

Plan de capacitación de la empresa Supermercado Camilin

Nancy Esperanza Ávila Peña

David German Rodríguez Cárdenas

Geidy Lorena Chacón Traslaviña

Yadira Farith Martínez Rosas

Rosa Angélica Valderrama Correa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Plan de capacitación de la empresa Supermercado Camilin

Nancy Esperanza Ávila Peña

David German Rodríguez Cárdenas

Geidy Lorena Chacón Traslaviña

Yadira Farith Martínez Rosas

Rosa Angélica Valderrama Correa

Trabajo para optar al título de Administrador de empresas

Director:

Silvana Victoria Tamayo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Dedicatoria

El siguiente proyecto de grado está dedicado al todo poderoso, a mis padres, quienes aún presentes o desde el reino celestial, acompañaron de forma permanente este propósito personal y estando a puertas de cumplirlo, seguirán siendo ejemplo de resiliencia en nuestro trasegar profesional, son la motivación indisoluble, en el cumplimiento de nuestras actividades personales, académicas y laborales. (David German Rodríguez)

Este trabajo está dedicado a mis padres por sus infinitas enseñanzas y cariño. A mi hermana mayor por ser la persona más valiente que conozco, a mis otras hermanas por su infinito amor y comprensión. A mis tíos por ayudarme en los momentos difíciles, y a mi pareja sentimental por siempre motivarme a seguir mis sueños. (Rosa Angélica Valderrama Correa)

Dedico de manera especial el presente trabajo principalmente a Dios, por brindarme salud y sabiduría para alcanzar cada uno de los logros planteados en mi proceso personal y profesional.

A nuestra familia por brindarnos ese apoyo incondicional, por brindarme un acompañamiento durante este proceso para sacar fuerzas y seguir adelante en nuestro proyecto de vida y también a la familia Unadista. ECACEN (Geidy Lorena Chacón Traslaviña)

Dedico este proyecto principalmente a Dios por su guía y fortaleza en mi vida. A mi familia especialmente a mi madre quien siempre está conmigo para apoyarme y brindarme la motivación que necesito. A mis profesores y tutora Silvana Tamayo de la universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, que con su amplia experiencia y conocimientos me orientaron en el correcto desarrollo y culminación con éxito de este proyecto. (Nancy Ávila)

Este proyecto de grado lo dedico primero a Dios por bendecirme a cada segundo de mi vida, a mi Padre (Q.E.P.D) porque sé que desde el cielo me ayuda en todo, a mi Madre y mi Hermano por su apoyo en todo momento, a la UNAD mi Alma Máter, sus directivos, administrativos y tutores

quienes me han permitido adquirir nuevos conocimientos para lograr una vida profesional con ética. Y, por último, pero no lo menos importante, éste trabajo lo dedico a mi adorada Hija, quien es mi mayor orgullo y bendición, a quien le debo muchos de mis logros personales y profesionales, gracias por todo mi Valentina, te amo. (Yadira Farith Martínez Rosas).

Agradecimientos

Agradecemos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestras carreras profesionales. También a nuestros familiares y amigos, quienes con su apoyo han contribuido a la formación académica y crecimiento personal, que nos caracteriza como universitarios unadistas. Adicional a esto, agradecemos a nuestros profesores, puesto que su guía y constante acompañamiento de las actividades académicas han sido un pilar fundamental para el desarrollo de cada asignatura cursada.

Resumen

El presente trabajo se realizó con el objetivo de diseñar un plan de capacitación en el personal de la empresa Supermercado Camilin, es por esto que se identificaron las deficiencias que se presentan en este proceso, con el fin de determinar los aspectos necesarios en el desarrollo de las habilidades y capacidades que necesitan tener los trabajadores, para el cumplimiento de sus funciones de forma correcta, según el cargo que desempeñan.

El método de recolección de datos utilizado fue la encuesta realizada a los seis trabajadores de la organización objeto de estudio, en donde se indaga en aspectos relacionados con la capacitación que reciben por parte de la empresa, y las expectativas que esperan de este proceso.

Los resultados obtenidos en la encuesta evidenciaron que el proceso de capacitación de los empleados, no se está llevando a cabo de una forma correcta, por este motivo, se requirió establecer las áreas que requieren la realización de este proceso, para determinar un plan de capacitaciones propuesto a la organización Supermercado Camilin que cumpla con el desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores en temas relacionados con el conocimiento de los productos, mercadeo y ventas, servicio al cliente, talento humano, y motivación de los empleados.

Palabras claves: capacitación, empleados, habilidades, objetivos, procesos.

Abstract

The present work was carried out with the objective of designing a training plan for the personnel of the Camilin Supermarket company, which is why the deficiencies that arise in this process were identified, to determine the necessary aspects in the development of the skills and needs that workers need to perform their functions correctly, according to the position they perform.

The data collection method used was the survey carried out on the six workers of the organization under study, where aspects related to the training they receive from the company were investigated, specifically in matters of customer service, marketing and sales, teamwork, and finance.

The results obtained from the survey showed that the employee training process is not being carried out correctly, for this reason, it was necessary to establish the 7rodu that require the completion of this process, to determine a training plan proposed to the Camilin Supermarket organization that complies with the development of the skills and abilities of workers in issues related to 7roducto knowledge, marketing and sales, customer service, human talent, and employee motivation.

Keywords: training, employees, skills, objectives, processes.

Tabla de Contenido

Introducción	12
Problema	14
Justificación	19
Objetivos.....	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
Marco teórico	22
Marco legal	26
Metodología de la investigación.....	29
Instrumento.....	29
Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	29
Tabulación y análisis de resultados	30
Análisis de resultados de la encuesta	38
Análisis de las deficiencias encontradas en la encuesta.....	48
Capacitaciones requeridas en el personal de la empresa supermercado Camilin	50
Propuesta del plan de capacitaciones para los empleados del supermercado Camilin	52
Conclusiones.....	56
Recomendaciones	57
Referencias bibliográficas.....	58
Apéndices.....	60

Lista de tablas

Tabla 1.Sistematización de preguntas y resultados.....	38
Tabla 2.Plan de capacitación propuesto	52

Lista de figuras

Figura 1. Porcentaje de aceptación de las capacitaciones recibidas previamente.....	30
Figura 2. Porcentaje de solución de dudas e inquietudes en el proceso de capacitación.....	31
Figura 3. Resultado de las áreas abordadas durante el proceso de capacitación	31
Figura 4. Indicador del tiempo de permanencia de los trabajadores en la empresa.....	32
Figura 5. Porcentaje de las capacitaciones realizadas en la empresa.....	32
Figura 6. Selección de temas importantes en el desarrollo de la capacitación	33
Figura 7. Importancia del desarrollo de capacitaciones en la empresa.....	33
Figura 8. Conocimiento de la ubicación general de los productos	34
Figura 9. Conocimiento de las principales características de los productos.....	34
Figura 10. Verificación de la estrategia de ventas en la empresa	35
Figura 11. Disposición para realizar talleres de trabajo en equipo	35
Figura 12. Estado actual del servicio al cliente desarrollado en la empresa.....	36
Figura 13. Gestión del área de talento humano para el desarrollo de las capacitaciones	36
Figura 14. Incentivos ofrecidos por la empresa por el cumplimiento de ventas	37
Figura 15. Sentido de pertenencia en la empresa.....	37

Lista de Apéndices

Apéndice A.Consentimiento informado de la entrevista	60
Apéndice B.Lista de preguntas para la investigación	61

Introducción

Hoy en día las grandes, medianas y pequeñas empresas han implementado la tercerización de alguna de sus áreas, con el fin de lograr enfocar todas las fuerzas en los objetivos estratégicos, es por esto que el área del talento humano resulta relevante en el desarrollo de su administración, específicamente en las funciones del personal, puesto que estas deben realizarse de una forma apropiada y eficaz. La falta de capacitación y entrenamiento de los trabajadores es una de las debilidades que pueden afectar a la contratación efectiva, debido a que, si esta no se desarrolla de forma adecuada, puede generar insatisfacción del personal, la cual deriva en el incumplimiento de las tareas. Por lo tanto, resulta esencial que el personal obtenga actividades de entrenamiento y capacitación, las cuales proporcionen a sus trabajadores conocimientos adecuados que generen un desarrollo en cada uno de sus cargos.

