

**RELACIONES ENTRE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL
PERSONAL EN LA EMPRESA FALABELLA DE COLOMBIA S.A., UBICADO
EN EL C.C SANTAFÉ DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2013**

**EILYN YURANI MANZANO CÓRDOBA
VIVIANA DUQUE RAMÍREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

**RELACIONES ENTRE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL
PERSONAL EN LA EMPRESA FALABELLA DE COLOMBIA S.A., UBICADO
EN EL C.C SANTAFÉ DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2013**

**EILYN YURANI MANZANO CÓRDOBA
VIVIANA DUQUE RAMÍREZ**

**Trabajo de aplicación en el Diplomado de Psicología Organizacional para
optar al título de Psicólogo**

**Asesora Temática
LUZ MAYRA SANGUINO COTTE
Psicóloga, Especialista en Psicología Organizacional**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

Nota de Aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Noviembre de 2013.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R .A. E.

Título: Relaciones entre la capacitación y el desarrollo del personal en la empresa Falabella de Colombia S.A., de la ciudad de Medellín en el segundo semestre del año 2013.

Autores: Viviana Duque Ramírez, Eilyn Yurani Manzano Córdoba.

Fecha: Noviembre de 2013.

Tipo de imprenta: Procesador de palabras Word 2007, imprenta Arial 12.

Nivel de circulación: Restringido.

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano, Viviana Duque Ramírez, Eilyn Yurani Manzano Córdoba.

Línea de Investigación: Desarrollo Organizacional.

Sublínea: Capacitación de personal.

Modalidad de trabajo: Proyecto de aplicación al Diplomado en Psicología Organizacional, Cohorte III.

Palabras claves: Capacitación, personal, desarrollo, aprendizaje.

Descripción del estudio: Las organizaciones deben tener en cuenta que el recurso humano es el principal motor que mueve toda empresa; es por eso imprescindible idear estrategias como la capacitación que permitan a los

empleados adquirir conocimientos, habilidades y actitudes, para un mejoramiento continuo encaminado a un desarrollo del persona; lo cual beneficia tanto al empleado como a la organización. En este estudio se pretende indagar acerca de las percepciones que tiene los empleados de la Empresa Falabella de Colombia S.A., sobre la capacitación y su relación con el desarrollo de personal.

Metodología: Es una investigación en la cual se permitió trabajar con métodos: cualitativos y cuantitativos. Según Marcelo Gómez estaos conceptos se definen como:

Cualitativo: se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación. Se basa en métodos de recolección de datos sin información numérica, sin conteo, utiliza las descripciones y las observaciones. Busca establecer una relación entre variables cualitativas: capacitación y desarrollo de personal.

Cuantitativo: Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis, establecidas previamente; confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística.

Conclusiones: La capacitación dentro de la empresa Falabella de Colombia S.A., es una estrategia utilizada para generar nuevos aprendizajes entre sus empleados; aplicando temáticas de interés organizacional y desarrollo personal. A partir de esta relación, se desarrollan conocimientos aplicables a los diferentes contextos del empleado, como el personal, el profesional y el laboral; de esta forma se logra identificar que los empleados consideran que las capacitaciones en temas como: autocuidado, planificación familiar, seguridad y salud en el trabajo y demás, potencializan sus habilidades, conocimientos y actitudes del ser, tanto dentro como fuera de la organización.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. TÍTULO	12
2. MARCO CONTEXTUAL DE LA INSTITUCIÓN	13
2.1 ORIGEN.....	13
2.2 CONSOLIDACIÓN.....	13
2.3 EXPANSIÓN	14
2.4 FALABELLA DE COLOMBIA S.A CON SEDE EN EL CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN	14
2.4.1 Misión.....	14
2.4.2 Visión	14
2.4.4 Actividad Comercial	15
2.4.6 Estructura Operativa	17
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL.....	20
5. OBJETIVOS.....	22
5.1 OBJETIVO GENERAL	22
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
6. JUSTIFICACIÓN.....	23
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	25
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	26
8.1 TIPO DE ESTUDIO.....	26
8.1.1 Descriptivo- Correlacional.....	26
8.2 MÉTODO	26

8.2.1 Inductivo.....	26
8.3 ENFOQUE	26
8.3.1 Cualitativo y cuantitativo.	26
8.4 DISEÑO MUESTRAL.....	27
8.4.1 Muestra intencional.....	27
8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	27
8.5.1 Fuentes primarias	27
8.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	27
9. MARCO LEGAL	29
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES.....	32
11. RESULTADOS.....	42
12. CONCLUSIONES	57
13. RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61
WEBGRAFÍA	63
ANEXOS	64

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Campo 1.....	42
Gráfica 2. Campo 2.....	43
Gráfica 3. Campo 3.....	44
Gráfica 4. Campo 4.....	45
Gráfica 5. Campo 5.....	46
Gráfica 6. Campo 6.....	47
Gráfica 7. Campo 7.....	48
Gráfica 8. Campo 8.....	49
Gráfica 9. Campo 9.....	50
Gráfica 10. Campo 10.....	51
Gráfica 11. Campo 11.....	52
Gráfica 12. Campo 12.....	53
Gráfica 13. Campo 13.....	54
Gráfica 14. Campo 14.....	55
Gráfica 15. Campo 15.....	56

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta.....	65
Anexo 2. Plataforma virtual E-Learning	69

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, la Psicología Organizacional ha concebido al ser humano como factor imprescindible y fundamental dentro de la organización, por ello se considera importante abordar un tema que lo incluya de forma tan directa como lo es el proceso de Capacitación, puesto que su razón es propiamente el hombre, como herramienta indispensable para el desarrollo organizacional. A través de los años, el proceso de capacitación es una estrategia de educación y enseñanza laboral, ha venido tomando fuerza, consolidándose como una herramienta fundamental, mediante la cual la formación y actualización de los empleados permiten un desarrollo integral (desde el ser, el hacer y el saber hacer) que redunde en una mayor participación de este en su propio crecimiento y en el logro de los objetivos organizacionales.

No sólo porque la capacitación en empresas es un tema de actualidad, sino por su directa implicación con el ser humano, se considera importante estudiar de qué manera el hombre dentro de su contexto laboral, percibe los procesos de capacitación que le brinda su empresa, como un elemento que contribuya en alguna medida, en su desarrollo personal; de esta forma, se busca indagar entre los empleados de la empresa Falabella de Colombia S.A., ubicada en el C.C Santafé de Medellín, cuál es la concepción que tienen los empleados frente a las capacitaciones que han recibido durante el último semestre, sobre qué temáticas han sido capacitados, si estas tienen relación con la labor que realizan en su puesto de trabajo y de qué manera este tipo de aprendizaje se relaciona con el desarrollo de personal.

Falabella de Colombia S.A., tiene consolidado entre sus procesos de gestión humana el proceso de capacitación de personal, ejecutándola de forma presencial dentro de sus instalaciones y de forma virtual a través de una plataforma llamada

E-learning, lo que permite que todos los empleados accedan a ella desde cualquier sistema de cómputo, recibiendo la información brindada por la empresa desde cualquier lugar del país. Dada la importancia que la empresa le da a este proceso, se considera un excelente escenario para estudiar y describir cuál es la concepción que tienen sus empleados frente a la relación que existe entre la capacitación laboral con el desarrollo del personal en la empresa Falabella de Colombia S.A., con sede en el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín, en el segundo semestre del año 2013.

1. TÍTULO

Relaciones entre la Capacitación y el Desarrollo del Personal en la empresa Falabella de Colombia S.A., ubicado en el C.C Santafé de la ciudad de Medellín, en el segundo semestre del año 2013.

2. MARCO CONTEXTUAL DE LA INSTITUCIÓN

Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio, siendo las principales, la tienda por departamentos, grandes superficies, mejoramiento y construcción del hogar, compañía de financiamiento comercial CMR, banco, viajes y seguros Falabella.

Hoy tiene presencia en Chile, Argentina, Perú y Colombia.

2.1 ORIGEN

Su origen se remonta a 1889, cuando Salvatore Falabella abre la primera gran sastrería en Chile. Posteriormente, con la vinculación de Alberto Solari, la tienda se fortalece aún más al introducir nuevos productos relacionados con el vestuario y el hogar, transformándose así en una tienda por departamentos y ampliando su cobertura con nuevos puntos de venta.

2.2 CONSOLIDACIÓN

En la década de los 60, Falabella inicia su etapa de expansión tanto en Santiago de Chile como en otras regiones del país austral. Veinte años después y con el objetivo de satisfacer la creciente demanda de sus clientes por un sistema de pago más cómodo y flexible, la compañía incursiona en una nueva unidad de negocio, lanzando su propia tarjeta de crédito, CMR Falabella, la cual cuenta con 5.5 millones de tarjeta habientes en América Latina. En la década de los 90, Falabella inicia su proceso de internacionalización, extendiendo su operación en Argentina y posteriormente en Perú. Así mismo, continúa ampliando su portafolio de servicios con la creación de Viajes y Seguros Falabella.

2.3 EXPANSIÓN

En el 2003 el grupo se fusiona con Sodimac S.A., lo que le permitió, años más tarde entrar a mercados tan importantes como el Colombiano.

Por más de 100 años, Falabella ha ofrecido productos de primera categoría ayudando a satisfacer las necesidades de sus clientes. Su compromiso de crecimiento a largo plazo ha estado acompañado de importantes inversiones en las áreas de distribución, sistemas de información, y en la creación de nuevos negocios y servicios complementarios.

2.4 FALABELLA DE COLOMBIA S.A., CON SEDE EN EL CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Abre sus puertas al público el ocho de Mayo de 2010, en la Inauguración del Centro Comercial Santafé, ubicado en el sector de El Poblado de la ciudad de Medellín (Carrera 43a No 7 Sur – 170). Su estructura física cuenta con 12.000 m2 distribuida en tres plantas e integra entre su área operativa y administrativa, alrededor de 320 empleados a través de contrato a término indefinido.

2.4.1 Misión. Enriquecer la vida de los consumidores con una propuesta de experiencia aspiracional, actual y conveniente, colaborando al desarrollo personal y profesional de nuestros empleados.

2.4.2 Visión. Ser la marca de Retail preferida y más querida por las mujeres.

2.4.3 Valores Institucionales.

- Respeto
- Honestidad
- Trabajo en equipo

- Vocación de servicio
- Iniciativa
- Compromiso

2.4.4 Actividad Comercial. Comercialización y venta de productos al menor y al detal (consiste en vender un producto al consumidor final, es decir, quien emplea o consume la mercancía).

