



Capacitación y competencias en el rendimiento laboral en empresas de servicios

Training and skills in job performance in service companies

Treinamento e habilidades no desempenho profissional em empresas de serviços

ARTÍCULO GENERAL

Javier Eleazar Monroy Incio

<https://orcid.org/0000-0001-5913-1556>

javiermonroy50391@gmail.com

Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima - Perú

Recibido 15 de Marzo 2023 | Arbitrado y aceptado 20 de Mayo 2023 | Publicado el 9 de Noviembre 2023

RESUMEN

El presente artículo de revisión tiene como principal objetivo describir la capacitación, competencias en el rendimiento laboral en empresas de servicios en Lima, Perú. La metodología aplicada en el presente artículo de revisión es el análisis de contenido y se seleccionaron 28 artículos. Se concluye que aún existe la idea de algunos empresarios que la capacitación es un gasto mas no una inversión del recurso humano, es necesario que las empresas de servicio logren aumentar las habilidades y conocimientos de sus colaboradores por medio de un programa de capacitación actualizado y dinámico. Asimismo, es necesario contar con colaboradores con competencias demostradas para que las empresas cuenten con un adecuado rendimiento laboral.

Palabras clave: Capacitación, competencias, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The main objective of this review article is to describe training and competencies in job performance in service companies in Lima, Peru. The methodology applied in this review article is content analysis and 28 articles were selected. It is concluded that there is still the idea of some businessmen that training is an expense but not an investment in human resources; it is necessary for service companies to increase the skills and knowledge of their collaborators through an updated and dynamic training program. Likewise, it is necessary to have collaborators with demonstrated skills so that companies have adequate work performance.

Keywords: Training, skills, job performance.

RESUMO

O objetivo principal deste artigo de revisão é descrever a formação e as competências no desempenho profissional em empresas de serviços em Lima, Peru. A metodologia aplicada neste artigo de revisão é a análise de conteúdo e foram selecionados 28 artigos. Conclui-se que ainda existe a ideia de alguns empresários de que a formação é uma despesa mas não um investimento em recursos humanos; é necessário que as empresas de serviços aumentem as competências e conhecimentos dos seus colaboradores através de um programa de formação atualizado e dinâmico. Da mesma forma, é necessário contar com colaboradores com competências demonstradas para que as empresas tenham um desempenho profissional adequado.

Palavras-chave: Treinamento, competências, desempenho no trabalho.

Introducción

La capacitación se encuentra ausente en muchas empresas de servicios en Perú, porque mayormente son consideradas por la gerencia general como un gasto o que el trabajador por su cuenta tiene que invertir en si mismo, aunque esa ideaa esta bien porque cada profesional debe buscar mejorar sus conocimientos y capacidades, pero ello no excluye a que la empresa invierta en su capital humano para que todo lo aprendido lo ponga a favor de la empresa. El tema de capacitacion en una empresa es importante según lo señalado en líneas arriba y se estudio porque aun es un problema vigente en muchas empresas de Lima y de todo el Perú. Una empresa utiliza la actividad de las capacitaciones para formar y perfeccionar a los colaboradores como una estrategia valiosa para continuar siendo competitiva en el mercado.

En los últimos años la capacitación debe estar siempre relacionado: en primer lugar, al aspecto teórico y en segundo lugar a la práctica, y por consecuencia poder monitorear que la capacitación que recibe un colaborador funciona con eficacia (De Brito et al., 2022).

Investigar el tema de capacitación es importante porque incide positivamente en la gestión de una empresa, lo cual necesita del recurso humano capaz de adaptarse con celeridad a nuevas herramientas tecnológicas, con una visión exhaustiva sobre la gestión de la empresa y con la competencia profesional necesaria para hacer frente a un problema complejo, partiendo de equipos de trabajo interdisciplinario (Labrador et al., 2019).

Los programas de capacitación son importantes porque aporta a la persona a mejorar su cultura y a una toma de decisiones idónea para aplicarlo en el ámbito empresarial y también en su vida persona (Ortiz et al., 2022).

Asimismo, las empresas deben tener en cuenta que, si la persona que trabaja dentro de ella, es una persona con una experiencia comprobada en su especialidad debe tener la llegada apropiada a las demás personas con el propósito que el personal pueda afrontar las posibles contingencias que se presenten y puedan resolverlo con éxito (Martínez et al., 2022).

