

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



FACTORES QUE INCIDEN EN LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA TIENDA LA SUERTE, SAN FRANCISCO DE MACORÍS EN EL PERIODO ENERO - OCTUBRE 2014.

INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

PRESENTADO POR:

Marina Thompson Gómez
Reveca Regalado Hernández
Ananhy Reynoso Guzmán

ASESORA:

Dra. Miriam Mena.

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPUBLICA DOMINICANA.
ABRIL 2015

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	IV
COMPENDIO	V
LISTA DE TABLAS.....	29
LISTA DE GRÁFICOS.....	33
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	37
1.2 Planteamiento del Problema.....	39
1.3 Formulación del Problema.....	40
1.3.1. Sistematización del Problema.....	41
1.4 Objetivos.....	41
1.4.1. Objetivo General.....	41
1.4.2. Objetivos Específicos.....	41
1.5 Justificación.....	42
1.6 Delimitación.....	43
1.7 Limitaciones de la Investigación.....	43
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Contextual De La Investigación.....	46
2.1.1 Aspectos Generales de San Francisco de Macorís.....	46
2.1.2 Alternativas para la Capacitación Técnica en S. F. M.....	47
2.1.3 Alternativas para la Capacitación Superior en S F. M.....	48
2.1.4 Datos Generales sobre La Tienda La Suerte.	48
2.2 Capacitación Y Desarrollo De Recursos Humanos.....	49
2.2.1 Conceptos de Capacitación.	49
2.2.2 Diferencias entre Capacitación y Desarrollo.....	51
2.2.3 Responsables de la Capacitación.....	51

2.2.4	Beneficios de la Capacitación.	53
2.3	Desarrollo Organizacional.....	54
2.3.1	Conceptos de Desarrollo Organizacional.....	54
2.3.2	Técnicas del Desarrollo Organizacional.....	55
2.3.3	Desarrollo de Ejecutivos.	55
2.3.4	Planes de carrera.	56
2.4	El Proceso De Capacitación.	57
2.4.1.	Pasos del Proceso de Capacitación y Desarrollo.....	57
2.4.2.	Evaluación de las Necesidades de Capacitación.....	59
2.4.3.	Diseño de Planes y Programas de Capacitación.....	61
2.4.4.	Implementación del Programa.	62
2.4.5.	La Evaluación del programa.	63
2.5.	Tipos De Capacitación.....	64
2.5.1.	Inducción de los empleados.....	65
2.5.2.	Capacitación en la Práctica.....	66
2.5.3.	Conferencias.....	66
2.5.4.	La Capacitación Basada en Medios Audiovisuales.	67
2.5.5.	Capacitación por Computadora.....	67
2.5.6.	Capacitación a Distancia y por Internet.	68
2.6.	Aspectos Económicos En La Capacitación.	68
2.6.1.	Niveles de Salarios en el Sector Comercial.	69
2.6.2.	Costos de la Capacitación Técnica.	69
2.6.3.	Costos de la Capacitación Superior.....	70
2.7	Alternativas y Horarios Para La Capacitación.	69
2.7.1	Alternativas para la Capacitación.	71
2.7.2	Alternativas para la Capacitación Superior a Distancia.....	72
2.7.3	Universidades con Educación a Distancia en R. D.....	72

2.8 Efectos Medibles En Los Resultados De La Capacitación.....	73
2.8.1 Reacción.	74
2.8.2 Aprendizaje.....	74
2.8.3 Conducta.	74
2.8.4 Resultados	75
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	76
3. Diseño, Tipo de Investigación y Método.....	77
3.1. Diseño.....	77
3.2. Tipo de Investigación.....	77
3.3. Método.....	78
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	79
3.5. Población y Muestra.....	79
3.6. Procedimiento para la Recolección de Datos.....	79
3.7. Procedimiento para el Análisis de los Datos.....	80
3.8. Validez y Confiabilidad.....	80
3.8.1 Descripción del Instrumento de Investigación	80
3.8.2 Validación del Instrumento de Investigación.....	81
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	82
4.1 Presentación de los Resultados de Cuestionarios Colaboradores.....	83
CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	116
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS / APÉNDICES	
GLOSARIO	

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1	Frecuencia y porcentaje del sexo de los colaboradores encuestados.....	80
Tabla No. 2	Frecuencia y porcentaje de la edad de los colaboradores encuestados.....	81
Tabla No. 3	Frecuencia y porcentaje del tiempo laborando en la empresa.....	82
Tabla No. 4	Frecuencia y porcentaje del nivel de escolaridad de los colaboradores de la empresa.....	83
Tabla No. 5	Frecuencia y porcentaje de las áreas en que poseen Capacitación los colaboradores.....	84
Tabla No. 6	Frecuencia y porcentaje de medios de disponibilidad de Horarios para la capacitación.....	85
Tabla No. 7	Frecuencia y porcentaje del nivel de ingresos de los colaboradores.....	86
Tabla No. 8	Frecuencia y porcentaje de alternativas de capacitación que están al alcance de los colaboradores.....	87
Tabla No. 9	Frecuencia y porcentaje sobre si la empresa realiza Actividades de capacitación.....	88
Tabla No. 10	Frecuencia y porcentaje de medios que emplea la empresa Para determinar las necesidades de capacitación de Los colaboradores.....	89
Tabla No. 11	Frecuencia y porcentaje estrategias a de capacitación a largo plazo.....	90
Tabla No. 12	Frecuencia y porcentaje de actividades de capacitación que Implementa la empresa.....	91
Tabla No. 13	Frecuencia y porcentaje de persona responsable de la capacitación.....	92

