



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

**LAS IMPLICACIONES DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN Y EL BIENESTAR DE LAS
PERSONAS COLABORADORAS DE LA
EMPRESA TELECABLE UBICADA EN SAN
JOSÉ, DURANTE EL PRIMER
CUATRIMESTRE DEL 2024**

**THE IMPLICATIONS OF IMPLEMENTING A TRAINING
PROGRAM AND THE WELL-BEING OF EMPLOYEES AT
TELECABLE COMPANY LOCATED IN SAN JOSÉ, DURING
THE FIRST QUARTER OF 2024**

Roidy Jafeth Sequeira Méndez
Universidad Hispanoamericana

Carmen Susana Araya Zamora
Universidad Hispanoamericana

Julio Cesar Castro Miranda
Universidad Hispanoamericana

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12176

Las implicaciones de la implementación de un programa de capacitación y el bienestar de las personas colaboradoras de la empresa Telecable ubicada en San José, durante el primer cuatrimestre del 2024

Roidy Jafeth Sequeira Méndez¹Roidy.sequeira@uhispano.ac.cr<https://orcid.org/0009-0007-7134-2701>Universidad Hispanoamericana
Costa Rica**Carmen Susana Araya Zamora**saraya@uhispano.ac.cr<https://orcid.org/0000-0002-3847-0554>Universidad Hispanoamericana
Costa Rica**Julio Cesar Castro Miranda**julio.castro@uh.ac.cr<https://orcid.org/0000-0002-3847-0554>Universidad Hispanoamericana
Costa Rica

RESUMEN

Los programas de capacitación son esenciales para asegurar que el personal esté calificado para sus funciones laborales y para mejorar el bienestar de los colaboradores. En Telecable, es crucial comprender cómo un programa de capacitación puede influir en sus empleados. La falta de buenos programas puede llevar a insatisfacción, desmotivación y bajo crecimiento laboral, afectando la productividad y reputación de la empresa. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto de un programa de capacitación en el bienestar de los colaboradores de Telecable en San José durante el primer cuatrimestre de 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo, recopilando datos de 43 colaboradores mediante cuestionarios cerrados, abiertos y semiabiertos. Los resultados mostraron que la mayoría percibe el programa como bien planificado, aunque hay dudas sobre su eficacia. Se identificaron áreas de mejora en comunicación, evaluación del programa y difusión de normativas. También se encontraron discrepancias en la consulta de necesidades de capacitación entre capacitadores y empleados. En conclusión, aunque el programa es efectivo y bien recibido, necesita mejoras en comunicación, consulta, asignación de recursos, flexibilidad y retroalimentación para maximizar su impacto y satisfacción entre los colaboradores del Contact Center de Telecable.

Palabras claves: implementación, programas de capacitación, bienestar, satisfacción

¹ Autor principal.

Correspondencia: Roidy.sequeira@uhispano.ac.cr

The implications of implementing a training program and the well-being of employees at Telecable Company located in San José, during the first quarter of 2024

ABSTRACT

Training programs are essential to ensure that staff are qualified for their job functions and to improve employee well-being. At Telecable, it is crucial to understand how a training program can influence its employees. The lack of good programs can lead to dissatisfaction, demotivation, and low job growth, affecting the company's productivity and reputation. The objective of this research is to analyze the impact of a training program on the well-being of Telecable's employees in San José during the first quarter of 2024. A quantitative approach was adopted, collecting data from 43 employees through closed, open, and semi-open questionnaires. The results showed that the majority perceive the program as well-planned, although there are doubts about its effectiveness. Areas for improvement were identified in communication, program evaluation, and the dissemination of policies. Discrepancies were also found in the consultation of training needs between trainers and employees. In conclusion, although the program is effective and well-received, it needs improvements in communication, consultation, resource allocation, flexibility, and feedback to maximize its impact and satisfaction among the employees of Telecable's Contact Center.

Keywords: implementation, training programs, well-being, satisfaction

*Artículo recibido 20 mayo 2024
Aceptado para publicación: 24 junio 2024*



INTRODUCCIÓN

Tema abordado en el artículo

El artículo aborda las implicaciones de la implementación de un programa de capacitación y su impacto en el bienestar de los colaboradores de la empresa Telecable, ubicada en San José, durante el primer cuatrimestre del 2024.

Problema de investigación

La capacitación en el entorno laboral ha aumentado debido a su impacto en el desarrollo de habilidades y competencias. En Telecable, un programa de capacitación puede influir significativamente en el bienestar de sus colaboradores. Esta investigación explora cómo la implementación de un programa de capacitación afecta el bienestar de los empleados.

El bienestar de los colaboradores es crucial para el rendimiento y la productividad de una empresa. Por ello, es importante entender cómo la capacitación contribuye a este aspecto. La pregunta de investigación planteada es:

¿Cómo influye la implementación de un programa de capacitación en el bienestar de los colaboradores de Telecable en San José, Sabana Este, durante el primer cuatrimestre de 2024?

Importancia del tema (Justificación)

La investigación es crucial para entender cómo los programas de capacitación pueden mejorar el bienestar y desempeño laboral de los colaboradores en el sector de Telecomunicaciones. Identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas ayudará al desarrollo integral del personal de Telecable S.A. Es esencial considerar las actitudes, responsabilidades, aspiraciones y metas individuales para fomentar el crecimiento personal y profesional.

El estudio beneficiará principalmente a los colaboradores del Contact Center de Telecable, al identificar oportunidades para mejorar su bienestar y desempeño laboral mediante programas de capacitación más efectivos y adaptados a sus necesidades. Esto es especialmente importante en un entorno tecnológico en constante cambio.

La investigación proporcionará información valiosa para diseñar y ejecutar programas de capacitación enfocados en las necesidades reales de los empleados, lo que podría aumentar la satisfacción laboral, retener talento y mejorar el clima organizacional en el Contact Center.

En resumen, la investigación destaca la importancia del bienestar de los colaboradores y cómo la capacitación puede influir positivamente en su desarrollo personal y profesional, motivando así la realización del estudio.

Marco teórico

Este estudio se basa en teorías sobre la capacitación y el bienestar laboral, destacando la importancia de la educación continua para el desarrollo profesional. Hernández y Mendoza abordan metodologías cuantitativas y cualitativas para medir y analizar el impacto de las capacitaciones.