La formación y su perfeccionamiento se relaciona con la capacitación, donde la decisión, el diseño y la puesta en marcha de un programa de formación y no solo ello, también el perfeccionamiento de los colaboradores, con el propósito de la mejora de la capacidad, el aumento de su rendimiento y que estén convencidos que es un tema del cual cada vez existe más preocupación por contar con una adecuada capacitación.

De manera tradicional, cada empresa considera a sus recursos humanos como un costo social, donde se debe reducir al mínimo, los últimos años la empresa ve a sus colaboradores como un recurso humano donde se tiene que invertir. Existe una diferencia principal es que la segunda concepción, con diferencia de la primera, es considerado como una función social como importante en el aumento de que una empresa debe ser competitiva (Velásquez, 2022).

La capacitación es el procedimiento para poder dar enseñanza a los colaboradores nuevos o que ya están dentro de la empresa, sobre habilidades que requieren para el desempeño de sus funciones (Dessler y Varela, 2017). Por su parte, (Robbins y DeCenzo, 2013) señalan que la capacitación es la experiencia de aprender y producir cambios constantes en los colaboradores con la finalidad que se mejore la capacidad para el desempeño de su labor, por eso es necesario mejorar la habilidad, el conocimiento y la actitud.

El propósito de la capacitación es la búsqueda de mejorar la habilidad del profesional del colaborador determinando un sistema para desarrollar profesionalmente, se debe garantizar que el colaborador realice la adquisición de la adaptación y la aplicación necesaria por el ajuste de la estrategia de la empresa, y luego otorgar al recurso humano adecuado e integrado para el largo plazo de la empresa (Velásquez, 2022).

La formación por competencias del personal de las empresas, responde a requerimientos del desempeño efectivo de los colaboradores en su área respectiva (Balido et al., 2022).

Según (Velasco et al., 2022) existen dueños de empresas que no son profesionales al momento de gestionar una empresa por consiguiente existe una limitación para que la empresa pueda ser sostenida en el tiempo, aunque el dueño de la empresa no considera

valiosa la capacitación para su personal porque lo aprecia como un gasto y no como una inversión en su recurso humano.

Con lo expresado, queda claro que las empresas poseen en la actualidad bastantes deficiencias y dificultades en relación a su compromiso con una adecuada administración y gestión, siendo necesario considerar el replanteamiento de medidas oportunas, buscando la mejora de la capacitación, permitiendo el cumplimiento de metas trazadas en temas como el planeamiento, productividad, ventas, gestión y control en una empresa.

La capacitación no es un hecho aparte o aislado de todo el procedimiento que lo pueda llevar a cabo una empresa, más bien forma parte de un conjunto que se coordina y que se planifica, es ejecutado y se evalúa. Una finalidad importante es la motivación del recurso humano para que sientan un espacio laboral adecuado donde puedan desarrollarse como profesional en el lado creativo y productivo (Bermúdez, 2015).

La capacitación de la gerencia general y de sus colaboradores es un procedimiento importante para que la empresa sobreviva y se adapte a su entorno y a constantes cambios que se producen, la capacitación llega a ser una ventaja competitiva de la empresa, porque con el recurso humano que tiene la capacidad de la transformación del resto de capital humano de la empresa, sumado a este procedimiento no debe hacerse de manera aleatoria, sin una capacitación definida, porque crea un desorden y falta de organización, por lo tanto, es necesario que exista un planeamiento, organización y control en función de los objetivos esperados (Salgado et al., 2017).

La capacitación es necesaria para garantizar una oferta adecuada de empleados que sea técnica y socialmente competente y capaz de desarrollar su carrera en áreas o departamentos especializados o puestos gerenciales (Olanipekun y Olanipekun, 2022).

La capacitación enfatiza frecuentemente en el parámetro de contar con la capacidad de un análisis de la problemática y así poder dar la identificación del dato requerido para dar solución. En los últimos años todo ocurre a gran velocidad donde el cambio establece que ningún especialista este en condición de manejar toda la información que es originada en un campo dado (Gambetta, 2015).

Hoy en día, la utilización de las tecnologías de información ofrece importantes oportunidades de poder capacitarse, a todas las personas en ámbito laboral o académico (Abarca, 2016).

