



Detección de necesidades de capacitación para el departamento de  
logística y operaciones.

Lisneidy Santos.

Universidad Iberoamericana

Notas del Autor:

Lisneidy Santos Pimentel, Escuela de Psicología, Universidad Iberoamericana;  
La correspondencia relativa de este artículo debe dirigirse a Lisneidy Santos, Escuela de  
Psicología, Universidad Iberoamericana, Santo Domingo.

### **Resumen**

La formación es un elemento clave para el desarrollo de cualquier organización, el desarrollo o las capacitaciones del talento humano dentro de una organización ayuda a que esta florezca, ya que dentro de la organización se está preparando un personal el cual se le sacará el mayor provecho, pero como también este colaborador tendrá la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente. Como objetivo general se espera identificar de necesidades de capacitación para el departamento de logística y operaciones dentro de la empresa Casa Calín, S. R. L.

Este estudio es un diseño metodológico cuantitativo ya que se utilizará una recolección de datos, de tipo no experimental y con una población en adultos mayores de 25 años. Seguido de una recolección de datos mediante encuestas virtuales. Para esta investigación como resultado final se presentará una propuesta de programa de capacitación para el departamento de logística y operaciones.

*Palabras claves: Capacitación, Formación, Talento Humano, Desarrollo.*

### **Detección de necesidades de capacitación**

La capacitación es un factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la organización (ESAN - Graduate School of Business, 2016).

La formación es un elemento clave para el desarrollo de cualquier organización, el desarrollo o las capacitaciones del talento humano dentro de una organización ayuda a que esta florezca, ya que dentro de la organización se está preparando un personal el cual se le sacará el mayor provecho, pero como también este colaborador tendrá la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

La capacitación de los empleados es una importante actividad de la administración de recursos humanos. Sí el trabajo demanda un cambio, las habilidades del empleado deben cambiar. Por supuesto, los gerentes son responsables de la decisión del tipo de capacitación que requieren los empleados, cuándo lo necesitan, y qué forma debe tomar la capacitación (Robbins y Coutler, 2010, págs. 215-216).

La capacitación es un aspecto importante en los trabajadores ya que con esto conlleva obtener mayor capacidad de resolución a los problemas que presente la organización, con esto se obtiene que las organizaciones sean más productivas.

Según Friego (2014) algunos de los beneficios de la capacitación permiten al colaborador adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

La capacitación en las organizaciones representa una oportunidad de progreso laboral en las personas. La capacitación y el desarrollo deben aportar sus incumbencias al plan de negocio de la organización, constituyéndose un área de servicio para otros sectores de la empresa (Ventura).

El talento humano es capaz de desarrollar y potencializar sus diferentes habilidades, pero la compañía debe invertir en capacitaciones, en donde el empleado logre absorber nuevos conocimientos aplicándolos en su rutina laboral, trascendental para su estado emocional y motivacional, este adiestramiento se debe realizar sin duda alguna a todo el personal para lograr que el trabajador alcance el máximo rendimiento en las labores diarias dentro de la empresa (Bermúdez 2015).

Toda organización debe tener presente lo importante que es capacitar a sus colaboradores para que de esta manera puedan idear, conocer y ejecutar ideas de manera simultánea, manteniendo al colaborador actualizado para que la empresa logre el éxito del cual desea.

Según Fernández y Narváez (2010), señala que el principal factor para lograr un cambio y desarrollo organizacional considerable es el talento humano, a esto, una correcta formación y gestión de la misma se podrá alcanzar con objetivos y metas organizacionales. Muchas veces se habla acerca de la motivación del personal, este es un elemento el cual siempre se encuentra presente dentro del ser humano y es por esto por lo que mientras el colaborador siga aprendiendo y observando que su organización invierte tiempo y dinero, prontamente estará agradecido con está alcanzando el objetivo correspondiente.

Por otro lado, Gallego (2012), por su parte infiere que dentro del nivel ocupacional sin distinguir cual sea el puesto que un trabajador ocupe en la misma, el compromiso de la empresa es potenciar el nivel de rendimiento de sus integrantes con el fin de que se evidencian

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

con cambios tanto en el proceso como en los resultados; cabe destacar que un trabajador potenciado es un trabajador llenos de aptitudes y actitudes, por ende hoy en día el desarrollo organizacional se ve viabilizado por sus integrantes (Cuesta Santos, 2015).

Salinas y Escalante (2012), afirma que la capacitación es una herramienta útil para suplir la necesidad de ocupar una vacante frente a la formación anticipada que adquiere un trabajador por experiencia innata; así dando como resultado un entrenamiento de convergencia de aptitudes en capacidades que las ejecuta en sus actividades diarias.

