ¿Siente que sus conocimientos o habilidades han mejorado al asistir a las capacitaciones?
 - a) Si
 - b) No
 - c) ¿De qué manera?

7. ¿Cree que los conocimientos obtenidos aportan a la mejora de su desempeño laboral?
 - a) Si

b) No

c) ¿Por qué?

8. ¿Se siente satisfecho después de completar la capacitación?

a) Sí

b) No

c) Prefiero no decir

9. ¿Estaría interesado en asistir a otra capacitación?

a) Sí

b) No

c) Si su respuesta es positiva, ¿En qué tema específicamente?

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar la capacitación?

Muchas gracias por su colaboración.

Enlace de la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf7eis8plGf2GrHuNix97mE6t3jNk7Sull7ueSTX2LwBHMUtQ/viewform?usp=sf_link