Werther et al. (2019) enfatizan que la capacitación es vital para la excelencia organizacional y el desarrollo humano, mejorando habilidades, conocimientos y productividad, y reduciendo la rotación de personal. Los programas de capacitación deben alinearse con las necesidades y objetivos de la organización y los participantes.

Principios de aprendizaje propuestos por Werther et al. (2019) incluyen participación activa, repetición, relevancia, transferencia práctica de habilidades y retroalimentación continua. Chiavenato (2020) sugiere que la capacitación debe evolucionar hacia el desarrollo de competencias amplias y transferibles, clasificando la capacitación en educación laboral, capacitación general y especializada.

Chiavenato (2020) también describe el proceso de capacitación como un ciclo de diagnóstico de necesidades, decisión estratégica, implementación y evaluación de resultados, asegurando su sincronización con las necesidades organizacionales para maximizar la efectividad.

Estudios previos (*Antecedentes Internacionales y Nacionales*)

En la actualidad, los programas de capacitación son esenciales para las organizaciones, especialmente en Telecomunicaciones, debido a los constantes avances tecnológicos. Mantener estos programas actualizados mejora la productividad, adaptación a cambios, desarrollo de recursos humanos y cumplimiento de normativas.

En Costa Rica, Sequeira y Garita (2023) identificaron una falta de enfoque en el desarrollo psicomotor en la capacitación del profesorado de Educación Preescolar, subrayando la necesidad de mejorar estas capacitaciones.

A nivel internacional, Conceição (2016) encontró en el Banco do Brasil y Caixa Econômica Federal problemas de alineación entre los objetivos de capacitación y los organizacionales, resaltando la importancia de tener empleados bien educados para mejorar el desempeño.

En Perú, Umiña (2017) halló una relación positiva moderada entre la capacitación y el desempeño laboral en Serpetbol Perú S.A.C., sugiriendo que más capacitación mejoraría significativamente el desempeño.

Estos antecedentes destacan la necesidad de programas de capacitación bien estructurados y evaluados continuamente para maximizar su impacto positivo en el bienestar y desempeño laboral, alineándose con los objetivos organizacionales y adaptándose a los cambios tecnológicos.

Contexto de la Investigación

La investigación se centra en Telecable S.A., en San José, Costa Rica, una empresa que ha adaptado sus programas y servicios para mantenerse competitiva en el sector de telecomunicaciones. Telecable promueve el desarrollo profesional y el bienestar de sus empleados a través de políticas específicas, enfatizando la ética y el cumplimiento para asegurar un entorno de trabajo saludable.

Telecable cumple con las normativas costarricenses de telecomunicaciones y laborales, protegiendo los derechos de los empleados y promoviendo un ambiente seguro. La población de estudio incluye 46 colaboradores del Contact Center, con una muestra diversa de 27 mujeres y 19 hombres de diferentes edades, niveles educativos y experiencias laborales, proporcionando una visión representativa del personal.

Este contexto es esencial para comprender cómo la capacitación afecta el bienestar de los colaboradores, permitiendo identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas adaptadas a las necesidades de Telecable y su personal.

Hipótesis y Objetivos

La investigación se plantea bajo la hipótesis de que la implementación de un programa de capacitación bien diseñado y ejecutado en Telecable S.A. mejorará significativamente el bienestar y el desempeño de sus colaboradores del Contact Center. Esta hipótesis se fundamenta en la premisa de que una formación adecuada proporciona a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para

desempeñarse mejor en sus roles, lo que a su vez influye positivamente en su satisfacción y bienestar general.

Objetivo General

Analizar las implicaciones de la implementación de un programa de capacitación y el bienestar de las personas colaboradoras de la empresa Telecable ubicada en San José, durante el primer cuatrimestre del 2024.

Objetivos Específicos

- A. Determinar si el programa de capacitación implementado por Telecable en su departamento del Contact Center, fue elaborado con base en la información de la detección de necesidades de capacitación, tomando en cuenta el análisis de la organización, de las tareas y las personas.
- B. Identificar los factores que contribuyen o dificultan la participación y el compromiso del personal en el programa de capacitación de Telecable en su Contact Center, durante el primer cuatrimestre del 2024, con el fin de conocer aspectos de mejora.
- C. Conocer las percepciones y opiniones de las personas colaboradoras del Contact Center de Telecable sobre la efectividad y relevancia del programa de capacitación en relación con su bienestar laboral y su satisfacción en el trabajo.
- D. Proponer recomendaciones específicas para mejorar la efectividad del programa de capacitación de Telecable en relación con el bienestar de sus colaboradores.

METODOLOGÍA

Enfoque

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo como metodología principal, debido a su capacidad para recolectar datos en forma de números y estadísticas, facilitando la identificación y análisis de patrones, tendencias y relaciones numéricas. Esta metodología es especialmente beneficiosa para preguntas de investigación que requieren mediciones precisas y análisis cuantitativos.

El objetivo de la investigación es analizar las implicaciones de un programa de capacitación en el bienestar de los empleados. Para ello, se han seleccionado dos enfoques específicos: el correlacional y el explicativo.

El enfoque correlacional busca establecer asociaciones entre diferentes conceptos, fenómenos o variables, midiendo variables de la implementación del programa de capacitación y su relación con el bienestar mediante métodos estadísticos. El enfoque explicativo, por su parte, se enfoca en explicar el porqué de los hechos observados.

La población de estudio incluye a 46 colaboradores del departamento de Contact Center de Telecable en San José, seleccionados mediante un sistema de muestreo adecuado para obtener una muestra representativa.

Diseño

Este estudio utiliza un diseño de investigación cuantitativa no experimental transversal o transaccional, que implica la recopilación de datos en un único momento sin intervenir en variables ni manipular situaciones.

El estudio se centra en analizar a los empleados del Contact Center de Telecable S.A. en San José, Costa Rica, que se capacitaron en el último año. La elección de esta unidad de análisis es fundamental debido a su papel crucial en la dinámica y funcionamiento de la organización.

El objetivo es obtener una comprensión detallada y profunda de las implicaciones del programa de capacitación en el bienestar de estos empleados.

Población

En el contexto de la presente investigación, la población de estudio se compone de 46 colaboradores del Contact Center de Telecable S.A., ubicada en San José, Costa Rica. Esta población se divide en 41 asesores del Contact Center, 3 supervisores y 2 colaboradores del área de capacitación.