Bohrt (2000) en su artículo denominado, capacitación y desarrollo de los recursos humanos de la revista Scielo, propone que las empresas deben mantener un plan de capacitación, debido a que el mundo ha venido evolucionando constantemente, por lo que se hace necesario implementar diferentes términos que ayuden a las empresas a crecer económicamente. Además, se debe tener presente, que la capacidad de los colaboradores es la respuesta para obtener el nivel más alto del servicio efectivamente prestado, lo cual determina las demandas exigidas, que pueden ser cumplidas por los trabajadores de la empresa.

El propósito de este trabajo es desarrollar un plan de capacitación para los empleados de la empresa Supermercado Camilin. Por este motivo, se identificarán las falencias más importantes en el proceso de capacitación de esta organización, para corregir los errores en el desarrollo de las habilidades y conocimientos que adquieren los trabajadores en este proceso. Es

por esto que, se realiza un plan de capacitación que aumente el desarrollo de las actividades laborales, y que disminuya tiempos innecesarios.

“La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral” (Chiavenato, 2009). En este sentido, este proceso es considerado como una estrategia competitiva, la cual genera un personal más productivo, logrando fidelidad y satisfacción en los clientes y en los mismos trabajadores, por lo tanto, es importante contar con un programa de capacitaciones dentro de los cuales se produzcan beneficios a todos los integrantes del equipo de trabajo.

Problema

Deficiencia en el plan de capacitación del personal de la empresa Supermercado Camilin.

Descripción del problema

La falta de capacitación es un factor que disminuye la productividad de la empresa, en la medida en que las capacidades y habilidades de los trabajadores no están desarrolladas en su totalidad para el cumplimiento de sus funciones laborales.

Planteamiento del problema

La deficiencia de la capacitación del personal en el Supermercado Camilin, genera un conflicto en la productividad de la empresa, debido a que los empleados no están realizando sus funciones de forma correcta, ya que no cuentan con la capacitación necesaria para el cumplimiento de sus labores. Este conflicto afecta directamente a la contratación del servicio de terceros, debido a que no se cumplen las tareas en el tiempo estipulado, lo que ocasiona grandes pérdidas económicas. Adicional a esto, es importante mencionar que la falta de capacitación genera que los empleados contratados no tienen los conocimientos necesarios para aumentar el rendimiento de la empresa, y disminuir tiempos innecesarios. Por lo tanto, el Supermercado Camilin debe implementar actividades de entrenamiento y capacitación que proporcione a sus empleados, las habilidades y conocimientos fundamentales en el desarrollo de sus funciones laborales.

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un plan de capacitación de personal que satisfaga las necesidades particulares de la empresa Supermercado Camilin?

Sistematización del problema

¿Cuál es el análisis de las deficiencias encontradas en el proceso de capacitación del personal realizado por la empresa Supermercado Camilin? ¿Qué tipo de temáticas son relevantes en el

proceso de capacitación del personal en la empresa Supermercado Camilin? ¿Cuáles son los componentes para el diseño de un plan de capacitación del personal en la empresa Supermercado Camilin?

Antecedentes del problema

Supermercado Camilin es una marca que está en los corazones de los contrataños. Se trata de una empresa familiar, fundada bajo los principios de disciplina, compromiso, respeto y amor, consolidándose de esta manera, como un negocio referente en el municipio y en sus alrededores.

Figura 1

Productos y servicios de supermercado Camilin



Nota. Luego de 32 años de labor, Supermercado Camilin continúa transmitiendo confianza a toda su clientela y proveedores, preocupándose siempre por conservar la calidad de los diversos productos que ofrecen. *Fuente.* Autoría propia

Supermercado Camilin se encuentra ubicado en el municipio de Contratación, Santander esta es una empresa de tradición, en donde la antiguas y nuevas generaciones de consumidores realizan varias compras, debido a que es un lugar muy ordenado, que tiene calidad en sus

productos, un excelente servicio al cliente, y precios competitivos en el mercado. Esta organización está constituida legalmente desde 1991, y su principal objetivo es la comercialización y venta de víveres, abarrotes, licores, purinas, piñaterías, productos de aseo, entre otros. Su amplia gama de productos requiere que el personal esté capacitado en sus funciones, con el fin de cumplir con la demanda del mercado, a través de los productos que ofrece esta organización.

Es por esto que, se debe tener en cuenta a los argumentos presentados por Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010), los cuales indican que la capacitación debe ser utilizada como una estrategia de largo alcance, para abarcar un terreno complejo. Adicional a esto, se debe analizar el cómo y el porqué, ya que la capacitación propone una estructura que convierte a la organización en sistemática, orgánica y adecuada al sistema de vida de la empresa, y en cada uno de los momentos históricos.

Supermercado Camilin en el transcurso de los años ha venido fortalecido su innovación e imagen, su capacidad y el cumplimiento de sus objetivos, lo que se ha convertido en su principal estrategia para posicionarse en el mercado, y enfrentar a sus competidores, mediante la oferta de una gran variedad de productos. Esta microempresa, cuenta con seis empleados con contrato, y lleva una trayectoria de más de treinta años en el mercado, y su gerencia está a cargo de los administradores Milton y Aquilino Carreño, los cuales manejan este negocio con un liderazgo enfocado en las metas propuestas.

Chiavenato (2007) determina el cumplimiento laboral como la aptitud de desarrollo futuro o el talento demostrado por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las habilidades de una persona. Lastimosamente la empresa no cuenta con un plan de capacitación estructurado, ni con una evaluación de desempeño adecuada para sus

trabajadores al inicio de sus labores, por lo tanto, las acciones que determina cada puesto de trabajo son realizadas de forma empírica, pero sin los conocimientos adecuados para que se desarrollen de la mejor manera posible. Además, esta entidad ha perdido oportunidades de implementar herramientas idóneas de conocimiento que contribuyan directamente a la productividad, y competitividad, frente a los cambios que trae el mercado moderno.

A pesar de los conflictos presentados en el proceso de capacitación del personal, esta empresa está dispuesta a presentar un plan para mejorar esta área, debido a que se evidencia un alto interés en el bienestar de sus trabajadores, gracias a que sus administradores están dispuestos a apoyar a todos sus colaboradores, puesto que reconocen que el esfuerzo y la dedicación de su talento humano son fundamentales para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

El talento humano incluye los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de las personas que componen las organizaciones, es por esto, que el capital intelectual proporciona un margen competitivo frente a otras empresas, y para lograr que el Supermercado Camilin tenga mayor competitividad, se debe aumentar el capital intelectual del personal que labora en este establecimiento comercial.

Es esencial mencionar que en la época actual, la globalización se ha convertido en uno de los pilares del cambio, por lo tanto, este concepto tiene una relación directa con las transiciones organizacionales que realizan las empresas en la formación de los Recursos Humanos, específicamente en la estrategia para la competitividad del mercado moderno, es por esta razón que se hace indispensable implementar un plan de capacitación que esté acorde para el personal de la empresa Supermercado Camilin.