Según (Alemán y Gómez, 011 citado por Abarca, 2016), señalaron que frente a un nuevo reto que es propuesto por la globalización, la empresa generalmente afronta ante el requerimiento de la caducidad de su servicio o producto, por consiguiente, para que la empresa permanezca competitiva, debe ejecutar una transformación continua en el contenido de su perfil laboral, lo cambiante que es la demanda del mercado y la competencia necesaria de parte de cada colaborador en todo nivel jerárquico de una empresa (Abarca, 2016).

Cabe señalar, que no solo existe falta de capacitación a los colaboradores también a los dueños de las empresas, en Quito hubo un trabajo de investigación donde se evidencio que los dueños de las empresas carecen de competencias, habilidades y conocimientos para la administración de su empresa, se establece el requerimiento de plantear un programa de capacitación para mejorar las deficiencias y brindar una contribución de una gestión efectiva y con mucha responsabilidad de su empresa, y garantizando su sostenibilidad económica (Valencia, Isaac, & Brito, 2017).

En el país de Omán, se da importancia a los programas de capacitación para mejorar el rendimiento laboral de los empleados. En general, todas las empresas tienen como objetivo lograr una alta competencia para generar los máximos beneficios y existen diferentes formas de aumentar el rendimiento laboral de cualquier organización, pero lo más importante es hacerlo por medio de programas de capacitación. Los programas de capacitación ayudan a los empleados a reducir sus debilidades mejorando sus habilidades y capacidades (Mohamed y Hamed, 2020).

En Indonesia, la competencia de los empleados es un factor importante y preocupante de las empresas en la actualidad, por ello, se trata de mejorar el rendimiento laboral, y las empresas también necesitan empleados que tengan una alta competencia. La competencia como característica básica que posee un empleado debe estar relacionado causalmente con el esfuerzo por cumplir con los objetivos que se necesita para ocupar un trabajo, queda claro que el desarrollo de la competencia influye en el rendimiento laboral de los empleados (Sabuhari et al., 2020).

En Malasia, la gerencia general de las empresas ha recurrido a un especialista en capacitación para impulsar el rendimiento laboral y la satisfacción de los empleados de las empresas a través de programas de capacitación, se reconoce que la capacitación es un medio valioso para aumentar las competencias de los empleados (Kanapathipillai, 2020).

En los países en desarrollo de África, como Senegal, Ghana y Nigeria, el problema de la retención de empleados es de gran preocupación para los líderes empresariales, de hecho, los empleados capacitados permiten que las organizaciones obtengan una ventaja competitiva. En el país de Somalia, la mayoría de trabajadores hombres y mujeres quieren recibir una capacitación laboral, por lo que está claro que tienen algunas habilidades que necesitan para mantener y mejorar sus competencias en su profesión y labor, pero también necesitan adquirir más habilidades de desarrollo que puedan ayudar a mantener su trabajo durante mucho tiempo (Yusuf, 2020).

En Uzbekistán, por la globalización y la alta demanda de la expectativa de la persona, es valiosa para el aumento de los servicios de calidad, se debe cambiar y dar paso a la modernización de la manera de otorgar un mejor servicio al cliente, cuando se determina un programa de capacitación es para un mejor desarrollo profesional (Khalimova, 2022).

En Etiopia, las entidades del Estado y las medianas empresas requieren una capacitación para mejorar la calidad del servicio y satisfacer la necesidad que tiene los colaboradores en su empresa y los estudiantes en su respectiva entidad académica (Wudneh et al., 2022).

Sobre las competencias en Ecuador, las competencias apoyan en la toma de decisiones durante el proceso de digitalización, que ayuda a las empresas a adaptarse a los mercados y requisitos comerciales de la era digital. Para lo cual, es necesario el compromiso de la empresa, capacitación en habilidades digitales, definición del plan estratégico, establecimiento de áreas, ejecución y análisis de a digitalización (Mancheno et al., 2023).

La competencia se está volviendo fundamental en el mundo de los negocios que se tiene en cuenta al seleccionar personas y promoverlas a funciones o puestos

específicos. Los empleadores no solo necesitan conocimientos y habilidades, sino también competencia y el potencial para tener éxito en la contratación de personas para llevar a la empresa a la parte superior nivel superior (Espinoza et al., 2020).

