



Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Contabilidad Superior

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN Y
CUANTIFICACIÓN DE LOS COSTOS DE
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SUS
EFECTOS EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA TAKUSHIFUSION S.A: UN ESTUDIO
EMPÍRICO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

Autor:

Bryam Gabriel Guerra Cali

Director:

Ing. Juan Manual Maldonado Matute

Cuenca – Ecuador

2022

Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	I
Índice de tablas.....	II
Índice de figuras.....	III
Resumen y Abstract.....	IV
1. Introducción	1
1.1. Objetivos	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. Marco teórico.....	1
2. Revisión de literatura	5
3. Método	8
4. Resultados.....	9
4.1. Estadísticas descriptivas.....	9
4.1.1. <i>Perspectiva de los trabajadores fuera de la empresa y TakushiFusion S.A.</i>	9
4.2. Análisis de la percepción y cuantificación de los costos de capacitación.....	15
4.2.1. <i>Identificación y cuantificación de los costos de capacitación</i>	15
4.2.2. <i>Incidencia de los costos de capacitación (Métricas).....</i>	18
4.2.3. <i>Comparación de resultados</i>	19
5. Discusión	21
6. Conclusión	22
7. Referencias.....	23

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Resumen de búsqueda</i>	8
Tabla 2 <i>Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de la capacitación)</i>	10
Tabla 3 <i>Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de los costos de capacitación)</i>	13
Tabla 4 <i>Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de la motivación)</i>	15
Tabla 5 <i>Estructura específica de plan de cuentas (Costos de capacitación)</i>	17
Tabla 6 <i>Inversión en capacitación 2020</i>	19
Tabla 7 <i>Resultados de los indicadores</i>	19
Tabla 8 <i>Inversión en capacitación</i>	20
Tabla 9 <i>Resultados de los indicadores 2021</i>	20

Índice de figuras

Figura 1	<i>Esquema de la metodología para evaluar el impacto de la capacitación</i>	7
Figura 2	<i>Distribución por género de los participantes en la encuesta</i>	9
Figura 3	<i>Área de trabajo de los participantes de la encuesta</i>	9
Figura 4	<i>Tiempo de trabajo de los participantes de la encuesta</i>	10
Figura 5	<i>Estructura de los costos de calidad</i>	15
Figura 6	<i>Estructura de plan de cuentas de los costos de calidad (Costo de venta o producción)</i>	16
Figura 7	<i>Estructura de plan de cuentas de los costos de calidad (Gastos)</i>	17

Resumen y Abstract



Resumen:

Los costos del personal representan una gran inversión para las empresas, ya que las organizaciones no pueden ejercer sus actividades sin trabajadores. El trabajo de investigación tiene como fin proponer una herramienta que permita la percepción, cuantificación y gestión de los costos de capacitación del personal y su efecto en la rentabilidad de la empresa Takushifusion S.A. Se pudo concluir que la aplicación de la propuesta de percepción y cuantificación de costos de capacitación del personal de la empresa demostró que el incremento de los costos de la capacitación tiene efectos positivos en el desempeño de los colaboradores y la reducción de costos vinculados a fallas y errores presentes en la empresa TakushiFusion S.A. De manera directa, el costo invertido en capacitación conduciría a un aumento en las ventas, la calidad del producto y la satisfacción del cliente de la empresa.

Palabras clave: Capacitación del personal, Takushifusion S.A., costos de capacitación, cuantificación de costos de capacitación, motivación del personal

Abstract:

Staff costs represent a great investment for companies, since organizations cannot carry out their activities without workers, for this reason, it is essential to better manage this type of cost in relation to the benefit obtained in terms of efficiency and profitability. This research work aimed to propose a tool that allows the perception, quantification and management of staff training costs and their effect on the profitability of the company Takushifusion S.A. It was concluded that the application of the proposal of perception and quantification of training costs of the company's personnel showed that the increase in training costs has positive effects on the performance of the collaborators and the reduction of costs linked to failures and errors present in the company TakushiFusion S.A. Directly, the cost invested in training would lead to an increase in the company's sales, product quality and customer satisfaction.

Keywords: Staff motivation, Staff training, Takushifusion S.A., quantification of training costs, training costs



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

1. Introducción

En la actualidad, el recurso humano es fundamental para el crecimiento de las organizaciones, ya que son las personas las que crean valor y al mismo tiempo incrementan la productividad de la empresa (Bedoya, 2009).

