

Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México

Dra. Lourdes Teresa Lugo Hernández

lourdeslugo@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6380-5290>

Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Guasave, Sinaloa, México.

RESUMEN

La presente investigación analizó la importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de la ciudad de Guasave, Sinaloa, México, con el objetivo de conocer el valor de la formación del capital humano de este tipo de empresas, así como saber con qué frecuencia se realizan y que beneficios tiene para la empresa contar con personal preparado. La propuesta metodológica para abordar esta indagación fue el método mixto y estudio descriptivo, para la recolección de datos se utilizaron la entrevista semiestructurada y encuesta. Los principales resultados muestran que la capacitación es un elemento indispensable para formar empleados con habilidades y competencias ideales para brindar un servicio de calidad. Además, se preocupan por medir la efectividad de la capacitación que se brinda a sus empleadas implementando distintos métodos con la finalidad de evaluar sus conocimientos. En relación a los beneficios que brinda la capacitación son; la calidad y mejora en las tareas, desarrollo ético, motivacional del personal, la seguridad y autoestima en los trabajadores. Un factor determinante de la efectividad de la capacitación se refleja en la satisfacción de los clientes al recibir los servicios proporcionados.

Palabras clave: capacitación; importancia; habilidades; conocimientos.

Correspondencia: lourdeslugo@uas.edu.mx

Artículo recibido 18 enero 2023 Aceptado para publicación: 18 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Lugo Hernández, L. T. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160

Importance and benefits of staff training in spas in Guasave, Sinaloa, Mexico

ABSTRACT

This research analyzed the importance and benefits of personnel training in spas in the city of Guasave, Sinaloa, Mexico, with the objective of knowing the value of human capital training in this type of company, as well as knowing how often it is carried out and what benefits it has for the company to have trained personnel. The methodological proposal to approach this inquiry was the mixed method and descriptive study, for data collection the semi-structured interview and survey were used. The main results show that training is an indispensable element to train employees with ideal skills and competencies to provide quality service. In addition, they are concerned about measuring the effectiveness of the training provided to their employees by implementing different methods in order to evaluate their knowledge. The benefits of training are: quality and improvement of tasks, ethical and motivational development of the personnel, safety and self-esteem of the workers. A determining factor of the effectiveness of the training is reflected in the satisfaction of the clients when receiving the services provided.

Keywords: *training; importance; skills; knowledge.*

INTRODUCCIÓN

En México la Ley Federal del Trabajo (LFT) menciona la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, de manera específica en el artículo 153 A. explica que “todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad” (Gobierno de México, 2017). Además, en el Artículo 153-f, de la misma ley; dice: La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- 1) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- 2) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- 3) Prevenir riesgos de trabajo;
- 4) Incrementar la productividad; y,
- 5) En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Tanto los patronos y los trabajadores deben sujetarse a la Ley Federal del Trabajo, en relación a la capacitación, ambos deben respetar los lineamientos que se marcan, es obligación del empresario otorgar cursos de capacitación a los empleados para mejorar sus conocimientos y habilidades, asimismo, el personal deberá asistir a los cursos. Existen factores importantes que se marcan dentro de esta ley para mejorar los procesos de formación dentro de la empresa, los cuales se deben atender, ya que es un derecho para el trabajador, pero una obligación para las organizaciones.

La investigación se centra en los spas, que de acuerdo (Real Academia Española, s.f.) es un tipo de “establecimiento que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua, generalmente corriente, no medicinal”. Por otro lado, (Aedo Santos, 2020), expresa que es un lugar para relajarse y se enfoca en llevar a cabo tratamientos en el agua, explica también que el término “spa”, proviene del acrónimo de la frase en latín “Salus per Aquam”, esto indica, salud a través del agua o por medio del agua. Es por ello que los spas brindan tratamientos con este elemento de la naturaleza, por sus propiedades y beneficios. Menciona además que en la actualidad tiene crecimiento dentro del mundo de la belleza.

Este tipo de empresas va cambiando constantemente, por tanto, la actualización y capacitación en nuevas técnicas es vital para el éxito de la organización, si no lo llevan a

cabo, podrían quedar obsoletas y perder sus clientes. Los datos para la realización de esta investigación se obtuvieron de las propietarias de los spas de Guasave, Sinaloa, México, las cuales proporcionaron la información para dar respuesta las interrogantes centrales de la indagación, conocer la Importancia de la capacitación del personal, como miden la efectividad, porque motivos brinda este tipo de formación, que tanto invierte y cuáles son sus beneficios. A través de esta indagación se pretende demostrar la importancia y beneficios que tiene el capacitar de manera continua al personal para reforzar sus conocimientos y habilidades. Como lo explica (Ramírez Uresti, 2019), el nuevo contexto empresarial busca aumentar la capacitación del personal de forma continua con el objetivo de mejorar el nivel de vida de los individuos y de optimizar la calidad de una organización, induciendo de este modo, beneficios para ambos. Sin embargo, declara, que es una realidad que no todas las empresas realizan, lo que genera a largo plazo un problema para las organizaciones que no lo llevan a cabo. Menciona también que la rotación de personal, los riesgos psicosociales, los accidentes laborales y los altos costos en retraining son de cierto modo las consecuencias que se presentan dentro de las empresas que perciben la capacitación como un gasto y no como una inversión. Señala que en México las micro, pequeñas, y medianas empresas difícilmente tienen programas de capacitación actualizados. El problema radica en la falta de interés por parte de las empresas en realizar programas de capacitación, a pesar de que conocen la importancia y los beneficios que brinda tanto para el personal y para las organizaciones, como menciona el autor, los empresarios aplazan las actividades relacionadas con la formación del personal ya que lo consideran como un gasto que no pueden realizar, sin embargo la preparación de los empleados debe considerarse como una inversión que traerá consigo beneficios, incluso dichos programas se enfocan en mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias profesionales para el trabajo, por lo tanto es fundamental reconocer la importancia de la capacitación ya que mejorará la productividad y competitividad de las empresas.