Muestra

Se aplicará un muestreo no probabilístico, trabajando con un subgrupo de 42 colaboradores del Contact Center de Telecable S.A. Esta muestra se seleccionó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Las características de la muestra incluyen:

- Género: hombres y mujeres
- Etnia: costarricenses
- Edades: entre 18 y 35 años
- Escolaridad: Técnico, Diplomado, Bachillerato en Educación Media, Universitaria, Maestría

- Nivel socioeconómico: Clase baja media

Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores de la empresa Telecable S.A de su departamento de Contact Center que se hayan capacitado en el último año.	Colaboradores de la empresa Telecable S.A que no laboren en el departamento de Contact Center.

Fuente: elaboración propia con datos brindados por Telecable S.A. (comunicación personal, 2024).

Consideraciones éticas

En este estudio, colaboradores del Contact Center de Telecable S.A. participaron voluntariamente completando cuestionarios por correo electrónico a través de SurveyMonkey. Los datos recopilados se manejan con absoluta confidencialidad y se utilizan únicamente con fines académicos. Los resultados se presentan de manera colectiva, sin revelar identidades personales, para proteger la privacidad y promover la participación honesta. El investigador garantiza el anonimato de las respuestas, creando un entorno seguro y propicio para la participación, lo que subraya el compromiso ético y responsable en la investigación.

Instrumentos de recolección de información

Para esta investigación, se aplicaron dos cuestionarios: uno de 50 preguntas dirigido a asesores y supervisores, y otro de 45 preguntas para los capacitadores. Estos instrumentos combinan preguntas cerradas, abiertas y semiabiertas. Las preguntas cerradas ofrecen opciones de respuesta predefinidas para obtener datos cuantitativos, mientras que las preguntas abiertas permiten respuestas detalladas en texto libre.

Variables o categorías

Tabla 2. Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Indicadores
Determinar si el programa de capacitación implementado por Telecable en su departamento del Contact Center, fue elaborado con base en la información de la detección de necesidades de capacitación, tomando en cuenta el análisis de la organización, de las tareas	1-Programa de Capacitación	1- Organización de 2- Las tareas. 3- Las personas
Identificar los factores que contribuyen o dificultan la participación y el compromiso del personal en el programa de capacitación de Telecable en su Contact Center, con el fin de conocer aspectos de mejora.	2- Programa de Capacitación	Factores de la participación y el compromiso.
Conocer las percepciones de las personas colaboradoras del Contact Center de Telecable sobre la efectividad y relevancia del programa de capacitación en relación con su bienestar laboral y su satisfacción en el trabajo.	3-Percepciones de las personas colaboradas	1-Efectividad del programa de capacitación 2- Bienestar Laboral 3- Satisfacción en el trabajo
Proponer recomendaciones específicas para mejorar la efectividad del programa de capacitación de Telecable en relación con el bienestar de sus colaboradores.		

Fuente: elaboración propia (2024)

Estrategia para el análisis de los datos

Se implementó una estrategia meticulosa para analizar los datos recopilados en la investigación. Los datos cuantitativos se organizaron en tablas con estadísticas descriptivas y se representaron visualmente con gráficos adecuados. Se verificó la confiabilidad y validez mediante una revisión minuciosa para detectar anomalías y errores. Se realizaron pruebas estadísticas para asegurar la solidez de los resultados

y se interpretaron los porcentajes y resultados de los cuestionarios, extrayendo conclusiones significativas. Se usaron gráficos monocromáticos claros para mejorar la presentación y comprensión visual de la información.

Tabla 3. Análisis de Datos

Método	Aplicación
Contenido del Instrumento	Se diseñan 2 cuestionarios uno para los asesores y supervisores del Contact Center y otro para los capacitadores que contenga preguntas pertinentes a la investigación.
Análisis método cuantitativo	Se emplea la herramienta Excel para organizar y analizar los datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados en la investigación.
Síntesis y conclusiones	Se examina detenidamente los datos obtenidos a través de los cuestionarios, se procede a formular las conclusiones y sugerencias pertinentes.

Fuente: elaboración propia (2024).

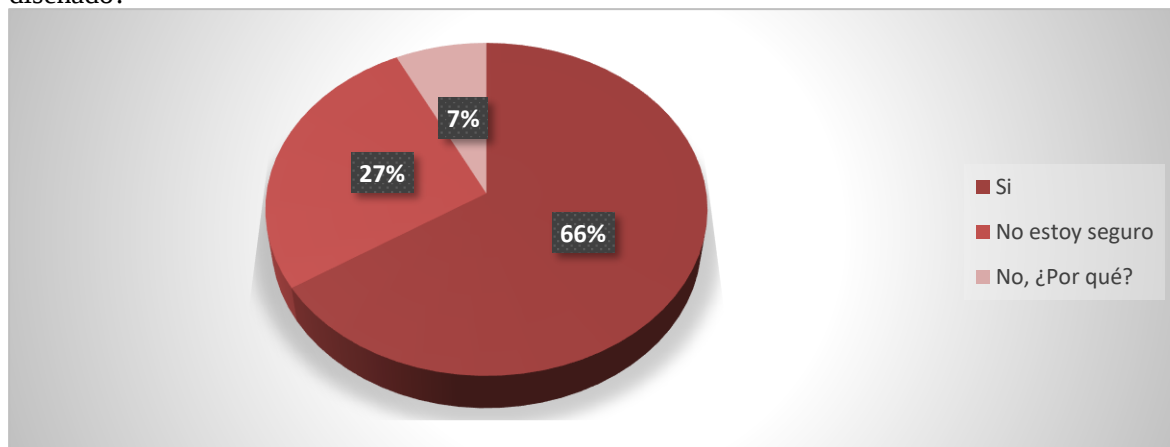
Ilustraciones, Tablas, Figuras

Se presentan los resultados obtenidos realizando un análisis de la información recolectada por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores del Contact Center de la empresa Telecable. La recopilación de datos puede ser de utilidad para establecer áreas de mejora para la implementación de programas de capacitación dentro de la organización.

A continuación, se muestra el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de medición aplicado a los 43 colaboradores, para lo cual se presentará los resultados y que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

Figura 1. ¿Considera que el programa de capacitación en el Contact Center está bien planificado y diseñado?