Tabla No. 14 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia de actividades de capacitación	93
Tabla No. 15 Frecuencia y porcentaje sobre forma de evaluación de resultados de actividades de capacitación.....	94
Tabla No. 16 Frecuencia y porcentaje del sexo de los administradores encuestados.....	95
Tabla No. 17 Frecuencia y porcentaje de la edad de los Administradores encuestados.....	96
Tabla No. 18 Frecuencia y porcentaje del tiempo laborando en la empresa.....	97
Tabla No. 19 Frecuencia y porcentaje de Escolaridad de los Administradores de la empresa.....	98
Tabla No. 20 Frecuencia y porcentaje de áreas en que poseen capacitación los colaboradores.....	99
Tabla No. 21 Frecuencia y porcentaje de disponibilidad de horarios para la capacitación.....	100
Tabla No. 22 Frecuencia y porcentaje sobre cual alternativa de capacitación favorece mejor a los colaboradores.....	101
Tabla No. 23 Frecuencia y porcentaje sobre si la empresa realiza actividades de capacitación	102
Tabla No. 24 Frecuencia y porcentaje sobre responsables de determinar las necesidades de capacitación.....	103
Tabla No. 25 Frecuencia y porcentaje sobre los medios para determinar necesidades de capacitación.....	104
Tabla No. 26 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia con que la empresa	

Evalúa las necesidades de capacitación.....	105
Tabla No. 27 Frecuencia y porcentaje estrategias de capacitación a largo plazo.....	106
Tabla No. 28 Frecuencia y porcentaje de actividades de capacitación que Implementa la empresa.....	107
Tabla No. 29 Frecuencia y porcentaje de qué departamento o persona es Responsable de las actividades de capacitación.....	108
Tabla No. 30 Frecuencia y porcentaje sobre frecuencia presupuestación para actividades de capacitación.....	109
Tabla No. 31 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia de actividades de capacitación.....	110
Tabla No. 32 Frecuencia y porcentaje de cómo se evalúan los resultados actividades de Capacitación.....	111

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1	Frecuencia y porcentaje del sexo de los colaboradores encuestados.....	80
Gráfico 2	Frecuencia y porcentaje de la edad de los colaboradores encuestados.....	81
Gráfico 3	Frecuencia y porcentaje del tiempo laborando en la empresa.....	82
Gráfico 4	Frecuencia y porcentaje del nivel de escolaridad de los colaboradores de la empresa.....	83
Gráfico 5	Frecuencia y porcentaje de las áreas en que poseen Capacitación los colaboradores.....	84
Gráfico 6	Frecuencia y porcentaje de medios de disponibilidad de Horarios para la capacitación.....	85
Gráfico 7	Frecuencia y porcentaje del nivel de ingresos de los colaboradores.....	86
Gráfico 8	Frecuencia y porcentaje de alternativas de capacitación que están al alcance de los colaboradores.....	87
Gráfico 9	Frecuencia y porcentaje sobre si la empresa realiza Actividades de capacitación.....	88
Gráfico 10	Frecuencia y porcentaje de medios que emplea la empresa Para determinar las necesidades de capacitación de Los colaboradores.....	89
Gráfico 11	Frecuencia y porcentaje estrategias a de capacitación a largo plazo.....	90
Gráfico 12	Frecuencia y porcentaje de actividades de capacitación que Implementa la empresa.....	91
Gráfico 13	Frecuencia y porcentaje de persona responsable de la capacitación.....	92

Gráfico 14 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia de actividades de capacitación	93
Gráfico 15 Frecuencia y porcentaje sobre forma de evaluación de resultados de actividades de capacitación.....	94
Gráfico 16 Frecuencia y porcentaje del sexo de los administradores encuestados.....	95
Gráfico 17 Frecuencia y porcentaje de la edad de los Administradores encuestados.....	96
Gráfico 18 Frecuencia y porcentaje del Tiempo laborando en la empresa.....	97
Gráfico 19 Frecuencia y porcentaje de Escolaridad de los Administradores de la empresa.....	98
Gráfico 20 Frecuencia y porcentaje de áreas en que poseen capacitación los colaboradores.....	99
Gráfico 21 Frecuencia y porcentaje de disponibilidad de horarios para la capacitación.....	100
Gráfico 22 Frecuencia y porcentaje sobre cual alternativa de capacitación favorece mejor a los colaboradores.....	101
Gráfico 23 Frecuencia y porcentaje sobre si la empresa realiza actividades de capacitación	102
Gráfico 24 Frecuencia y porcentaje sobre responsables de determinar las necesidades de capacitación.....	103
Gráfico 25 Frecuencia y porcentaje sobre los medios para determinar necesidades de capacitación.....	104
Gráfico 26 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia con que la empresa	