La capacitación efectúa un papel importante en todo tipo de organización, al mantenerse actualizado, mejora la productividad, además desarrolla la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, ofrece soluciones a la compañía por la misma capacitación, previene accidentes de trabajo, genera estabilidad, flexibilidad y mayor motivación entre el personal de empresa. (Aceves Hernández, 2021)

Medina et al. (2021), explican que “el factor de capacitación en un mundo en donde la economía del conocimiento incrementa su relevancia como fuente de ventaja competitiva, es fundamental para el éxito organizacional y del país.” (p.305). Otro de los factores que establecen la importancia de la capacitación, es que incorpora una conveniencia para difundir la base del conocimiento para el personal de la empresa. Por lo tanto, facilita a la organización y a los empleados, beneficios que conciben que el costo y el tiempo sean una inversión que se convierte en resultados favorables. (Velásquez Fuentes, 2022)

La capacitación es un elemento estratégico que deben de realizar de forma sistemática y continua las empresas hoy en día, con el objetivo de que las personas tengan los conocimientos y aptitudes imprescindibles para el progreso y sostenimiento de las compañías, en el aspecto de aumentar la productividad y competitividad, incrementando de esta manera el número de clientes; además busca a través de este proceso de formación satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. (Parra & Rodríguez, 2016). Los recursos humanos son el principal activo de una empresa, por tal motivo se deben desarrollar los conocimientos, las experiencias, habilidades, capacidades, competencias y técnicas para mejorar su desempeño, de esta manera se contribuye con el trabajo de las diversas áreas de la empresa. (Armijos et al, 2019).

Como explican los autores anteriormente, la capacitación adquiere un rol importante dentro de las organizaciones, establecer un programa de capacitación continua no debe considerarse como una pérdida de dinero, ya que a través de los cursos se eleva el desempeño de los trabajadores, al aumentar los conocimientos y las habilidades proporciona grandes beneficios a la organización y al personal, entre estos son; la competitividad, la productividad, las relaciones, el trabajo en equipo, la motivación, el desarrollo profesional, mejora el servicio al cliente, la calidad en los procesos, entre otros; estos factores son razones suficientes para destacar la importancia de los procesos de formación dentro de las organizaciones , motivo por el cual los empresarios deben poner interés en llevar a cabo de manera continua los procesos de aprendizaje para sus empleados. En el caso de los spas, contar con personal capacitado es primordial ya que sus servicios deben ser realizados por una verdadera profesional con los conocimientos y las habilidades que se requieren, así como también capacitar al personal constantemente ayuda a estar siempre a la vanguardia en una industria que es tan

cambiante. En la actualidad no todas las empresas prestan la misma importancia a la capacitación del recurso humano, por lo que el motivo de esta investigación es conocer la importancia, saber si realmente están comprometidos con la capacitación de sus empleadas y de ser así, averiguar cuáles son los beneficios que brinda

El alcance de la presente investigación se delimita los spas de la ciudad de Guasave, que se localiza en el noroeste del estado de Sinaloa, México. Por su tamaño ocupa el octavo lugar respecto de los demás municipios del estado; cuenta con una superficie de 3,464.41 kilómetros cuadrados, que representan el 5.9 por ciento de la superficie estatal y el 0.17 por ciento de la superficie nacional. En su superficie se encuentran más de 442 localidades, de las cuales las más importantes son la Cabecera Municipal Guasave, Juan José Ríos, Benito Juárez, El Burrión, Nío, Estación Bamoa, León Fonseca, Adolfo Ruiz Cortínez, La Trinidad, Tamazula y la Brecha. De dicha superficie, más del 50 por ciento es utilizada para actividades agrícolas. (H. Ayuntamiento de Guasave, 2017)

El objetivo general de la investigación fue conocer la importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave. Por lo cual, para marcar el propósito del estudio se plantearon los siguientes objetivos específicos; conocer que requisitos piden las dueñas de los spas en cuanto a los estudios y la preparación de las cosmetólogas al momento de contratarlas, analizar qué tan importante consideran la capacitación del personal, saber si realizan capacitaciones del personal, cada cuanto tiempo y cuanto invierten, además conocer los beneficios que tiene para la empresa contar con personal preparado. Las principales variables de investigación fueron ¿Qué importancia tiene la capacitación posterior a la contratación del recurso humano en los spas de Guasave?, ¿Qué preparación o conocimientos debe tener una cosmetóloga para comenzar a laborar en un spa?, ¿Qué tan importante es la capacitación del personal en los spas?, ¿Se realizan capacitaciones en los spas?, ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal?, ¿Cuánto se invierte en capacitación? y ¿Qué beneficios tiene en el spa contar con personal preparado?.

METODOLOGÍA

En el presente estudio se realizó una investigación mixta, con estudio descriptivo, ya que como explican Hernández et al. (2014), que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

(p. 532). Para la determinación de la muestra se utilizó la información que proporciona el Directorio Estadístico Nacional de Unidades de Negocio (DENUE), (2020), a través de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), es un portal digital que ofrece sistemas de consulta, donde se encuentra el registro de las empresas del país, clasificadas por estados, municipios y sectores, además de números de empleados y otros datos informativos de cada una de las empresas. El total de empresas del sector “salones, clínicas de belleza, baños públicos y boleras” de Guasave, Sinaloa, son 292. De esa cantidad, la mayor parte pertenecían al giro de salones de belleza y peluquerías, por lo que fue necesario revisar una a una las empresas hasta extraer solo las que eran pertenecientes al giro de spa. En total en el registro del INEGI se encuentran 13 establecimientos de este giro, de los cuales actualmente 3 ya no están laborando, lo que nos deja con solo 10 spa en la ciudad. Para la selección de la muestra se contempló al 100% ya que fue posible encuestar a todos sin problema, se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia.