“Roll it” es un restaurante que se dedica a la venta de productos derivados de la gastronomía japonesa y hawaiana. Se encuentra registrado bajo la razón social Takushifusion S.A. y opera en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Machala desde el año 2018.

La empresa ha presentado una falta de atención al talento humano, situación que ha generado que la nómina cambie por completo 1 vez por año, es decir, el índice de rotación llegó a ser hasta de un 55,5% mensual; lo que trae consigo costos adicionales por conceptos de: reclutamiento y selección, uniformes, horas extras de personal con mayor antigüedad y, el costo de oportunidad generado por la falta de entrenamiento del personal nuevo. Además, de que estadísticamente se pierden hasta 7 clientes por cada uno que no es atendido correctamente.

En este sentido, Ramírez et al. (2008) comenta que los costos del personal representan una gran inversión de capital, sin embargo, las organizaciones no pueden ejercer sus actividades sin trabajadores, por esta razón, es indispensable gestionar de mejor manera este tipo de costos. Existen prácticas de gestión de recursos humanos que generan costos organizacionales, sin embargo, la magnitud de estos costos variaría dependiendo de la forma en que se quiera motivar.

Debido a lo expresado, es de importancia proponer una herramienta que permita medir la percepción y cuantificar los costos de capacitación del personal y su efecto sobre la rentabilidad de la empresa Takushifusion S.A que, además, provea de información útil y relevante respecto a la motivación de los trabajadores para la correcta toma de decisiones.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo General

Analizar la percepción de los costos de capacitación del personal y sus efectos en la rentabilidad de la empresa Takushifusion S.A.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Realizar una revisión de literatura respecto a los costos de capacitación del personal y sus posibles efectos en la rentabilidad de las empresas.
- Diseñar un cuestionario que permita obtener resultados cuantitativos del efecto de la capacitación de los trabajadores de la empresa Takushifusion S.A.
- Desarrollar una metodología que permita determinar la percepción y cuantificación de los costos de capacitación del personal para la empresa Takushifusion S.A.
- Aplicar el cuestionario propuesto y analizar sus resultados.

1.2. Marco teórico

1.2.1. La capacitación y su relación con la motivación del personal

La motivación es una de las variables más relevantes para los responsables de las organizaciones, ya que influye de manera representativa en la competitividad y el esfuerzo productivo. Adicionalmente, tiene estrecha relación con la capacitación, en búsqueda de la autorrealización de los trabajadores. En este sentido, los colaboradores necesitan tener seguridad en su puesto de trabajo, ser apreciados y valorados por la entidad, así podrán obtener mejores resultados para la empresa y lograr un desarrollo personal. (Ramírez et al., 2008; Sáez, 2013).

No es novedad que, en el mundo de los negocios, toda empresa competitiva debe estar orientada a los clientes, en todas sus actividades. Una preocupación permanente en la alta gerencia es la motivación del personal (Marvel et al., 2011). Los resultados del impacto de la motivación son más que evidentes, a pesar de los avances en tecnología e infraestructura, la gestión del recurso humano tiene un poder muy superior en la administración y los resultados de las organizaciones.

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización (Nazario, 2006; Pererva et al., 2018).

Por lo que, la motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. En el mismo sentido, una de las cosas más productivas que los equipos y los gerentes de recursos humanos pueden hacer, es crear una cultura sólida que ayude a los empleados a ser ellos mismos en el trabajo (Sáez, 2013; Girdwichai y Sriviboon, 2020).

Por otro lado, la capacitación es un proceso que posibilita al individuo, la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen (Obando et al., 2020). En este sentido, la capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal (Palma, 2018).

De acuerdo con Obando et al. (2020) otro aspecto relevante es el hecho de que la implementación de herramientas tecnológicas es un complemento importante para las capacitaciones dentro de las entidades, ya que se vincula al incremento significativo en la productividad, debido a que no solo se prepara a los colaboradores, sino que también se les provee de herramientas que soporten los conocimientos adquiridos, factor que puede repercutir en la motivación por la optimización de procesos.