Evalúa las necesidades de capacitación.....	105
Gráfico 27 Frecuencia y porcentaje estrategias de capacitación a largo plazo.....	106
Gráfico 28 Frecuencia y porcentaje de actividades de capacitación que Implementa la empresa.....	107
Gráfico 29 Frecuencia y porcentaje de qué departamento o persona es Responsable de las actividades de capacitación.....	108
Gráfico 30 Frecuencia y porcentaje sobre frecuencia presupuestación para actividades de capacitación.....	109
Gráfico 31 Frecuencia y porcentaje sobre la frecuencia de actividades de capacitación.....	110
Gráfico 32 Frecuencia y porcentaje de cómo se evalúan los resultados actividades de Capacitación.....	111

COMPENDIO

El Resumen que se presenta a continuación es sobre el tema factores que inciden en la capacitación de los colaboradores del área de ventas de la tienda La Suerte de San Francisco de Macorís en el período enero - octubre 2014.

En la actualidad las empresas se enfrentan a múltiples elementos que generan la necesidad permanente de capacitación del talento humano, por otro lado, según Cáceres (2003) las empresas modernas necesitan personal cada vez más capacitado para competir en los actuales mercados; esta combinación de elementos genera permanentes desafíos y retos.

Estos retos se originan en la forma en que cada empresa afronta estos elementos, ya que, para enfrentarlos se requiere de un diagnóstico de necesidades de capacitación.

¿Cuáles son los factores que inciden en la capacitación de los colaboradores del área de ventas de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís en el período enero- octubre de 2014?

Esta investigación sobre los factores que inciden en la capacitación de los empleados del área de venta de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís, es importante porque a través de esta se puede lograr que la empresa alcance un mejor desempeño en su personal y poder colocarse como una mejor opción de compra en el mercado.

La presente investigación proporcionará nuevas y útiles herramientas para que la empresa pueda brindar el apoyo en cuanto a capacitación y adquisición de los conocimientos a los colaboradores de la institución, ya que la misma busca determinar de forma precisa los factores que inciden en la capacitación de personal.

San Francisco de Macorís, es la capital de la provincia Duarte, la provincia está constituida por las comunes de San Francisco de Macorís, Castillo, Hostos, Pimentel y Villa Rivas.

Está situada en la región Nordeste del Cibao. Es actualmente el centro comercial de la zona Nordeste de la República Dominicana principalmente la actividad industrial se desarrolla en torno a la transformación de los productos de la zona como cacao, café, arroz y el ganado.

Según la Oficina Nacional de Estadística y los resultados del Censo Nacional del 2002, San Francisco de Macorís es la ciudad más económicamente avanzada y estable del país y según Wikipedia es la tercera ciudad más importante de la República Dominicana, además de ser la octava más poblada. Esta ciudad ha tenido un papel relevante en la historia dominicana, siendo una de las ciudades más activas en el país en el ámbito económico y social.

En la actualidad se ofrecen en la ciudad una amplia gama de opciones en materia de capacitación técnica. Una de las principales opciones la constituyen los Centros Operativos Del Sistema (COS), que son entidades de formación acreditadas por el Instituto De Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

La tienda La Suerte, SRL inició sus operaciones en el año 1963, administrada por su fundador y propietario, un ciudadano libanés llamado Jossef El Hage junto a su familia.

Inició sin empleados, en una dirección cercana a su ubicación actual en la calle San Francisco esquina Papi Olivier, de San Francisco de Macorís. En la actualidad figura entre las principales tiendas por departamentos de la ciudad, y cuenta con cerca de 50 empleados.

Entre los principales retos y desafíos que han tenido, se pueden citar los asociados a la implementación de los avances en la tecnología, la llegada a la ciudad de grandes franquicias como el Grupo Ramos (Multicentro La Sirena) y Payless, así como también

innumerables tiendas de propietarios chinos, no obstante, la tienda ha seguido su desarrollo y mantenido su fiel clientela.

Los conceptos que presentan los diferentes autores con respecto a la capacitación son muy diversos, algunos muy complejos y otros bastante claros y sencillos.

Para Werther y Davis (2001) La capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal; auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades.

Para Dessler (2001) la capacitación de los empleados no sólo significa enseñarles cómo hacer su trabajo sino que también la capacitación y desarrollo fomenta el compromiso del empleado ayudándole a utilizar sus habilidades por completo y a involucrarse en su trabajo.