Los instrumentos de medición que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista semiestructurada. Al respecto Bernal Torres, (2016), explica que la encuesta es un conjunto de interrogantes elaboradas con el fin de obtener los datos necesarios con la intención de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación, además precisa que la entrevista semiestructurada tiene un grado relativo de flexibilidad, tanto como el formato, el orden y los términos en los que se llevará a cabo y se puede aplicar de diversas formas, ya sea directamente o por teléfono. Para recabar los datos de esta indagación se aplicó un cuestionario de preguntas estandarizadas, lo que quiere decir que a todos se les realizaran del mismo modo y en el mismo orden. La encuesta contenía 13 preguntas con respuestas de opción múltiple, las cuales se aplicaron personalmente a la muestra seleccionada. La entrevista se aplicó para reforzar y recabar mayor información respecto a los temas de importancia de la capacitación, beneficios y temas que ofrecen durante la formación. Los datos se procesaron en el sistema SPSS. Una vez llevada a cabo la captura de las respuestas de cada una de las encuestas aplicadas en el programa, se analizó la información a través de las gráficas con el objetivo de interpretar los resultados.

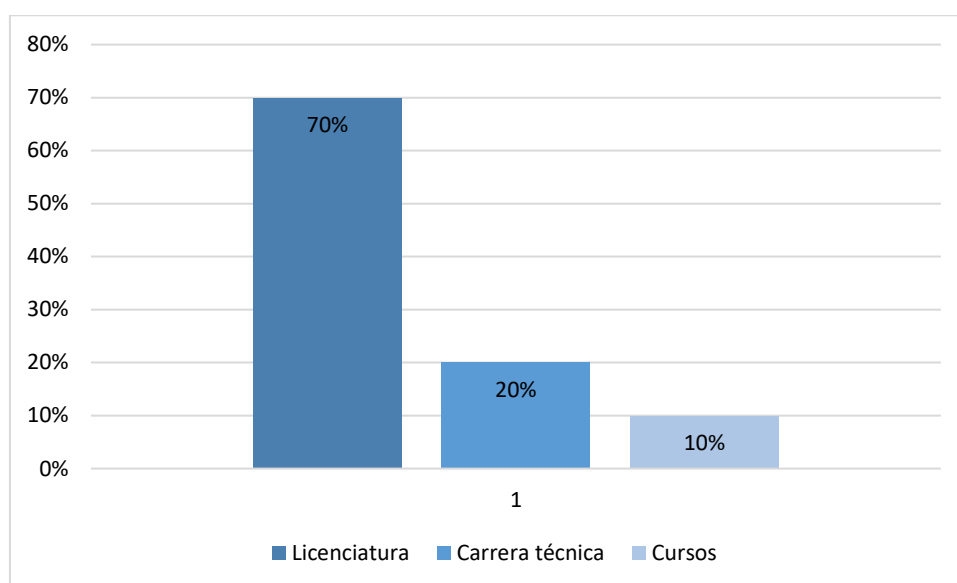
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas fueron tabulados y graficados con el fin de tener una mejor percepción de ellos, aplicando números y porcentajes a cada

respuesta. Para dar respuesta al nivel de preparación o conocimientos que debe tener una cosmetóloga para laborar en un spa, se realizaron preguntas enfocadas al nivel de preparación de las cosmetólogas y la capacitación inicial que se les brinda al comenzar a laborar en un spa.

Gráfica 1

¿Qué nivel de preparación debe tener una cosmetóloga para comenzar a laborar en su spa?



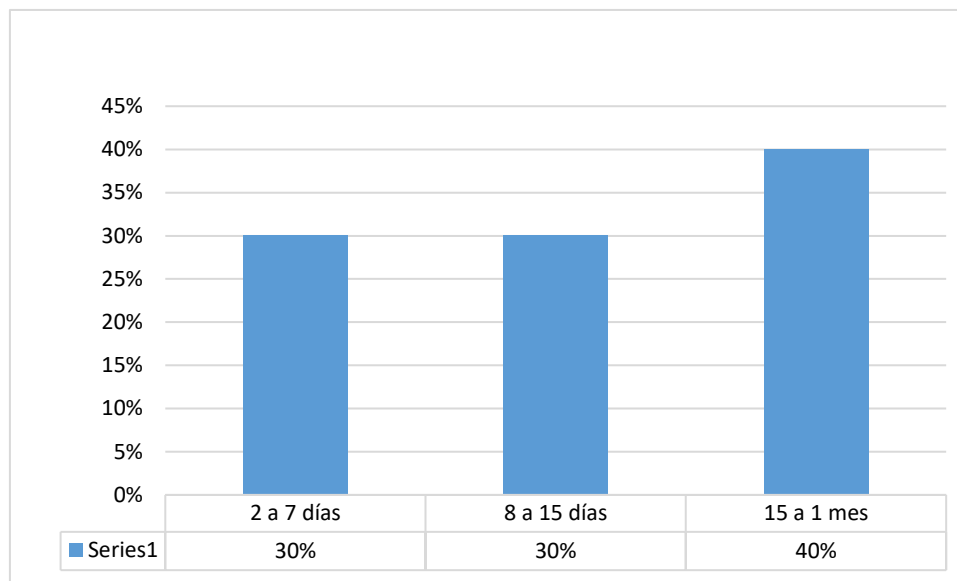
Fuente: Elaboración propia (2022).