Berni et al. (2018) comenta que, para poder llevar a cabo una verdadera motivación, se debe contar con alguna herramienta que sea capaz de medir o cuantificar la motivación de los trabajadores por medio de la capacitación. Por lo que, la capacitación tiene relación significativa directa con la motivación laboral (Bentea, 2017). Marroquín (2020) afirma que las empresas que ofrecen la oportunidad a sus empleados para que aumenten sus conocimientos a través de la capacitación, se benefician, ya que sus trabajadores están más motivados y mejor preparados para realizar su labor. Los trabajadores que reciben entrenamiento adecuado para usar nuevas tecnologías son más productivos y se adaptan mejor a los cambios en su trabajo.

1.2.2. Los costos y la gestión de costos

La gestión de costos es el proceso de estimar, asignar y controlar los costos de un producto, servicio, proyecto o actividad. El proceso de gestión de costos permite a una empresa administrar los gastos actuales y futuros para reducir las posibilidades de que sobrepasen lo planificado (Artieda, 2015). Los costos se calculan durante la fase de planificación de algún proyecto y deben aprobarse antes de que comience el trabajo. Según Anticono y Hernández (2020) la gestión de costos generalmente se enfoca en generar ahorros y maximizar las ganancias a largo plazo.

De acuerdo con Paucar (2020) la gestión de costos puede tener diversos enfoques o metodologías para ser implementada en las organizaciones, sin embargo, en su mayoría se pueden resumir en las siguientes fases:

- Planificación de costos: La primera parte del proceso consiste en la determinación de los puntos que supondrán un gasto a lo largo del proyecto. Se incluyen cuestiones tales como los materiales y los salarios.
- Estimación de costos: Fundamentalmente consiste en la atribución de cantidades monetarias a cada uno de los puntos determinados en el paso anterior.
- Determinación del presupuesto: Realizada la estimación, solo falta sumar todos los importes para determinar el presupuesto general.
- Control de los gastos: Una vez iniciado el proyecto real, se ha de procurar que se adapte lo máximo posible al presupuesto, realizando los cambios convenientes para ello.

Según Artieda (2015) los sistemas de costos alimentan a los sistemas de control de gestión con una información oportuna, pertinente y comparable a fin de que se traduzcan en estrategias diseñadas para hacer frente al nuevo contexto de los negocios en resultados empresariales.

Para determinar el valor de los objetos de costos, se requiere la definición de tres aspectos básicos, de los cuales dependerá la confiabilidad del costo suministrado, ellos son: la base de costeo, el método de acumulación de costos y la filosofía de costeo (Osorio et al.,2018).

Durán et al. (2018) expresa que dentro del modelo de toma de decisiones la gestión de costos ayuda a la gerencia para que la decisión sea mejor, de acuerdo con la calidad de la información que se posea. En toda organización diariamente se toman decisiones, unas son rutinarias, como contratar un nuevo empleado; otras no lo son, como introducir o eliminar una línea de producto, ambas requieren adecuada información. Por otro lado, consideran que la utilización de un sistema de gestión de costos podría mejorar las medidas de desempeño económico y operativo de la empresa, lo cual deja entrever la percepción de los encuestados sobre las herramientas de costo como una herramienta de control de resultados y no como una herramienta de gestión empresarial.

1.2.3. Los costos de capacitación del personal

Para garantizar una prestación de servicios eficiente y eficaz, se necesita capacitación para actualizar y mejorar las habilidades, el conocimiento y la experiencia del personal de cualquier organización, para lograr un funcionamiento óptimo, se requiere invertir en capacitación; los empleados deben estar equipados con las habilidades adecuadas que adquirieron a través de una formación intensiva (Rynes et al., 2014). En este sentido, Palma (2018) comenta que el éxito o el fracaso de una organización depende en gran medida del desempeño de sus empleados.

La mayoría de las organizaciones invierten en capacitación porque creen que se obtendrá un mayor rendimiento. Rabiú et al. (2021) descubrieron que las organizaciones exitosas tienden a saber progresivamente que hay una gran cantidad de factores que contribuyen al desempeño de la organización, pero los recursos humanos son más esenciales, por ello aumentan su inversión en la capacitación de los empleados.

Por otro lado, según Palma (2018) no hay duda de que los costos de capacitación del personal son una inversión importante para cualquier negocio. Los programas de capacitación del personal pueden parecer una inversión bastante grande. No solo cuestan dinero, sino que también quitan tiempo de la jornada laboral habitual. Los empleados necesitan tomarse un descanso de sus deberes regulares para recibir capacitación y esto puede parecer mucho tiempo y dinero para invertir en algo que no tiene una recompensa inmediata.