Para Alles (2009) Para una exitosa gestión de capacitación deben intervenir Recursos Humanos, a través de su área de Capacitación, y la línea para la cual se está desarrollando la actividad. Debe ser necesariamente un trabajo en equipo para un correcto desempeño de todos los involucrados, capacitadores y participantes. En una apretada síntesis, las funciones de cada uno son:

Para el departamento o encargado de Recursos Humanos; Preparar el material del entrenamiento, Coordinar los esfuerzos de capacitación, conducir y organizar el entrenamiento y diseñar la forma de recolectar las necesidades de capacitación.

Según los autores Werther W. B. & Davis K (2001) entre los beneficios que podemos citar están que la capacitación conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, eleva la moral de la fuerza de trabajo, ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, crea una mejor imagen de la empresa y de los colaboradores.

Además añaden que es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas y proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas, promueve el desarrollo con vista a la promoción, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, incrementa la productividad y la calidad del trabajo, entre otros.

Montúfar (2004) plantea que el desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización administrativa desde arriba para aumentar la eficiencia y salud de las organizaciones a través de intervenciones planeadas de los procesos organizacionales, empleando conocimientos de las ciencias del comportamiento.

Según Chiavenato (2005).El desarrollo organizacional es un enfoque especial de cambio organizacional en que los propios empleados formulan el cambio necesario y lo implementan.

Prosigue diciendo que es una actividad a largo plazo apoyada por la alta dirección para mejorar los procesos de solución de problemas.

El proceso del Desarrollo Organizacional según Chiavenato tiene 4 etapas:

1. Recolección y análisis de Datos: Consiste en la determinación de los datos necesarios y de los métodos que se utilizarán para recabarlos dentro de la organización.
2. Diagnóstico Organizacional: A partir del análisis de los datos recolectados, se pasa a su interpretación y diagnóstico.
3. Acción de Intervención: Es la fase de Implementación del proceso de Desarrollo Organizacional. En esta fase de acción, se selecciona la intervención más adecuada para resolver un problema particular.
4. Evaluación: en esta se concluye el proceso y que funciona en forma de ciclo cerrado.

Con respecto a la capacitación de los ejecutivos de las empresas Silíceo (2004) plantea que la demanda de personal ejecutivo eficaz ha originado que en los últimos

años el desarrollo de ejecutivos sea una práctica en las grandes empresas. Añade que en la actualidad se exige una administración verdaderamente eficaz, mediante la cual se puedan lograr los objetivos de la empresa. Esto redundará en beneficio propio y en general de la sociedad.

Afirma también que no es posible realizar eficazmente los objetivos empresariales sin la debida preparación y buena orientación del personal, sobre todo de los que son responsables de tomar decisiones y cuya labor es clave para la organización.

Reza (2006) define la necesidad de capacitación de la siguiente forma “Si partimos del supuesto de que una necesidad es una carencia que un organismo o sistema tienen para desempeñarse correctamente, entonces una necesidad de capacitación será una carencia o falta de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para que un individuo se desempeñe correctamente en su puesto de trabajo”. (pág 63)

Según Werhter y Davis (2001) La evaluación de necesidades permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo.

Los autores Landy y Conte (2005) nos presentan una definición casi idéntica a la de los autores Werhter y Davis la evaluación de las necesidades de capacitación detecta los actuales problemas de la organización y los desafíos al futuro que deberá enfrentar y además citan algunos ejemplos: Es posible, por ejemplo, que la empresa se deba enfrentar a las realidades de una nueva revolución tecnológica, que deba competir con una o más nuevas entidades, o que se vea en la imperiosa necesidad de reducir el número de sus integrantes. Cuando cualquiera de estas circunstancias se presenta, los integrantes restantes de la organización experimentan renovadas necesidades de capacitarse.

La implementación de un programa de capacitación también conlleva la observación de una serie de condiciones.

Delgado (2006) Señala que en la implementación resulta esencial el papel del instructor. Sería deseable que este conociera perfectamente el tema, adaptara el curso a las capacidades de aprendizaje, fomentara el interés de los alumnos con sinceridad, sentido del humor y claridad en sus exposiciones y manifestara entusiasmo.

Todas estas son condiciones claves a la hora de implementar un programa ya que si hay dominio del tema y habilidades para transmitirlo, la implementación de la capacitación podría verse afectada.

Según el portal del Listín Diario, de fecha 30 de noviembre de 2011, cursar una carrera completa en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) puede costar entre mil seiscientos y veinte y ocho mil pesos (RD\$1,600 y RD\$28,000), dependiendo si el estudiante realizó el bachillerato en un centro educativo público o privado.

El pago por la matriculación de un semestre completo de seis materias ronda por los doscientos pesos (RD\$200) para los universitarios con la categoría más baja que pagan, seis pesos (RD\$6.00) por crédito, monto que para una buena parte de los estudiantes está por debajo de lo que paga por el servicio de transporte durante una semana. El costo puede aumentar en función de la cantidad de materias reprobadas o retiradas en el transcurso de los estudios.