En la gráfica 1, se muestran los resultados respecto al nivel de preparación que debe tener una cosmetóloga para comenzar a laborar en su spa, la cual demostró que el nivel requerido en la mayoría de los casos fue tener licenciatura con un 70%, este resultado demuestra la importancia de contar con personal preparado para desempeñar sus funciones dentro del spa, las propietarias expusieron que es vital que cuenten con el nivel de licenciatura en cosmetología o carrera afin, ya que se trabaja directamente con los clientes a los cuales se les ofrecen tratamientos, masajes, peelings entre otros, en todos los servicios que ofrecen se trabaja de manera estrecha con las personas que acuden al spa, por lo tanto es indispensable la formación adecuada del personal. Además, se indagó si las empleadas recibían capacitación inicial, el 100% de los propietarios de los spas expusieron que a las trabajadoras de nuevo ingreso se les dan cursos de preparación inicial para mejorar su integración a la empresa.

Para profundizar con el tema de capacitación inicial se preguntó sobre el tiempo de duración de tal instrucción. La gráfica 2 expone que la duración es variada en este tipo de empresas, el 40% instruye al personal durante un mes, mientras que el 30% mencionó que el curso de inducción al puesto que ofrecen dura de 2 a 7 días, por otra parte, el 30% explicaron que la duración oscila de 8 a 15 días.

Gráfica 2

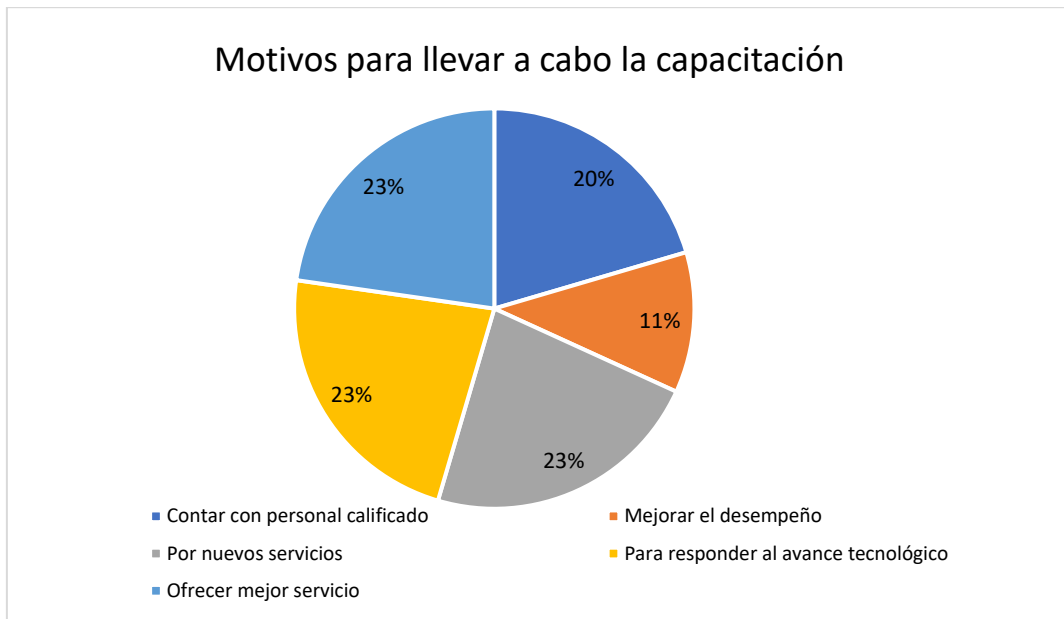
Duración de la capacitación inicial



Fuente: Elaboración propia (2022)

Al momento de responder, los encuestados expresaron sus opiniones sobre el tiempo que dedican a la capacitación inicial, la mayoría coincidían en que depende de la capacidad de comprensión y los conocimientos de la nueva empleada, ya que algunas aprenden con mayor rapidez que otras.

Con el fin de conocer la opinión de los propietarios de los spas respecto a la importancia de la capacitación del recurso humano, se cuestionó sobre la relevancia que les dan a estos procesos de formación, los resultados arrojaron que el 100% considera importante mantener al personal capacitado, no solo al inicio, piensan que es pertinente continuar con la enseñanza por lo cual establecen programas de capacitación con mayor duración y cuando se requieren. Todos coincidieron que la capacitación es un elemento indispensable para formar empleadas con habilidades y competencias ideales para brindar un servicio de calidad.

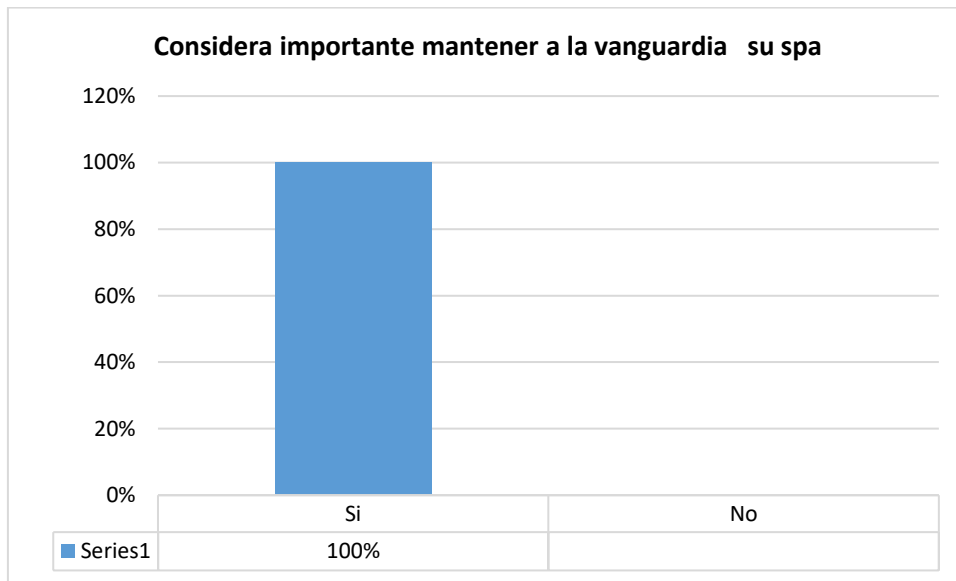
Gráfica 3*¿Por qué motivo capacita al personal?*

Fuente: Elaboración propia (2022).