Es importante destacar que la capacitación brindada a los colaboradores da mucho conocimiento para luego el colaborador seguir aumentando su rendimiento en su puesto, es decir que toda capacitación obtenida mediante la organización será el fruto de un buen desenvolvimiento en el área del colaborador.

Sin embargo, Forero (2012) pensar en el desarrollo del personal, significa también otorgar a los empleados la importancia que se merecen, procurar mayor estabilidad, ofrecer condiciones de trabajo favorables que les permita cumplir con sus expectativas profesionales, personales y laborales, aportando así a una mejor calidad de vida.

Para la mayoría de las organizaciones están conscientes que el capital y la tecnología ya no son tan indispensables ahora se pone de manifiesto que a estos elementos la capacidad innovadora y el talento humano para que estas se mantengan competitivas, y por consiguiente la gestión de talento humano es una herramienta de producción más importante que las empresas tienen como ventaja competitiva (Mejía Giraldo, Bravo Castillo, & Montoya Serrano, 2013).

En otro aspecto (como se citó en Álvarez Giraldo y Becerra Rodríguez, 2011), manifestó que cada persona posee un nivel de competencia y habilidades que se evidencia en la ejecución de sus actividades diarias y como resultado de esto, pasa a ser un elemento

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

crucial para la organización. Mientras que esas habilidades se pongan en práctica mayor satisfacción tendrá la organización.

Y con respecto al proceso de desarrollo del personal Argüelles P. (2011), afirma que se trata de un plan formalizado que las empresas ejecutan a sus integrantes con el fin de mejorar sus capacidades y aptitudes. El resultado de contar en una organización con personal altamente preparado, que de hecho pocas organizaciones invierten en el talento humano, aumenta la eficiencia y competitividad que hacen que la empresa se mantenga en el mercado (Sánchez Henríquez & Calderón Calderón, 2012). Es decir, que toda aquella organización que cuente con un personal o un colaborador preparado siempre se verá en el mercado de la competencia por los logros y desempeño de sus colaboradores, mientras que estos ponen todo su conocimiento aprendido en la organización.

Las capacitaciones dentro de las organizaciones de una manera u otra la empresa le saca el provecho necesario, y es por esta razón que dicho estudio se debe realizar de la manera en que las organizaciones entiendan cuán importante es capacitar a sus colaboradores ya que estos mismos obtendrían el beneficio, pero también tendrían profesionales dentro de su organización trabajando para el éxito de estas.

La capacitación además de ser importante para las empresas ayuda en la mejora de la productividad y aumenta la rentabilidad de la organización, también brinda soluciones a la empresa, ayuda a prevenir los accidentes dentro de la organización y facilita que los colaboradores se identifiquen con la empresa para poder tener una mejor estabilidad y flexibilidad entre los distintos departamentos de la misma. Otro punto a considerar para la capacitación es la comunicación entre el personal ya que una mala comunicación origina un mal clima de trabajo y los empleados no pueden desarrollar sus habilidades, es por esto que se debe realizar un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

mejorar la comunicación, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas (Peirane Del Ángel, 2014).

La capacitación cumple un papel primordial en los trabajadores ya que les permite obtener mayor capacidad de resolución a los problemas que presente la empresa, con esto se logra que las organizaciones sean eficientes. La capacitación al personal la realiza el empleador como una estrategia para lograr que la empresa sea competitiva con las demás, mejorando la calidad del producto, optimizando recursos y logrando que la empresa tenga mayor utilidad (Pérez, Pineda, and Arango 2011).

Todas las personas cuando entran a una empresa tienen determinado conocimiento, tienen un determinado rendimiento, la organización debe de adecuarlos a su entorno para que estos se desenvuelvan de la mejor manera. Debido a esto las empresas tienen temor de capacitar personal, gastar en la capacitación, es un esfuerzo, puede que el personal no la soporta y termina por irse, también puede que se efectuó una capacitación exitosa, pero debido a temas internos de la empresa, el personal termina por irse a la competencia, lo cual sería perjudicioso. Esto hace de suma importancia la capacitación y adiestramiento constante del personal (Virtual, 2013).

En la República Dominicana existen organizaciones las cuales no le prestan la atención suficiente a las "Capacitaciones", donde se pueden ver con un bajo nivel de rendimiento por parte de sus colaboradores, por el poco conocimiento el cual conlleva a que el colaborador no tenga esa autonomía de tomar decisiones de su cargo de manera individual. Lo que puede ser un problema para la organización ya que esta persona no está preparada y la empresa quizás no toma en consideraciones dichos errores.