En este artículo el rector de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Febrillet (2011) dijo que en esa academia el cobro por matriculación son tarifas simbólicas, porque según la Constitución de la República la educación es gratuita.

La educación superior en el sistema público será financiada por el Estado, garantizando una distribución de los recursos proporcional a la oferta educativa de las regiones.

Según el portal del nuevo diario, El presidente de la Fundación APEC de Crédito Educativo (FUNDAPEC) estimó en 400 mil pesos el costo promedio que se debe pagar para cursar una carrera universitaria en uno de los centros de estudios superiores privados del país, lo cual consideró como una necesidad fortalecer el financiamiento educativo ante esta cifra tan elevada para las clases bajas y medias.

Según los autores Landy y Conte (2005) Los criterios de reacción, son medidas de las impresiones del capacitando sobre el programa de entrenamiento. Las medidas de criterio de reacción simplemente evalúan que tanto disfrutó el participante y su satisfacción con el programa.

Añaden que Las encuestas sobre las prácticas de evaluación de las compañías indican que las organizaciones usan con mayor frecuencia los criterios de reacción que los de aprendizaje, conducta o de resultados.

Según Landy y Conte (2005) Los criterios de resultados proporcionan medidas de qué tan bien se relaciona la capacitación con los resultados organizacionales. Por ejemplo, los criterios de resultados podrían evaluar si un programa de capacitación tuvo como resultado beneficios en la productividad, ahorro económico, reducción de errores o incremento en la satisfacción del cliente. Estos criterios se consideran como los cinco más importantes para los que toman decisiones en la organización pues tienen implicaciones correctas sobre los objetivos y resultados organizacionales.

El diseño de la presente investigación es no experimental, según Sampieri, (2003), en este diseño, no se manipulan deliberadamente las variables, sino que los fenómenos son observados tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos.

La presente investigación es documental, de campo, y transeccional descriptiva. Es documental porque se estudiaron las fuentes bibliográficas que

sustentan la presente investigación y de campo porque el estudio se desarrolló en el lugar de los hechos.

En esta investigación se utilizaron varios métodos. Los investigadores utilizarán el método deductivo, que según Hernández (2001) es un método que parte de datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular.

Para el análisis de los datos los investigadores utilizaron técnicas de estadísticas descriptivas basadas en frecuencias y por cientos. Realizando mediante cuadros y gráficos con sus correspondientes interpretaciones para facilitar la comprensión al lector.

A continuación se presentan algunos de los datos más relevantes de la investigación:

Con relación a la edad de los colaboradores, un 65 % se halla en el renglón comprendido entre los 25 y los 40 años de edad, tanto en el área administrativa como en los colaboradores en general, lo cual representa una población medianamente joven, en plena edad en cuanto productividad. Esto podría deberse a que la empresa da prioridad en sus procesos de reclutamiento y selección a personas relativamente jóvenes.

Con respecto a la escolaridad de los colaboradores encuestados, en el caso del personal en general los investigadores pudieron determinar que un poco más del 50% está compuesto por estudiantes universitarios, y un 41 por ciento con nivel secundario.

Estos hallazgos arrojados por la investigación realizada muestran que los niveles de escolaridad en general de los colaboradores del área administrativa están muy por debajo de los que muestran las informaciones obtenidas de la investigación realizada por Pro Empresa (2004) donde se determinó que solo un 53 % de los administrativos a nivel nacional posee educación universitaria.

Con relación al tiempo que llevan los colaboradores laborando en la empresa se aprecia que la mayoría posee más de seis años y un alto porcentaje también con más

de 10 años, esto podría evidenciar condiciones laborales propicias y también cierto nivel de estabilidad en cuanto a permanencia en la empresa.

Con relación a las áreas en que poseen capacitación los colaboradores se determinó que el 76% de los mismos solo posee capacitación en un área, esto incluyendo aun a los colaboradores del área administrativa. Esto representa una gran debilidad en materia de capacitación ya que según los datos generales de los colaboradores más del 50% tiene una antigüedad de más cinco años de labores en la empresa.

Según los datos obtenidos de los instrumentos de investigación, se pudo determinar que un 53 % de los colaboradores tiene disponible el horario nocturno para dedicar a actividades de capacitación, un 24% afirma tener disponibles horario sabatino y dominical, por otro lado un 23 % dice no tener ningún tiempo disponible para dedicar a actividades de capacitación.

Con relación a los factores socioeconómicos que inciden en la capacitación de los colaboradores se determinó que el 100% de los colaboradores percibe un salario comprendido entre RD\$9,000.00 – RD\$11,000.00 pesos. Esto evidencia que los montos de los salarios están acordes con los niveles correspondientes a su sector según las regulaciones estatales, pero que no hay escalas salariales acorde a los niveles de responsabilidad y profesionalización de los colaboradores.