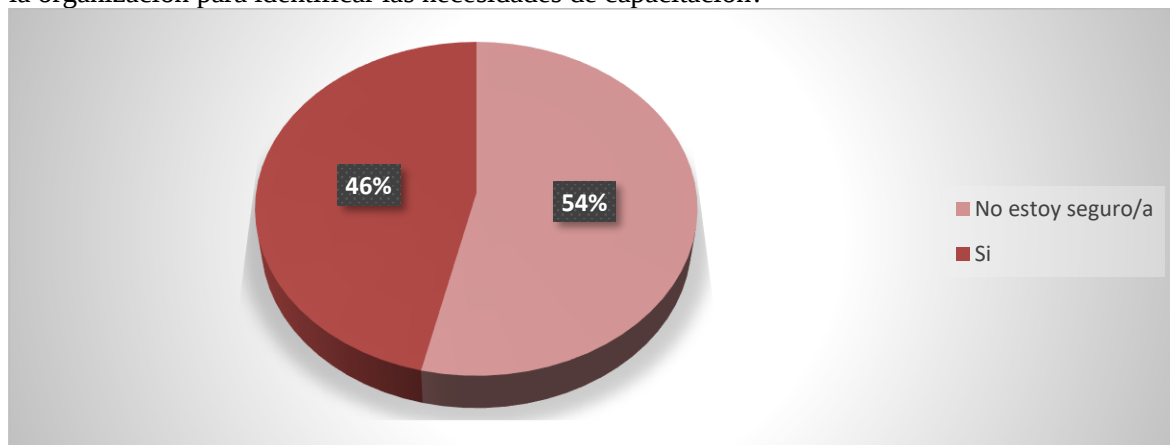


Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecom, abril, 2024.

El 66% de los encuestados respondieron afirmativamente, indicando que sí consideran que el programa está bien planificado y diseñado. Por otro lado, un 27% expresó incertidumbre al respecto, seleccionando la opción "No estoy seguro". Finalmente, un pequeño porcentaje del 7% respondió negativamente, indicando que el programa no está bien planificado y diseñado, y se les ofreció la oportunidad de explicar por qué no lo consideraban así e indicaron lo siguiente:

- En numerosas ocasiones ingresan consultas que no se encuentran alineadas con el contenido abordado en el programa de capacitación.
- Las tareas adicionales asignadas a la capacitadora interfieren con la ejecución completa y eficiente del programa de capacitación.

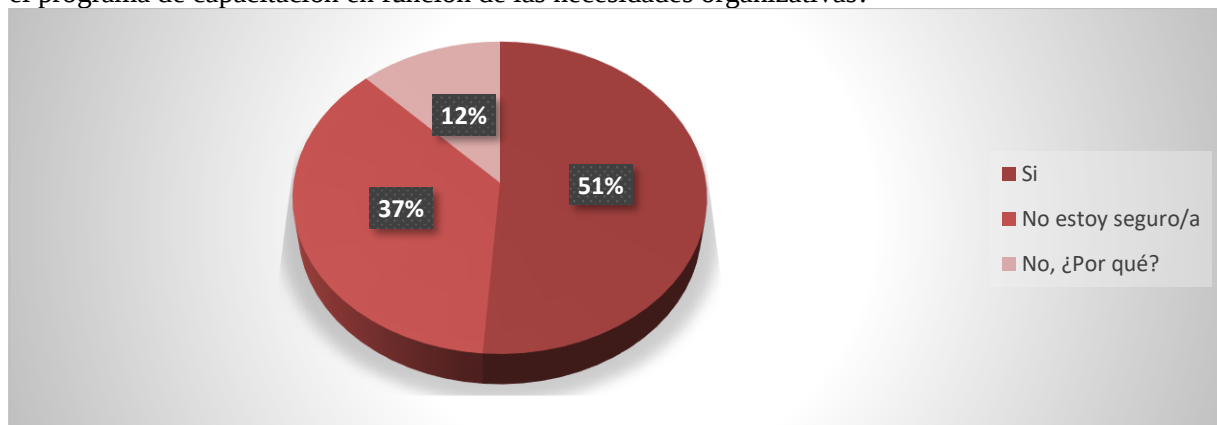
Figura 2. ¿Considera que se ha consultado adecuadamente a los diferentes niveles jerárquicos de la organización para identificar las necesidades de capacitación?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecom, abril, 2024.

Cuando se preguntó a los encuestados si consideraban que se les había consultado a los diferentes niveles jerárquicos sobre las necesidades de capacitación, un 57% respondió que no está seguro/a, sin embargo, un 46% indicó que si considera que se les haya consultado a los diferentes niveles.

Figura 3. ¿Cree que se han asignado los recursos adecuados (tiempo, personal, presupuesto) para el programa de capacitación en función de las necesidades organizativas?



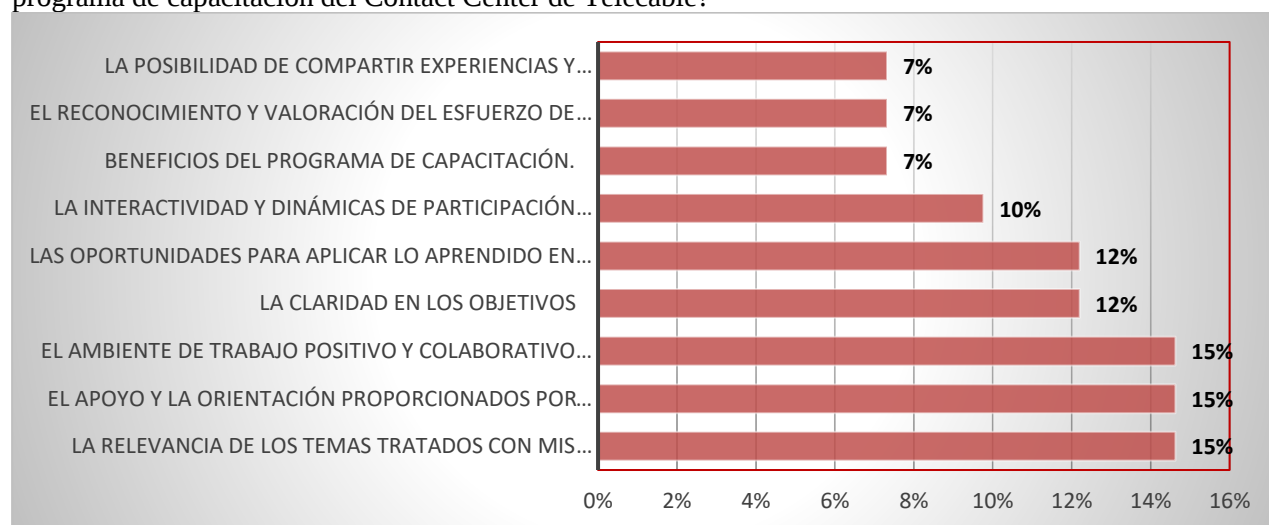
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecable, abril, 2024.