El motivo por el cual se llevó a investigar la importancia de las capacitaciones dentro de las organizaciones se centra en la problemática de las empresas las cuales no brindan las

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

capacitaciones necesarias a sus colaboradores para la mayor productividad y rendimiento, lo cual permitirá lograr un mayor desempeño eficiente de sus colaboradores, reflejado en la mayor productividad o rentabilidad.

El objetivo principal de esta investigación es identificar la necesidad de capacitación para el departamento de logística y operaciones dentro de la empresa Casa Calín, S. R. L.

Esta investigación contesta las siguientes preguntas: (1) ¿Cuál es la frecuencia de la capacitación ofrecida a los colaboradores? (2) ¿Cuáles son las áreas de capacitación requeridos por los colaboradores? (3) ¿Cuáles son los tipos de capacitación requeridos por los colaboradores?

### **Método**

Para cumplir con el objetivo de la presente investigación se implementara la metodología cuantitativa ya que se utilizara una recolección de datos numéricos, de tipo no experimental ya que se pretende observar la muestra en su entorno natural sin quitar ni agregar ninguna variable a la misma y de corte transversal, debido a que se quiere recolectar en un único momento y contar con alcance explicativo-descriptivo ya que tener un sentido de entendimiento sobre una problemática en conjunto de medir o ubicar situaciones en las cuales la ameritan.

### **Participantes**

La muestra se estará concentrada en una empresa de carácter privada, con características de pocas capacitaciones dentro de sus colaboradores, del Distrito Nacional, República Dominicana, y estará compuesta por 35 colaboradores del área de logística y operaciones.

### **Instrumentos**



## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Los métodos de recolección de datos se utilizarán como medios de interacción lo cual recogerá la información necesaria con los participantes, que permita lograr los objetivos de la investigación.

*Encuestas de diseño propio:* Esta técnica se desarrolló mediante la aplicación de cuestionarios para la obtención de información de los colaboradores. Esta técnica ayudara a levantar información general sobre la situación de la empresa y diagnóstico de necesidades de los colaboradores.

### **Procedimiento**

Someter el tema a la Escuela de Psicología, explicando cómo se pretende recolectar los datos los cuales serán mediante Encuestas, para luego poner en marcha dicha investigación con el objetivo de tener el éxito necesario.

### **Resultados**

La presentación de los resultados estará compuesta de detalles específicos sobre capacitaciones dentro de la empresa Casa Calin SRL, especialmente dentro del departamento de logística y operaciones. La finalidad de las encuestas es identificar las fortalezas y debilidades de la empresa con relación a la capacitación de sus empleados para brindarle oportunidades de mejora que le permitan ser más competitiva en el ámbito de la renovación de conocimientos. Es necesario destacar que los resultados son presentados desde el punto de vista de los colaboradores, pues se considera que son las personas directas para facilitar este tipo de información.

En primera instancia se determinó la frecuencia de la capacitación, donde el 60% de los empleados indican que reciben capacitación una vez al año, mientras que un 20% no ha recibido capacitación en la empresa, otro 20% la ha recibido 1-2 veces al año.

**Tabla 1.** *Tipos de capacitación requeridas por el personal de logística y operaciones.*

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

<i>Variables</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Manejo y organización de almacén</i>	9	25
<i>Liderazgo</i>	6	17
<i>Toma de decisiones</i>	5	14
<i>Manejo y organización logística</i>	4	11
<i>Trabajo en equipo</i>	4	11
<i>Cursos de Productividad</i>	3	8
<i>Gestión de inventario</i>	3	8
<i>Estrategias logísticas</i>	2	6
<i>Total</i>	36	100

En el cuadro 1 se puede ver claramente como los empleados explican las capacitaciones que consideran necesarias para ser más efectivos y proactivos en sus responsabilidades diarias. Inicialmente, el curso o taller más solicitado es manejo y organización de almacén con un 25%, lo cual demuestra que los empleados desean mejorar sus técnicas de organización y manejo de los productos para eficientizar sus labores. En segundo lugar, se encuentra el liderazgo con un 17%, lo cual denota que los empleados desean ser guiados a través de coaching y buenas políticas.

En tercer lugar, se percibe la toma de decisiones con un 14%, lo cual demuestra que los empleados necesitan soporte o apoyo al momento de tomar decisiones que no son las cotidianas en su ambiente laboral.

El cuarto lugar lo comparten con un 11% el manejo y organización de logística y el trabajo en equipo. Por lo tanto, se identifica que algunos empleados necesitan una mayor

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

colaboración de sus compañeros de trabajo o desean impulsar el trabajo en equipo para mejoras en el desarrollo de procesos. Además, el manejo y organización de las tareas logísticas es algo sumamente importante para lograr un desempeño óptimo en el área.