Con respecto a los procesos de capacitación utilizados en la empresa y en base a los resultados recogidos en la investigación obtuvimos los siguientes resultados:

Con respecto al diagnóstico de necesidades de capacitación en la empresa, el 100 % del personal administrativo afirma que la empresa brinda capacitación y que la forma en que la empresa determina las necesidades de capacitación es por medio de entrevistas individuales y por medio de la observación directa.

Con relación a la forma en que son determinadas las necesidades de capacitación de los colaboradores, los investigadores pudieron verificar que la

empresa determina las necesidades de capacitación de los colaboradores del área de venta, de forma poco funcional e irregular.

Según el autor Silíceo (2000) entre las principales fuentes para determinar las necesidades de capacitación y desarrollo predominan: El análisis, descripción y evaluación de los puestos y la calificación de méritos o evaluación del nivel de desempeño de los empleados. Estos medios son muy adecuados pues muestran los resultados reales en cuanto a las áreas en que las personas necesitan capacitación.

Según el 100% de los entrevistados esta determinación de necesidades se efectúa de manera eventual, es decir que no existe un tiempo específico ni programado para tales fines.

Según el criterio de investigadores, los medios y la frecuencia que la empresa utiliza pueden ser imprecisos pues muchas veces los colaboradores no son conscientes de las deficiencias que poseen, y la observación directa o supervisión del encargado de área, podría resultar muy subjetiva e imprecisa, ya que no siempre los colaboradores están bajo supervisión y también hay deficiencias que no se determinan a simple vista.

Con relación a la frecuencia con que se realizan las actividades de capacitación, el 50% de los colaboradores del área administrativa afirma que la capacitación es eventual. Por otro lado, un 50% de los colaboradores en general afirma que no hay una calendarización para la capacitación, y un 32 % de los colaboradores en general afirma que la capacitación se realiza de forma eventual.

Con relación a la persona o departamento responsable de la capacitación, el 100 % de los colaboradores del área administrativa afirma que es la administración la responsable de las actividades de capacitación, para el 59 % de los colaboradores también es la administración la responsable, y para un 26 % de los colaboradores en general, son los supervisores.

Con relación a los tipos de capacitación que utiliza la empresa, el 100% de los colaboradores del área administrativa y el 68% de los colaboradores en general afirman que el único tipo de capacitación que la empresa utiliza son las charlas.

Con relación a la frecuencia con que se realizan las actividades de capacitación, el 100% del personal administrativo que se realizan de manera eventual. El 50 % de los colaboradores afirma no hay fechas establecidas para capacitación y un 32 % afirma que se realizan eventualmente.

Con respecto a la forma de evaluar los resultados de la capacitación, el 59 % de los colaboradores respondieron que los resultados de la capacitación se realizan mediante la evaluación de desempeño. Un 26 % afirma que por la productividad.

Esto coincide con varios de los modelos sugeridos por los autores Werhter y Davis (2001) quienes señalan que “el aprendizaje en sí no es observable, sino solamente sus resultados se pueden observar y medir”.

Este paso de evaluación en el proceso de la capacitación es el que permite corregir los programas para próximas capacitaciones, determinar si se lograron los objetivos o si es necesario complementar la capacitación con alguna otra actividad.

CONCLUSIONES

Objetivo número 1. Determinar cómo inciden los factores personales en la capacitación de los colaboradores del área de venta de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís.

Con relación a este objetivo se concluyó que:

- Existe un equilibrio en la proporción de ambos sexos dentro de la organización y que el personal que posee la empresa es predominantemente joven.
- Que solo un 29 % del personal encuestado lleva menos de un año laborando en la empresa.
- Que ningún colaborador posee grado universitario, exceptuando el caso del 25 % de los colaboradores del área administrativa.
- Que el 76% de los mismos solo posee capacitación en un área, esto incluyendo aun a los colaboradores del área administrativa.
- El 53 % de los colaboradores en general tiene disponible el horario nocturno para dedicar a actividades de capacitación y un 23 % dice no tener ningún tiempo disponible para dedicar a actividades de capacitación. Por otro lado el 100% de los colaboradores del área administrativa dice solo poseer tiempo para actividades de capacitación los domingos.

Partiendo de estos resultados se determinó que aunque existe equilibrio en la proporción de sexos masculino y femenino dentro de la organización y la misma está compuesta en su mayoría por personas menores de cuarenta años, un alto porcentaje solo posee capacitación en un área, aun en el caso del personal administrativo, siendo en su mayoría personas con cierta antigüedad en la empresa, ya que solo un 29 % del personal encuestado lleva menos de un año laborando en la empresa.

También se pudo determinar, en el caso de los colaboradores en general, que el horario nocturno es el más apropiado para dedicar a actividades de capacitación, y en el caso de los colaboradores del personal administrativo, se determinó que el horario dominical es el más indicado.