Los requerimientos actuales que giran en torno al ámbito laboral solo admiten personas que se encuentran preparados para llevar a cabo un desempeño que esté acorde a los niveles de la organización que cada vez son más altos debido a la gran demanda producida sobre todo en el área de la tecnología, la economía, etc. donde se observa que los conocimientos obtenidos se deben renovar en un periodo corto de tiempo por medio de actualizaciones lo que demuestra la velocidad con la que transita el conocimiento en el mundo actual (Vargas y Lara, 2023).

Los extraordinarios avances tecnológicos de las últimas décadas, los cambios originados por la competitividad exigida en los mercados globales y la aparición de nuevas necesidades de conocimiento en todos los sectores de la actividad laboral, han influenciado la forma en cómo se desarrollan las competencias (Narváez y Erazo, 2022).

El rendimiento laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo. Estudiado académicamente, forma parte de la psicología industrial y organizacional y también se vincula obviamente con la gestión de recursos humanos (Cabezas y Brito, 2021).

Por otro lado, al rendimiento laboral, se lo define como el propósito de las empresas es producir algo, ya sean estos bienes o servicio como consecuencias del uso adecuado de la materia prima o el talento humano según sea el caso, es decir las empresas se ven obligadas a emplear capital humano y no humano para obtener un producto final (Mendieta et al., 2020).

Para el incremento del rendimiento, motivación y productividad laboral del empleado, del mismo modo, elementos como satisfacción, motivación y fidelización se ven impactados de manera positiva, ya que, a pesar de contar con un empleo estable y bien remunerado, el trabajador buscará un lugar donde pueda encontrar un balance entre su sueldo y beneficios emocionales (Espinoza y Toscano, 2020).

Es así que, para incrementar el rendimiento laboral, hay que tener en cuenta a cada individuo que conforma el grupo colectivo de trabajo mediante la comunicación y el reconocimiento, prevaleciendo una igualdad de los factores que influyen en sus

tareas, es decir si al empleado le contemplan sus beneficios este responderá a través de sus esfuerzos, logrando mayor productividad y competitividad (Arana et al., 2020).

El objetivo del presente artículo de revisión es describir la capacitación en empresas de servicios en Lima, Perú.

Material y Métodos

Según (Silva, 2017, p. 52) “El método de la revisión bibliográfica es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera sistemática y cuantitativa, es útil para analizar artículos”. La metodología aplicada en el presente artículo de revisión es el llamado análisis de contenido, que viene a ser una técnica para el estudio y análisis de una forma clara y objetiva, sus aportes están dirigidos a el análisis de artículos, libros, entre otros.

La metodología dirigida a la revisión bibliográfica se puede aplicar a cualquier título de estudio para lograr establecer su valoración e importancia del mismo, también se asegura un estudio original, permitiendo que otros tesisistas puedan consultar la fuente bibliográfica debidamente citada, entendiéndola y dar la continuidad al estudio efectuado (Gómez et al., 2014). Asimismo, las fuentes concretas para utilizar dependen, en cada caso, del proyecto. No obstante, se suele privilegiar el uso de artículos de revista (Codina, 2020).

La búsqueda de información sobre los artículos científicos indexados es basada en revistas como Scielo, cuaderno de investigación educativa, revista de estudios de políticas públicas, entre otros. Para ubicar los artículos señalados se utilizó términos claves como: capacitación, training in a Companys. Con lo señalado se siguió la ruta de (Camacho et al., 2021), porque se logró revisar de forma objetiva sistemática importantes artículos publicados en inglés y en español en revistas de gran impacto en el mundo.

Buscar información de manera sistemática arrojan varios artículos científicos que se seleccionan de manera inicial, luego se revisa el resumen de la selección y se logra verificar el título de la búsqueda para evitar duplicidad de artículos y que cumplan el criterio de inclusión (Deschamps et al., 2020).

Para la conformación del cuerpo documental se eliminaron los textos duplicados y se instrumentaron ciertos criterios de inclusión y de exclusión. Como criterio de inclusión se tomó en cuenta sólo los artículos vinculados con estudios, publicados entre 2016 y 2023 (Rodríguez, 2019).

Cada artículo fue descargado a su texto completo, analizado de forma individual y la característica de cada cita y la referencia fue consignada para cada caso (Cantín & Chuhuaicura, 2016).