Es importante mencionar planteamientos como los de Savall y Zardet (2009), los cuales argumentan que la variable estratégica primordial de una empresa, está constituida mediante la

hipótesis de que: “El potencial humano es un factor energético esencial, y una fuente de ventajas económicamente competitivas en posibilidades de desarrollo”. Con base en esto, se puede decir que son las personas quienes pueden movilizar recursos como la adquisición de competencias, la práctica de las habilidades, y la realización de tareas complejas que permitan el establecimiento de más iniciativas y distribución de responsabilidades.

El servicio al cliente es esencial para tener una ventaja competitiva en el mercado. Sin embargo, autores como Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en “Business Strategy Review” que, “la capacidad de respuesta al cliente o al usuario, satisface con exactitud y perspicacia las necesidades que tienen los clientes, es decir, lo que quieren o no saben que quieren, y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona”. Sean Meehan, Charlie Dawson. (2002).

Justificación

Esta investigación realizada en una empresa real del sector privado, tiene como propósito conocer la esencia del problema del talento humano o de los colaboradores de la empresa Supermercado Camilin, con el fin de investigar la influencia que tiene la falta de capacitación en los colaboradores de la organización en la parte operativa. Como primera medida, se debe tener presente que con este programa de capacitación se reducen tiempos innecesarios, logrando de esta manera la eficiencia en sus procesos, facilitando el posicionamiento en el mercado, y mejorando la calidad en el servicio al cliente. El programa de capacitación mejora el conocimiento de los trabajadores, e incrementa la productividad y rentabilidad de la organización, debido a la optimización de los recursos.

Con el desarrollo de la capacitación, los trabajadores pueden implementar estrategias innovadoras, mediante el uso de las herramientas necesarias en sus labores, las cuales permiten el cumplimiento de los objetivos. Adicional a esto, la empresa logrará contar con un personal capacitado, que puede adaptarse a los cambios del entorno, mediante el compromiso de todos sus empleados.

El plan de capacitación debe estar enfocado en el desarrollo de las habilidades y capacidades del personal, las cuales se logran a través de actividades de autorrealización, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos en la planeación estratégica realizada por la organización, y de esta manera, incrementar la sostenibilidad integral de la empresa.

La capacitación es un concepto, que de acuerdo con Ramírez (1993:42), “define la necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento en su estructura que le permita mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio a través del conocimiento y desarrollo de las habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más,

como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y de futuro”. La capacitación ha estado presente a lo largo de los años, y puede ser definida como un proceso de enseñanza, en el cual los participantes aprenden las habilidades necesarias para cumplir con los objetivos específicos de cada organización.

En la profesión de administración de empresas, abordar el concepto de capacitación es muy importante, porque el rol de gerencia estaría enfocado en el talento humano y en su desarrollo, en la medida en que se realicen talleres y capacitaciones referentes a las actividades que debe realizar cada integrante del equipo de trabajo. Con base en esta información, el administrador de empresas puede desarrollar proyecciones más acertadas, teniendo en cuenta que los tiempos innecesarios se reducirían debido a la productividad de sus trabajadores, puesto que se considera al personal como el recurso interno más valioso, que contribuye a crear una ventaja competitiva frente a la competencia.

Es importante mencionar que para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, este trabajo puede servir como fuente secundaria en futuros proyectos relacionados con la temática de la capacitación, debido a que su desarrollo radica en diseñar un plan de capacitación en una empresa real del sector privado.

Finalmente es fundamental que las organizaciones tengan un personal capacitado, el cual pueda cumplir con el ejercicio de sus funciones, con el propósito de contribuir en la gestión de calidad y en la eficiencia que se presenta durante la prestación de servicios tangibles e intangibles.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación en el personal de la empresa Supermercado Camilin

Objetivos específicos

Analizar las deficiencias en el proceso de capacitación de los empleados de la empresa Supermercado Camilin

Diagnosticar las capacitaciones que requiere el personal de la empresa supermercado Camilin

Establecer un plan de capacitaciones que beneficie a las habilidades y capacidades de los empleados del supermercado Camilin en el desarrollo de sus actividades

Marco teórico

La capacitación es un concepto, que de acuerdo con Ramírez (1993:42), “define la necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento en su estructura que le permita mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio a través del conocimiento y desarrollo de las habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más, como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y de futuro”.

La capacitación ha encontrado en el transcurso de la enseñanza- formación que quiere cambiar el comportamiento de las personas en forma organizada y acorde a objetivos específicos, según las necesidades de cada empresa.

Hace tiempo, la capacitación se ha ajustado en varias empresas, debido a factores como el compromiso legal, el aumento de los programas, los gustos y preferencias de los clientes, etc. Sin embargo, según Pinto Villatoro (1994:9), el proceso de capacitación se desarrolla con base en necesidades específicas, para aumentar el aprendizaje, fomentando habilidades y modificando actitudes para el buen desarrollo del cargo asignado.

El término “capacitación” hace referencia al aumento de la calidad de la fuerza laboral, mediante el uso de diferentes métodos de enseñanza, que producen el desarrollo de las habilidades, y el cambio del comportamiento de todos los integrantes del equipo de trabajo.

Es importante mencionar que la capacitación se realiza para brindar a los trabajadores, actividades que mejoren su conocimiento, y de esta forma el desarrollo de sus capacidades laborales.

La distribución de los procesos de capacitación, debe estar a cargo de personas capacitadas en el tema, y preferiblemente que no sean parte de la empresa, con el propósito de

que estos procesos se lleven a cabo de forma imparcial, en cada uno de sus pasos. Adicional a esto, el capacitador tiene como función principal desarrollar un cambio en los empleados, guiándolos a través de los principios de la organización, en temas como la misión, la visión, y los objetivos estratégicos de la empresa.

La capacitación se centra en el valor del talento humano en las organizaciones, mediante las relaciones que tienen los trabajadores en un entorno ambiental, económico, y social, según las disposiciones de la empresa para lograr las metas propuestas.

En ese sentido, Pinto (1994:13) adiciona que, en una organización, la filosofía se manifiesta a través de:

La conducta de los miembros de la empresa camilin

El campo normativo, fundada por su política, métodos, reglas y el plan interno.

Recursos materiales

La filosofía empresarial integra los principios de la organización, en donde se determina que debe ser única y distinta a los otras. Por este motivo, es importante que la capacitación como creadora del desarrollo de cambio, sea la directa responsable de fomentar su identidad, de acuerdo con los prospectos que tiene la administración. Sin embargo, para que la identidad empresarial sea correcta, se necesita que se ajuste a las necesidades que tiene el entorno económico en la actualidad.

En este sentido, la capacitación se desarrolla hacia la transformación del comportamiento de los trabajadores para el cumplimiento de las metas que tiene la empresa, en el entorno donde se desarrolla.

La capacitación se puede desarrollar en lugares distintos a la empresa, es decir, se puede llevar a cabo en sitios especializados en el tema, que tengan como propósito el fomento de las habilidades y capacidades de los trabajadores, según su cargo designado.

Kolpelman(1998:117) identifica “las tres fases en el proceso de capacitación:”

Diagnóstico. En esta fase se detecta en las áreas de la empresa cuando falta capacitación; así como las clases de capacitación que se necesitan; aparte de determinar quiénes le falta.

Impartición: se refiere al tipo de método a utilizar para realización del proceso de capacitación.

Evaluación. Aquí se miden los comportamientos vistos en los individuos, como aprendizajes, habilidades y actitudes en la realización del trabajo.

Según Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010), la capacitación debe utilizarse como una estrategia a largo plazo para cubrir terrenos de alta complejidad. Analizar cómo y por qué la formación, en cada momento histórico como obligación de toda empresa, propone una estructura que hace que la organización sea sistemática, orgánica y adecuada al sistema de vida de la organización, y regula su implementación. Reconocer abiertamente el valor de la educación. Por lo tanto, estas acciones deben ser desarrolladas por personas que compartan los valores organizacionales y educativos, que tengan una personalidad positiva y que formen parte del departamento de recursos humanos.