En quinto lugar, se puede ver los cursos de productividad y gestión de inventario con un 8% respectivamente, lo cual denota que los empleados desean incrementar sus conocimientos en estas áreas. Así como en estrategias logísticas, que se sitúa en sexto lugar con un 6%.

**Tabla 2.** *Tipos de capacitación solicitada por los empleados.*

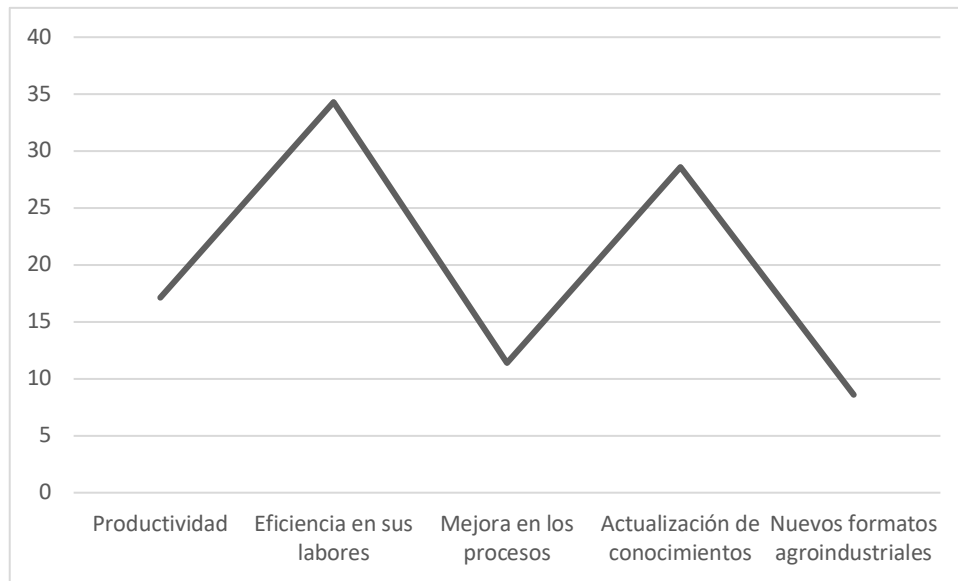
<i>Variables</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Cursos</i>	<i>18</i>	<i>52</i>
<i>Talleres</i>	<i>11</i>	<i>31</i>
<i>Diplomados</i>	<i>5</i>	<i>14</i>
<i>Maestrías</i>	<i>1</i>	<i>3</i>
<i>Total</i>	<i>35</i>	<i>100</i>

En el cuadro 2 se puede ver claramente como los empleados desean recibir principalmente cursos con un 52% y talleres en un 31%. Ahora bien, un 14% considera que son necesarios los diplomados para lograr una capacitación más profunda en determinados aspectos y solo un 3% considera importante las maestrías.

También se encontró que un 57.1 % de los empleados desean recibir capacitación cada seis meses, un 40% cada 4 meses y el resto, una vez al año.

De acuerdo a lo indicado por los empleados, los mismos presentarían mejoras en su desempeño si ellos recibieran capacitación constante.

**Gráfico 1.** *Mejoras que presentarían los empleados a través de una capacitación constante.*



De acuerdo al gráfico 1, el 34.3 % indica que presentaría eficiencia en sus labores, seguido por el 28.6% que indica que podría actualizar sus conocimientos al recibir capacitación.

De acuerdo a la encuesta donde se buscaba identificar la influencia del talento humano a través del nivel de capacitación adecuado en el departamento de logística y operaciones, un 34.3% indica que recibir capacitación les permitirá proceder de manera más rápida y segura en cualquier proceso de modo que no se retrasen las entregas.

Además, se obtendrá un mejor desempeño del departamento en general con un 22.8%. Así como una mejora de la imagen de la empresa en el sector con un 14.3%. También se verá una actualización en los procesos de la empresa con un 11.4%.

En un 8.6% respectivamente se encuentra la obtención de un personal más capacitado y los empleados más capaces de realizar sus funciones.

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

En la Tabla 3 se muestran las acciones que debería realizar Casa Calín SRL para la gestión de la capacitación donde se destaca con un 37.1 % la necesidad de identificar las posiciones que mayor capacitación necesitan, seguido por una planificación de la capacitación con un 28.1%.