En la presente revisión de artículos científicos indexados se incluye 28 artículos vinculados a la capacitación, competencias y rendimiento laboral, el detalle del tipo de estudio y sus resultados se aprecia en la siguiente tabla 1:

Tabla 1

Resumen de los artículos seleccionados y analizados

Autor	Tipo de estudio y muestra	Resultados
(De Brito et al., 2022)	Revisión bibliográfica	Se consiguieron tres categorías temáticas: Concepciones y sentidos; Fragmentación del cuidado; y Prácticas de capacitación.
(Ortiz et al., 2022)	Análisis de prueba de medias para dos grupos (control y experimental)	El programa ha influido positivamente en las decisiones de endeudamiento del grupo que recibió capacitación
(Martínez et al., 2022)	Investigación de acción, Participaron 511 trabajadores de 11 centros laborales;	Una adecuada capacitación se puede prevenir y controlar la propagación del COVID 19 en centros laborales.
(Soza y Herrera, 2022)	Investigación de tipo cuasiexperimental y una muestra de 30 personas.	El programa de capacitación “Desarrollo de Competencias de Dirección” mejorará el Clima Organizacional de trabajadores de una institución en un 70%.
(Velásquez , 2022)	Enfoque cualitativo y de diseño de teoría fundamentada.	Se necesita una orientación a la formación permanente de sus recursos humanos a través de la capacitación en la empresa.
(Balido et al., 2022)	Análisis documental	Existe la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de la competencia.
(Velasco et al., 2022)	Tipo explicativo y una muestra de 42 mypes.	Existe una estrecha relación entre la competitividad y la productividad
(Bermúdez,	Tipo descriptivo y	Las capacitaciones son importantes para

2015)	una muestra de 120 pymes.	el buen desempeño de sus empresas.
(Salgado et al., 2017)	Análisis documental	La gestión de la capacitación de los recursos humanos deberá por tanto centrarse en el desarrollo sistemático de la capacitación, la ejecución de actividades de acuerdo con las necesidades para el logro de los objetivos
(Labrador et al., 2019)	Análisis documental	La gestión de la capacitación como herramienta influye en el perfeccionamiento de la cultura organizacional.
(Gambetta, 2015)	Investigación cualitativa y 43 entrevistados	Permitieron comprender los objetivos de la capacitación realizada en la empresa, nivel de alineación de los cursos ofrecidos en el proceso y los resultados producidos como consecuencia de programas de capacitación.
(Abarca, 2016)	Análisis documental	La capacitación es una responsabilidad compartida por individuos, escuelas, universidades, empresas y gobiernos.
(Valencia et al., 2017)	Tipo descriptivo y una muestra de 700 microempresarios.	La mayoría de los encuestados requiere capacitación para apropiarse de los principales conceptos de teorías y prácticas contables
(Mohamed y Hamed, 2020)	Tipo descriptivo y la muestra fueron de 60 personas.	Las empresas creen que la capacitación es la mejor manera de transmitir nuevas habilidades a los empleados.
(Sabuhari et al., 2020)	Tipo aplicado y una muestra de 105 colaboradores	La adaptación de la cultura organizacional no pudo mediar el efecto de la flexibilidad de los recursos humanos en el desempeño de los empleados
(Kanapathipillai, 2020)	Enfoque cuantitativo y una muestra de 316 colaboradores.	Se determina la importancia de los programas de capacitación que mejora el desempeño laboral y la satisfacción laboral.
(Yusuf, 2020)	Tipo correlacional y una muestra de 150 colaboradores.	Los resultados mostraron una relación significativa positiva entre la capacitación y la retención de empleados de 0.940.
(Khalimova, 2022)	Análisis documental.	Se ha preparado una amplia gama de tablas científicas que revelan el programa de cursos de capacitación disponibles en el país.
(Wudneh et al., 2022)	Enfoque mixto y la muestra fueron de 207 capacitadores y 211 personas.	El nivel de participación de las empresas y el nivel de compromiso de los capacitadores mostraron una gran influencia en la práctica de la