Es importante mencionar que uno de los aspectos más relevantes para medir una empresa, es el desempeño laboral, en el cual se determina qué miembros del grupo son más productivos y menos útiles cuando la empresa está tratando de crecer o expandirse. En algunos casos, las personas no están haciendo una contribución necesaria dentro de una organización, o simplemente son contratadas porque han estado en la organización durante mucho tiempo y ni siquiera son necesarias.

La capacitación será dirigida a los integrantes de la empresa supermercado camilin, los cuales desarrollan actividades administrativas, financieras, operativas, entre otras. Es esencial decir, que los capacitadores deben tener un perfil que cumpla con experiencia, en el cumplimiento de las necesidades que se presenten en esta organización.

Marco legal

Para la realización del presente trabajo de grado, en el marco de plan de capacitación para la empresa supermercado Camilín, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

Constitución política de Colombia, en su artículo 25 establece el trabajo como derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas, nos remitiremos al código sustantivo del trabajo, decreto Ley 2663 1950, dando aplicabilidad a su concepto, objeto, aplicación territorial, la libertad y protección al derecho al trabajo, el contrato individual de trabajo y actualizaciones vigentes para el ejercicio del derecho y su aplicabilidad, su reforma establecida en la ley 50 de 1990, donde en su artículo 21, adiciona la realización de actividades de capacitación, recreativas, culturales y deportivas.

Así mismo en el marco de la ley 115 de 1994, considerando los capítulos II y III, donde hace referencia a educación no formal y educación informal. El primero, se refiere a la educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en la educación formal y la educación informal hace referencia a todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.

Para establecer dentro de las funciones específicas de las unidades de personal “e) *Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación...*”, nos basaremos en la ley 909 de

2004, en su artículo 15, y en el artículo 36 establece como objetivos de la capacitación los siguientes:

“1. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios”.

Así mismo la Ley 1064 de 2006, en su artículo 1. *“Reemplácese la denominación de Educación no formal, contenida en la Ley General de Educación y en el Decreto Reglamentario 114 de 1996, por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano”*, profundizando en el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional fijando al empleador como los responsables de la ejecución de los Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), contenido en la ley 1562 de 2012.

Por otra parte, bajo el decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, dictando parámetros en el marco de los órganos sectoriales de asesoría y coordinación para el sector descentralizado, relaciones laborales y disposiciones generales sobre el contrato individual de trabajo y los programas de capacitación, recreación y deportiva en el marco laboral:

Artículo 2.2.1.5.4. Igualdad de trato. *“El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública”.*

Artículo 2.2.2.4.15. Capacitación. *“Los organismos y entidades públicas que están dentro del campo de aplicación del presente capítulo, deberán incluir dentro de los Planes*

Institucionales de Capacitación la realización de programas y talleres dirigidos a impartir formación a los servidores públicos en materia de negociación colectiva”.

Metodología de la investigación

La población está conformada por 6 colaboradores en la empresa Supermercado Camilin del personal operativo y administrativo, los cuales son cuatro hombre y dos mujeres de diferente estrato social y diferentes tipos de grados académicos.

Instrumento

Se implementa como instrumento de recolección de datos, una encuesta, la cual tiene como objetivos, delimitar las necesidades de capacitación de las actividades del personal, y de esta forma poder determinar si el resultado a conseguir será un mejor desempeño en la empresa Supermercado Camilin en el municipio de Contratación-Santander. Según Esteban y Abascal (2005) una encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

En el desarrollo de este estudio es de forma cuantitativa de diseño descriptivo, como lo menciona Achaerandio (2010) se refiere a la investigación tipo descriptiva en la cual se interpretan y se estudian los fenómenos que afectan a un individuo o situación, para su desempeño requiere una completa interpretación, tabulado de datos y discusión de resultados. Esta investigación es una de las implementadas ya que es muy amplia y busca formar relaciones entre variables de estudio para lograr obtener soluciones más rápidas y concretas al problema.

Tabulación y análisis de resultados

Es importante mencionar que estas deficiencias fueron encontradas según los resultados de la encuesta, por este motivo se explicará de forma detallada la información recolectada, a través de gráficas que representan los porcentajes de las respuestas obtenidas por los participantes.

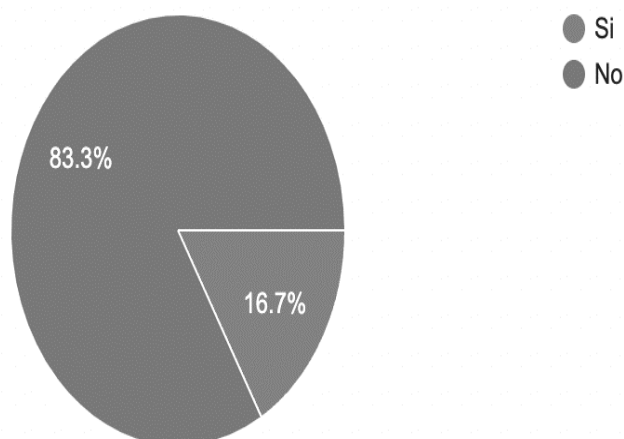
Adicional a esto, se enfocará en sistematizar la información en la tabla respectiva, la cual permite desarrollar el análisis de los datos.

Figura 1.

Porcentaje de aceptación de las capacitaciones recibidas previamente

1 ¿Considera que la capacitación que usted recibió por la empresa fue adecuada para el aprendizaje del correcto funcionamiento de sus funciones?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la aceptación de las capacitaciones en la empresa Camilín. *Fuente.*

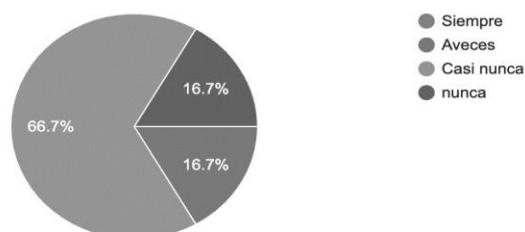
Elaboración propia (2022).

Figura 2.

Porcentaje de solución de dudas e inquietudes en el proceso de capacitación

2. ¿La empresa respondió dudas e inquietudes durante el proceso de las capacitaciones?

6 respuestas



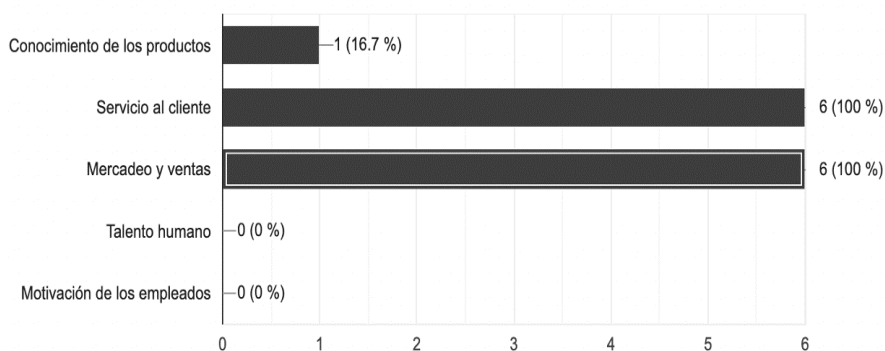
Nota. La figura muestra porcentaje de resolución de dudas e inquietudes en proceso de capacitación en la empresa Camilín. *Fuente.* Elaboración propia (2022).

Figura 3.

Resultado de las áreas abordadas durante el proceso de capacitación

3. ¿Cuáles de las siguientes áreas fueron abordadas durante el proceso de las capacitaciones realizado por la empresa Supermercado Camilín?