Falabella es una empresa por departamentos que comercializa los siguientes productos y servicios:

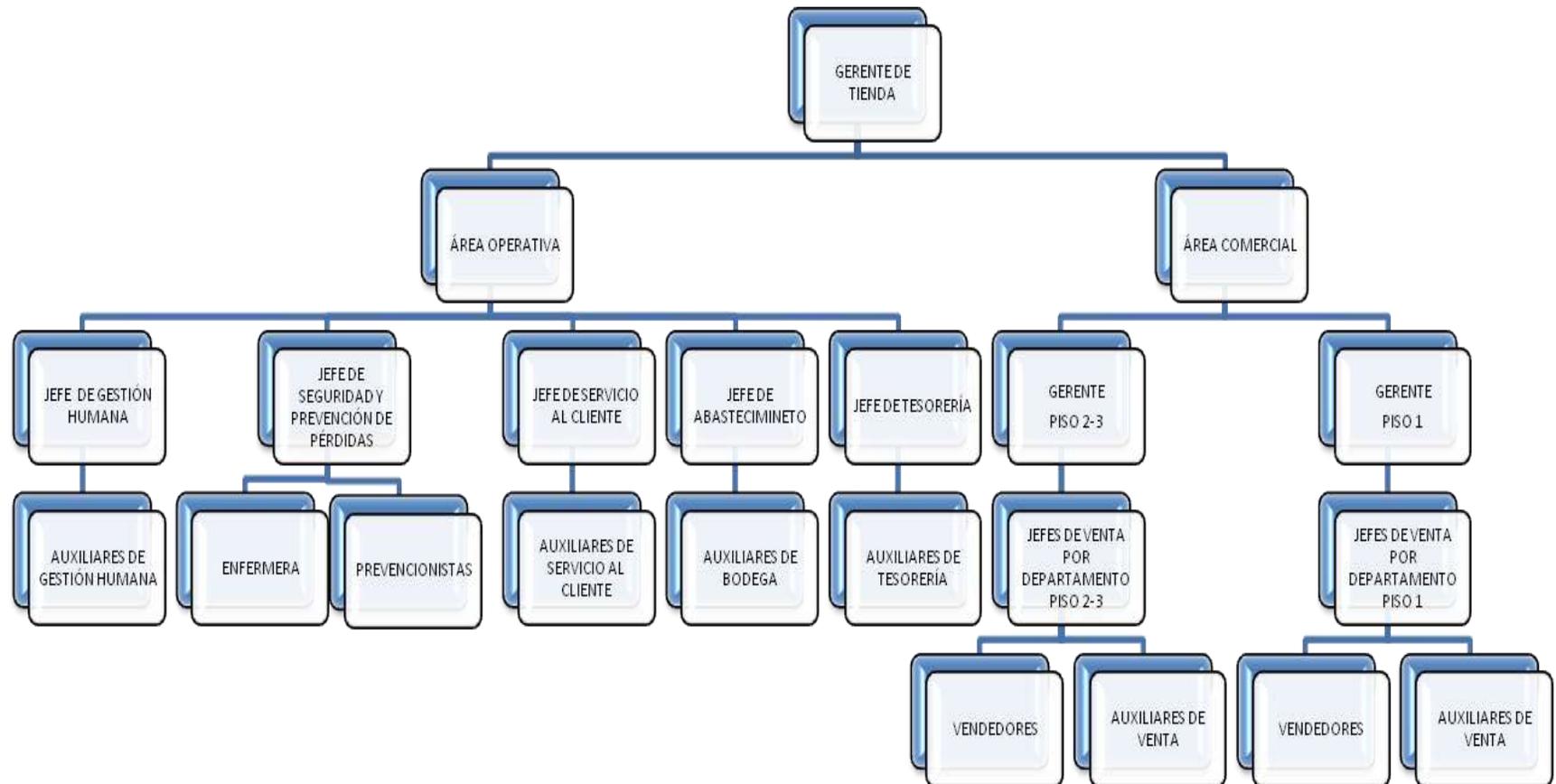
- Ropa, calzado y accesorios para damas, caballeros y niños.
- Vestuario y Máquinas deportivas.
- Equipos de cómputo, televisión, sonido, entretenimiento y sus diversos accesorios.
- Productos de línea blanca y electro menor.
- Perfumería, maquillaje, productos de limpieza facial.
- Productos intangibles: Tarjeta de crédito, garantía extendida, compra protegida.

2.4.5 Número de empleados. Falabella de Colombia S.A., ubicada en el C.C Santafe de la ciudad de Medellín cuenta con un promedio de 300 empleados fijos, quienes firman contrato a término indefinido y sus salarios varían de acuerdo al cargo.

De acuerdo con el cargo, los puestos de trabajo se pueden ubicar en el área operativa, el área comercial y área administrativa. El área operativa está constituida por Jefe y auxiliares de Gestión humana, Gerente de tienda, personal de bodega, personal de servicio al cliente, tesorería, tecnología, mantenimiento y visual Merchandising; el área comercial está constituida por Gerentes de piso de

venta, Jefes de venta por departamento, vendedores integrales, auxiliares de venta.

2.4.6 Estructura Operativa.



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La empresa Falabella de Colombia S.A., es una organización con un departamento de Gestión Humana muy bien estructurado, donde se han ejecutado diferentes procesos que han contribuido al mejoramiento continuo de los empleados y la organización; dentro de este grupo encontramos a la capacitación, que se consolida como una herramienta eficaz para brindar educación y generar nuevos conocimientos a sus empleados; por tal motivo se considera un escenario propicio para indagar cuál es la percepción que tienen los empleados frente a las capacitaciones que han recibido durante el último semestre, sobre qué temáticas han sido capacitados, si estas tienen relación con la labor que realizan en su puesto de trabajo y de qué manera este tipo de aprendizaje se relaciona con el Desarrollo de personal.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Falabella de Colombia S.A., es una organización que ha ido creciendo en los últimos años en nuestro país, estableciendo varias tiendas por diferentes ciudades del territorio Colombiano. El 8 de mayo de 2010 abre sus puertas la segunda tienda Falabella en la ciudad de Medellín en el centro comercial Santa Fe contando con 300 empleados. En esta tienda el área de Gestión Humana ha buscado herramientas que permitan su establecimiento y reconocimiento tanto por los empleados como por los clientes. Falabella de Colombia S.A., ha implementado diferentes metodologías de capacitación que permitan impactar y generar nuevos conocimientos, habilidades y estrategias en sus empleados; en este contexto se deberá analizar cuáles han sido los procesos de capacitación que se han implementado en la empresa Falabella de Colombia S.A., con sede en

el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín, analizar y describir la percepción que tienen los empleados sobre la relación entre las capacitaciones recibidas en dicha empresa con el Desarrollo de personal.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL

A partir del año 2012, Falabella de Colombia ha venido reforzando el proceso de la Capacitación del personal, a través de un sistema de enseñanza llamado E-Learning, es un modelo de formación virtual que permite que los empleados se capaciten en los temas establecidos por la empresa, esto lo puede realizar el individuo desde cualquier lugar a través de un Computador o una Tablet que cuente con acceso a internet. Cada empleado posee un nombre de usuario y su respectiva clave que le permite ingresar a la plataforma virtual.

Cada curso implementado, brinda ayudas pedagógicas que facilitan el aprendizaje de conceptos, a través de la información audiovisual, como imágenes, videos y la respectiva narración del texto presente. Al finalizar se realiza un sondeo a través de preguntas, que permite evaluar si el empleado en realidad asimiló de manera correcta la información, arrojando un puntaje que valora cuantitativamente su aprendizaje. El empleado que apruebe el curso, tendrá la posibilidad de imprimir el certificado que indique que ha participado en dicho curso. De lo contrario deberá repetirlo hasta que logre una puntuación que le permita aprobarlo.

Desde que Falabella de Colombia utiliza esta metodología, se han impartido los siguientes cursos:

- Inducción Corporativa Tiendas Por Departamento:

Fecha: 25/01/2012

Descripción: este curso permitirá a los nuevos colaboradores, conocer más acerca de Falabella y de esta forma tener claro el contexto en el cual va a desarrollar su labor. Curso dirigido, a los nuevos colaboradores de Falabella de Colombia. Este curso debe ser tomado por todos aquellos nuevos integrantes del equipo, Falabella de Colombia.

- Declaración de Ética en Falabella de Colombia:

Fecha: 24/05/2012

Descripción: Este curso nos ayudara a conocer nuestros derechos y obligaciones éticas, además nos brinda herramientas de actuación, orientándonos en el proceso a seguir frente a un conflicto ético. Este curso debe ser tomado por todos los integrantes del equipo Falabella de Colombia.

- Prevención de Riesgos:

Fecha: 18/04/2013

Descripción: Este curso nos dará pautas claves, que nos ayuden a obtener conductas adecuadas frente a un riesgo Ocupacional, conociendo los diferentes tipos de extintores y cada uno de sus usos, así mismo nos permitirá identificar cómo actuar en caso de emergencia. Este curso debe ser tomado por todos los integrantes del equipo Falabella de Colombia.

- Curso Autocuidado:

Fecha: 17/07/2013

Descripción: Este curso busca crear una conciencia de prevención y autocuidado entre todos los integrantes del equipo Falabella de Colombia, brindando pautas que les permitan mantener su bienestar dentro y fuera de las instalaciones. Este curso debe ser tomado por todos los integrantes del equipo Falabella de Colombia.

Adicionalmente, Falabella utiliza metodologías presenciales para la capacitación, donde son los gerentes, jefes de área y la auxiliar de enfermería (de acuerdo al tema a tratar), quienes dirigen las capacitaciones de forma expositiva. Los temas tratados son: Estándares no negociables, servicio al cliente, canje de puntos, pausas activas, LEAN, escala de sanciones, Autocuidado, Incocrédito, alimentación saludable, Perfumería y maquillaje, entre otros.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar cuál es la concepción que tienen los empleados frente a las capacitaciones que han recibido durante el último semestre, sobre qué temáticas han sido capacitados, si estas tienen relación con la labor que realizan en su puesto de trabajo y de qué manera este tipo de aprendizaje se relaciona con el Desarrollo de personal.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de capacitación que se han implementado en la empresa Falabella de Colombia S.A., con sede en el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín.
- Analizar la concepción que tienen los empleados, sobre la relación que existe entre las capacitaciones recibidas en Falabella de Colombia S.A., y el Desarrollo de personal.
- Describir de qué manera se relaciona la capacitación con el Desarrollo de personal, en la empresa Falabella de Colombia S.A., con sede en el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín.

6. JUSTIFICACIÓN

La capacitación es una herramienta que permite formar un nuevo aprendizaje a los empleados en las organizaciones, posibilitando la adquisición de herramientas para generar un posible cambio en sus actitudes, una nueva habilidad o conocimiento; este proceso es implementado en las organizaciones como estrategia para lograr un adecuado desempeño de las funciones que puedan incidir en el cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales propuestas.

El método de capacitación utilizado por cada organización es diseñado de acuerdo a las necesidades, población y temáticas a abordar para la generación de los nuevos conocimientos. En la empresa Falabella se ha invertido un gran capital humano y monetario para una adecuada ejecución de este proceso; en la actualidad se ha implementado un proceso de capacitación moderno y tecnológico llamado E-learning que le permite a sus empleados capacitarse de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, cualquier sistema de cómputo y desde cualquier lugar del país en que se encuentre; siendo una estrategia de aprendizaje diferente y novedosa que le puede sumar puntos para convertirse en una empresa más globalizada y competitiva.

Por medio de este estudio se pretende determinar cuáles son los procesos de capacitación que se han implementado en Falabella de Colombia S.A., ubicada en el C.C Santafé de la ciudad de Medellín, con el fin de conocer cómo ha sido su metodología y el nivel de aceptación por parte de los empleados; además si ha cumplido con el objetivo por las cuales fueron planeadas. Lo anterior, con el objetivo de conocer cuál sería la relación que existe entre las capacitaciones que ha brindado la empresa a sus empleados y la forma en que estas se relacionan con el desarrollo de personal; esta propuesta puede darle a la organización una

idea acerca del impacto que la capacitación está teniendo en sus empleados, si los modelos han sido suficientes, han logrado generar y /o expandir los conocimientos y habilidades que contribuyen al bienestar del empleado y por ende, que esto lleve a un cumplimiento oportuno de metas y los objetivos organizacionales.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

30 empleados de diferentes departamentos de la empresa Falabella de Colombia S.A., ubicada en el centro comercial Santafé de Medellín.