		capacitación.
(Olanipekun y Olanipekun, 2022)	Una muestra de 137 colaboradores.	Los programas de capacitación en las compañías fueron sobre gestión de relaciones con los clientes, seguridad financiera; ciberseguridad, formación sobre falsificación y fraude.
Mancheno et al. (2023)	317 mypes	Las competencias de eficiencia personal y estratégicas, se refieren a la visión de negocio que poseen los gerentes y la iniciativa de los mismos.
(Vargas y Lara, 2023).	Análisis documental.	El estudio de las competencias profesionales está claramente interceptado por la naturaleza del vínculo entre la educación superior y el mercado laboral.
(Espinoza et al., 2020)	Revisión bibliográfica	En el ámbito empresarial cobran cada día mayor importancia las competencias, se ha convertido en un parámetro de selección y promoción para una función o cargo determinado.
(Narváez y Erazo, 2022)	Análisis documental	La capacitación y certificación por competencias puede convertirse en la vía que incentive y permita transitar de la economía informal a la formalización.
(Cabezas y Brito, 2021).	Revisión bibliográfica	Se resalta el valor de una coherente administración de personal en la sostenibilidad y el desarrollo organizacional en función a la productividad alcanzada por la empresa.
(Mendieta et al., 2020).	Tipo descriptivo	El concepto de rendimiento está ligado con los medios que son proporcionados para obtener un producto final o lo que es lo mismo, se lo puede asociar con el resultado obtenido el mismo que debe ser siempre de manera positiva.
(Espinoza y Toscano, 2020).	Revisión bibliográfica	Una empresa que se preocupa por el bienestar de sus empleados refleja un clima laboral sano, por consecuencia hará de la organización un lugar más atractivo tanto en la etapa de reclutamiento y la permanencia del empleado.
(Arana et al., 2020).	Tipo correlacional y de 384 personas	El estudio ha sido fundamental ya que a través de la medición del rendimiento laboral se estudió la estrategia feedback y determinó el impacto que tiene en las Pymes de comercio y servicios de la ciudad de Machala.

Por tanto, cada publicación hallada se convirtió en una unidad de análisis para el análisis de contenido (Pereira et al., 2019). A nivel general los resultados hallados no hay muchos con enfoque cuantitativo, hay mayor presencia de artículos con enfoque cualitativo y de análisis documental.

Para construir las referencias bibliográficas se realizó un primer acercamiento mediante artículos científico claves que mostro los procesos de la dinámica de estudio (Diaz, 2019).

Discusión y Conclusiones

En principio se parte; que gran parte de las personas creen que el tema de capacitación es muy sencillo o muy investigado, hay una gran fortaleza respecto a la accesibilidad de artículos sobre capacitación, pero se aprecia que en los últimos años aún sigue la misma problemática, donde casi siempre la alta dirección o gerencia general no valora la capacitación y más aún si tiene que desembolsar dinero para pagar los programas de capacitación.

En el análisis hay países como Omán donde se valora los programas de capacitación para la mejora del rendimiento en el lugar de trabajo, en Indonesia se relaciona la capacitación con la competencia que adopta un colaborador, en el país de Malasia ya la gerencia general recurre a especialistas en capacitación para que aplique programas en las empresas y mejorar el desempleo y la satisfacción del colaborador en beneficio de la empresa y también de los clientes.

Se concuerda en los resultados de (Velasco et al., 2022) porque no solo los colaboradores en una empresa deben ser capacitados constantemente también los dueños de las empresas para que administren mejor la empresa y tomen conciencia que siempre el capital humano debe estar preparado y competente frente a los cambios y demandas que exige el mercado a diario.

Sobre la competencia, se guarda coincidencia con los autores (Espinoza et al., 2020) porque en la actualidad las empresas de servicios demanda que sus colaboraodres posean competencias para el beneficio de la empresa, conocimientos y habilidades del colaborador, asimismo, se coincide con los autores (Vargas y Lara, 2023), porque las

empresas de servicios deben contar con personas con competencias probadas, para que puedan dar un adecuado rendimiento laboral en concordancia con el nivel de la empresa.

Se coincide con los autores (Espinoza y Toscano, 2020), porque es necesario el incremento del rendimiento laboral, porque a pesar de contar con un trabajo estable y con un sueldo acorde, siempre deben buscar un balance entre la remuneración y el beneficio emocional que brinde el trabajador en la empresa.

Se concluye que aún existe la idea de algunos empresarios que la capacitación es un gasto más no una inversión del recurso humano, es necesario que las empresas de servicio logren aumentar las habilidades y conocimientos de sus colaboradores por medio de un programa de capacitación actualizado y dinámico.

Los programas de capacitación deben ser planeados de forma cuidadosa vinculando las metas de la capacitación con los objetivos de la empresa. Finalmente, se concluye que según los hallazgos del presente artículo de revisión y apoyado por artículos publicados contribuye a investigadores que analizan la capacitación, ofreciendo aportes y conocimientos vigentes.