6 respuestas



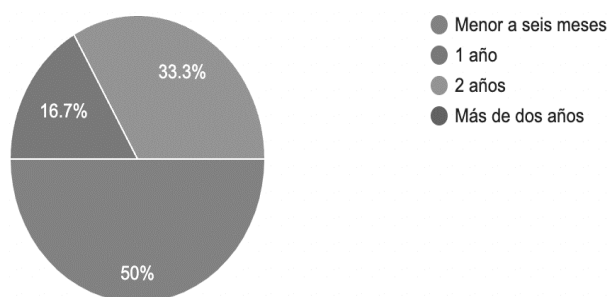
Nota: La figura muestra la percepción de áreas abordadas en proceso de capacitación en la empresa Camilín. *Fuente:* Elaboración propia (2022).

Figura 4.

Indicador del tiempo de permanencia de los trabajadores en la empresa

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la antigüedad de los trabajadores en la empresa Camilín. *Fuente.*

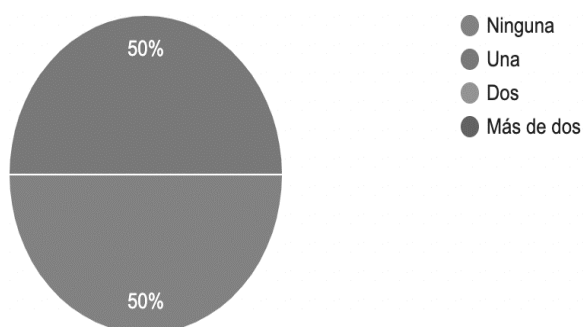
Elaboración propia (2022).

Figura 5.

Porcentaje de las capacitaciones realizadas en la empresa

5. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en tiempo que lleva en la empresa?

6 respuestas



Nota: La figura muestra el porcentaje de capacitaciones realizadas en la empresa Camilín.

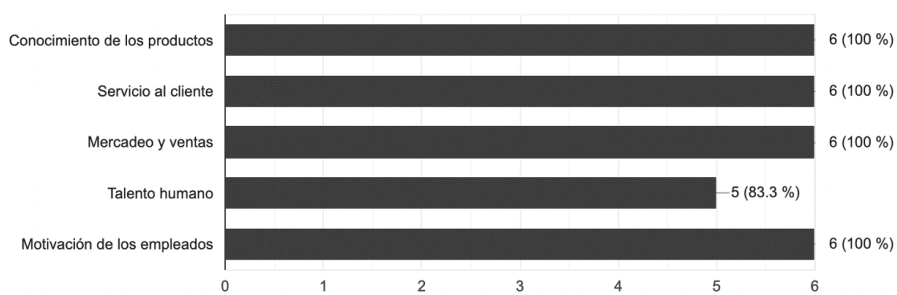
Fuente: Elaboración propia (2022).

Figura 6.

Selección de temas importantes en el desarrollo de la capacitación

6. ¿Qué temas importantes considera que deberían ser tratados durante el desarrollo de las capacitaciones?

6 respuestas



Nota. La figura muestra los temas de interés para capacitaciones en la empresa Camilín. *Fuente.*

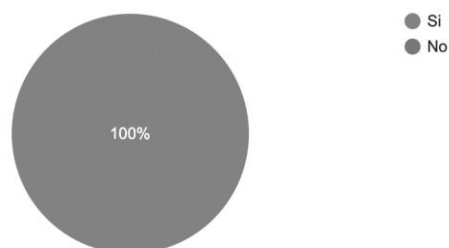
Elaboración propia (2022).

Figura 7.

Importancia del desarrollo de capacitaciones en la empresa

7. ¿Considera importante desarrollar capacitaciones constantes en la empresa?

6 respuestas



Nota: La figura muestra la percepción e importancia de las capacitaciones en la empresa

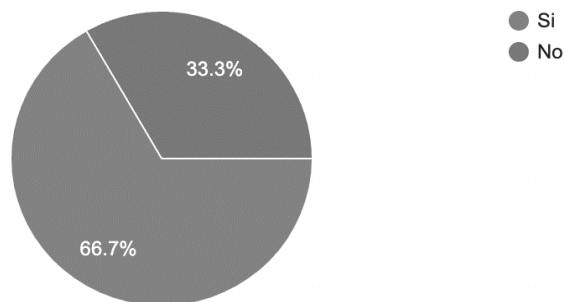
Camilín. *Fuente:* Elaboración propia (2022).

Figura 8.

Conocimiento de la ubicación general de los productos

8. ¿Conoce la ubicación general de los productos del local?

6 respuestas



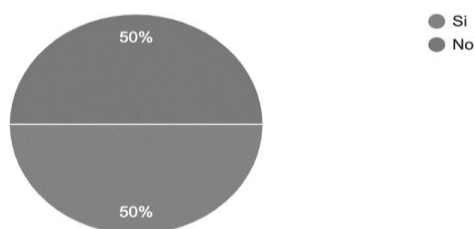
Nota. La figura muestra el conocimiento de la ubicación de los productos en la empresa Camilín. *Fuente.* Elaboración propia (2022).

Figura 9.

Conocimiento de las principales características de los productos.

9. ¿Reconoce las principales características de los productos que ofrece la empresa?

6 respuestas



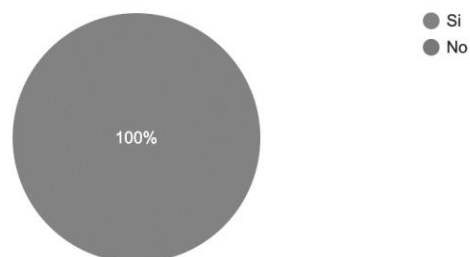
Nota: La figura muestra el conocimiento de las características de los productos ofrecidos por la empresa Camilín. *Fuente:* Elaboración propia (2022).

Figura 10.

Verificación de la estrategia de ventas en la empresa

10. ¿La empresa tiene una estrategia de ventas establecida?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la existencia de estrategia de ventas en la empresa Camilín. *Fuente.*

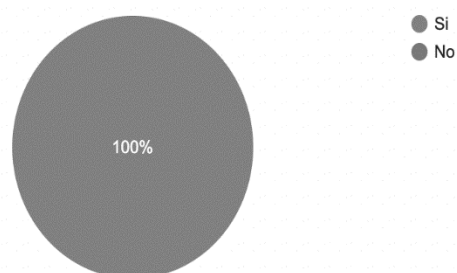
Elaboración propia (2022).

Figura 11.

Disposición para realizar talleres de trabajo en equipo

11. ¿Le interesaría hacer talleres de trabajo en equipo?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la disposición para realización de talleres en la empresa Camilín.

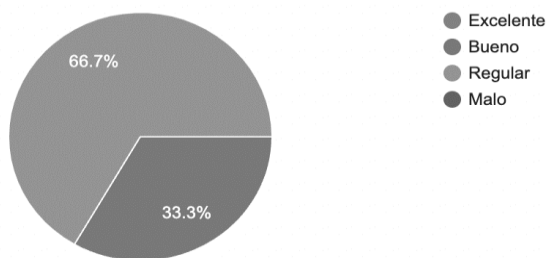
Fuente. Elaboración propia (2022).

Figura 12.

Estado actual del servicio al cliente desarrollado en la empresa.

12. ¿Cuál considera que es el estado actual del servicio al cliente brindado por los trabajadores de la empresa?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la percepción del servicio al cliente en la empresa Camilín. *Fuente.*

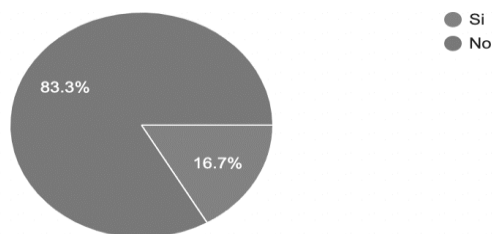
Elaboración propia (2022).