Por otra parte, indirectamente se verán beneficiados los clientes y terceros con los que estos tengan relación, ya que los empleados estarán más motivados y realizarán de manera excelente su trabajo.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

8.1 TIPO DE ESTUDIO

8.1.1 Descriptivo- Correlacional. Este estudio pretende describir el fenómeno de la capacitación laboral y medir la relación que existe entre esta variable y el Desarrollo de personal. Además, se considera un estudio correlacional ya que busca determinar en qué medida se relacionan las dos variables mencionadas dentro de un contexto particular: Falabella de Colombia S.A., ubicado en el C.C Santafé de la ciudad de Medellín.

8.2 MÉTODO

8.2.1 Inductivo. Este estudio se realiza a través de un método inductivo, puesto que de una serie de resultados se asume una hipótesis o inferencia; es decir, inicialmente se observan y registran los hechos o variables a medir, posteriormente se clasifica o estudia la información recolectada, y con base en ello se llega a una generalización de los resultados.

8.3 ENFOQUE

8.3.1 Cualitativo y cuantitativo. Es un estudio que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Es cualitativo ya que busca establecer una relación entre variables cualitativas: capacitación y desarrollo de personal; y es cuantitativo porque extraer algunas conclusiones de datos a partir de datos numéricos, estos a través de la aplicación de 30 encuestas.

8.4 DISEÑO MUESTRAL

8.4.1 Muestra intencional. El estudio toma una muestra representativa del 10% de la población, ya que no se hizo posible encuestar al 100% de la población. Esta es una muestra intencional, Puesto que se eligió a los individuos a los que se tuvo más fácil acceso.

8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.5.1 Fuentes primarias. El estudio se realizó a partir de bases teóricas y conceptuales de diversos autores. Para ello se utilizaron libros, artículos de revistas, libros virtuales.

8.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las herramientas utilizadas para la recolección de la información, necesaria para la realización de este trabajo son:

- Una encuesta que consta de 15 preguntas, donde se indaga sobre los temas de capacitación que han recibido los empleados de la empresa Falabella de Colombia S.A., ubicada en el C.C Santafé de Medellín y sobre la percepción que tienen los empleados frente a la relación que tiene la capacitación con el Desarrollo de personal.
- La encuesta como medio de recolección de información es una herramienta flexible, que permite llegar a los individuos o grupos que hacen parte de la muestra estudiada, por ello ha sido elegida en este investigación con el fin de indagar dentro de los empleados de Falabella acerca de su percepción sobre la capacitación y la relación que esta tiene con el Desarrollo de personal.

- La encuesta se realizó el 5 de Octubre de 2013 a 30 empleados de diferentes departamentos de la empresa, entre ellos se encontraban empleados tanto de tiempo completo, como de jornada parcial y empleados Fines de semana.
- Las encuestas se analizarán de forma sistemática a través del programa MICROSOFT EXCEL, que permite realizar una base de datos y se realizan las graficas a partir de los datos consignados en estas.

9. MARCO LEGAL

La capacitación es un proceso que se encuentra dentro de la legislación colombiana como un derecho que tiene cada empleado cuando se encuentra vinculado a una empresa legalmente constituida. La organización debe facilitar al empleado el tiempo, el espacio, el diseño, la metodología y las temáticas para las capacitaciones; estas deben estar enfocadas al mejoramiento continuo de las habilidades y conocimiento de los trabajadores procurando un desarrollo del personal que involucre su motivación, la realización eficaz de su labor y el adecuado clima laboral donde se desenvuelve, entre otras. A través de la implementación de las capacitaciones en las organizaciones se puede educar a sus empleados, por medio de un reforzamiento de una temática con previo conocimiento o por el contrario la generación de un nuevo aprendizaje, permitiendo un desarrollo del personal, fomentando el bienestar de los empleados tanto a nivel laboral como extra-laboral.

El marco legal de la capacitación está estipulado en las siguientes leyes, resoluciones y artículos, ordenados por la presidencia de la república y el ministerio del trabajo y seguridad social.

- Ley 50 de 1990, artículo 21:

“En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.”¹

¹ ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Normas. Información recuperada 11/10/2013 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=281>

- Ley 1562 de 2012: por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional:

Artículo 26: Por medio del cual se modifica el literal G, del artículo 21 del decreto número 1295 de 1994, así:

g) “Facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional y para adelantar los programas de promoción y prevención a cargo de las Administradoras de Riesgos Laborales”.²

- Decreto 1127 de 1991, por el cual se reglamentan los artículos 3° y 21 de la ley 50 de 1990:³

ARTICULO 3o. Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, las dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año.

En todo caso, los trabajadores tendrán derecho a un número de horas equivalente a dos (2) semanales en el período del programa respectivo dentro de la jornada de trabajo.

ARTICULO 4o. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990.

Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.

² ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Normas. Información recuperada 11/10/2013 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365#26>

³ NORMATIVIDAD COLPENSIONES. Información recuperada 11/10/2013 de http://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/decreto_1127_1991.htm

ARTICULO 5o. La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio.

Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa.

ARTICULO 6o. La ejecución de los programas señalados en el presente Decreto se podrán realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de Compensación Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

Desde el siglo XVIII, el hombre ha venido tomando protagonismo dentro de las organizaciones, tanto es así, que el estudio de su comportamiento, aprendizaje, competencias, motivaciones, y demás variables que influyen en su desempeño, son temas de gran interés para la Psicología Organizacional⁴. Para dimensionar un poco la implicación que tiene la capacitación laboral con la Psicología, Organizacional, es necesario hacer un breve recorrido por su historia, comprendiendo de qué manera su interés por el hombre en el campo ocupacional, abarca todas sus dimensiones de estudio y aplicación.

La psicología industrial, como era llamada inicialmente, tuvo su primer impacto durante la Primera Guerra Mundial, donde los psicólogos fueron empleados para examinar a los reclutas y luego ubicarlos en algún puesto de acuerdo con su capacidad mental, de esta forma los más inteligentes era situado en oficinas de capacitación y los menos inteligentes se enviaban a la infantería. Hacia 1930, la psicología aplicada a las organizaciones, había tomado fuerza en temas de selección y contratación del personal, y ampliaba su campo de estudio involucrándose más en la calidad del ambiente de trabajo, así como en las actitudes de los empleados. En la década de los 60⁵, se empezaron a establecer leyes que regularan los deberes de las organizaciones frente a beneficios que deberían brindar a los empleados; esta década también se caracterizó por el uso de la Capacitación en sensibilidad o Grupos T para Gerentes, mediante esta metodología se buscaba brindarle a los gerentes oportunidades de autoconocimiento y autodesarrollo, que aumentaran la conciencia de sí mismos, este entrenamiento tenía como objetivo que el individuo obtuviera un conocimiento sobre su propia conducta, que le permitiera introducir cambios en ella, obteniendo

⁴ Aamodt, Michael. Psicología Industrial Organizacional, Un enfoque aplicado. 6^o edición. Cengage Learning editores. 2010. P 5-6.

⁵ *Ibíd.* Pág. 8

como resultado la mejoría en sus relaciones con terceros y lograr actuar hábilmente frente a cada situación.

En las décadas de 1980 y 1990, se lograron grandes avances en temas como la aplicación de la psicología cognitiva a la industria, la valoración del desempeño de los empleados, el creciente interés por la vida familiar y psicosocial del empleado, el estudio del estrés en el trabajador y la violencia de la que podía ser víctima dentro del lugar de trabajo; además, los grandes avances de la tecnología y la informática permitieron introducir nuevos métodos de evaluación, donde a través de software se pudieran medir aspectos como la inteligencia o la personalidad. En los años 2000⁶, los avances de la tecnología permitieron seguir innovando en la Psicología Organizacional⁷, de esta forma las pruebas psicotécnicas, encuestas y procesamientos de la información, podían ser administradas a través de un ordenador o vía internet, de esta forma los entrevistadores empezaron a recibir los Curriculum Vita-e por medio de sus correos electrónicos y seleccionan o evalúan a sus candidatos, por el mismo medio. Otro de los grandes avances de ésta década y que viene perfeccionándose hasta la actualidad, es la introducción de la metodología de E-Learning, como herramienta de capacitación virtual y a distancia.

Desde sus inicios en el siglo XIX, la Psicología Organizacional, ha permitido que el individuo tome protagonismo dentro de los procesos organizacionales, siendo este el responsable de la efectividad y el cumplimiento de las metas establecidas dentro de su organización. Así mismo, el ser humano ha dejado de considerarse secundario, como sucedía en la época de la Revolución Industrial, donde ser trabajador implicaba ser algo así como un esclavo, que no tenía derechos y era explotado por su empleador de la formas más inhumana posible. En la actualidad, el empleado es reconocido como un elemento fundamental en la organización,

⁶ Ibíd. Pág. 8

⁷ MUCHINSKY, Paul M. Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Organizacional. Cengage Learning editores. Pág. 171.

quién posee necesidades de tipo biológico y psicológico que deben ser satisfechas para lograr su autorrealización, de esta forma un individuo que tenga sus necesidades satisfechas, logrará desenvolverse de manera adecuada dentro de su lugar de trabajo.

Teniendo clara la importancia que ha adquirido el individuo dentro de la organización, es necesario resaltar que este representa una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional, es por ello que las organizaciones utilizan estrategias que potencialicen las competencias y habilidades que poseen sus empleados, entre estas estrategias existe la Capacitación del personal como herramienta que permite desarrollar o potenciar nuevas y diferentes competencias en todos los niveles de la organización.

Al concepto de capacitación se le han dado muchas definiciones y/o finalidades, algunas de ellas son:

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores” (Siliceo, 2007).

“Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal

integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa” (Decreto 1567 de 1998, art. 4).

“Las organizaciones capacitan para poder optimizar sus resultados, su posición competitiva. Las personas buscan capacitarse para hacer bien su tarea, para crecer personal y profesionalmente, para mejorar su posición relativa en la estructura, para, en síntesis, tener un mejor nivel de vida” (Alles, 2008).