Las empresas deben mejorar en sus formas de selección de sus colaboradores, y brindarles herramientas de gestión para que pueda mejorar sus conocimientos y habilidades, en beneficio de su rendimiento laboral en la empresa.

Es importante que los colaboradores cuenten con una remuneración acorde a la demanda del mercado laboral, con un clima laboral adecuado, y que sus emociones sean estables, para poder contar con colaboradores con rendimientos laborales óptimos.

Referencias

- Abarca, Y. (2016). *Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral*. *Revista de Lenguas Modernas*, número 25, 343-354. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/27710/27927>.
- Arana, B., Ordoñez, B., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). *Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES*. 593

Digital Publisher, volumen 5, número 6, 360-376.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897677>.

Balido, R., Cabré, R., & López, T. (2022). *Formación de la competencia comunicativa en los Centros de Capacitación del Turismo*. Revista Varela, 22(61), 43-48.

<http://www.revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/1327/2405>.

Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES*.

InterSedes. Vol. XV, 1-25. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v16n33/a01v16n33.pdf>.

Cabezas, C., & Brito, J. (2021). *La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo*. Pol. Con., volumen 6, número 11, 742-761.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>.

Camacho, K., Ramírez, D., Alonso, L., & La Rosa, D. (2021). *Revisión bibliográfica sobre la COVID 19 en pacientes con cáncer de pulmón*. Revista Medica Electronica,

volumen 43, numero 1, 1-12.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242021000102942)

[18242021000102942](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242021000102942).

Cantín, M., & Chuhuaicura, P. (2016). *Estilos de Citas y Referencias Bibliográficas en Revistas Odontológicas SciELO: Un Elemento Crítico de la Escritura Científica*.

Int. J. Odontostomat, volumen 10, numero 2, 349-357.

<https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v10n2/art24.pdf>.

Codina, L. (2020). *Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas*. Rev. ORL. volumen 11, numero 2, 139-

153. <https://doi.org/10.14201/orl.22977>.

De Brito, L., Barreto, R., Silva, G., & Alves, A. (2022). *Nurse training for care management: integrative literature review*. Rev Bras Enferm. 75(3), 1-8.

<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1186>.

Deschamps, A., Garrafa, M., Macías, L., & Fuentes, P. (2020). *Felicidad y Salud: evidencias científicas. Revisión bibliográfica*. Rev Asoc Esp Espec Med Trab,

volumen 29, numero 4, 257-392. [https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n4/1132-](https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n4/1132-6255-medtra-29-04-374.pdf)

[6255-medtra-29-04-374.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n4/1132-6255-medtra-29-04-374.pdf).

- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Pearson educación.
- Díaz, Á. (2019). *Revisión bibliográfica sobre la circulación de ideas urbanas en América Latina y el Caribe*. *Eure*, volumen 45, número 134, 279-294. <http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612019000100279>.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). *Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral*. *Rua*, volumen 12, número 20, 72-89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>.
- Espinoza, E., Lema, R., & Rivas, H. (2020). *Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional*. *Maestro y sociedad*, volumen 17, número 1, 132-146. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5154/4617>.
- Gambetta, M. (2015). *Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay*. *Cuadernos de Investigación Educativa*, volumen 6, número 2, 71-88. <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2015.6.2.37>.
- Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). *Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización*. *Dyna*, 158-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>.
- Kanapathipillai, K. (2020). *The impact of employee training programs on job performance and job satisfaction in the telecommunication companies in Malaysia*. *European Journal of Human Resource Management Studies*, volumen 4, número 3, 1-17. <https://oapub.org/soc/index.php/EJHRMS/article/view/857/1442>.
- Khalimova, J. (2022). *Uzbekistan Hospitality Training Programs and its Problems*. *Diversity in International Communication*, 2(3), 57-66. <http://openaccessjournals.eu/index.php/jedic/article/view/1118/1063>.
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Carvalhais, E. (2019). *Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano*.

COODES, volumen 7, numero 1, 64-73. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n1/2310-340X-cod-7-01-64.pdf>.

Mancheno, M., Gamboa, J., & Hurtado, J. (2023). *Competencias gerenciales y transición digital para mipymes Zona 3-Ecuador*. Revista Venezolana de Gerencia, volumen 28, número 101, 297-315. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.19>.