Figura 13.

Gestión del área de talento humano para el desarrollo de las capacitaciones

13. ¿Considera usted que el área de talento humano gestiona de forma adecuada la realización de las capacitaciones?

6 respuestas



Nota. La figura muestra la gestión del área de talento humano en la empresa Camilín. *Fuente.*

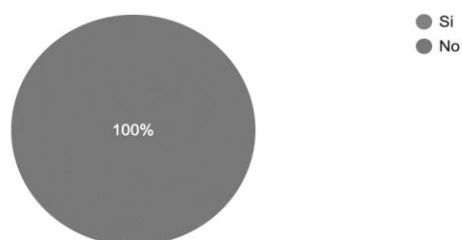
Elaboración propia (2022).

Figura 14.

Incentivos ofrecidos por la empresa por el cumplimiento de ventas

14. ¿La organización le ofrece incentivos relacionado con el cumplimiento de ventas, o plan carrera?

6 respuestas



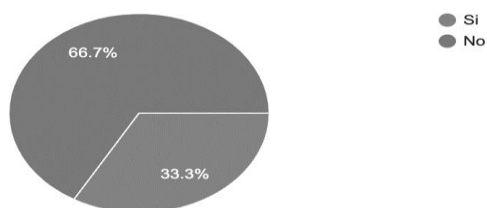
Nota. La figura muestra la percepción de incentivos recibidos por la empresa Camilín. *Fuente.* Elaboración propia (2022).

Figura 15.

Sentido de pertenencia en la empresa

15. ¿Cree usted tener sentido de pertenencia con la empresa?

6 respuestas



Nota. La figura muestra el sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa Camilín. *Fuente.* Elaboración propia (2022).

Análisis de resultados de la encuesta

Tabla 1

Sistematización de preguntas y resultados

Formulación y sistematización	Objetivos	Módulo	Encuesta	Explicaciones / resultados
¿Cómo diseñar un plan de capacitación de personal que satisfaga las necesidades particulares de la empresa Supermercado Camilin?	Diseñar un plan de capacitación en el personal de la empresa Supermercado Camilin	Módulo de capacitaciones realizadas previamente	El instrumento de recolección de datos (encuesta) realizada a los empleados de la empresa Supermercado Camilin	Con las respuestas a las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Supermercado Camilin, se logró tener el conocimiento necesario para diseñar un plan de capacitación que satisfaga las necesidades particulares de
		Módulo de capacitaciones para próximas capacitaciones	Supermercado Camilin	
		Módulo de conocimientos de los productos		
		Módulo de mercadeo y ventas		
		Módulo de servicio al cliente		

		Módulo de talento humano		esta organización
		Módulo de motivación de los empleados		
¿Cuáles son las deficiencias encontradas en el proceso de capacitación del personal realizado por la empresa Supermercado Camilin?	Identificar las deficiencias en el proceso de capacitación de los empleados	Módulo de capacitaciones realizadas previamente	¿Considera que la capacitación que usted recibió por la empresa fue adecuada para el aprendizaje del correcto funcionamiento de sus funciones?	En esta categoría pudimos encontrar que el 83,3% de los encuestados consideran que la capacitación recibida no fue la adecuada por lo tanto no aporto al aprendizaje para el buen funcionamiento de sus funciones
			¿La empresa respondió dudas e inquietudes	En esta pregunta encontramos que el 66,7% de los

durante el encuestados
proceso de las respondieron que
capacitaciones? casi nunca la
empresa
respondió dudas
durante el
proceso de las
capacitaciones,
el resto de los
encuestados
respondieron que
a veces o nunca.

¿Cuáles de las Las áreas en las
siguientes áreas que la empresa
fueron abordadas Camilin se
durante el enfoca en sus
proceso de las capacitaciones es
capacitaciones en Mercadeo y
realizado por la Ventas además
empresa de Servicio al
Supermercado cliente dejando
Camilin? de lado a la
motivación d los

empleados
generando así un
clima
organizacional
no óptimo.

¿Cuánto tiempo
lleva trabajando
en la empresa?
El 50% de los
encuestados
llevan menos de
seis meses en la
empresa, el
33,35 lleva 2
años y el 16,7%
lleva un año, por
lo cual se
debería capacitar
más sobre el
conocimiento de
los productos

¿Cuántas
capacitaciones
ha recibido en
tiempo que lleva
en la empresa?
En esta pregunta
encontramos que
la empresa
Camilin no ha
realizado más de

				una capacitación para sus empleados.
¿Qué tipo de temáticas son relevantes en el proceso de capacitación del personal en la empresa Supermercado Camilin?	Diagnosticar las capacitaciones que requiere el personal de la empresa supermercado Camilin	Módulo de temas de interés para próximas capacitaciones	¿Qué temas importantes considera que deberían ser tratados durante el desarrollo de las capacitaciones?	En comparación con las respuestas de la pregunta #3, los encuestados también encuentran importante los temas de conocimiento de lo productos, talento humano y motivación de los empleados
			¿Considera importante desarrollar capacitaciones constantes en la empresa?	El 100% de los encuestados están de acuerdo que es importante desarrollar

				capacitaciones contantemente en la empresa
¿Cuáles son los componentes para el diseño de un plan de capacitación del personal en la empresa Supermercado Camilin?	Establecer un plan de capacitaciones que beneficie a las habilidades y capacidades de los empleados del supermercado Camilin en el desarrollo de sus actividades	Módulo de conocimientos de los productos	¿Conoce la ubicación general de los productos del local?	Con esta pregunta encontramos que el 33,3% de los encuestados no saben la ubicación de los productos en el local, generando bajo rendimiento en algunos procesos por lo cual se necesita la capacitación de conocimiento de los productos
			¿Reconoce las principales características de los productos	El 50% no sabe las principales características de los productos,

	que ofrece la empresa?	por lo cual no puedan ofrecer una ayuda al cliente que tenga dudas sobre cierto producto
Módulo de mercadeo y ventas	¿La empresa tiene una estrategia de ventas establecida?	Los encuestados están de acuerdo que la empresa tiene estrategias de ventas ya establecidas
Módulo de servicio al cliente	¿Le interesaría hacer talleres de trabajo en equipo?	El 100% de los encuestados están interesados en que se desarrollen talleres de trabajo en equipo ya que así se puede reforzar o mejorar el clima

		organizacional en la empresa
	¿Cuál considera que es el estado actual del servicio al cliente brindado por los trabajadores de la empresa?	En esta pregunta el 66,7% de las respuestas considera que es regular el estado actual del servicio al cliente, lo que produce una serie de factores, como el no conocer las características de los productos ofrecidos
Módulo de talento humano	¿Considera usted que el área de talento humano gestiona de forma adecuada la realización de	Encontramos que el 83.3% de los encuestados no consideran que el área de talento humano

	las capacitaciones?	tenga una forma adecuada de realizar las capacitaciones. También puede deberse a que no se realizan capacitaciones en el área de talento humano
Módulo de motivación de los empleados	¿La organización le ofrece incentivos relacionado con el cumplimiento de ventas, o plan carrera?	La empresa no ofrece incentivos relacionados con el cumplimiento de ventas o plan de carrera, generando así una desmotivación hacia los trabajadores
	¿Cree usted tener sentido de	Como resultado de la pregunta

pertenencia con	anterior, el
la empresa?	66,7% no tiene
	sentido de
	pertenencia con
	la empresa, ya
	que no se genera
	la motivación a
	los trabajadores

Nota. Análisis de la sistematización de preguntas y resultados de la encuesta realizada en el supermercado camilin. *Fuente.* Elaboración propia

Análisis de las deficiencias encontradas en la encuesta

La formación de conocimientos teóricos y prácticos es una herramienta que genera un impacto positivo a las instituciones, a los profesionales y a sus emociones. Es por ello, que resulta esencial mantener un programa de capacitación bien estructurado, puesto que su desarrollo logrará implantar mejores resultados, que la empresa desea alcanzar, como el aumento en el desempeño de los colaboradores, y el ofrecimiento de aportes económicos. Con el fin de determinar la relación que se genera entre la capacitación y el desempeño laboral, se realizó un trabajo de campo, en el cual se obtuvieron los resultados que serán discutidos a continuación. Según Macías (2011), la capacitación es un proceso primordial en una organización, ya que la formación es un camino al descubrimiento de necesidades por medio de las sugerencias que requiere el personal; De acuerdo con los datos obtenidos, se evidencia que la empresa no ha tenido presente la efectiva planificación de capacitación para la formación del personal, este dato se puede corroborar en el estudio a través del instrumento implementado en la investigación donde los colaboradores remarcan la situación.