Tomando estas definiciones, podría decirse, que la capacitación es una herramienta que tienen las organizaciones para generar en los empleados conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes, que orientadas hacia la consecución de los objetivos organizacionales, permiten que el individuo crezca y se desarrolle personal y profesionalmente, beneficiándose a sí mismo y a la organización en la cual se desenvuelve. De acuerdo con Alles 2008, desde hace mucho tiempo, la capacitación en las organizaciones se utiliza como método para el desarrollo de personas de manera integral; desde una amplia perspectiva, la formación en cualquier temática puede ayudar al desarrollo de competencias⁸, por ejemplo si un empleado es capacitado en un tema técnico mediante metodologías como las lecturas guiadas, puede desarrollar competencias de comprensión lectora, de análisis o síntesis; aunque el objetivo inicial de brindar dicha capacitación haya sido meramente laboral, puede identificarse que el individuo, de acuerdo a sus esquemas mentales y métodos de procesar la información, puede desarrollar o fortalecer competencias que le permitan desarrollarse no sólo profesionalmente, sino también a nivel personal. Siliceo 2007, sostiene: “la capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones , deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario

⁸ ALLES, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias. II Edición. 2008

primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales. La educación es por tanto, la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad, entendidas, desde luego, las sociedades intermedias como las empresas e instituciones.”⁹

Se puede definir al proceso de capacitación como una herramienta que brinda educación a los empleados permitiéndoles adquirir nuevos aprendizajes que le generen un conocimiento claro del tema propuesto. El aprendizaje es el proceso mediante el cual se modifican pensamientos, conductas o actitudes de una persona, de forma permanente debido a un estímulo. Como lo manifiesta Gary Dessler (2001), en su libro Administración de personal, “La capacitación es, en esencia un proceso de aprendizaje. Por ello tendremos que empezar por un breve repaso de cómo aprenden las personas”¹⁰, este autor hace referencia a cuatro pasos cruciales para que los empleados aprendan de manera oportuna y eficaz; por esto sustenta: “En primer lugar, recuerde que las personas en entrenamiento encuentran más fácil entender y recordar el material que mas tenga sentido”¹¹, es por eso relevante tener en cuenta la necesidad de la capacitación, el empleado y la temática objetivo. Es recomendable hacer un orden del día sobre los temas que se van a tratar en la capacitación, con el fin de que el empleado tenga ideas sobre lo que aprenderá en ese momento; también es importante tener en cuenta la utilización de palabras o conceptos que sean familiares y acordes con las personas que están recibiendo el mensaje; al igual que utilizar ejemplos de la vida cotidiana e imágenes que permitan una mejor integración. En segunda instancia, “asegúrese de que será fácil trasladar las habilidades y las conductas nuevas del sitio de capacitación al lugar de trabajo”¹², es aconsejable que el contenido de la

⁹ SILICEO AGUILAR, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. IV edición. 2007

¹⁰ Dessler, Gary. Administración de Personal. VIII Edición, Pearson educación 2001, México 2001, pág. 248-251

¹¹ *Ibíd.*, Pág.251

¹² *Ibíd.* Pág. 253

capacitación tenga relación con el que hacer del empleado, los procesos que realizan e integrar toda la teoría que se maneja con la práctica. En tercer lugar “motive a las personas en entrenamiento”, esto se puede dar dejando que cada persona escoja su ritmo y estrategia de comprensión de la temática, reforzar por palabras motivadoras o regalos por cada respuesta correcta o participación y también incorporar herramientas prácticas que hagan más dinámica la capacitación. Y el cuarto es “prepare como es debido a los aspirantes”¹³, en este punto se puede emplear la sensibilización acerca de las ventajas y beneficios que les puede traer una capacitación; así como una evaluación previa de las necesidades que cada área, departamento o empleado requiere. Al llevar a cabo estos pasos habrán mayores probabilidades de que los empleados reciban el mensaje que se quiso entregar; además siguiendo este lineamiento se pueden lograr los objetivos propuestos y los resultados esperados.

Otro autor que plantea algunas teorías del aprendizaje que pueden influir en el proceso de capacitación es Ernesto Gore (2004) quien expone a los siguientes teóricos: Bateson, “actuamos en función de las diferencias que percibimos entre lo que hay ahí afuera y nuestros propios estándares”. Desde este punto de vista, aprendizaje es corrección del error. “Aprender es ajustar nuestra expectativa y nuestra acción de acuerdo con una realidad externa”¹⁴; y Schon¹⁵ propone observar con más atención los aprendizajes provenientes de la acción. De acuerdo con Gore (2004), Bateson propone unos niveles de aprendizaje llamados nivel 0, donde son hábitos o condicionamientos que se aprenden dentro de la rutina diaria de la labor en la organización y no existe una corrección de este. En el nivel I, es cuando las personas en la organización pueden llegar a eliminar o modificar hábitos que se creían arraigados dentro de ellos; en el nivel II, “lo que se aprende es a puntuar e interpretar los acontecimientos; y por último, el aprendizaje

¹³ *Ibíd.* Pág. 253

¹⁴ GORE, Ernesto. *La educación en la empresa: aprendiendo en contextos organizativos*, segunda edición, Buenos Aires, Editorial Granica 2004, pág. 189

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 190

III, “se relaciona con el manejo de relaciones e interacciones complejas y su lógica”¹⁶. El autor mencionado anteriormente relaciona las teorías de Bateson y Schon en la capacitación y hace alusión a lo siguiente “El modelo de Batenson nos obliga a pensar en la organización y su entorno como contexto de aprendizaje. Esto nos recuerda que no sólo aprendemos hábitos y que estos aprendizajes de segundo grado sobreviven en algunos contextos y no en otros. En este sentido, todo cambio en el contexto global de la organización significa una modificación profunda de los aprendizajes de sus miembros. Recíprocamente, todo cuestionamiento de las prácticas usuales en la organización requiere considerar los sistemas en los que esas conductas se despliegan y retroalimentan”¹⁷.

Es importante tener en cuenta las diferentes teorías del aprendizaje para tener conocimientos que permitan idear estrategias y métodos adecuados a las necesidades que presenten los empleados dentro de la organización, para que así se facilite la creación de capacitaciones que impacten y logren el grado de sensibilización, lo que permite lograr un cambio de conducta, actitud o habilidades y traer como beneficio un desarrollo del recurso humano, constituido como el motor principal de la organización.

De acuerdo a lo expuesto por los diferentes autores citados, se podría decir que la capacitación y educación empresarial, es un medio que permite el desarrollo del personal dentro de la organización. El desarrollo del personal podría definirse de diversas formas: “El desarrollo de Capital Humano es un proceso continuo y simultáneo de capacitación dirigido a alcanzar conocimientos, multi-habilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil, con las competencias para un desempeño laboral superior. Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita promover a cargos de categoría superior y estar preparado para asumir los cambios que se producen

¹⁶ Ibíd. Pag. 193-194

¹⁷ Ibíd. Pág. 198-205

en la organización”¹⁸, el recurso humano es el principal motor de toda organización es por eso relevante idear estrategias que le permitan a este un aprendizaje continuo llevándolo a mejorar e incrementar sus competencias tanto del ser, del saber y del saber hacer, que son requisito indispensable hoy en día en toda organización global y competitiva; de acuerdo con esto, “En las organizaciones, las personas son el único elemento vivo e inteligente, por su carácter dinámico y su potencial de desarrollo. Cada organización dispone de una variedad de medios para desarrollar personas, agregarles valor, capacitarlas y habilitarlas cada vez más para el trabajo”¹⁹

El desarrollo del personal o del recurso humano se puede catalogar como una metodología o herramienta eficaz para el crecimiento de los empleados de la organización; es decir que permite que cada uno de los integrantes de la empresa potencialicen sus habilidades, conocimientos y motivaciones frente a su cargo y por ende a la organización. El pilar fundamental de la organización es el recurso humano, por tal motivo se deben tener en cuenta factores tanto intrínsecos como extrínsecos; de acuerdo con Giovanni Pérez, “A través de posteriores teorías de aprendizaje, se ha convenido que el rendimiento del Individuo está condicionado, no sólo por aspectos como el procedimiento, el sistema de trabajo utilizado o la tecnología disponible, sino también por factores motivacionales y de ambiente de trabajo, que Herzberg (1966) los llamó en su momento factores motivadores, y los relacionó con el enriquecimiento del puesto de trabajo. Las actividades que plantea Herzberg, (1968) buscan que el potencial de las personas se libere a favor de la realización de la tarea”²⁰, este autor tiene en cuenta para el adecuado desarrollo del recurso humanos, elementos extrínsecos como la cultura organizacional, los métodos de trabajo, los elementos con los que se cuenta, la

¹⁸

<http://www.rrhhweb.com/downloads/SISTEMA%20DE%20DESARROLLO%20Y%20CAPACITACION%20DE%20RH-TEMA%203.pdf>

¹⁹ Ibíd.

²⁰ <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/13/26>

distribución de las funciones, el medio donde se realizan; además de tener en cuenta los factores intrínsecos con los que todo ser humano cuenta; es decir, sus motivaciones, sus actitudes y características de personalidad, lo que le permite llevar a cabo de forma eficiente la tarea. Por tal motivo es muy importante conocer previamente las necesidades de los empleados y de la organización antes de ejecutar cualquier tipo de capacitación, esto permitirá generar en ellos una comprensión adecuada de la temática, ocasionando una modificación en su conducta, sus pensamientos y actitudes frente a la ejecución de la labor y su desarrollo personal.

La motivación es uno de los factores presentes en el Desarrollo de personal, respecto a esta, el psicólogo humanista Maslow la representa a través de una pirámide que incluye cinco escalas con las necesidades y factores motivacionales que tiene todo ser humano; según Maslow, cuando se satisface una necesidad se puede pasar al siguiente nivel para poder llegar a la auto realización; y cuando una necesidad está satisfecha surge una nuevamente. La “Teoría de la Motivación Humana, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008)”²¹. La motivación es un beneficio que puede traer el desarrollo del personal y es vital identificar las necesidades que cada empleado tiene dentro de la organización para generar capacitaciones que contribuyan a cubrir esas necesidades. Esta información es complementada por la siguiente información “Con la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948) se abre un horizonte de posibilidades para trabajar la motivación de los

²¹ http://doctorado.josequintero.net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

colaboradores a partir de actividades orientadas a satisfacer necesidades de diferente orden: básicas y de desarrollo personal”²².

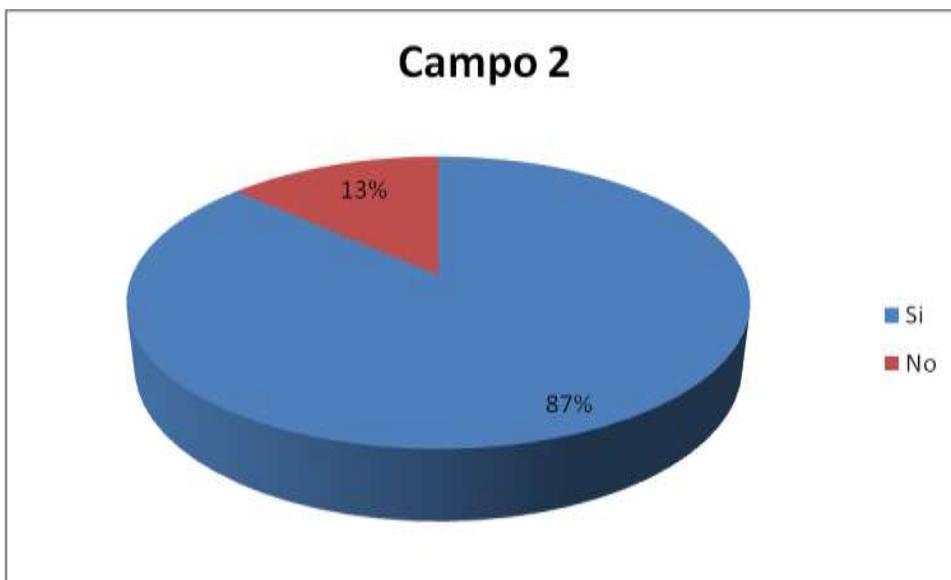
²² <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/13/26>

La información consignada en esta grafica permite identificar las fechas en las que ingresaron a trabajar a Falabella de Colombia S.A., los empleados encuestados.

Campo # 2. ¿Conoce usted las estrategias de capacitación que utiliza Falabella de Colombia S.A.?

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Si	26	87%
No	4	13%

Gráfica 2. Campo 2.