**Tabla 3.** *Acciones que debe realizar Casa Calin SRL para la gestión de la capacitación*

<i>Tipo de acción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Contratar empresas de capacitación</i>	<i>6</i>	<i>17.1%</i>
<i>Identificar las posiciones que mayor capacitación necesitan</i>	<i>13</i>	<i>37.1%</i>
<i>Preparar una planificación</i>	<i>10</i>	<i>28.6%</i>
<i>Realizar una evaluación del desempeño</i>	<i>6</i>	<i>17.1%</i>

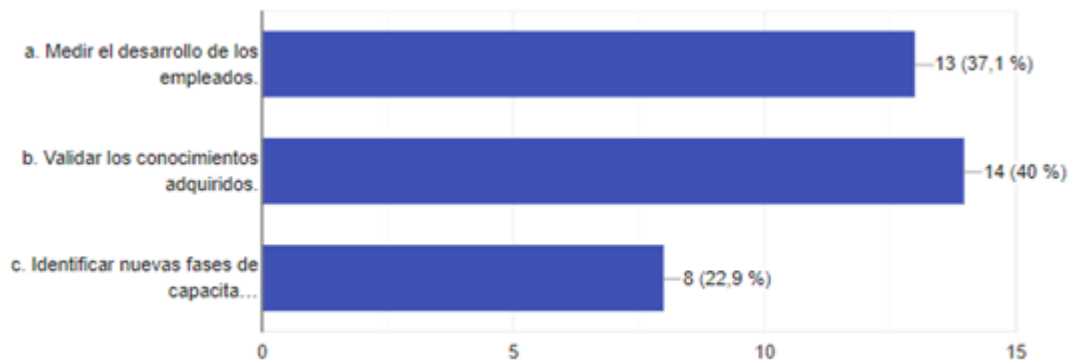
Es importante para Casa Calín SRL reconocer la relación entre la capacitación y la evaluación del desempeño, pues esta pregunta les permitirá identificar que tan efectivas son las capacitaciones brindadas a los empleados. Pues, es necesario destacar que, cuando los empleados cuenten con mayor nivel de capacitación y constante flujo de nuevos conocimientos, esto debe verse directamente relacionado a una mejora en el desempeño de sus funciones, por lo cual, la evaluación del desempeño deberá demostrar un incremento en el desarrollo de las tareas de los empleados.

Por lo tanto, en el Gráfico No.2 se puede ver claramente que los colaboradores consideran que la relación entre la capacitación y la evaluación del desempeño ayudará a que

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

se puedan validar los conocimientos adquiridos en un 40%, se pueda medir el desarrollo de los empleados en un 37.10% y se puedan identificar nuevas fases de capacitación en un 22.9%.

**Gráfico 2.** *Relación entre la capacitación y la evaluación del desempeño.*



### Discusión

Es claro que dentro de Casa Calin SRL se tiene un programa de capacitación para los empleados, sin embargo, no es equitativo ni está organizado para que el formato de conocimientos llegue a todos los empleados al mismo nivel. Es importante destacar que muchos de los empleados que reciben la capacitación una vez al año, no siempre lo hacen en el área que mayor refuerzo necesitan. En base a esto Robbins & Coutler (2010) consideran que la capacitación de los empleados es importante y debe ser llevada a cabo de acuerdo a las necesidades de cada departamento y a las habilidades que se deseen desarrollar en los empleados. Por lo tanto, es necesario que en Casa Calín, se diseñe un programa de capacitación equitativo a todos los empleados, con miras a desarrollar sus habilidades en sus puestos de trabajo.

De acuerdo a los resultados de los tipos de capacitación requerida por el personal de logística y operaciones, el 25% requiere capacitación en manejo y organización

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

de almacén, un tema que está estrechamente relacionado con sus funciones. Con relación a esto, se comprueba la teoría de Friego (2014) destacando que si los empleados obtienen capacitación en las áreas necesarias, podrán adaptarse más rápido a los cambios sociales y tendrán una mejor esperanza de vida, así mismo, disminuirá la rotación de personal y las funciones se realizarán de una manera más rápida y eficaz. Pues, los empleados están solicitando el tipo de capacitación que necesitan para ser más eficientes y productivos en sus puestos de trabajo.

Los empleados de Casa Calín desean recibir principalmente cursos con un 52% y talleres en un 31%. Los empleados expresan que es necesario este tipo de capacitación debido a que no toman mucho tiempo y pueden realizarse luego de su horario laborable sin ser invasivas en su vida diaria ni en sus labores profesionales. Ahora bien, un 14% considera que son necesarios los diplomados para lograr una capacitación más profunda en determinados aspectos y solo un 3% considera importante las maestrías.

A raíz de esto, la afirmación Bermúdez (2015) sobre el desarrollo del talento humano es acertada, pues cuando los empleados solicitan capacitación y presentan las diferentes opciones para capacitarse, esto se refleja en acciones positivas para la empresa. Por lo tanto, Casa Calín debe invertir en capacitación para que los empleados logren absorber nuevos conocimientos y puedan aplicarlos a su rutina laboral y esto incrementa su motivación.