Se puede decir que el desempeño laboral es un indicador del programa de capacitación implementado, este aspecto se puede obtener, a través de la evaluación de los resultados, según Chiavenato(2007) la capacitación actual o futura, mejora los resultados de una institución, todo esto se puede verificar con los resultados obtenidos anteriormente, por lo empleados donde se refleja que el desempeño mejora, por medio de una correcta aplicación de un plan de capacitación permanente, el cual produce mejoras en las capacidades, la calidad del producto, por lo que se daría a conocer las capacitaciones en las habilidades y conocimientos de los colaboradores que se adquirieron durante este proceso de capacitación.

Según Chiavenato (2011) el diagnóstico de necesidades de capacitación es importante ya que permite observar los problemas en una organización antes de que se convierta en una emergencia, sin embargo hay diferentes herramientas para diferentes situaciones organizacionales, esto lo podemos corroborar con la encuesta ya que el personal de supermercado camilin manifiesta que tiene varias falencias en factores importantes que afectan directamente a la empresa como lo es la atención al cliente, el conocimiento del producto, en lo cual nunca se le ha realizado una evaluación y son factores que afectan directamente a la empresa.

Es importante establecer un plan de capacitación necesario en cuanto a los cargos que cada empleado desempeña, brindando herramientas suficientes para que puedan cumplir con su trabajo y adquirir nuevos conocimientos los cuales aporten de manera directa a la empresa y al colaborador lo cual nos ayude a fomentar el crecimiento de la empresa a un mediano plazo.

Capacitaciones requeridas en el personal de la empresa supermercado Camilin

Las capacitaciones requeridas en esta empresa comprenden la realización de actividades que aborden temas relacionados con las siguientes áreas:

Conocimientos de los productos: los empleados de la empresa Supermercado Camilin necesitan conocer las principales características de los productos, con el fin de brindar una adecuada asesoría a los clientes que la soliciten. Adicional a esto, es primordial que los trabajadores de esta organización conozcan la ubicación general de los productos en el supermercado, con el propósito de reducir tiempos innecesarios, y simplificar los procesos operativos.

Mercadeo y ventas: es necesario compartir la estrategia de ventas que tiene establecida la empresa con todos los integrantes del equipo de trabajo, para que estos desarrollen sus funciones con base en la planeación estratégica que determine la alta gerencia de esta organización.

Servicio al cliente: las capacitaciones en esta área son esenciales para que los trabajadores del Supermercado Camilin desarrollen un servicio al cliente adecuado, que permita a los compradores realizar su proceso de adquisición de productos, de una forma práctica y sencilla.

Talento humano: realizar la capacitación en esta área es relevante, debido a que el área de talento humano necesita organizar a la fuerza laboral, según sus capacidades y habilidades, de acuerdo al cargo que desempeñen. También esta área es la encargada de coordinar las actividades que realicen los trabajadores, con el propósito de alcanzar las metas propuestas por la organización.

Motivación de los empleados: es importante mantener motivado al personal, para que estos tengan un sentido de pertenencia con la empresa, y de esta manera se sientan comprometidos con la organización, y con los objetivos propuestos por esta entidad.

Propuesta del plan de capacitaciones para los empleados del supermercado Camilin

Este plan es una propuesta general el cual impulsara eficaz mente a la empresa, ya que la capacitación se lleva a cabo para contribuir a elevar los niveles de rendimiento de los empleados y con ello incrementar el rendimiento y productividad de la empresa.

A continuación, se dará a conocer que se quiere lograr con nuestro plan de capacitación ajustándolo a las necesidades que la empresa presenta.

Mejorar las integraciones entre los empleados para de este modo asegurar un servicio de calidad.

Satisfacer los requerimientos a futuro de la empresa en materia del personal, sobre el proceso de planeación del recurso humano.

Producir conductas positivas la cuales contribuyan con el clima laboral, la productividad, la calidad de trabajo y la moral del empleado.

Mantener una salud física, mental y emocional en los empleados contribuirá a prevenir accidentes en el trabajo y generará un ambiente más seguro con comportamientos más estables entre el grupo de trabajo.

Mantener a los empleados con el conocimiento necesario para enfrentarse a los retos tecnológicos que van desarrollándose, generando la iniciativa y la creatividad permitiendo generar mejores oportunidades para las dos partes favorecidas.

Tabla 2

Plan de capacitación propuesto

Módulo	Variable	Duración	Objetivo	Estrategia	Temas	Recursos	Responsable
1	Conocimiento de los	3 horas	Identificación de los	Apropiación de conocimiento	Identificación de producto	Capacitación teórica,	Jefe de recursos humanos,

	producto s		producto s ofrecidos , unidades de medida, almacena miento y conserva ción.	ntos mínimos requeridos en los productos ofertados. amien to y conserva ción.	s ofertado s, lugares de almacen amiento, unidades de medida, mecanis mos de almacen amiento, bodegaje .	recorrido de instalacio nes, material de fichas técnicas.	responsable de capacitacion es
2	Mercade o y ventas	2 horas	Analizar el mercado en el que se desenvue lve la organiza ción, exposici ón de metas y procedim ientos.	Contextual ización del colaborad or de su posición como organizaci ón en el mercado y estrategia de ventas.	Proyecci ones y metas, periodicid ad, posición en el mercado local, competen cia, análisis de indicado res	Capacitac ión teórica de contextua lización y apropiaci ón de concepto s, metas estratégic as y proyeccio nes.	Jefe de recursos humanos, responsable de capacitacion es, jefe administrati vo y financiero.

					estratégicos.		
3	Servicio al cliente	3 horas	Brindar capacitación en servicio al cliente a cada colaborador de la organización.	Estrategia integral de servicio al cliente, mejorando experiencia y satisfacción.	Capacitación de atención al cliente. Beneficios de la adecuada atención. Proyección de indicadores.	Capacitación teórica, brindando o certificación de capacitación como resultado de su culminación.	Jefe de recursos humanos, responsable de capacitaciones
4	Talento humano	2 horas	Contextualizar al colaborador, frente a los procesos de talento humano, oferta de servicios internos y de	Un grupo de talento humano para su personal, haciendo de esta dependencia cercana a cada miembro brindando soluciones, nómina, vacaciones	Nóminas Vacaciones Coordinación del servicio Carnetización Historias laborales Capacitaciones Plan de estímulo	Capacitación teórica y recorrido por cada una de las dependencias, exponiendo su utilidad e importancia en la	Jefe de recursos humanos, responsable de capacitaciones

			bienestar ,	coordinaci	organizac		
			.	ón de	ión.		
				servicios.			
5	Motivaci	2 horas	Exponer	Por medio	Personaj	Presupue	Gerente, jefe
	ón de los		el plan	del Plan	es del	sto anual	de recursos
	emplead		de	de	mes y	de	humanos,
	os		estímulo	incentivos,	sus	incentivo	responsable
			s	exponer	benefici	s,	de
			adoptado	los	os.	planeació	capacitacion
			por la	beneficios	Personaj	n	es, jefe
			organiza	que	es del	financier	administrati
			ción para	pueden ser	año y	a para la	vo y
			motivar	otorgados	sus	vigencia.	financiero.
			al	a todo	benefici		
			efectivo	miembro	os.		
			desempe	de la	Como		
			ño y	organizaci	tramitar		
			profesion	ón frente a	sus días		
			alización	sus	compens		
			del	resultados	atorios.		
			servicio	obtenidos.	Bonifica		
			prestado		ciones		
			con		extras.		
			calidad.		Permisos		
					de		
					estudio y		
					capacita		
					ción.		