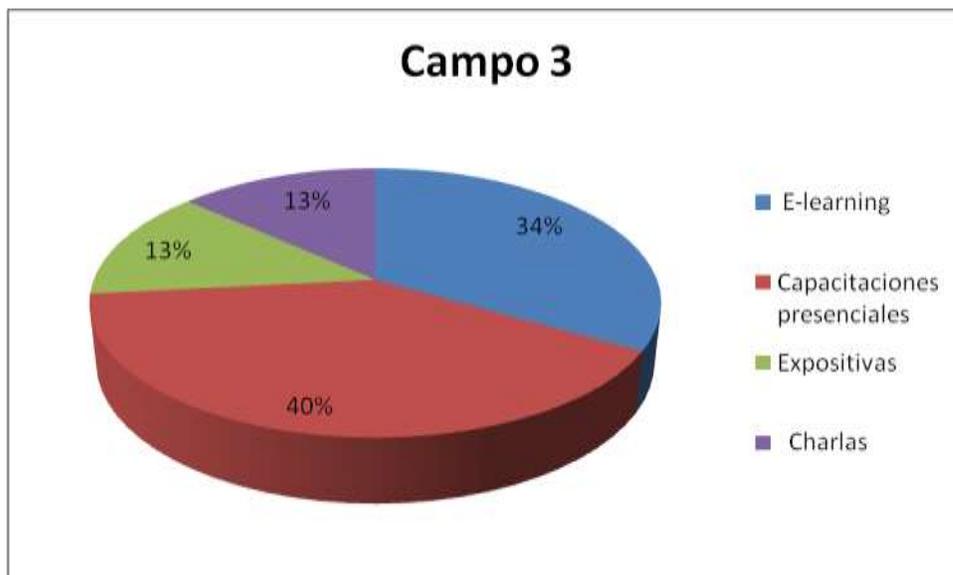


A partir de las respuestas dadas en este numeral, se evidencia que existe un aceptable nivel de conocimiento de las estrategias de capacitación, esto puede ser resultado de la constante utilización de la capacitación desde el proceso de inducción e implementándose en todos los procesos que la empresa desea ejecutar.

Campo # 3. ¿Cuáles estrategias de capacitación que utiliza Falabella de Colombia S.A., conoce:

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
E-learning	10	34%
Capacitaciones presenciales	12	40%
Expositivas	4	13%
Charlas	4	13%

Gráfica 3. Campo 3.

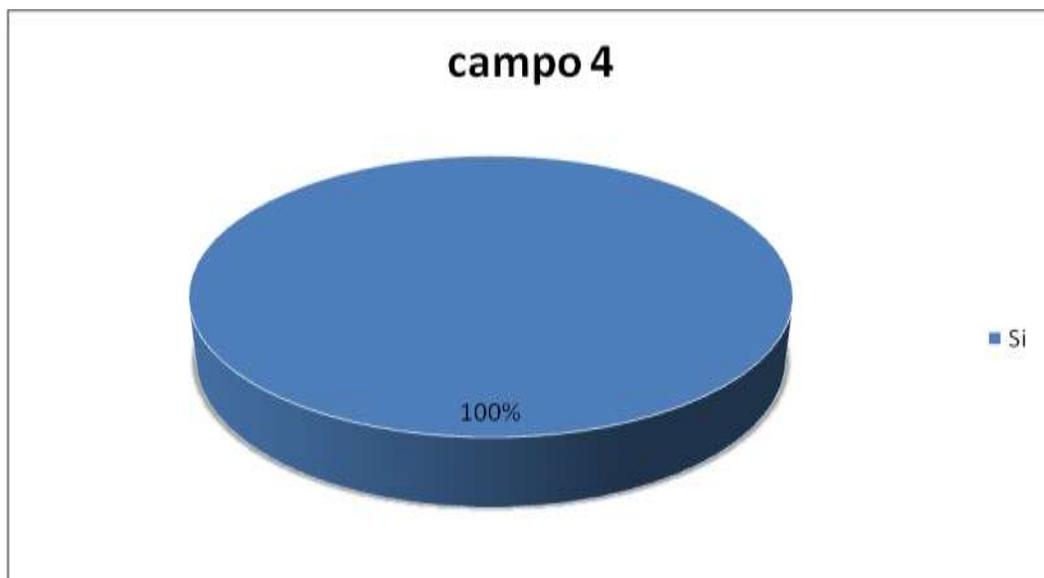


A partir de las respuestas dadas para este numeral, se logra evidenciar que E-learning está siendo muy reconocida por la mayoría de los empleados, esto se debe a la constante promoción y exigencia que asigna la empresa a esta metodología de capacitación virtual que viene implementando desde el año 2012.

Campo # 4. ¿Durante los últimos seis meses ha asistido a un proceso de capacitación en Falabella de Colombia S.A?

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Si	30	100%
No	0	0%

Gráfica 4. Campo 4.

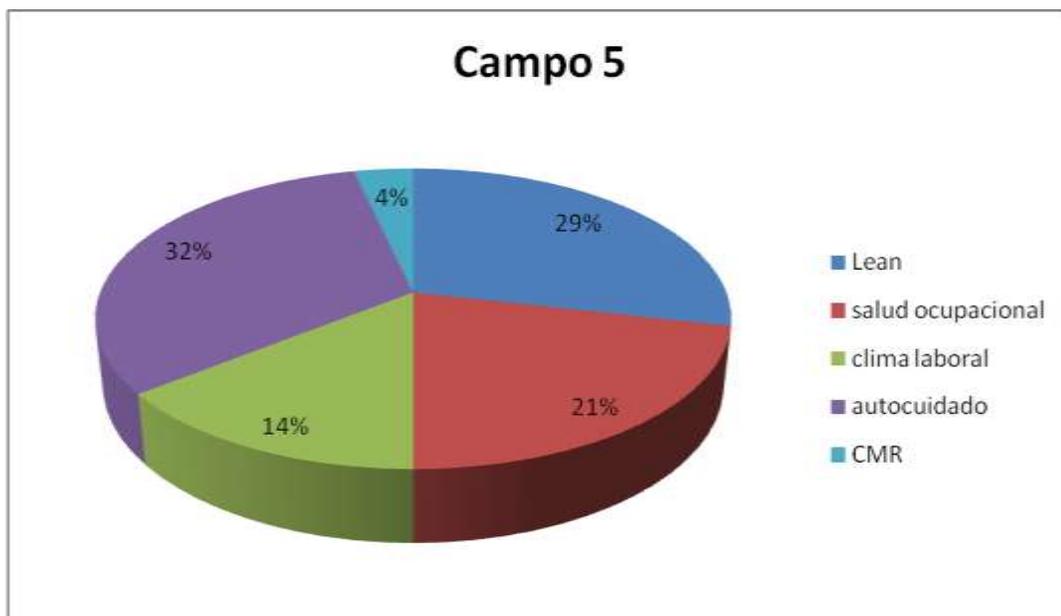


En este numeral, se logra evidenciar que el 100% de los empleados encuestados han asistido a algún tipo de capacitación brindada por la empresa Falabella de Colombia S.A., esto se debe a que la empresa desde su oficina principal de Gestión Humana ubicada en Bogotá, dirigiendo desde allí todos los procesos a nivel Nacional, contempla como una exigencia para el empleado asistir a todas las capacitaciones que brinda la empresa, ya que de su parte constituye una obligación (de acuerdo con la Ley 50 de 1990, artículo 21) dedicar dos horas semanales en actividades recreativas o de capacitación para aquellos empleados cuyo horario de trabajo semanal alcance las 48 horas.

Campo # 5. ¿Sobre qué temas han tratado las capacitaciones que ha recibido durante los últimos 6 meses?

Opción	cuenta	porcentaje
Lean	9	29%
Salud ocupacional	6	21%
Clima Laboral	4	14%
Auto cuidado	8	32%
CMR	3	4%

Gráfica 5. Campo 5.



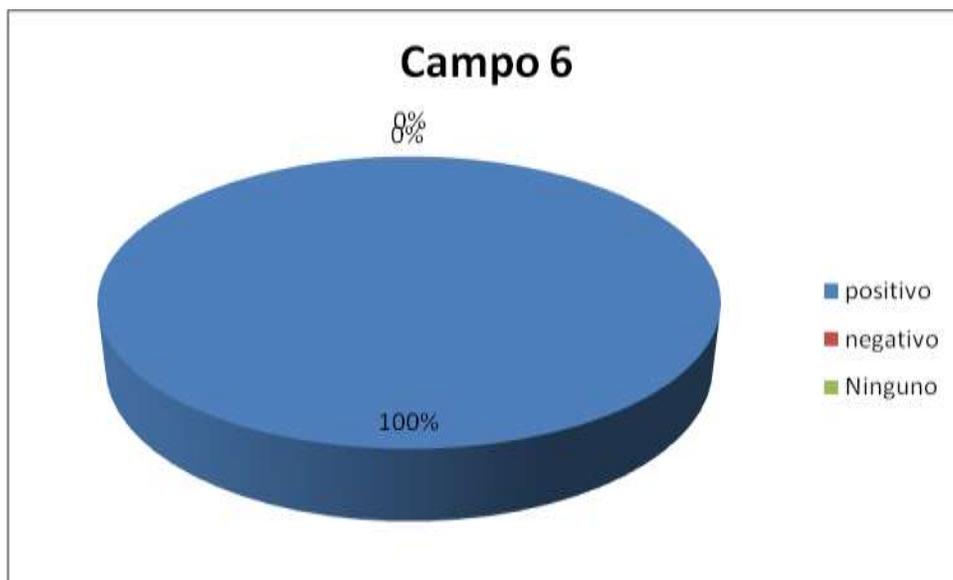
A partir de este campo, se puede evidenciar que temas como LEAN, Salud ocupacional, clima laboral, autocuidado y CMR, son las capacitaciones que recuerdan haber recibido durante el último año, esto puede deberse a que en Capacitaciones como LEAN y Salud ocupacional se tocaron temáticas que pueden ser aplicadas no sólo al contexto laboral, sino también en el área personal;

además estas fueron recibidas en los meses de Septiembre y Octubre, de esta forma son las de más fácil recordación para ellos.

Campo # 6. El impacto que tuvo la capacitación en el ejercicio de sus labores fue:

Opción	cuenta	porcentaje
Positivo	30	100%
Negativo		
Ninguno		

Gráfica 6. Campo 6.