El principal factor señalado por Fernández y Narváez (2010) para lograr un cambio y desarrollo organizacional considerable es el talento humano, el cual con una correcta formación y gestión podrá alcanzar las metas y objetivos de la organización. En base a estos porcentajes 57.1 % desea recibir capacitación cada 6 meses, es válido destacar que los empleados de Casa Calín SRL presentan una fuerte disposición a recibir capacitación, de tal

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

manera que están dispuestos a participar en cursos y talleres de dos a tres veces al año con miras a mejorar su productividad y desempeño en sus puestos de trabajo.

Se considera de gran importancia destacar las mejoras que los empleados podrán presentar si se ven expuestos a capacitación constante por parte de Casa Calin SRL. Lo más notorio sería un incremento de la eficiencia en las labores con un 34.3% debido a que los empleados tendrían una mayor cantidad de conocimientos para aplicar diariamente en sus funciones.

Además, con un 28.6% se identifica la actualización de conocimientos, lo cual dota al empleado de mayor seguridad y le brinda un sentimiento de satisfacción al realizar sus labores diariamente. Por lo tanto, esta mejora influiría además en el índice de satisfacción de los empleados.

Con relación a la productividad, se visualiza con un 17.1%, pues todo empleado que reciba capacitación deseará emplear sus conocimientos nuevos en sus funciones y, por lo tanto, será más productivo y eficiente al desempeñar sus tareas diarias, incluso aportará proactividad a su posición.

Se puede visualizar con un 11.4% la mejora en los procesos, lo cual aportará un mejor desempeño a todo el departamento, pues todos los empleados estarán enfocados en desarrollar sus nuevos conocimientos, lo cual los hará más competitivos y les permitirá mejorar todos los procesos en los que intervienen.

Y, solo con un 8.6% se identifican nuevos formatos agroindustriales debido a que, de acuerdo al nivel de capacitación de los empleados, es posible plantear mejoras en esta parte.

Partiendo de lo antes descrito, Forero (2012) analiza que para lograr la correcta capacitación de los empleados es necesario que éstos participen del proceso, brindándoles la importancia que merecen y buscando mayor estabilidad para ellos a través de condiciones de



## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

trabajo favorables que cumplan con las expectativas profesionales y personales, brindándoles una mejor calidad de vida. Es por esto, que Casa Calin necesita analizar las mejoras que los empleados plantean que tendrán con relación al programa de capacitación, pues las mismas estarán influenciadas por la calidad de la información que los empleados reciban, la cual debe llegar de mano de empresas de renombre a nivel de capacitación.

Brindar capacitación a los empleados ayuda en todas las empresas a que se aporten conocimientos y mejores acciones en las tareas diarias. Por lo tanto, se pudo identificar que al brindar capacitación a los empleados del departamento de logística y operaciones de Casa Calin SRL se obtendrá mayor confianza por parte de los empleados para llevar a cabo sus funciones en un 34.3%, lo cual les permitirá proceder de manera más rápida y segura en cualquier proceso de modo que no se retrasen las entregas.

Además, se obtendrá un mejor desempeño del departamento en general con un 22.8%, lo cual se verá influenciado por la capacitación de todos los miembros y la proactividad de lograr trabajo en equipo. Así como una mejora de la imagen de la empresa en el sector con un 14.3%, pues la capacitación de los empleados ayudará en la rapidez de los procesos, lo cual brindará satisfacción a los clientes y éstos lo comunicaran al mercado, logrando mejorar la imagen actual de la empresa.

También se verá una actualización en los procesos de la empresa con un 11.4%, pues los empleados inyectaran los nuevos conocimientos a los procesos para que sean más rápidos y efectivos, lo cual ayudará a mejoras internas positivas para el departamento de logística y operaciones.

En un 8.6% respectivamente se encuentra la obtención de un personal más capacitado y los empleados más capaces de realizar sus funciones debido a que estarán constantemente

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

motivados por la capacitación, por la aplicación de nuevos conocimientos y por la competitividad de sus compañeros.

Álvarez Giraldo & Becerra Rodríguez (2011) explican que cada persona posee un nivel de competencia y habilidades que se evidencia en la ejecución de sus actividades diarias. Por lo tanto, la capacitación del talento humano es de gran importancia para las empresas, por lo tanto, Casa Calin SRL necesita identificar las posiciones que mayor capacitación necesitan en un 37.1% de manera que puedan iniciar con las áreas de logística y operaciones que mayor cuidado requieren y que más responsabilidad conllevan en el área, pues este personal servirá de coaching a los demás.