Nota. Plan de capacitación propuesto para mejorar las habilidades y capacidades de los empleados del supermercado camilin. *Fuente.* Elaboración propia

Conclusiones

Las capacitaciones son indispensables en las empresas, debido a que su desarrollo aumenta la capacidad de análisis y comprensión de las funciones que deben realizar los empleados de una organización. Esto contribuye a aumentar la rentabilidad de las empresas, en la medida en que se eliminan tiempos innecesarios e improductivos en sus procesos internos.

La deficiencia del plan de capacitación, limita el correcto actuar y desarrollo de habilidades personales y profesionales de cada uno de los colaboradores, limitándose a realizar exclusivamente las funciones que le son encomendadas, haciendo de su labor algo rutinario, donde al paso de los días se evidenciará el descontento, las críticas internas y el inconformismo generalizado, entre otras; un colaborador capacitado, permite que perfeccione sus técnicas en las funciones encomendadas, así como la búsqueda de la auto superación y optimización de los tiempos y recursos empleados para su cumplimiento.

Es esencial implementar programas de capacitación constantes a los trabajadores de la empresa, con el propósito de desarrollar conocimientos y habilidades, que serán utilizados en la realización de sus funciones laborales.

La gestión del talento en las empresas actualmente se realiza de forma tradicional, lo que hace que no se valore más el talento de las personas, desconociendo sus capacidades, habilidades y conocimientos, que han podido ser mejor aprovechados en beneficio de la empresa y sus empleados. La experiencia es una herramienta que se puede utilizar para mejorar la gestión del talento humano en las empresas al colocar a las personas adecuadas en los puestos correctos.

Recomendaciones

La empresa supermercado camilin debe adoptar el plan anual de capacitación, fundamentado en las cinco variables identificadas, empleando la intensidad horaria propuesta en cumplimiento a la estrategia y objetivos individuales por variable, en cabeza de la gerencia y los responsables descritos para cada uno, de esta forma se garantizará un adecuado manejo de capacitación a la hora de incorporar colaboradores, así como apropiar la cultura organizacional y dar a conocer las metas de cada proceso.

La primera evaluación del plan de capacitación, debe realizarse al término del primer semestre, con el fin de identificar acciones de mejora que permitan ser implementadas, la evaluación del segundo semestre logrará evidenciar durante la siguiente anualidad, la optimización de los indicadores de gestión, así como la aplicación de la encuesta con el fin de perfeccionar el plan.

Se recomienda desde la presentación del presente plan de capacitación, implementar y prever la disponibilidad presupuestal para la implementación del plan de capacitación para la siguiente vigencia, lo que permitirá su ejecución total durante la siguiente anualidad.

Es necesario que el diseño de las capacitaciones, cuente con alianzas estratégicas con el servicio nacional de aprendizaje SENA, que permitan obtener una capacitación de calidad, certificable y actualizada, para cada uno de los colaboradores al momento de su incorporación, así como la motivación permanente a la culminación de las capacitaciones que permitan perfeccionar las habilidades en cada uno de los cargos.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Coronel, T., & Fárez, R. (2010). universidad de cuenca facultad de ciencias económicas y administrativas escuela de administración de empresas. Edu.Ec. Retrieved November 17, 2022, from <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>
- Fernández, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)*. Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Francisco, J., & Santos. (2018). *Capacitación y desempeño laboral* (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango) campus de quetzaltenango quetzaltenango, enero de 2018. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- González Ariza, A. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339). <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?d>

irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-
live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a

Iglesias Álvarez, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento*. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>

Jiménez P. Guerrero L. Arenas M. (2013). *planteamiento de una propuesta de capacitación para pymes de software en Bogotá*
d.c. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/4644/ENTREGA%20FINAL%20TG%20PLANTEAMIENTO%20DE%20PROPUESTA%20DE%20CAPACITACION%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kopelman, Richard. *Administración de la productividad McGrawHill 1998 pag117*.
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7887/Capitulo2.pdf>

Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

Mintrabajo.gov.co (2019). *Conoce los tipos de contrato de trabajo*. Empleo sin fronteras.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.107-140).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Romero, A. M. (2022). *Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano*. Objeto virtual de aprendizaje OVA. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Apéndices

Apéndice A

Consentimiento informado de la entrevista



Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
 Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
 Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano
 Duitama 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD (abajo firmante), entendiéndolo los propósitos de la encuesta o entrevista que no existe ningún riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confiabilidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decir participo o no. Por lo tanto acepto participar.

N	N° de Identidad	Nombre	Firma
1	13955445	Milton Carreño	
2	6597655	Aquilino Carreño	
3	1099282902	Edison Carreño	
4	1005483659	Marcela Buenahora	
5		Bairon Traslaviña	
6	1005602527	Geidy Chacon	

Geidy Lorena Chacon

Nombre del Encuestador UNAD

Firma

Nota: La figura muestra consentimiento informado de la entrevista en el supermercado camilin.

Fuente. Elaboración propia (2022).

Apéndice B

Lista de preguntas para la investigación

1. ¿Considera que la capacitación que usted recibió por la empresa fue adecuada para el aprendizaje del correcto funcionamiento de sus funciones?
 - Si
 - No

2. ¿La empresa respondió dudas e inquietudes durante el proceso de las capacitaciones?
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

3. ¿Cuáles de las siguientes áreas fueron abordadas durante el proceso de las capacitaciones realizado por la empresa Supermercado Camilin?
 - Conocimiento de los productos
 - Servicio al cliente
 - Mercadeo y ventas
 - Talento humano
 - Motivación de los empleados

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
 - Menor a seis meses
 - 1 año
 - 2 año
 - Más de dos años

5. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en tiempo que lleva en la empresa?
- Ninguna
 - Una
 - Dos
 - Más de dos
6. ¿Qué temas importantes considera que deberían ser tratados durante el desarrollo de las capacitaciones?
- Conocimiento de los productos
 - Servicio al cliente
 - Mercadeo y ventas
 - Talento humano
 - Motivación de los empleados
7. ¿Considera importante desarrollar capacitaciones constantes en la empresa?
- Si
 - No
8. ¿Conoce la ubicación general de los productos del local?
- Si
 - No
9. ¿Reconoce las principales características de los productos que ofrece la empresa?
- Si
 - No
10. ¿La empresa tiene una estrategia de ventas establecida?
- Si

----No

11. ¿Le interesaría hacer talleres de trabajo en equipo?

----Si

----No

12. ¿Cuál considera que es el estado actual del servicio al cliente brindado por los trabajadores de la empresa?

----Excelente

---Bueno

---Regular

---Malo

13. ¿Considera usted que el área de talento humano gestiona de forma adecuada la realización de las capacitaciones?

----Si

----No

14. ¿La organización le ofrece incentivos relacionado con el cumplimiento de ventas, o plan carrera?

----Si

----No

15. ¿Cree usted tener sentido de pertenencia con la empresa?

----Si

----No

Nota. La figura muestra la lista de preguntas para la investigación de la empresa supermercado camilin. Fuente. Elaboración propia (2022).