La gráfica 3, exhibe los motivos por los cuales capacitan al personal, en dicha pregunta los propietarios pudieron elegir entre distintas opciones y seleccionar más de una respuesta. Los motivos más populares por el cual los propietarios capacitan son “ofrecer mejor servicio”, “para responder al avance tecnológico” y “para ofrecer nuevos servicios” las tres opciones con un 23%. A estas las siguieron “para contar con personal calificado” la cual fue elegida por el 20% de los encuestados. Por último, esta para mejorar el desempeño con un 11%.

La gráfica 4, da a conocer que el 100% de las encuestados respondieron que si consideraban importante mantener su clínica o spa a la vanguardia. Entre los comentarios de las personas encuestadas resaltaba su compromiso con sus clientes y la ventaja frente a la competencia, motivos por los cuales ellos se esforzaban en siempre estar a la vanguardia, ofreciendo los servicios más novedosos y contar con los mejores aparatos. Por tal motivo es indispensable para los empresarios actualizar los conocimientos de los empleados de manera continua, además que trabajan directamente con las personas ya sea con masajes reductivos, relajantes, faciales, mascarillas, entre otros, razón por la cual es necesario estar atentos en la nueva tecnología y tratamientos para ofrecer un mejor servicio para los clientes.

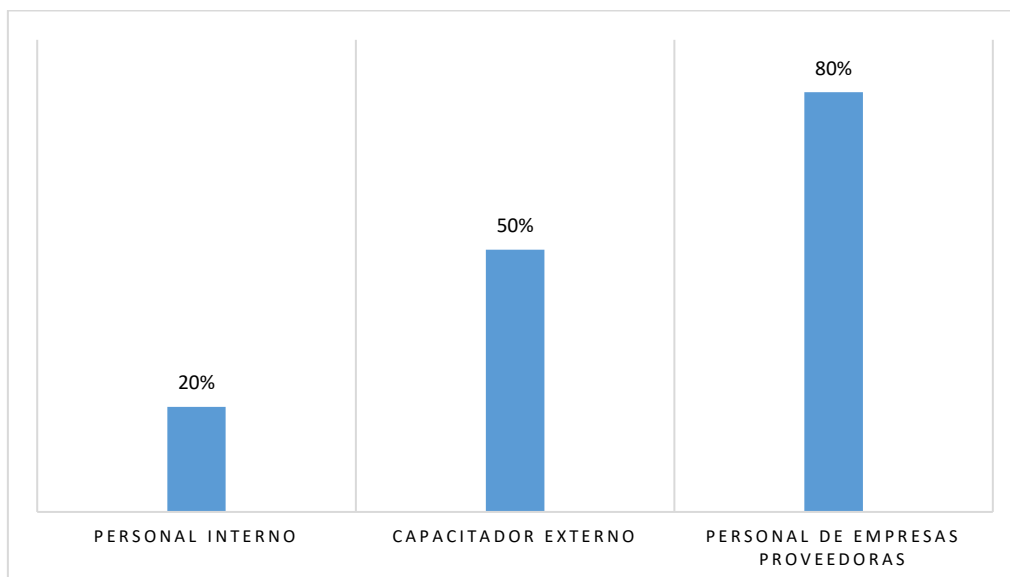
Gráfica 4. *Importancia de mantenerlos a la vanguardia*



Fuente: Elaboración propia (2022).

Se investigó si se realizan capacitaciones dentro de sus instalaciones, para dar respuesta a esta pregunta se cuestionó a los dueños de los establecimientos si realizaban capacitaciones dentro de su empresa, cada cuanto tiempo las llevaban a cabo, quien impartía los cursos, además si median la efectividad y de qué forma, por otra parte, también se preguntó sobre la capacitación al introducir nuevos servicios. Los resultados arrojaron que el 100% de los spas encuestados de la ciudad realizan capacitación a su recurso humano dentro de su empresa. Dichas capacitaciones se enfocan en distintos temas dependiendo de las necesidades del negocio y suelen ser periódicas.

Gráfica 5 *¿Quién imparte la capacitación del personal?*



Fuente: Elaboración propia (2022).

La gráfica 5, contiene los resultados sobre quien es el encargado o encargada de impartir las capacitaciones en las empresas encuestadas, la respuesta más popular con un 80% fue que las capacitaciones son impartidas por personal de empresas que les proveen tanto los productos como la aparatología. El 50% también mencionaron que algunas veces se realiza por capacitadores externos y el 20% comúnmente por personal interno. Esta pregunta tuvo distintas opiniones y explicaron que no siempre es la misma persona quien les imparte las capacitaciones, estas pueden variar, y eso depende principalmente del tema sobre el que se requiera capacitar al personal. Entre los proveedores que ofrecen capacitación mencionaron a Vescica, empresa mexicana que desde 1997 fabrica y comercializa aparatología médico-estética para el bienestar, la salud y la belleza. (Vescica | Electrónica Estética y Médica SA de CV., 2020). Explicaron los empresarios que esta empresa evoluciona constantemente y diseña según las necesidades, tendencias y exigencias del mercado. Esta organización brinda a sus clientes talleres mensuales de actualización que se organizan tanto en la Ciudad de México como en otras ciudades. En la compra de cualquier equipo la capacitación es gratuita.