Además, es necesario prepara una planificación para capacitar anualmente a los empleados en un 28.6%. Se considera importante que esta planificación se enfoque en los tipos de cursos y talleres a brindar a los empleados y los tiempos de cada uno durante todo el año. Esta planificación es importante aplicarla a finales de cada año para anticipar las acciones futuras que influirán en la capacitación.

Es importante destacar que con un 17.1% respectivamente se identificó la contratación de empresas de outsourcing de capacitación y realizar una evaluación de desempeño anualmente o dos veces al año. Todo esto debido a que la empresa necesita personas con un excelente *background* que puedan capacitar a sus empleados, además de manos de una empresa dedicada a la capacitación, se garantiza un correcto orden de cursos y talleres para los empleados de acuerdo a las necesidades específicas de cada área de logística y operaciones.

Con respecto a la evaluación de desempeño, será de gran importancia para Casa Calin SRL debido a que le permitirá validar la percepción y receptividad de los empleados en los cursos y talleres, así como la aplicación de los conocimientos a sus diferentes posiciones. La

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

evaluación de desempeño le permitirá saber a la empresa cuales áreas trabajar con los empleados y como alinear su desempeño.

En base a lo antes mencionado, es un plus para Casa Calin contar con personal altamente preparado, pues Argüelles P. (2011) entiende que pocas organizaciones invierten en el talento humano, pero las que lo hacen, logran sobresalir por encima de la media. Y, esto es lo que se desea en la empresa, un entorno laboral positivo con empleados capacitados que brinden la milla extra en el desarrollo de sus funciones, presentando un óptimo desempeño.

La evaluación del desempeño va de la mano con la capacitación y poseen una relación muy estrecha debido a que una es la prueba de la efectividad de la otra. Por lo tanto, dentro de Casa Calin SRL se considera necesario la evaluación del desempeño para validar los conocimientos adquiridos por los empleados (40%), de manera que se puedan probar como accionan los empleados en sus puestos de trabajo una vez han adquirido nuevos conocimientos. Además, permitirá medir el desarrollo de los empleados en su puesto de trabajo (37.1%), pues se evaluará la forma como los empleados realizan sus tareas, de manera que los llevará a ser más efectivos y productivos, pues se enfocarán en lograr altas calificaciones en las evaluaciones y se estarán retando diariamente para hacerlo.

Por otro lado, se podrán identificar nuevas fases de capacitación (22.9%), pues conforme se apliquen las evaluaciones de desempeño se irán conociendo debilidades en los empleados y, esto ayudará a seleccionar los próximos cursos o talleres que los ayuden a mejorar y desarrollar nuevas competencias en sus responsabilidades.

Todo esto se llevará a cabo para poder demostrarle al mercado que Casa Calin cuenta con un personal preparado y estará al mismo nivel de sus competidores con colaboradores que desempeñan sus labores en base a nuevos conocimientos y en constante desarrollo de sus habilidades, tal como destaca Sánchez Henríquez & Calderón Calderón (2012).

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

La propuesta de diseño enfocada al programa de capacitaciones para la empresa Casa Calin SRL para el departamento de logística y operaciones fue realizada para identificar las ventajas y oportunidades que tendrá la empresa y, para esto, se plantearon los objetivos a los cuales se procederá a dar respuesta.

Las capacitaciones en el departamento de logística y operaciones de Casa Calín son muy importantes porque les brindaría a los empleados la oportunidad de obtener más conocimientos en sus áreas de trabajo, lo cual se evidenciaría en un trabajo más eficiente, efectivo y óptimo por parte de todo el personal. Es necesario destacar que, cuando los empleados son tomados en cuenta para mejorar su calidad laboral, esto les ofrece una gran motivación y mayor sentimiento de pertenencia a la empresa. Por lo cual, empleados capacitados, son empleados motivados a brindar el mejor desempeño en su puesto de trabajo. Además, la capacitación incrementaría los valores de las evaluaciones de desempeño, pues los empleados podrán ser medidos en base a su desarrollo con nuevos conocimientos, se podrán poner en práctica y validar los conocimientos aprendidos y, esto ayudará a la empresa a identificar nuevas fases de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa y de los empleados.

Debido a que los empleados reciben capacitación normalmente una vez al año y no de manera equitativa, se consideran capacitaciones necesarias dentro del departamento de logística y operaciones en el área de agroindustria dentro de Casa Calin S.RL., tales como manejo y organización de almacén, liderazgo, toma de decisiones, manejo y organización de logística, trabajo en equipo, cursos de productividad, gestión de inventario y estrategias logísticas. Y, se considera necesario que las capacitaciones sean impartidas a través de cursos y talleres, pues son más flexibles en los horarios de asistencia de los empleados y no interferirán en sus jornadas laborales. También se considera importante que la capacitación

## Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

sea realizada cada 6 meses, de manera que los empleados se mantengan refrescando conocimientos y adquiriendo nuevas enseñanzas que puedan poner en práctica en su desempeño laboral. De hecho, los mismos empleados del área de logística y operaciones consideran que el tiempo prudente para recibir capacitación es cada 6 meses.