El 51% de los encuestados consideran que los recursos asignados para el programa de capacitación son adecuados, mientras que el 37% no están seguros y el 12% creen que no son suficientes.

Aquellos que respondieron negativamente justificaron su opinión con las siguientes razones:

- Falta de tiempo suficiente para que la capacitadora cubra todos los temas.
- Las actualizaciones se comunican solo con una foto, sin una capacitación adecuada.
- Falta de información actualizada sobre tecnología FTTH, afectando la profesionalidad en la atención al cliente.
- Capacitación frecuentemente interrumpida por otros asuntos, falta de tiempo y personal.
- Insuficiencia de equipos, como Headsets dobles, para realizar las capacitaciones adecuadamente.

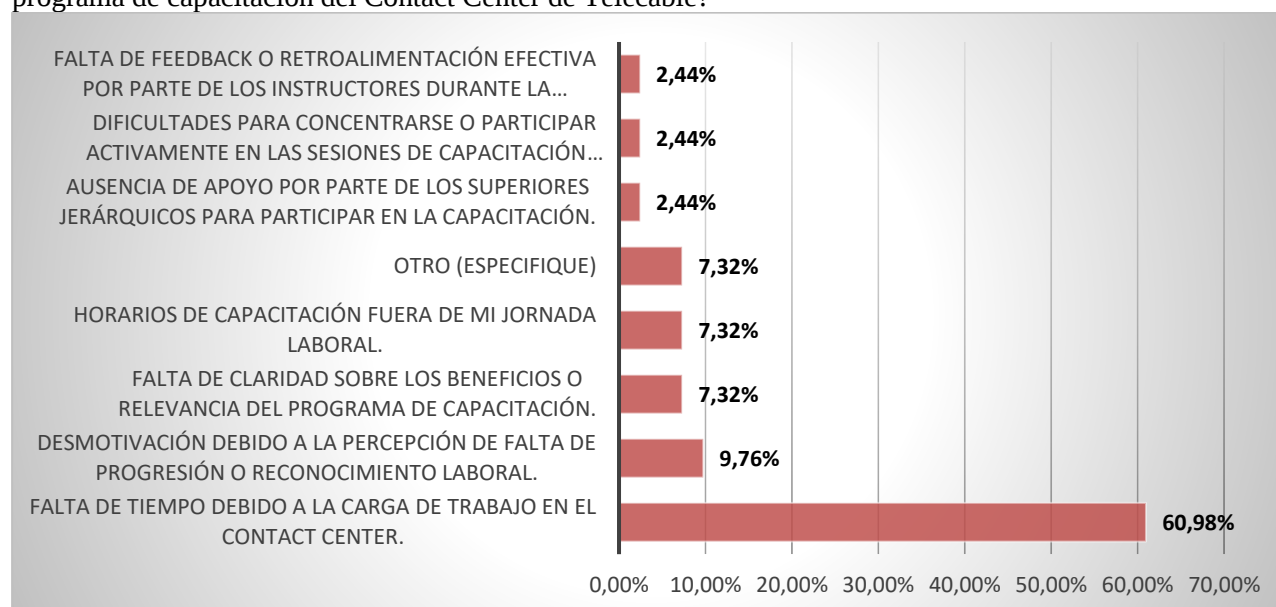
Figura 4. ¿Qué factor considera que han contribuido positivamente a su participación en el programa de capacitación del Contact Center de Telecable?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecable, abril, 2024.

Con relación a los factores que han contribuido positivamente a su participación en el programa de capacitación, el 15% de los colaboradores mencionó la relevancia de los temas tratados con mis responsabilidades laborales. Asimismo, otro 15% atribuyó a el apoyo y la orientación proporcionados por los instructores, otro 15% al factor del ambiente de trabajo positivo y colaborativo generado durante el programa de capacitación, el 12% a la claridad en los objetivos, otro 12% menciona las oportunidades para aplicar lo aprendido en situaciones prácticas, el 10% al factor de la interactividad y dinámicas de participación durante las sesiones de capacitación, el 7% al factor de beneficios del programa de capacitación.; igualmente el 7% al factor de reconocimiento y valoración del esfuerzo de capacitación por parte de la empresa y, por último, otro 7% al indicó que la posibilidad de compartir experiencias y conocimientos con mis compañeros de equipo.

Figura 5. ¿Cuál de los siguientes factores le han dificultado participar de manera activa en el programa de capacitación del Contact Center de Telecable?



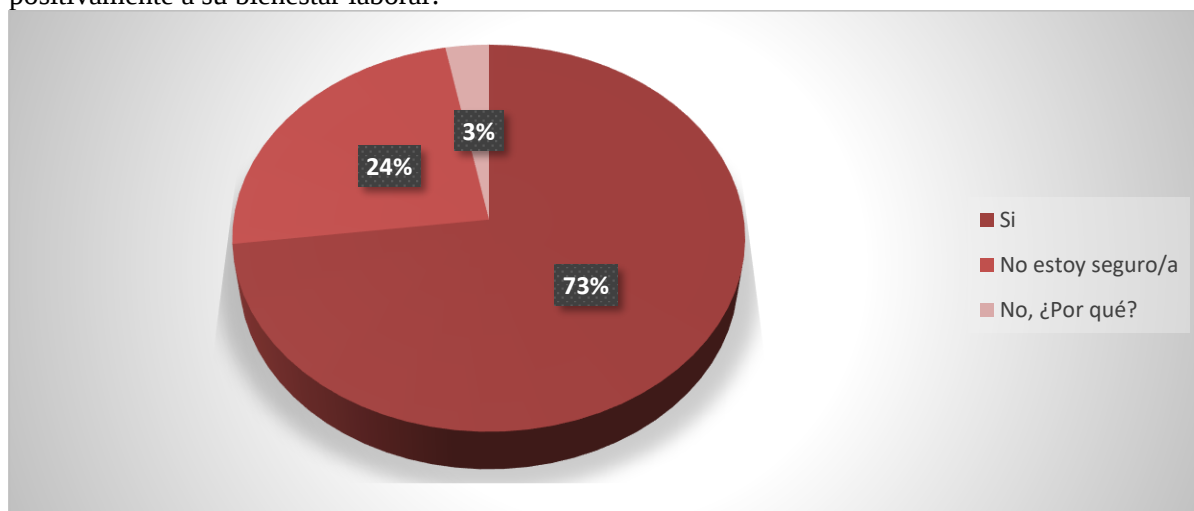
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecable, abril, 2024.