Objetivo número 2. Evaluar cómo inciden los factores socioeconómicos en la capacitación de los colaboradores del área de venta de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís.

Con relación a este objetivo se concluyó que:

--Los niveles de los ingresos del 100% de los colaboradores son insuficientes para costear la formación profesional privada de los mismos.

--Tanto la educación técnica profesional, como las carreras ofertadas por la universidad estatal en la provincia, según el criterio de los investigadores, están al alcance del 100% de los colaboradores, esto siempre y cuando puedan adaptarse a sus situaciones de disponibilidad de horarios.

-Que la capacitación dentro de la empresa y la capacitación costeadada por la empresa es la opción que afirman tener los 73 % de los colaboradores.

Con relación a estos resultados se pudo determinar que un alto porcentaje de los colaboradores depende exclusivamente de las oportunidades de capacitación que la empresa les pueda brindar; y que los ingresos de los colaboradores en general no les permite recibir capacitación superior privada.

Objetivo número 3. Identificar cómo inciden los factores institucionales en la capacitación de los colaboradores del área de venta de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís.

En lo concerniente a este objetivo los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

-Que los medios más utilizados en la empresa, según el 47% son la observación directa y según el 29 %, las entrevistas individuales.

-Que según el 100 % del personal administrativo no hay regularidad con respecto a la frecuencia de procesos para determinar las necesidades de capacitación.

-El 100% de los colaboradores del área administrativa y el 32 % de los colaboradores en general, afirman que la capacitación es eventual.

-El 100 % de los colaboradores del área administrativa afirma que es la administración la responsable de las actividades de capacitación. Para el 59 % de los colaboradores en general también es la administración la responsable, y para un 26 % de los colaboradores en general, son los supervisores.

-El 100% de los colaboradores del área administrativa y el 68% de los colaboradores en general afirman que el único tipo de capacitación que la empresa utiliza son las charlas.

- El 50% del personal administrativo afirma no hay fechas establecidas para realizar actividades de capacitación y un 32 % afirma que se realizan eventualmente.

- El 59 % de los colaboradores respondieron que los resultados de la capacitación se realizan mediante la evaluación de desempeño. Un 26 % afirma que por la productividad.

Con relación a estos resultados se evidencia que los medios más eficaces que presentan las teorías que sustentan esta investigación para determinar las necesidades de capacitación no se implementan. Se comprobó también que aunque hay claridad en cuanto a la responsabilidad en la determinación de necesidades de capacitación, no hay regularidad para realizar este proceso.

Con relación a estos resultados se determinó que no hay una programación, ni presupuestos para la capacitación y que cuando se realiza es de manera eventual. Se determinó que todos los colaboradores entienden que es la administración la responsable de las actividades de capacitación y que solo se utiliza como técnica o tipo de capacitación, charlas. También se determinó que la forma de la evaluación de los resultados de capacitación es por medio del desempeño y la productividad.

Objetivo general

Con respecto al objetivo general de la presente investigación, “Analizar los factores que inciden en la de capacitación de los colaboradores del área de ventas de la Tienda La Suerte de San Francisco de Macorís en el período enero- octubre de 2014”, se concluyó que:

Partiendo de los resultados de los objetivos con que se realizó esta investigación, con respecto a los factores personales se determinó también que un alto porcentaje de los colaboradores solo posee capacitación en una sola área, incluidos también los colaboradores del personal administrativo, aun con la antigüedad que tienen muchos de ellos en la empresa. Sin embargo a juicio de los investigadores se concluyó que los hallazgos de mayor incidencia en la capacitación de los colaboradores están asociados al factor económico, ya que se puso en evidencia que los ingresos de los colaboradores son insuficientes para costear su capacitación individual; y a los factores institucionales, ya que la mayoría de las debilidades arrojadas por la presente investigación, están constituidas por las deficiencias que presenta la empresa en sus procesos de capacitación, ya que se comprobó que no hay responsabilidad, regularidad, ni presupuesto, ni variedad de métodos, ni seguimiento o evaluación; al realizar los procesos de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2007) "*Dirección Estratégica De Recursos Humanos*". Ediciones Granica S.A., Buenos Aires.

Álvarez M. María de Lourdes (2005). "*Historia del Pensamiento Administrativo*". (Segunda Edición), México, Editorial Pearson Educación.

Aragón S; Fernández L.; Martín F. Romero P; Sánchez G. Sanz R; Valle R. "*La Gestión Estratégica De Recursos*", (2004) segunda edición, España, Editorial Pearson Educación.

Cáceres Montilla, B. (2003) "*La capacitación del recurso humano como estrategia para el desarrollo de las pymes del municipio de barinas*". (Tesis inédita de maestría) Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Barinas, Venezuela.

Chiavenato, I. (2007) "*Administración De Recursos Humanos*", octava edición. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009) "*Gestión del talento humano*", Tercera edición. México: McGraw Hill.