Es importante destacar que las capacitaciones dentro del departamento de logística y operaciones en el área de agroindustrial de Casa Calin S.R.L conlleva al éxito de la empresa debido a que los empleados presentarían mejoras en su desempeño a través de una capacitación constante, así como mayor eficiencia en sus labores, actualización de conocimientos para aplicarlo en su desempeño diario, incremento en la productividad del área, mejora en los procesos logísticos y presentación de nuevos formatos agroindustriales por parte de los empleados, gracias a los conocimientos que adquieran en los diferentes cursos y talleres de capacitación que recibirán.

Ahora bien, la importancia de las capacitaciones en el talento humano del departamento de logística y operaciones en el área de agroindustria de Casa Calin S.R.L radica principalmente en mayor confianza de los empleados para llevar a cabo sus funciones, pues conocerán nuevas técnicas y tácticas que les permitirán ser más efectivos. Además, se obtendrá un mejor desempeño del departamento de manera general, pues todos los empleados recibirán capacitaciones y serán monitoreados constantemente a través de evaluaciones de desempeño, lo cual los motivará y enfocará en ser más proactivos y competitivos. También se mejorará la imagen de la empresa en el sector y se verá más actualización en los procesos gracias a la inyección de nuevos conocimientos que recibirán los empleados. Todo esto permitirá que Casa Calin cuente con personal más capacitado y empleados más capaces de realizar sus funciones debido a que estarán constantemente motivados gracias a la capacitación.

Para llevar a cabo el presente proyecto se obtuvo total apoyo de parte de Casa Calin S.R.L y sus empleados, lo cual facilitó en gran parte el desarrollo del tema. La única limitación presentada es que debido a la situación actual del COVID-19, las encuestas tuvieron que realizarse de manera online, lo cual incremento el tiempo de recopilación de datos. Sin embargo, una vez obtenida toda la información, se procedió a continuar con el análisis y discusión de los resultados, solo presentando un retraso de 3 días en el calendario programado con antelación.

### Referencias

- Álvarez Giraldo, C., & Becerra Rodríguez, F. (2011). *El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de. Estudios Gerenciales*. Recuperado de: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=21220043010](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21220043010)
- Argüelles P., D. (2011). *Un Modelo Para La Formación del Talento Humano en la Organización en el Siglo XXI*. Revista Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=20623157010](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20623157010)
- Bermúdez, L.A. (2015). *Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes*. InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales XVI. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>.
- Cuesta Santos, A. (2015). *Gestión de recursos humanos en la empresa, desempeño y sentido de compromiso*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, Obtenido de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=94742688007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94742688007)
- Conexión ESAN (2016). *La Capacitación y el Desarrollo de Competencias*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>

Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Fernández, G., & Narváez, M. (2010). *Formación del talento humano: factor clave para el desarrollo de organizaciones cooperativas*. Multiciencias. Obtenido de

[www.redalyc.org/articulo.oa?id=90415596007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90415596007)

Frigo, E. (2014). *¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal?* Recuperado desde [www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm)

Gallego, M. (2012). *Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales*. Revista Universidad EAFIT. Obtenido de

[www.redalyc.org/pdf/215/21511906.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/215/21511906.pdf)

Forero, L. (2012). *La promoción y el desarrollo del talento humano, factor clave de éxito en la gestión de las organizaciones*. Obtenido de:

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3964/ENS>

[AYO-DE-GRADO-2012-2-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3964/ENS)

Peirane del Ángel, R. (2014). *La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa*. Obtenido de [https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-](https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/)

[capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/](https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/)

Pérez, G., Pineda, U. & Arango, M. (2011). *La Capacitación a Través de Algunas Teorías de Aprendizaje Y Su Influencia En La Gestión de La Empresa*. Revista Virtual

Universidad Católica Del Norte 33 (4): 1–22. doi:01245821194218961006.

Salinas, V., & Escalante, L. (2012). *Capacitación y adiestramiento del personal: El camino al éxito de la empresa*. Revista académica de economía (175). Obtenido de

[www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf](http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf)

Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoria*.

*Pensamiento y gestión*. Obtenido de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004)

Cornisa: DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Ventura, S. (s.f.). *La capacitación en las organizaciones*. Obtenido de

<https://www.gestion.org/formacion-empresarial/1634/la-capacitacion-en-lasorganizaciones/>