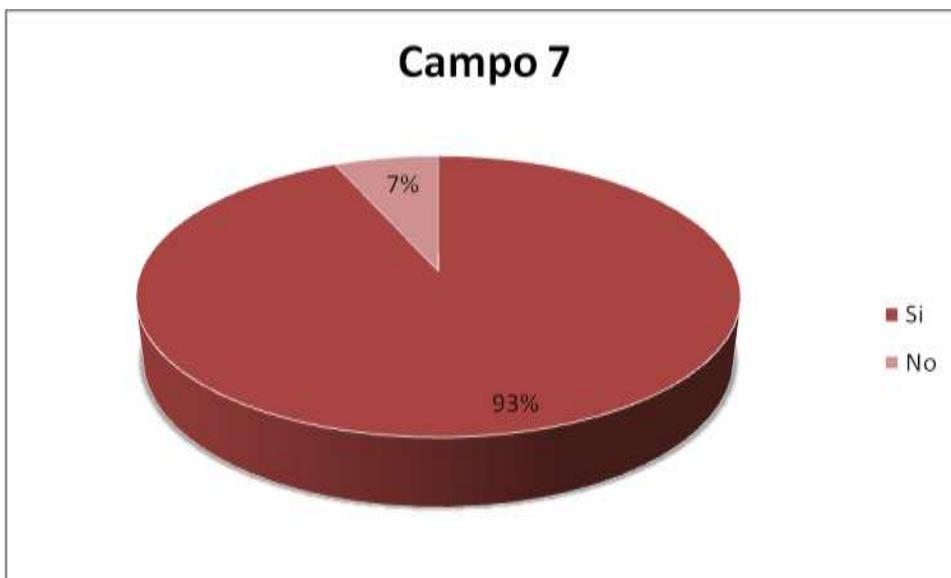


El 100% de los empleados encuestados, considera que las capacitaciones han impactado de forma positiva en el ejercicio de sus labores, esto puede deberse a que las capacitaciones son una herramienta que permite fortalecer competencias a nivel laboral, pero en alguna medida también fomenta o fortalece habilidades y competencias que estimulan el desarrollo de personal en sus demás áreas.

Campo # 7. ¿Los temas tratados en las capacitaciones tienen relación con su qué hacer dentro de Falabella?

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Si	28	93%
No	2	7%

Gráfica 7. Campo 7.

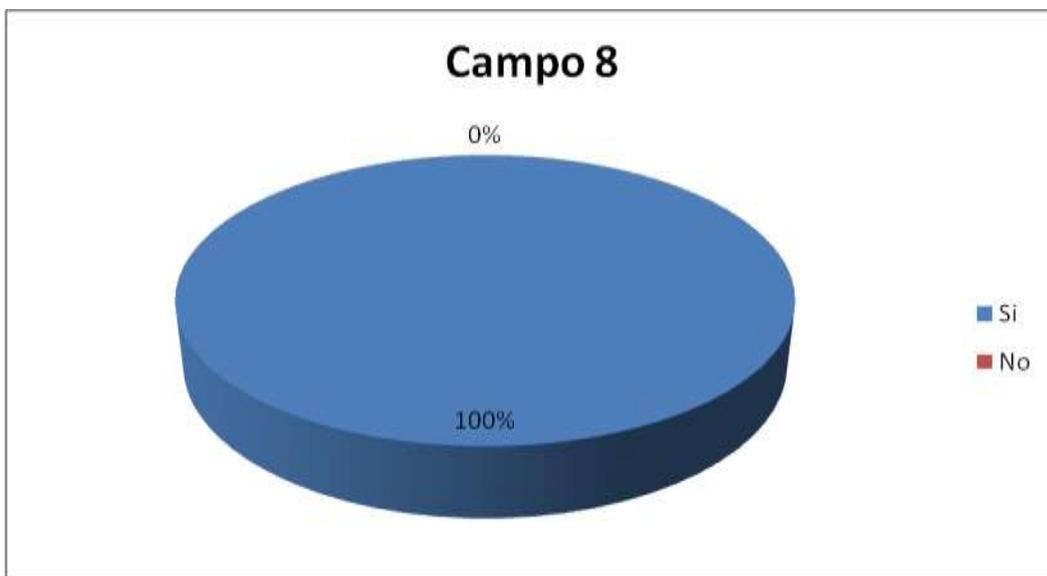


Las respuestas dadas a este numeral, representan que el 97% de la población encuestada, considera que los temas tratados en las capacitaciones que brinda la empresa Falabella de Colombia, tienen relación con su qué hacer dentro de la empresa, esto puede deberse a que los temas de las capacitaciones, se relacionan directamente con las funciones y el tipo de servicio que ofrece la empresa, de esta forma los empleados son capacitados en temáticas que les permitan fortalecer sus habilidades y competencias de acuerdo con sus funciones y cargos.

Campo # 8. ¿Considera que esas capacitaciones se relacionan con el Desarrollo de Personal?

Opción	cuenta	porcentaje
Si	30	100%
No	0	

Gráfica 8. Campo 8.



El 100% de los empleados encuestados afirman que las capacitaciones que ha brindado la organización han aportado herramientas que le permiten su desarrollo como personal que labora dentro de esta.

Campo # 9. Las capacitaciones han desarrollado en usted (puede seleccionar varias):

Opción	cuenta	porcentaje
Motivación.	15	14%
Sentido de pertenencia por la organización.	18	17%

El conocimiento de los objetivos de la organización.	8	8%
Trabajo en equipo.	14	13%
Sus habilidades y conocimiento acerca de su área de trabajo.	17	16%
Autoestima.	3	3%
Perseverancia.	3	3%
Logro de metas personales.	7	7%
Autocuidado.	20	19%

Gráfica 9. Campo 9.



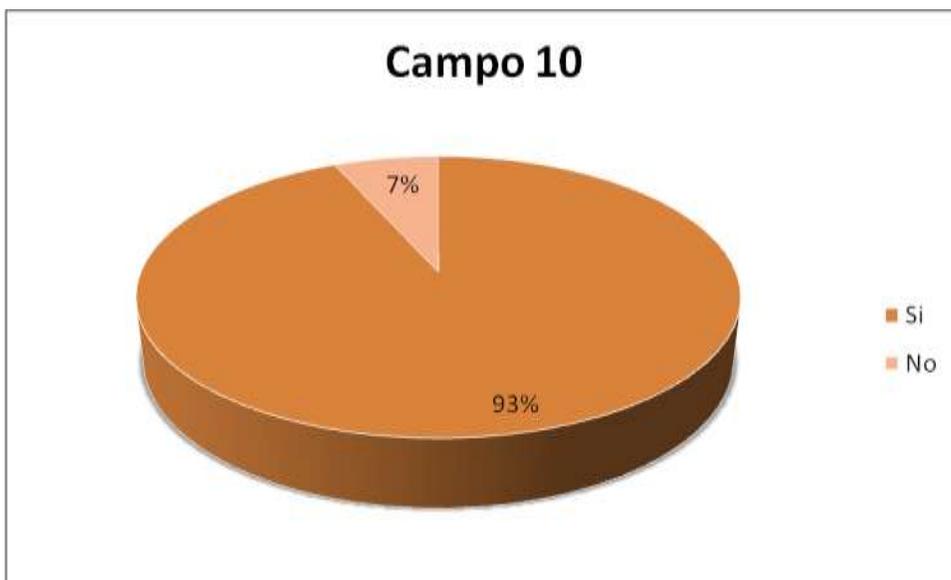
En esta gráfica se puede evidenciar que los empleados encuestados afirman que las capacitaciones han desarrollado estrategias en el auto-cuidado, sentido de pertenencia por la organización, habilidades y conocimientos sobre su área de

trabajo y su motivación; por el contrario la organización no ha trabajado con ellos temas de autoestima y perseverancia ya que esta registran un 3% de la población.

Campo # 10. Las capacitaciones le han permitido adquirir nuevos aprendizajes sobre la organización:

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Si	28	93%
No	2	7%

Gráfica 10. Campo 10.

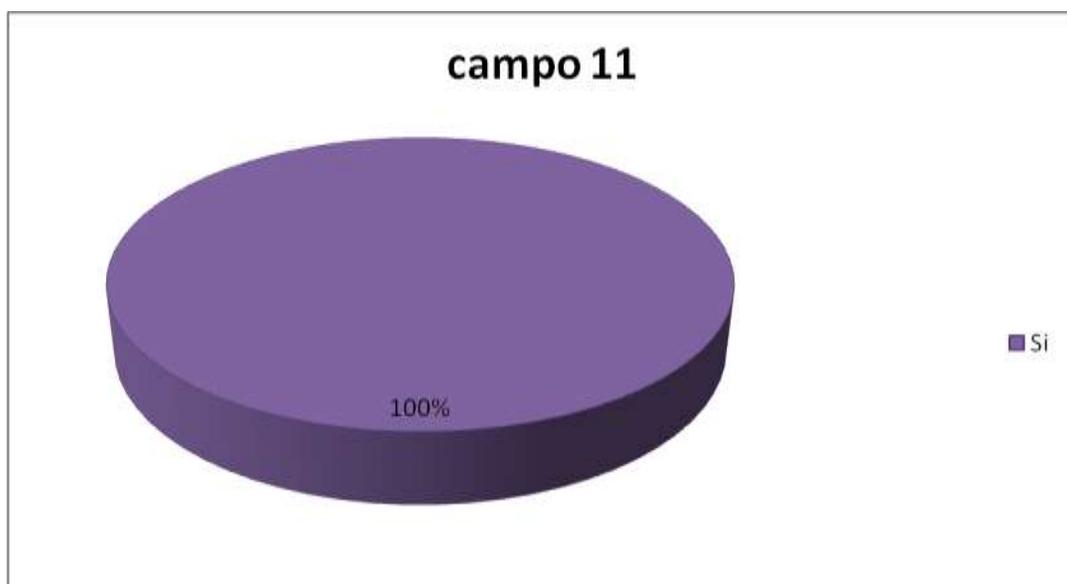


Se evidencia que el 93% de los empleados encuestados, han relacionado la capacitación como un medio que les permite adquirir nuevos aprendizajes sobre la organización donde laboran, lo que les permite el desarrollo como personal. Aunque se debe tener en cuenta el 7% restante que contestan negativamente para idear estrategias de capacitaciones que los puedan impactar.

Campo # 11. Cuando recibe una capacitación, cree usted que el tema propuesto es aplicable en su vida en general?

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Si	30	100%
No	0	

Gráfica 11. Campo 11.



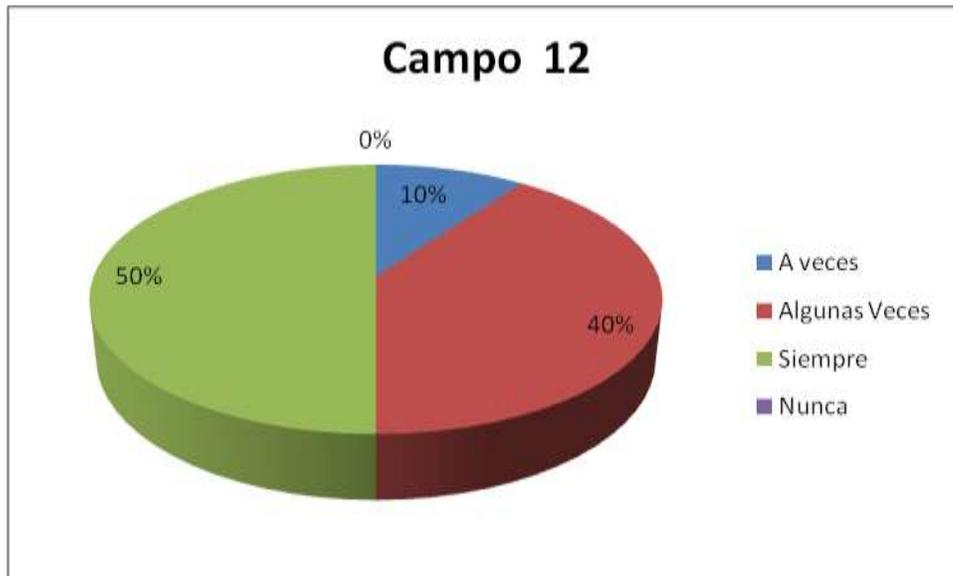
El 100% de los empleados encuestado afirman que los temas utilizados en la capacitación le han servido para aplicarlos no solo en el entorno laboral, sino en su vida en general.