En relación con la pregunta realizada a los encuestados sobre los factores que le han dificultado participar de manera activa en el programa de capacitación, el 60,98% indica que la falta de tiempo debido a la carga de trabajo en el Contact Center, así mismo un 9,76% señala que la desmotivación debido a la percepción de falta de progresión o reconocimiento laboral, luego existe un 7,32% que expresa la falta de claridad sobre los beneficios o relevancia del programa de capacitación, también un 7,32% menciona que los horarios de capacitación fuera de mi jornada laboral, luego otro 7,32% indicó que otros, además un 2,44% expresa que la ausencia de apoyo por parte de los superiores jerárquicos para participar en la capacitación, mientras otro 2,44% indicó que las dificultades para concentrarse o participar activamente en las sesiones de capacitación virtuales; por último el 2,44% expresa que la falta de feedback o retroalimentación efectiva por parte de los instructores durante la capacitación.

En relación con el punto anterior, las personas encuestadas que indicaron otro (especifique) mencionaron los siguientes comentarios:

- Brindar una misma capacitación a diferentes colaboradores de otras áreas.
- Realizar capacitación sin tener un espacio adecuado, para recibir la misma.

Figura 6. ¿Considera que el programa de capacitación ofrecido en el Contact Center contribuye positivamente a su bienestar laboral?

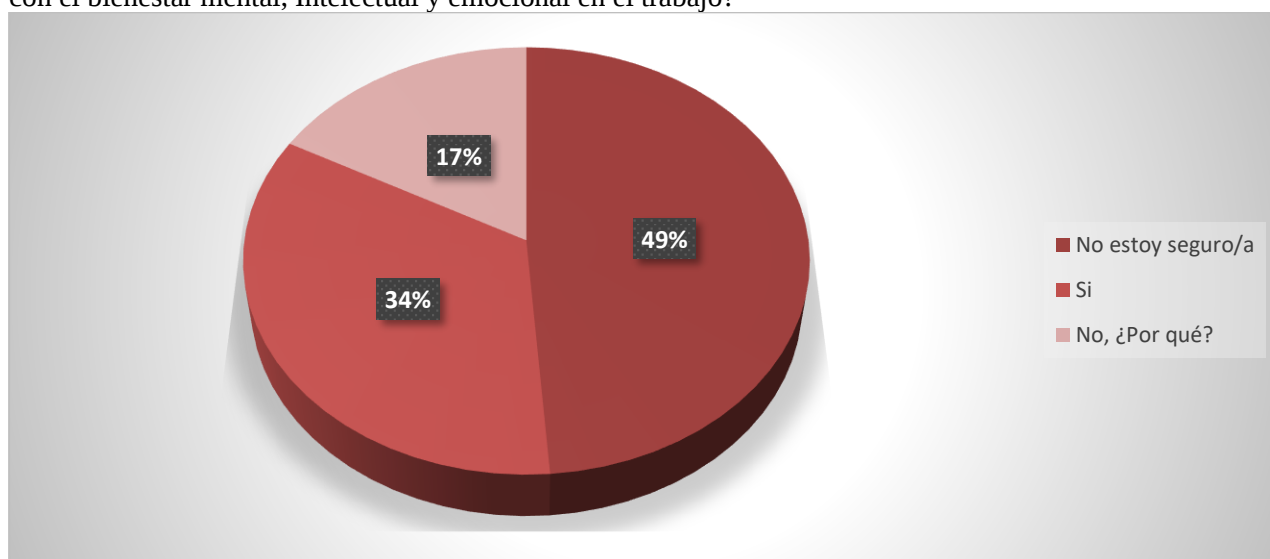


Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecable, abril, 2024.

El 73% de los encuestados respondieron que "Sí", indicando que consideran que el programa de capacitación ofrecido en el Contact Center contribuye positivamente a su bienestar laboral. El 24% respondió "No estoy seguro/a", y el 3% respondió "No", justificando su respuesta mediante el siguiente comentario:

- No contribuye adecuadamente a mi bienestar, dado que al no tener toda la información actualizada, me genera estrés al no tener el 100% del conocimiento.

Figura 7. ¿Siente que el programa de capacitación aborda adecuadamente aspectos relacionados con el bienestar mental, Intelectual y emocional en el trabajo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los Asesores y Supervisores del Contact Center de Telecable, abril, 2024.

El 49% de los encuestados respondieron que no está seguro/a, sobre si siente que el programa de capacitación aborda adecuadamente aspectos relacionados con el bienestar mental, Intelectual y emocional en el trabajo. El 34% respondió si y el 17% respondió “No”, justificando su respuesta mediante los siguientes comentarios:

- No se tiene en cuenta el bienestar de las personas, no se realizan descansos activos, entre otros aspectos, donde uno como colaborar pueda despaarse mentalmente, aunque sea 5 minutos.
- Se debe priorizar la salud mental de las personas, dado que no se enfatiza en ningún aspecto.
- Solo se brindan capacitaciones referentes a temas laborales, no se brinda nada respecto al bienestar.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación revelan que la implementación de un programa de capacitación en Telecable, ubicada en San José, Sabana Este, durante el primer cuatrimestre de 2024, influye positivamente en diversas dimensiones de la organización. Estos programas mejoran el desarrollo profesional, la motivación, la satisfacción y el bienestar integral de los colaboradores. Además, se reflejan en una mayor productividad, retención del talento y mejora de la calidad del servicio, contribuyendo significativamente al éxito y sostenibilidad de la empresa.

La capacitación incrementa la motivación y el compromiso de los empleados, fomentando un sentido de lealtad y pertenencia hacia la empresa. Los empleados motivados y comprometidos están más dispuestos a esforzarse y contribuir al éxito organizacional. Asimismo, el desarrollo profesional es evidente, ya que los empleados adquieren nuevas habilidades y conocimientos, mejorando su desempeño y la eficiencia operativa de la empresa.