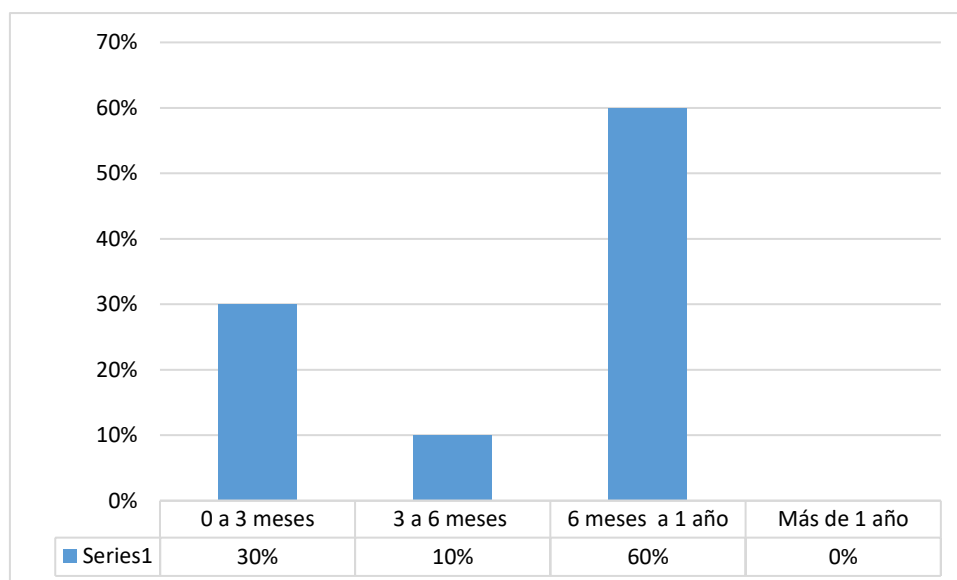
Por otro lado, los encuestados coincidieron que el 100% mide la efectividad después de haber brindado a sus empleadas algún tipo de capacitación. Algunas de las técnicas que mencionaban eran observar a las empleadas como realizaban el tratamiento o servicio sobre el cual se había capacitado y así asegurarse que habían comprendido todo a la perfección. Otra técnica aplicada es realizar preguntas sobre lo tratado en las capacitaciones para calificar que tanto les quedo de esto y cuál era el nivel de conocimiento adquirido. Además, expusieron las encuestadas que les pedían a sus empleadas que asistieran a las capacitaciones con material para tomar notas. Un factor determinante de la efectividad de la capacitación se refleja en la satisfacción de los clientes al recibir los servicios proporcionados, por tal motivo los propietarios de los spas llevan a cabo, estudios del grado de satisfacción de sus clientes. En investigaciones se demuestra que medir el impacto de la capacitación es un factor importante, al respecto menciona Orozco Francia (2017), que medir los resultados de la capacitación es complicado pero no imposible, el impacto de la formación, reside en medir la efectividad de los programas o cursos de preparación a partir de conocimientos habilidades y actitudes, verificar que lo que se ha enseñaron manifieste una necesidad de la

organización y sobre todo que el personal pueda desarrollar sus actividades de una manera más eficiente después de los cursos.

En lo concerniente a los nuevos servicios, se preguntó, al ofrecer un tratamiento por primera vez en el spa ¿se capacita al personal previamente sobre dicho servicio? el 100% de las encuestadas capacitan a su personal cuando van a agregar un servicio nuevo a su negocio. Esto lo hacen con la finalidad de que la empleada desarrolle su actividad de forma eficiente y tenga conocimiento teórico sobre sus beneficios, contraindicaciones, riesgos y la manera en que este actúa en las personas.

En cuanto a que tanto tiempo se capacita al personal, se cuestionó directamente a los propietarios sobre la duración de la capacitación que imparten a sus empleados el resultado lo podemos observar en la gráfica 6, que nos dice que el 60% capacitación se da en un lapso de 6 meses a 1 año, mientras el 30% en un lapso de 0 a 3 meses y con el 10% en un lapso de 3 a 6 meses, ninguna sobrepasando el año entre cada capacitación. Esta pregunta tuvo distintas respuestas por parte de las propietarias y gerentes de los spas ya que no todas coincidían con los periodos que utilizan para impartir las capacitaciones a sus empleadas. Algunas comentaban que no se tomaba forzosamente un plazo, ellas capacitaban a sus empleadas cuando lo creían necesario.

Gráfica 6 ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal?

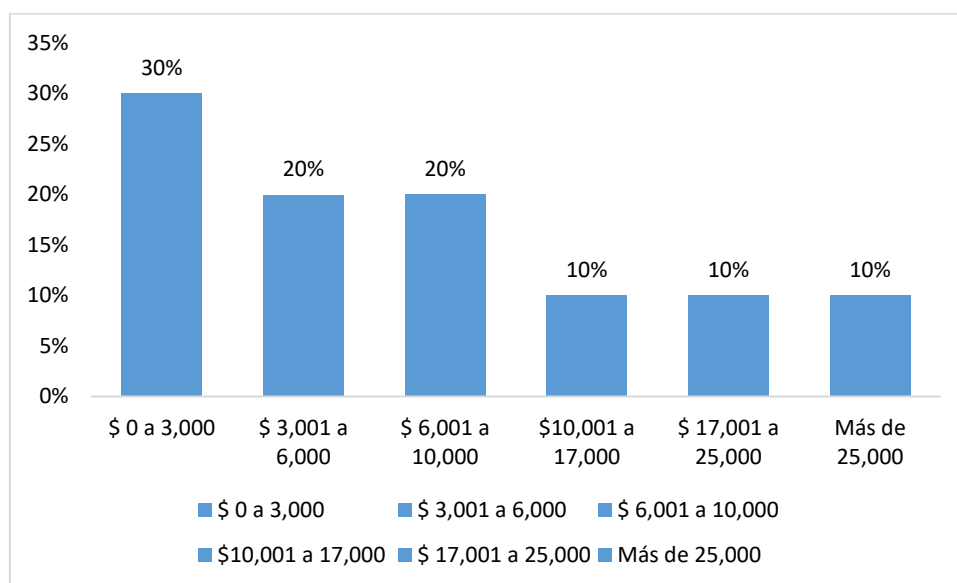


Fuente: Elaboración propia (2022).