Campo # 12. ¿Cree usted que un proceso de capacitación genera cambio en la actitud de los empleados?

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
A veces	3	10%
Algunas veces	12	40%

Siempre	15	50%
Nunca	0	

Gráfica 12. Campo 12.

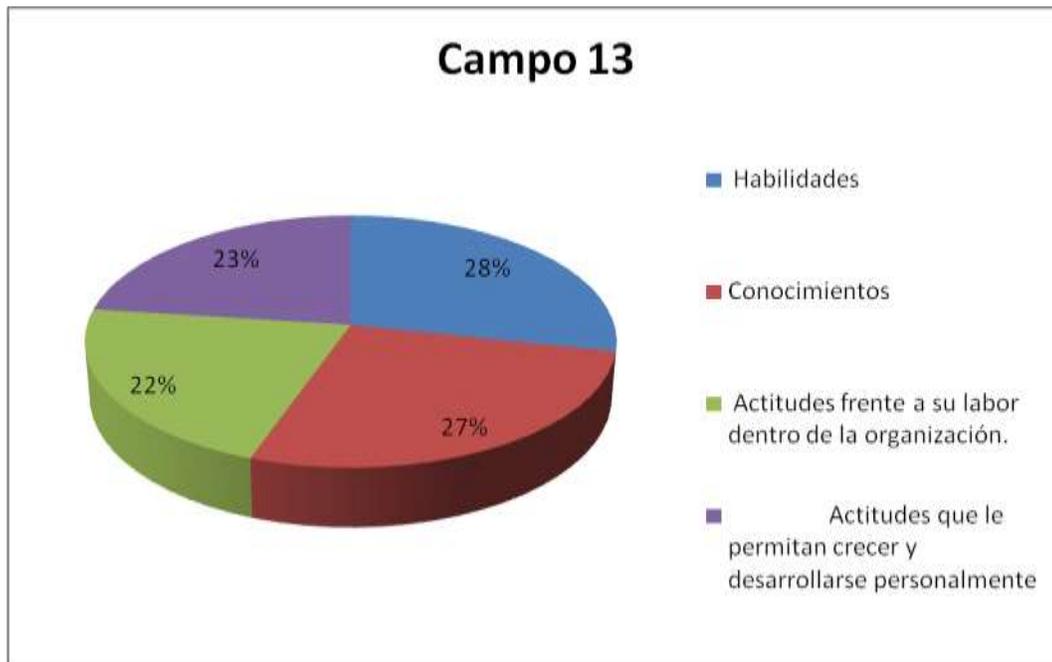


La mayoría de los empleados encuestados afirma que las capacitaciones han generado algún tipo de cambio en su actitud; mientras que solo un 10% dice no haber tenido ningún cambio.

Campo # 13. Ha asistido a una capacitación donde abarquen temáticas que le permitan potencializar (puede seleccionar varias):

Opción	cuenta	porcentaje
a. Habilidades	21	28%
b. Conocimientos	20	27%
c. Actitudes frente a su labor dentro de la organización.	16	22%
Actitudes que le permitan crecer y desarrollarse personalmente	17	23%

Gráfica 13. Campo 13.

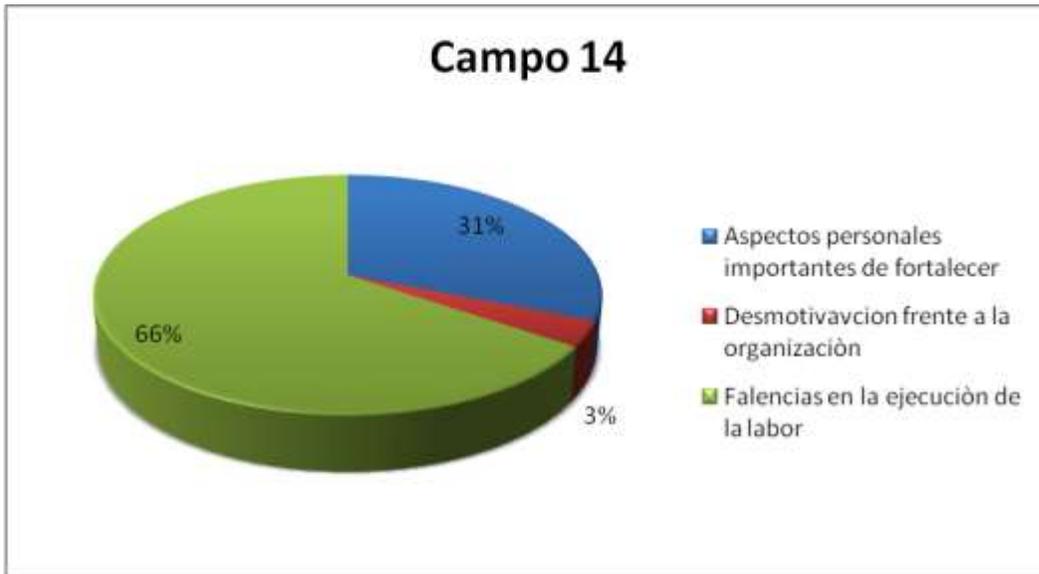


El 28% de los empleados encuestados afirman que las capacitaciones donde han asistido le ha permitido potencializar sus habilidades; el 27% conocimientos; 23% actitudes que le permiten crecer y desarrollarse personalmente y un 22% actitudes frente a su labor dentro de la organizaciones.

Campo # 14. El proceso de capacitación le ha permitido identificar:

<u>Opción</u>	<u>cuenta</u>	<u>porcentaje</u>
Falencias en la ejecución de la labor.	19	66%
Desmotivación frente a la organización.	2	3%
Desconocimiento de los objetivos de la organización	0	
Aspectos personales importantes de fortalecer.	9	31%

Gráfica 14. Campo 14.

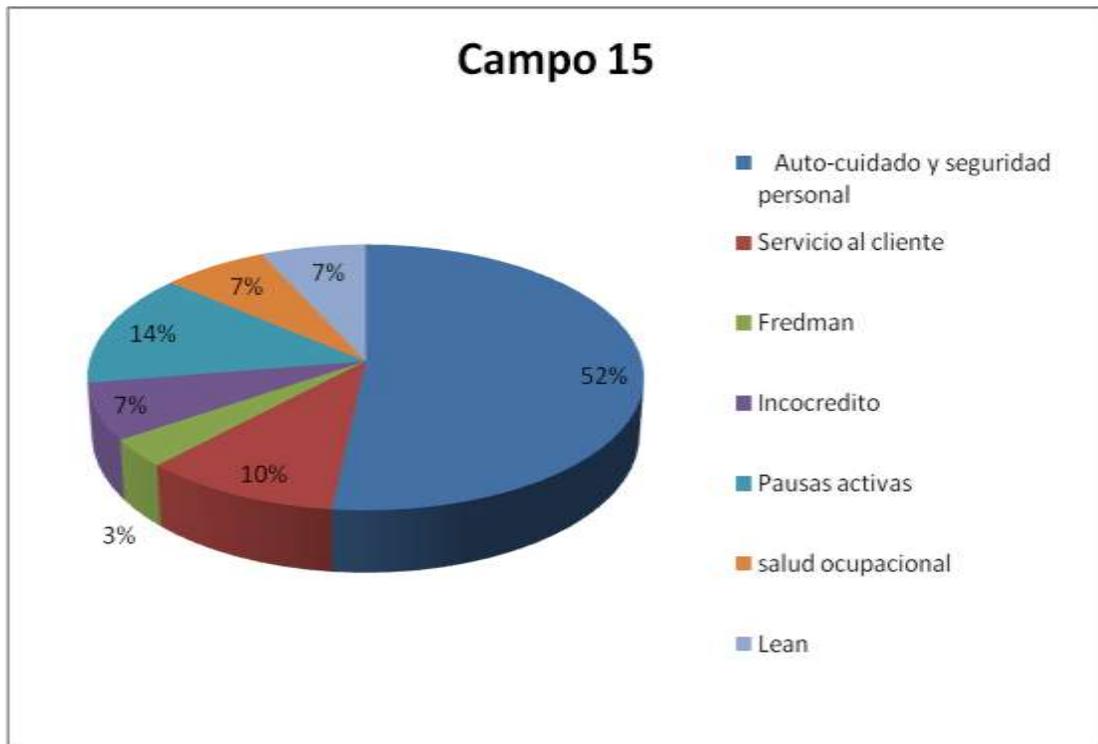


El proceso de capacitación le ha permitido identificar a los empleados encuestados en su mayoría falencias en la ejecución de su labor, lo cual permite un mejor desempeño con sus labores; en menor grado han identificado desmotivación frente a la organización.

Campo # 15. Mencione cuál ha sido la capacitación, que durante los últimos seis meses, más haya contribuido en el Desarrollo del personal:

Opción	cuenta	porcentaje
Auto-cuidado y seguridad personal	15	52%
LEAN	2	7%
Servicio al cliente	3	10%
Fredman	1	3%
Incocredito	2	7%
Pausas activas	4	14%
Salud ocupacional	2	7%

Gráfica 15. Campo 15.



En este campo se logra evidenciar que el 50% de los empleados encuestados, consideran que las capacitaciones sobre autocuidado y seguridad personal son las que más contribuyen en el Desarrollo de personal, esto puede deberse a que a partir de estas capacitaciones, se buscaba que los empleados aprendieran a cuidar y mantener su salud en todos los niveles, tanto físico como psicológico, a partir de la implementación de pautas y estrategias que fueron brindadas mediante las capacitaciones.

12. CONCLUSIONES

A través del estudio realizado y la aplicación de las encuestas, se puede concluir:

- Falabella de Colombia S.A., con sede en el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín, es una empresa que pretende capacitar constantemente a todos sus empleados, para ello ha buscado estrategias como E-learning, que combinada con la capacitación presencial, ha logrado impactar de manera positiva en el Desarrollo personal de sus empleados. Esto le permite ir al mismo son de su Misión Institucional, donde plantea que entre sus objetivos, además de estar el de querer enriquecer la vida de los consumidores, está el de colaborar con el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Para ello capacita constantemente a sus empleados en temas de interés personal y laboral, de acuerdo con esto, Falabella de Colombia S.A., a través de un convenio con el SENA ha brindado la posibilidad de que 15 de sus empleados realicen una Tecnología en Mercadeo y ventas, obteniendo el título como tecnólogo en tan sólo un año y medio. Además, uno de los temas de capacitación propuestos para el mes de Noviembre tratará sobre el manejo de la economía personal. Aquí se puede evidenciar que la empresa, utiliza la estrategia de la capacitación para que sus empleados no sólo fortalezcan competencias propias para la empleabilidad, sino que además busca ir en concordancia con su Misión Institucional propendiendo por el continuo desarrollo personal y profesional de sus empleados.
- La capacitación dentro de la empresa Falabella de Colombia S.A., es una estrategia utilizada para generar nuevos aprendizajes entre sus empleados; utilizando temáticas no sólo de interés organizacional, sino de interés y aplicación personal, permitiendo que sus empleados adquieran conocimientos aplicables a sus diferentes contextos, de esta forma se logra identificar que los empleados consideran que capacitaciones en temas como autocuidado, planificación familiar,

salud ocupacional y demás, potencializan sus habilidades, conocimientos y actitudes, permitiendo el Desarrollo de personal.