De la cruz B. Yilandí y García G. José Manuel "*Incidencia De Las Competencias Laborales En La Competitividad De Las Pymes Del Centro De La Ciudad De Santiago Año 2009*" (monográfico para optar por título de licenciatura en administración) Universidad Abierta Para Adultos (UAPA). Santiago. R.D.

Delgado M; Gómez L. Romero A. Vásquez E. (2006) "*Gestión de Recursos Humanos: Del Análisis Teórico, a La Solución Práctica*". Madrid, España. Person-Prentice Hall.

Dessler, G. (2001). "*Administración de Personal*, octava Edición. México: Prentice Hall.

Hernández Durán, Josefina: Germán, Evelyn Esperanza (2011) "*Influencia de motivación en el desempeño laboral de los gerentes y supervisores de la empresa Agroindustrial de la Provincia Duarte 2011*" (tesis inédita de maestría) Universidad Católica Nordestana UCNE, San Francisco de Macorís, RD.

Hernández, F. (2001). *“Investigación Documental y Comunicación Científica”*. Rep. Dominicana: Ediciones UAPA.

Hernández, F. (2002). *“Metodología de investigación en las ciencias sociales”*. Rep. Dominicana: Ediciones UAPA.

Hernández, S. (2006). *“Administración, Proceso, Estrategia y Vanguardia”*. México: McGraw Hill.

Hernández, Sampieri (2006) *“Metodología de la investigación”*. 4ta edición, México: MacGraw-Hill

Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior 2010-2011 Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, MESCyT

Landy, F. & Conte, J. (2005). *“Psicología industrial”*. México: McGraw Hill.

Montúfar R. Guízar, (2004) *“Desarrollo organizacional”: principios y aplicaciones*, Segunda Edición, México. McGraw Hill.

Proempresa. (2004). *“Demanda y Oferta de servicios y desarrollo Empresarial”*. Rep. Dominicana: Impresora Amigo del Hogar.

Reyes P. (2013). *“Administración de Personal Relaciones humanas”*. México Editorial Limusa.

Reza T. J. (2006). *“Nuevo Diagnóstico de necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones”*. Primera Edición, México. Panorama Editorial.

Rodríguez Clemente. Eury. *“Evaluación del cambio organizacional en la empresa puertas y ventanas y Gómez, SA. San francisco de Macorís 2011”*. (Tesis inédita de maestría) Universidad Católica Nordestana UCNE, San Francisco de Macorís, RD.

Rolando M. Guzmán (2008) *“Oferta y Demanda De Capacitación En República Dominicana”*, República Dominicana.

Sanz H., Rafael Heriberto y Reyes R. Ynmaculada. "Nivel De Capacitación Que Presentan Los Recursos Humanos De La Sucursal Del Banco Nova Scotia En La Ciudad De San Francisco De Macorís" 2004, (monográfico para optar por título de licenciatura en administración) Universidad Abierta Para Adultos (UAPA). Santiago. R.D.

Siliceo, A. (2004). "*Capacitación y Desarrollo de Personal*". Cuarta Edición, México, D.F., Editorial Limusa.

Werther B. W, Davis, K. (2000). "*Administración de Recursos Humanos*". (Sexta Edición), México, Editorial McGraw-Hill.

<http://www.omlad.gob.do/> consultado 27-10-2014

<http://www.eljaya.com/index.php/opinion/4751-el-salario-minimo-nuevas-tarifas>

Consultado 14-10-2014

<http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/G4-EPG.pdf>
consultado 27-10-2014

<http://www.infotep.gov.do/gerencias.php?reg=2&&c=San%20Francisco%20de%20Macor%EDs>

Consultado 8 -11-2014

<http://mescyt.gob.do/index.php/202-mescyt-inaugura-primer-dialogo-nacional-sobre-politicas-de-innovacion>

Consultado 8 -11-2014

http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_a_distancia

Consultado 14-10-2014

<http://www.flacsoandes.edu.ec/tesis>

Consultado 8 -11-2014

http://www.dominicanaonline.org/Portal/documentos/res_02_2013.pdf

Consultado 14-10-2014

<http://www.listindiario.com/la-republica/2011/10/31/209220/Una-carrera-completa-en-la-UASD-cuesta-entre-1600-y-28000>

Consultado 14-10-2014

<http://www.listindiario.com/la-republica/2011/5/25/189553/Una-carrera-universitaria-puede-costar-hasta-RD975000>

Consultado 14-10-2014

<http://elnuevodiario.com.do/app/article.aspx?id=206262>

Consultado 14-10-2014

http://es.wikipedia.org/wiki/San_Francisco_de_Macor%C3%ADs

Consultado 19 de noviembre 2014

http://www.sanfrancisco.gob.do/index.php?option=com_content&view=article&id=44:san-francisco-de-macoris

<http://www.paginasamarillas.com.do/tiendas-por-departamentos/san-francisco-de-macoris/es/neg.html>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do