El bienestar integral de los colaboradores también se ve favorecido, abordando habilidades técnicas y aspectos como la gestión del estrés y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto resulta en una mayor satisfacción personal y salud mental, reduciendo el ausentismo y la rotación. Además, la calidad del servicio mejora directamente con la capacitación continua, lo que aumenta la satisfacción del cliente y proporciona una ventaja competitiva en el mercado.

1. En la figura 1, la mayoría de los asesores y supervisores consideran que el programa de capacitación está bien planificado y diseñado, reflejando una percepción positiva sobre las

estrategias implementadas. Sin embargo, un porcentaje significativo no está completamente seguro de su eficacia, lo que sugiere la necesidad de ajustes. La unanimidad entre los capacitadores respecto a la planificación y diseño del programa refuerza la confianza en su estructura, aunque se deben abordar las inquietudes de los colaboradores para maximizar su efectividad.

2. La percepción de la adecuación de las consultas varía significativamente entre los asesores, supervisores y capacitadores. Aunque casi la mitad de los participantes reconocen que se han realizado consultas adecuadas, la prevalencia de la incertidumbre y la división de opiniones resaltan la necesidad de un enfoque más coherente y transparente en la identificación de necesidades de capacitación. Según se muestra en la figura 4.

3. La mayoría de los asesores y supervisores cree que se han asignado los recursos adecuados (tiempo, personal, presupuesto) para el programa de capacitación. Sin embargo, una parte considerable muestra inseguridad sobre esta asignación, y una minoría la considera inadecuada. Esta variabilidad en las opiniones destaca la necesidad de revisar y posiblemente reestructurar la distribución de recursos para garantizar que se satisfagan las necesidades de todos los participantes. Según se visualiza en la figura 5.

4. Tanto los asesores y supervisores como los capacitadores valoran la relevancia del contenido, el apoyo de los instructores y un ambiente de trabajo positivo como factores clave que contribuyen a la participación en el programa de capacitación. Mantener y fortalecer estos elementos es crucial para asegurar la efectividad continua del programa. Estas conclusiones se respaldan con los resultados obtenidos de la figura 6.

5. Con respecto a los factores que han dificultado la participación activa en el programa de capacitación, desde el punto de vista de los asesores, supervisores y capacitadores, revela varias barreras significativas que afectan la efectividad de la formación, según se muestra en la figura 7. La falta de tiempo debido a la carga de trabajo y la ausencia de apoyo jerárquico son las principales barreras que dificultan la participación activa en el programa de capacitación del Contact Center de Telecable S.A. Este alto porcentaje sugiere que las responsabilidades laborales actuales interfieren considerablemente con la disponibilidad para asistir y participar en las sesiones de capacitación.

6. Según se muestra en la figura 8, sobre si considera que el programa de capacitación contribuye positivamente a su bienestar laboral, la mayoría de los asesores y supervisores consideran que el programa de capacitación contribuye positivamente a su bienestar laboral, reflejando beneficios tangibles en su ambiente de trabajo y desarrollo profesional. Sin embargo, la incertidumbre expresada por un número significativo de encuestados indica que es necesario realizar una evaluación más detallada para abordar sus dudas y mejorar la percepción general del programa.

7. De acuerdo con la figura 10, muestra que existe una considerable incertidumbre entre asesores y supervisores sobre si el programa aborda adecuadamente el bienestar mental, intelectual y emocional. Aunque un grupo relevante percibe positivamente estos aspectos, una minoría expresa insatisfacción, lo que destaca la necesidad de revisar crítica y posiblemente reformular los componentes del programa para mejorar su eficacia en el fomento del bienestar integral de los empleados.

Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones que se consideran importantes ante los resultados obtenidos durante la investigación, con el fin de brindar alternativas de mejora para la implementación de un programa de capacitación en el Contact Center de la empresa Telecable S.A y ayudar en el bienestar en las personas colaboradoras.

Comunicación y Difusión de Normativas: Una comunicación y difusión efectiva de las normativas de capacitación asegura claridad, confianza, consistencia y compromiso entre los empleados, mejorando significativamente la efectividad y el impacto del programa de capacitación de Telecable, dado que los colaboradores desconocen si hay alguna normativa de Recursos Humanos que rija la materia de capacitación, con base a lo anterior se recomienda:

✓ **Materiales Informativos:** Desarrollar y distribuir materiales informativos claros y accesibles sobre las normativas de capacitación. Estos materiales pueden incluir manuales, infografías y videos explicativos.

✓ Talleres Informativos: Realizar talleres o sesiones informativas específicas sobre las normativas de capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan las políticas y procedimientos.

✓ Comunicación y Claridad: La incertidumbre manifestada por una parte significativa de los asesores y supervisores, así como por los capacitadores, subraya la importancia de mejorar la comunicación sobre los objetivos específicos del programa de capacitación y los resultados alcanzados. Es crucial que todos los participantes comprendan claramente cómo el programa aborda sus necesidades específicas.

Consulta y Participación en la Elaboración del Programa: Las consultas y la participación de los empleados en la elaboración del programa de capacitación aseguran que este sea relevante, eficaz y adaptable, al tiempo que aumentan el compromiso, la satisfacción y la confianza entre los empleados, más en una organización como Telecable dentro de las telecomunicaciones, dado que todo se va actualizando constantemente, por eso la importancia de consultar y la participación de los colaboradores en la elaboración de los planes de capacitación, ya que ellos son la primer línea de contacto con el cliente, por lo tanto se recomienda:

✓ Encuestas y Grupos Focales: Implementar encuestas periódicas y grupos focales para obtener información de las necesidades de capacitación directamente de los empleados. Asegurar que estas consultas incluyan a todos los niveles jerárquicos.

✓ Participación Activa: Fomentar la participación activa de los empleados en el diseño del programa de capacitación para asegurar que sus necesidades y expectativas sean consideradas.

Mantener la Relevancia del Contenido: Mantener la relevancia del contenido en el programa de capacitación es fundamental para asegurar la satisfacción de los participantes, la aplicabilidad en el trabajo diario, la adaptación a cambios del sector, el incremento de la motivación y compromiso, la alineación con los objetivos organizacionales y la mejora continua del programa. Esto garantiza que la capacitación de Telecable sea eficaz y beneficiosa para todos los colaboradores, en diferentes preguntas que eran semiabiertas, mencionaban siempre que los contenidos se encontraban desactualizados, por lo cual se recomienda lo siguiente:

- ✓ Actualización Continua: Asegurar que el contenido del programa de capacitación se mantenga actualizado y alineado con las necesidades y tendencias del sector.
- ✓ Personalización del Contenido: Adaptar los módulos de capacitación a las funciones específicas de los colaboradores para asegurar que el contenido sea relevante y aplicable.
- ✓ Ajustes Basados en Feedback: Utilizar la retroalimentación para hacer ajustes en el contenido y la metodología del programa, abordando las preocupaciones de los participantes.
- ✓ Incorporar Nuevas Tendencias: Mantener el contenido del programa actualizado con las últimas tendencias y tecnologías del sector de telecomunicaciones.