En la investigación se planteó una pregunta sobre la inversión realizada en rubros de capacitación, cuya respuesta resulto depender de distintos factores los cuales se analizan a continuación. En la gráfica 7 podemos observar que del 100% de las encuestadas el 30%

invierte de 0\$ a \$3,000 en sus capacitaciones al año, mientras el 20% invierte de \$3,001 a \$6,000 y el otro 20% de \$6,001 a \$10,000. Las últimas 3 opciones comprenden los rangos de \$10,001 a más de \$25,000 y estas obtuvieron un 10% cada una. Las encuestadas aclararon que la mayoría de las capacitaciones que toman se las brindaban las empresas proveedoras de manera gratuita al adquirir algún producto o aparato con ellos, así como algunas otras actualizaciones que les brindan por ser sus clientes, por eso la mayoría eligió la opción de \$0 a \$3,000. En los casos que se requiere una inversión mayor es cuando se asiste a algún congreso o actualización independiente.

Gráfica 7 ¿Cuánto se invierte en la capacitación del personal al año?



Fuente: Elaboración propia (2022).

Es importante que las empresas lleven a cabo cursos de capacitación ya que trae consigo una serie de beneficios, de acuerdo a la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018), la capacitación laboral pretende que las actividades se lleven a cabo de la mejor manera posible y en un buen ambiente de trabajo. Entre los beneficios que mencionan están:

- Calidad y mejora en las tareas,
- Reducción en tiempos y supervisión,
- Solución de problemas con diferente visión,
- Sensibilización ante nuevos retos,
- Desarrollo ético y motivación del personal,
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño,
- Seguridad y autoestima en los trabajadores,

- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

Al respecto se indagó sobre los rendimientos que ofrece el capacitar a los empleados, en relación a los factores que repercuten en el personal y la empresa, los encuestados pudieron elegir entre varias opciones y seleccionar más de una respuesta según su criterio. A continuación, se presenta la tabla 1, que muestra los resultados.

Tabla 1 Beneficios de la capacitación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Calidad y mejora en las tareas	10	100%
Reducción en tiempos y supervisión	9	90%
Solución de problemas con diferente visión	8	80%
Sensibilización ante nuevos retos	9	90%
Desarrollo ético y motivación de personal	10	100%
Creación de equipos de trabajo de alto desempeño	8	80%
Seguridad y autoestima en los trabajadores	10	100%
Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas	9	90%
Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan	9	90%

Fuente: Elaboración propia (2022).

Como muestra la tabla 1, el 100% de los encuestados coincidieron que los principales beneficios de brindar capacitación a los empleados en los spas del municipio de Guasave son; la calidad y mejora en las tareas, desarrollo ético, motivacional del personal, la seguridad y autoestima en los trabajadores. Expresaron, además que la formación contribuye directamente en la calidad de los servicios que ofrecen, favoreciendo de manera directa en la satisfacción de los clientes, generando aumento en las ventas de los servicios.

Se considero importante cuestionar sobre los temas que imparten durante los cursos de capacitación, la pregunta se realizó de manera abierta para que pudieran explicar de manera detallada el contenido de los cursos de capacitación, explicaron que las lecciones que imparten dentro de los cursos son variadas ya que el personal necesita adquirir las

técnicas y conocimientos para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente, entre estos temas están tratamientos de belleza, manicura, pedicura, depilación, técnicas de higiene facial, corporal y de maquillaje profesional, cursos de aparatología, de cosmetología.

Incluso mencionaron que también es importante los temas de ética profesional como parte de la formación de los empleados para reforzar los valores en el desarrollo laboral, coinciden con Urías Rivas (2022), la autora menciona que los principios éticos mejoran las funciones dentro de una empresa, mientras los empleados se conducen con valores, estos contribuyen de manera significativa ya que generan un comportamiento positivo, de esta forma logran fomentar el trabajo en equipo, la responsabilidad y honestidad.

De manera general explicaron que los temas de los cursos de capacitación van siempre a la vanguardia de la mano con la tendencia en la nueva tecnología que adquieren para mejorar los servicios que ofrecen, también toman en cuenta las necesidades de los clientes para ofrecer capacitaciones, respetando las indicaciones o comentarios que les hacen llegar para cumplir con las expectativas de los usuarios.

CONCLUSIONES

Los resultados coinciden con Alles (2019), dicho autor explica que la formación debe ir alineada con la estrategia organizacional, incluso en los objetivos a corto o mediano plazo, observando al futuro los programas de capacitación permitirán que los empleados alcancen los objetivos y cumplan los pasos a seguir de sus actividades de acuerdo los cursos en los que participo. Además, menciona que las empresas capacitan al personal para perfeccionar resultados y optimizar su posición en el mercado sólo por mencionar algunos objetivos, en cambio los empleados se interesan en recibir capacitación para hacer bien o mejor sus tareas, para crecer personal y profesionalmente, de esta manera mejorar su posición dentro de la organización.