- Una de las capacitaciones que más relevancia tuvo dentro de la mayoría de los empleados encuestados fue la de la temática de autocuidado; ya que les permitió tener un conocimiento acerca de su salud, cómo cuidarla tanto a nivel físico como psicológico, no sólo dentro de la organización si no en sus demás contextos de vida.
- La capacitación como herramienta de aprendizaje ha permitido que los empleados reconozcan cómo están llevando a cabo la ejecución de su labor, si la están realizando apropiadamente y posiblemente cómo mejorarla; pero si por el contrario es inadecuada este proceso brinda pautas y herramientas para realizarlas de la manera correcta, de este modo su productividad y efectividad dentro de la organización aumente, logrando un cambio de actitud en el empleado que permitirá mejorar su motivación y por ende el clima laboral.
- La capacitación tiene estrecha relación con el desarrollo del personal; ya que Falabella de Colombia S.A., con sede en el Centro Comercial Santafé de la Ciudad de Medellín, ha diseñado metodologías, temáticas y formas de accesibilidad para que sus empleados adquieran nuevos aprendizajes que desarrollen sus conocimientos, habilidades y motivación que les permiten una ejecución adecuada de sus labores, lo que hace que el empleado se sienta bien dentro de su organización.

13. RECOMENDACIONES

- Es importante que al momento de realizar una capacitación, se utilicen estrategias de enseñanza que partan de la práctica y que lleven al individuo a reflexionar e introyectar como es debido el tema propuesto.
- Se recomienda que luego de cada capacitación, se realice un proceso de evaluación, que permita identificar las falencias y oportunidades de mejora que deben implementarse dentro de los procesos de capacitación; en la misma medida, se considera importante evaluar el grado de aprehensión de los conocimientos en cada uno de los asistentes a la capacitación, con el fin de identificar si la información ha sido introyectada como debe ser o si se debe cambiar o mejorar la metodología.
- Tras realizar una capacitación, es importante registrar una base de datos que contenga la información desarrollada en la capacitación, esto con el fin almacenar dicha información, para que en futuras ocasiones puedan extenderse los temas y evitar repetir innecesariamente la información ya brindada a los empleados.
- Los asistentes a cada capacitación presencial, pueden firmar una lista de asistencia a la misma, esto con el fin de mantener un registro de aquellos empleados que han logrado fortalecer en alguna medida sus competencias y contribuyen para que la empresa cumpla su Misión institucional, formando empleados que se desarrollan tanto personal como profesionalmente.
- Cuando la empresa utilice la metodología de la capacitación externa, existen casos en los que no todos los empleados pueden asistir, ya sea por dificultades con el tiempo o para el desplazamiento; el área de Gestión humana

puede empoderar del conocimiento recibido a aquellos empleados que si pudieron asistir, reforzando su conocimiento e invitándolos para que compartan lo aprendido a través de una actividad con su grupo de pares.

- Debido a que la empresa sólo brinda capacitación a sus empleados de planta, es decir a los que tienen contrato directo con Falabella de Colombia S.A., se considera importante extender algunos temas de capacitación a aquellos empleados que trabajan mediante la modalidad de Outsorsing, esto permitirá que todos los empleados que prestan sus servicios dentro de sus instalaciones, conozcan los objetivos organizacionales y propendan por un Desarrollo de personal Integral.
- Tener en cuenta la población de empleados a los cuales las capacitaciones no ha tenido ningún impacto, ya que puede tener consecuencias en la ejecución de su labor, motivación y por ende su rendimiento o productividad generando ausentismos, presentimos o rotación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

AAMODT, Michael. Psicología Industrial Organizacional, Un enfoque aplicado. 6º edición. Cengage Learning editores. 2010. P 5-6.

ALLES, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias. II Edición. 2008, pág. 213-220.

ARGUELLES Antonio y GONCZI Andrew, educación y capacitación basada en normas de competencias: Una perspectiva internacional, Editorial Limusa S.A., México 2001, pág. 55.

BOHLANDER, George y SNELL Scott, Administración de recursos humanos, 14 edición, México, Cengage Learning editores S.A. 2008, Pág. 294.

DESSLER, Gary. Administración de Personal. VIII Edición, Pearson educación 2001, México 2001, pág. 248-255

GÓMEZ, Marcelo, Introducción a la metodología de la investigación científica, primera edición, Editorial Brujas 2006, Pág. 59-61

GORE, Ernesto. La educación en la empresa: aprendiendo en contextos organizativos, segunda edición, Buenos Aires, Editorial Granica 2004, pág. 189-206

JACOBS David y HOMBURGER Alfred, Como hacer que su empresa sea competitiva, Ediciones Díaz de Santos S.A., 1992, Pág. 98-106

MUCHINSKY, Paul M. Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Organizacional. Cengage Learning editores S.A. Pág. 171.

REZA, Jesús, evaluación de la capacitación en las organizaciones, primera edición, editorial panorama, México 2007, Pág. 94-100.

RODRÍGUEZ, Joaquín, Administración moderna de Personal, 7 Edición, editorial Thomson, Pág. 243-257.

SILICEO AGUILAR, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. IV edición. 2007

WAINE, Robert. Administración de recursos humanos. IX edición. Pearson Educación, México 2005. Pág. 202.

WEBGRAFÍA

- ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Normas. Información recuperada 11/10/2013 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>
- BOHRT PELÁEZ, Mario Raúl. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Rev Cien Cult [online]. 2000, n.8 [citado 2013-11-09], pp. 123-131. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2077-3323.
- FALABELLA DE COLOMBIA. Información recuperada 08/10/2013 de <https://falabella.sabanow.net/Saba/Web/GrupoFalabella/>
- GARCÍA ENIEL, Lorenzo y LEDEZMA odeleivys. La Web una vía para la capacitación, Revista Mendived, disponible en: http://www.revistamendive.rimed.cu/nfuentes/num23/pdf/Art_10_Eniel.pdf
- NORMATIVIDAD COLPENSIONES. Información recuperada 11/10/2013 de http://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/decreto_1127_1991.htm
- Osorio, Ana. Compilación de artículos sobre capacitación y desarrollo. Información recuperada 05/11/2013 de <http://rrhhunesr2008.tripod.com/sitebuildercontent/sitebuilderfiles/compilacion.pdf>
- SOTO, Beatriz. En qué consiste E-learnig. Revista Digital Gestión.Org. Información recuperada de <http://www.gestion.org/formacion-empresarial/elearning/3610/en-que-consiste-el-elearning>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

A través de esta encuesta, deseamos conocer sobre las capacitaciones que usted ha recibido dentro de esta empresa y cuál es su concepción sobre la relación que tiene la capacitación con el desarrollo de personal. Por favor responda cada una de las preguntas con base en su experiencia en Falabella de Colombia S.A.

1. Falabella de Colombia S.A., cuenta con sus servicios desde (dd/mm/aaaa)

2. ¿Conoce usted las estrategias de capacitación que utiliza Falabella de Colombia S.A?

Si _____ No _____

3. Cuáles estrategias de capacitación que utiliza Falabella de Colombia S.A., conoce:

- A. E-learning
- B. Capacitaciones presenciales
- C. Expositivas
- D. Charlas

4. ¿Durante los últimos seis meses ha asistido a un proceso de capacitación en Falabella de Colombia S.A?

Si _____ No _____

5. Sobre qué temas han tratado las capacitaciones que ha recibido durante los últimos 6 meses

- A. Lean
- B. Seguridad Laboral
- C. Salud ocupacional

D. Planificación Familiar

6. El impacto en el ejercicio de sus labores que tuvo la capacitación fue:

- A. Positivo
- B. Negativo
- C. Ninguno

7. ¿Los temas tratados en las capacitaciones tienen relación con su qué hacer dentro de Falabella?

Si_____ No_____

8. ¿Considera que esas capacitaciones se relacionan con el Desarrollo de Personal?

Si_____ No_____

9. Las capacitaciones han desarrollado en usted (puede seleccionar varias):

- a. Motivación.
- b. Sentido de pertenencia por la organización.
- c. El conocimiento de los objetivos de la organización.
- d. Trabajo en equipo.
- e. Sus habilidades y conocimiento acerca de su área de trabajo.
- f. Autoestima.
- g. Perseverancia.
- h. Logro de metas personales.
- i. Autocuidado.

10. Las capacitaciones le han permitido adquirir nuevos aprendizajes sobre la organización:

Si_____ No_____

11. Cuando recibe una capacitación, cree usted que el tema propuesto es aplicable en su vida en general?

Si _____ No _____

12. ¿Cree usted que un proceso de capacitación genera cambio en la actitud de los empleados?

- a. A veces
- b. Algunas veces
- c. Siempre
- d. Nunca

13. Ha asistido a una capacitación donde abarquen temáticas que le permitan potencializar (puede seleccionar varias):

- a. Habilidades
- b. Conocimientos
- c. Actitudes frente a su labor dentro de la organización.
- d. Actitudes que le permitan crecer y desarrollarse personalmente.

14. El proceso de capacitación le ha permitido identificar:

- a. Falencias en la ejecución de la labor.
- b. Desmotivación frente a la organización.
- c. Desconocimiento de los objetivos de la organización.
- d. Aspectos personales importantes de fortalecer.
- e. Otros.

15. Mencione cuál ha sido la capacitación, que durante los últimos seis meses, más haya contribuido en el Desarrollo del personal:

- a. Auto-cuidado y seguridad
- b. Personal
- c. LEAN

- d. Servicio al cliente
- e. Fredman
- f. Incocredito
- g. Pausas activas

Anexo 2. Plataforma virtual E-Learning

Inicio | Mi aprendizaje | Mi perfil

Mis cursos | Mi biblioteca digital

Capacitación | Bienvenidos

LEARNING
corporativo

Buscar

Cursos completados

Título	Tipo de impartición	Fecha de inscripción	Estado de terminación	Fecha de marcado como terminado	Puntaje	Calificación	Fecha de finalización de
1. Inducción corporativa tiendas por departamento	e-Learning	25/01/2012	Aprobado Imprimir certificado de finalización	14/05/2012	90		
2. Declaración de Ética en Falabella de Colombia S.A.	e-Learning	24/05/2012	Aprobado Imprimir certificado de finalización	25/11/2012	100		
Curso Autocuidado	e-Learning	17/07/2013	Aprobado Imprimir certificado de finalización	11/08/2013	100		
Curso Prevención de Riesgos	e-Learning	18/04/2013	Aprobado Imprimir certificado de finalización	26/05/2013	100		

saba © Saba Software, Inc. 1997-2010 | Acerca de | Contacto

https://falabella.sabanow.net/Saba/Web_wdk/GrupoFalabella/learning/learningOfferingDetailsAsPopup.rdf?offeringId=dowbt000000000001

1. Inducción corporativa tiendas por departamento (00001341)

[Cerrar](#)

Tipo de impartición: e-Learning

Síntesis: Curso de inducción para nuevos colaboradores - Falabella de Colombia

Descripción: Este curso permitirá a los nuevos colaboradores, conocer mas acerca de Falabella y de esta forma tener claro el contexto en el cual va a desarrollar su labor.
Curso dirigido, a los nuevos colaboradores de Falabella de Colombia
Este curso debe ser tomado por todos aquellos nuevos integrantes del equipo, Falabella de Colombia.

[Principal](#) [Contenidos a revisar](#) [Aprendizaje asociado](#)

Estado de terminación	Aprobado
Puntaje	90

[Contenidos a revisar](#) [Modificar tabla](#)