Gestión del Tiempo y Carga de Trabajo: Es esencial para mejorar la participación, reducir el estrés, aumentar la eficiencia, aumenta el compromiso, y mejorar el bienestar general, además asegurar que la capacitación se alinee con los objetivos de aprendizaje. Esto garantiza que el programa de capacitación de Telecable sea más efectivo y beneficioso para todos los empleados, dado que muchos mencionan en diferentes ocasiones del formulario aplicado, la falta de tiempo y la carga de trabajo que tienen los capacitadores, por lo cual no se pueden brindar las capacitaciones correctamente, siempre hay interrupciones en las mismas, además que muchas veces se llegan agendar capacitaciones, virtuales y se tienen que realizar en su área de trabajo (cubículo) mientras están gestionando llamadas, por lo cual no se le brinda la importancia que requiere, por este motivo se recomienda lo siguiente:

- ✓ Horarios Flexibles: Ofrecer horarios de capacitación más flexibles para adecuar las responsabilidades laborales de los empleados.
- ✓ Micro-Aprendizaje: Implementar módulos de micro-aprendizaje que permitan a los empleados aprender en intervalos cortos y manejables.

1. Apoyo Jerárquico: El apoyo jerárquico es crucial para fomentar la participación activa, validar la importancia de la capacitación, aumentar la moral y el compromiso, facilitar recursos y tiempo, mejorar el desempeño y crear una cultura de aprendizaje. Esto asegura que el programa de capacitación sea más efectivo y beneficioso para todos los empleados, dado que la mayoría respondió no estar seguro si se involucra a los niveles jerárquicos o si se les llega a consultar al respecto sobre las necesidades del programa de capacitación, por lo cual se recomienda lo siguiente:

✓ Compromiso de la Gerencia: Asegurar que la gerencia muestre un compromiso activo hacia los programas de capacitación y fomente la participación de los empleados.

✓ Políticas de Capacitación: Establecer políticas claras que prioricen la capacitación y aseguren que los empleados dispongan del tiempo necesario para participar en estas actividades sin penalizaciones en sus responsabilidades laborales.

Mejorar el Bienestar y Reducir el Estrés: Mejorar el bienestar y reducir el estrés es crucial para aumentar la productividad, mejorar el ambiente laboral, fomentar la salud mental y física, incrementar el compromiso y la moral, desarrollar habilidades de manejo del estrés y mejorar el desempeño general. Esto asegura que el programa de capacitación de Telecom sea beneficioso no solo para el desarrollo profesional, sino también para la salud y el bienestar integral de los colaboradores, dado que al llegar a preguntar sobre el impacto del estrés a nivel del programa de capacitación una mayoría indicó que el mismo llega a generarle un estrés alto, por consiguiente se recomienda los siguientes puntos:

✓ Temas de Bienestar: Integrar módulos sobre bienestar mental, emocional e intelectual en el programa de capacitación, proporcionando herramientas y técnicas para manejar el estrés y mejorar el bienestar general.

✓ Técnicas de Manejo del Estrés: Ofrecer sesiones y recursos sobre técnicas de manejo del estrés y mindfulness, promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

✓ Evaluaciones Periódicas: Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto del programa de capacitación en el bienestar de los empleados, ajustando el contenido y las estrategias según los resultados obtenidos.

✓ Apoyo Continuo: Establecer canales de apoyo donde los empleados puedan buscar ayuda y recursos adicionales para manejar el estrés y mejorar su bienestar laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Campos, L. y Daza, A. (2021). *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S* [Tesis de grado Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Institucional de la Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano de Colombia.



<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/24605>

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9350>

Conceição, H. (2016). *A aprendizagem significativa nos programas de treinamento corporativo: Um estudo no Banco do Brasil e na Caixa Econômica Federal* [Proyecto de Graduación de Posgrado, Universidade Federal de Pernambuco]. Repositorio Institucional de la Universidade Federal de Pernambuco de Brasil. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/29761>

Cornejo, M. (2020). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021* [Proyecto de Graduación de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo del Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47573>

Economía 3. (s.f). *Satisfacción laboral: Qué es y cómo influye en la productividad. Características e importancia*. <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>

García, L. (25 de marzo de 2021) El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. Formas de fomentar el bienestar. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

Great Place To Work. (s.f.). *Qué es el bienestar laboral o «wellbeing» corporativo y por qué es importante. Características e importancia*. https://greatplacetowork.es/bienestar-laboral-wellbeing-corporativo/#La_importancia_del_bienestar_laboral_en_la_empresa

INUBA. (10 de abril de 2023). *Cómo mejorar el bienestar intelectual: Expandiendo tus conocimientos y perspectivas. Características e importancia*. <https://inuba.com/blog/como-mejorar-el-bienestar-intelectual-expandiendo-tus-conocimientos-y-perspectivas/>

Personal de Cigna Healthcare (06 de agosto de 2023). *Qué es el bienestar. Definición y Características de importancia*. <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/hw/qu-es-el-bienestar-acl6332>

Robbins, S., Coulter, M. (2023). *Administración*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=32870>

Sequeira, C. y Garita, M. (2023). *Análisis de las necesidades de capacitación que presenta parte del profesorado de Educación Preescolar, de las Direcciones Regionales de Educación*



2237-1340 (Heredia), 2443-3095 (Alajuela), 2255-1257 (San José Central), 2253-3606 (San José Norte), 2223-5933 (San José Oeste), 2758-1917 (Limón) y 2591-2792 (Cartago), en relación con el conocimiento e implementación de estrategias metodológicas para el desarrollo psicomotor en la niñez [Proyecto de Graduación de Licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica.
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/25189>

Torres, B. (2022). *Proceso administrativo: Para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=19300>

Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016* [Proyecto de Graduación de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/398>

Werther, W., Davis, K., Guzmán, P. (2019). *Administración del capital humano*. McGraw-Hill.
<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9242>