En referencia a la evaluación del impacto de la capacitación, los resultados proyectaron que beneficia en la calidad y mejora de las tareas, ya que la formación estimula la eficiencia laboral. Además, logra mejorar el desarrollo ético, la motivación, la seguridad y autoestima en los trabajadores, por tal motivo se considera importante, ya que contribuye a la coordinación del equipo de trabajo. La evaluación de la capacitación se enfoca en los resultados pronosticados, a partir de la inversión y la rentabilidad del proceso. Además, una evaluación continua le permitirá a la empresa tomar mejores

decisiones que contribuirán al éxito del proceso de formación y de la empresa, de la misma manera constituye un factor fundamental para las organizaciones puesto que otorga a sus miembros las herramientas necesarias para acrecentar sus habilidades, aptitudes y actitudes que logran aumentar los conocimientos para afrontar las actividades y alcanzar los objetivos. (Fleitas & Hernández , 2019)

Un reciente estudio de (Pailos, 2020), concuerda con los resultados que se encontraron en la presente investigación y muestran que la finalidad de capacitar y desarrollar a los empleados de la compañía favorece en tiempo y forma para alcanzar los objetivos trazados por las empresas, especialmente en mercados que cambian de manera constante y los que sobreviven son los más preparados. Menciona el autor las siguientes ventajas para capacitar a los colaboradores:

1. Mayor aprovechamiento del potencial de la persona.
2. Mejor desarrollo de habilidades.
3. Disminución de errores.
4. Mayor satisfacción en el trabajo.
5. Reducción de ausentismo.
6. Equipos más eficientes.
7. Aumento de la productividad.
8. Menos recursos de supervisión

Para finalizar los resultados reflejaron que los beneficios que brinda la capacitación a este tipo de empresa son; la calidad y mejora en las tareas, el desarrollo ético, la motivacional del personal, la seguridad y autoestima en los trabajadores. Además, es importante mencionar que un factor determinante de la efectividad de la capacitación se refleja en la satisfacción de los clientes al recibir los servicios proporcionados.

REFERENCIAS

- Aceves Hernández, A. (17 de 03 de 2021). *Universidad Latina de América*. Recuperado el 21 de 01 de 2023, de <https://www.unla.mx/blogunla/la-importancia-de-la-capacitacion-institucional-como-adaptacion-a-la-nueva-normalidad>
- Aedo Santos, F. J. (05 de 12 de 2020). *Promédicas Toluca*. Recuperado el 20 de 01 de 2023, de <https://promedicas.mx/toluca/2020/12/05/historia-del-spa/>
- Alles, M. (2019). *Formación , Capacitación y Desarrollo* . Buenos Aires: Granica .
Recuperado el 31 de 01 de 2023, de

- <https://books.google.com.mx/books?id=keH4DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=capacitaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5IPiVyPP8AhXEImoFHTNOCCL4Q6AF6BAGPEAI#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n&f=false>
- Armijos , M. F., Bermúdez , B. A., & Mora , S. N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado el 22 de 01 de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Bernal Torres , C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. (2020). *inegi.org.mx*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Fleitas, T. M., & Hernández , M. L. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. *Revista Electrónica Cooperación - Universidad - Sociedad*, 4(2), 24-32. Recuperado el 31 de 01 de 2023, de <file:///C:/Users/10/Downloads/Dialnet-LaMedicionDelImpactoEnLasCapacitaciones-7149185.pdf>
- Gobierno de México. (09 de 03 de 2017). <https://www.gob.mx/>. Obtenido de <https://www.gob.mx/conampros/articulos/la-preparacion-es-primordial-para-realizar-actividades-de-manera-eficiente?idiom=es#:~:text=El%20Art%C3%ADculo%20153%2Df%2C%20de,II>.
- H. Ayuntamiento de Guasave. (2017). *guasave.gob.mx*. Recuperado el 24 de 01 de 2023, de <http://guasave.gob.mx/s/informacion-de-guasave-2/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (06 de 2021). La capacitación laboral como herramienta. *REVISTA BOLETÍN REDIPE*, 10(6), 305-317. Recuperado el 07 de 01 de 2023, de <file:///C:/Users/10/Downloads/Dialnet-LaCapacitacionLaboralComoHerramientaDeMejoramiento-8116466.pdf>
- Orozco Francia, A. (2017). *El impacto ed la capacitación*. México: UNID editorial digital. Recuperado el 31 de 01 de 2023, de

- <https://books.google.com.mx/books?id=RNRJDwAAQBAJ&pg=PT22&dq=medir+la+efectividad+de+un+curso+de+capacitaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjrppq6wPP8AhW5PEQIHUdWCDQQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=medir%20la%20efectividad%20de%20un%20curso%20de%20capacitaci%C3%B3n>
- Pailos, N. (2020). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos con alta tecnología. *RRHHDigital*, 12. Recuperado el 01 de 02 de 2023, de <https://www.rrhhdigital.com/editorial/140322/Los-beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-los-recursos-humanos-con-alta-tecnologia>
- Parra, P. C., & Rodríguez, F. F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.46021>
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET). (2018). <https://www.gob.mx/profedet/>. Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Ramírez Uresti, A. (15 de 11 de 2019). *FORBES México*. Recuperado el 19 de 01 de 2023, de <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-y-mercado-laboral-en-mexico/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de Lengua Española*. Recuperado el 20 de 01 de 2023, de <https://dle.rae.es/spa>
- Urías Rivas, M. (2022). Importancia de los principios éticos en la funciones del personal en la subdelegación del seguro social de Guasave. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3782-3803. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3356
- Velásquez Fuentes, E. (2022). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 132-154. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491
- Vescica | Electrónica Estética y Médica SA de CV. (2020). <https://vescicabe.com/>. Recuperado el 31 de 01 de 2023, de <https://vescicabe.com/equipos-para-spa/>