Martínez, F., Zayas, M., & Moya, C. (2022). *Efectividad de una metodología de capacitación para prevenir la COVID-19 en centros laborales*. Medicent Electrón., 26 (1), 161-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v26n1/1029-3043-mdc-26-01-161.pdf>.

Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). *Gestión por competencias herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, volumen 5, número 10, 287-312. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>.

Mohamed, S., & Hamed, S. (2020). *Impact of Training on Employees' Performance: A Case Study of Selected Private Sectors Companies in Oman*. International Journal of Managerial Studies and Research, volumen 8, numero 8, 29-41. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0808004>.

Narváez, C., & Erazo, J. (2022). *Sector informal de textiles y confecciones: un análisis de las competencias laborales*. Universidad y Sociedad, volumen 14, número 1, 673-688. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-673.pdf>.

Olanipekun, L., & Olanipekun, D. (2022). *Effect Of Training and Development Programs on Perceived Employees Job Performance in Selected Insurance Companies in Lagos State*. Periodica Journal of Modern Philosophy, Social Sciences and Humanities, volumen 3, 102-118. <https://periodica.org/index.php/journal/article/view/33/31>.

Ortiz, C., Infante, Z., & Velázquez, E. (2022). *Capacitación, consumo y endeudamiento: incidencia del programa público B002 en Morelia, Michoacán, México*. Rev. Est. de Políticas Públicas, 8(1), 1-17. <https://revistas.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/64706/70077>.

- Pereira, T., Portilla, I., & Rodríguez, N. (2019). *Big data y Relaciones Públicas. Una revisión bibliográfica del estado de la cuestión*. Revista de Comunicación, volumen 18, numero 1, 151-165. <https://doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A8>.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración* (6 ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, N. (2019). *Producción subjetiva sobre la exposición a agroquímicos. Revisión de la bibliografía científica*. Ciênc. saúde colet. volumen 24, numero 3, 781-792. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018243.01512017>.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). *The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance*. Management Science Letters, volumen 10, numero 8, 1777–1786. https://www.researchgate.net/publication/338909868_The_effects_of_human_resource_flexibility_employee_competency_organizational_culture_adaptation_and_job_satisfaction_on_employee_performance.
- Salgado, M., Gómez, O., & Carvajal, D. (2017). *Niveles para la capacitación en una organización*. Ingeniería Industrial, volumen 38, numero 2, 154-160. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n2/rii040217.pdf>.
- Silva, J. (2017). *Gestión de la cadena de suministro: una revisión desde la logística y el medio ambiente*. Entre Ciencia e Ingeniería, 51-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v11n22/1909-8367-ecei-11-22-00051.pdf>.
- Soza, J., & Herrera, M. (2022). *El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú*. Gestionar: revista de empresa y gobierno, Vol. 2, Núm. 2, 74-85. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.005>.
- Valencia, C., Isaac, C., & Brito, L. (2017). *Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito*. Universidad y Sociedad, 9(4), 70-74. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>.

- Vargas, M., & Lara, D. (2023). *La importancia de la formación por competencias para el ámbito laboral*. Revista Científica Multidisciplinar, volumen 7, número 2, 9608-9630. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6056.
- Velasco, M., Ambrosio, J., Velasco, J., & Hernández, D. (2022). *Inferencia de la productividad en la competitividad de las Mypes del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Dataismo, 2(2), 87-103. <https://doi.org/10.53673/data.v2i2.81>.
- Velásquez, 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, Volumen 6, Número 1, 1-23. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491.
- Wudneh, L., Seifu, A., & Dagneu, A. (2022). *Practices of cooperative training in the Amhara Regional State TVET colleges and companies, Ethiopia*. Cogent Education, volumen 9, numero 1, 1-17. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.2020608>.
- Yusuf, M. (2020). *The Effect of Job Training on Employee Retention in Somalia*. Journal of Research in Business and Management, volumen 8, numero 1, 09-17. https://www.researchgate.net/profile/Mohamed_Damei/publication/340502842_The_Effect_of_Job_Training_on_Employee_Retention_in_Somalia/links/5e8d8e304585150839c79fee/The-Effect-of-Job-Training-on-Employee-Retention-in-Somalia.pdf.

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Declaración de intereses

Declaro no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Derechos de uso

Copyright© 2023 por **Javier Eleazar Monrroy Incio**

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](#).



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.