De acuerdo con Marroquín (2020) la cuantificación de los costos de capacitación del personal permite demostrar si, mejorando el bienestar de los colaboradores, puede incrementar la economía de una empresa y sus resultados de forma integral. En el mismo sentido, Galicia et al. (2015) y Rynes et al. (2014) expresan que la determinación de los costos de capacitación tiene como propósito llamar la atención sobre las actividades y procesos claves de tal forma que le permita al gerente tomar decisiones correctivas, para finalmente medir si la gestión está teniendo resultados. Además, se puede saber con mayor precisión los ahorros a obtener con la implantación del proceso de mejora, donde están involucrados los colaboradores de la entidad.

1.2.4. Los costos de capacitación y su relación con la rentabilidad empresarial

La gestión de la capacitación, es la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable (Galicia et al., 2015; Bentear, 2017). Según el criterio de Anticona y Hernández (2020), la rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización (Guerra, 2021).

Según el criterio de Parra y Rodríguez (2015), en las organizaciones de hoy, la capacitación, como un factor para satisfacer las necesidades de los clientes, ya no es una ventaja competitiva sino una actividad esencial, al igual que, adquirir conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos para realizar una acción, es algo que debe hacerse de manera dinámica, tomando en cuenta no solo los cambios en la tecnología, el conocimiento, las habilidades, sino también los cambios en las actitudes, aspectos que repercuten de forma representativa sobre la productividad de una organización, por ende, en la rentabilidad esperada al final del ejercicio fiscal.

Sánchez y Lazo (2018) comentan que las empresas tienen mayores oportunidades de mejorar su rendimiento financiero cuando disponen de personal calificado. De igual manera, la variable que representa la tecnología contribuye a incrementar la probabilidad de que una empresa sea rentable, sin embargo, requiere inversión. En el mismo orden de ideas, Duque et al. (2019) afirma que el capital intelectual es relevante en la administración empresarial, pues proporciona a las firmas los recursos necesarios para llevar a cabo sus operaciones de forma regular, buscando una gestión eficiente que ayude a generar mayores niveles de rentabilidad.

Bohorquez et al. (2017) complementa que, la inversión en capacitación en las organizaciones puede mostrar resultados a corto plazo, por esto se hace necesario que las entidades fortalezcan esta estrategia de tal forma que el proceso se desarrolle de manera continua, es evidente la efectividad de las capacitaciones enfocadas en la disminución significativa de los costos, por ello es conveniente programarlas de tal forma que se realicen periódicamente con el fin de mantener los resultados y fomentar un ambiente de aprendizaje.

De esta manera, Pererva et al. (2018) encontró que, el costo de la capacitación tiene efectos positivos en el desempeño (valor agregado por trabajador). Rabiú et al. (2021) confirmó que el costo invertido en capacitación conduciría a un aumento en las ventas, la calidad del producto y la satisfacción del cliente. También los estudios de Girdwichai y Sriviboon (2020) muestran la influencia del costo de capacitación en indicadores de rendimiento financiero como ROI, ROA o ROE.

La mayoría de estos estudios estimaron los efectos del costo de capacitación no solo en el desempeño financiero sino también en el desempeño administrativo al mismo tiempo. En este sentido, Marroquín (2020) expresa que la separación y cuantificación de los costos de capacitación y motivación permiten demostrar cómo, si mejora el bienestar de los

colaboradores, mejorará la economía de una empresa y sus resultados de forma integral. Del mismo modo, Galicia et al. (2015) afirma que, con la magnitud de los costos de motivación del personal, se puede saber con mayor precisión los ahorros a obtener con la implantación del proceso de mejora. Además, la determinación de estos costos, tiene como propósito llamar la atención sobre las actividades y procesos claves de tal forma que le permita al administrador tomar decisiones correctivas, para finalmente medir si la gestión está teniendo resultados.

2. Revisión de literatura

Berni et al. (2018) realizaron un artículo científico de revisión, denominado “Procedimiento para determinar los costos de calidad por fallas en los procesos” en donde indagan en ciertos aportes teóricos vinculados a la importancia de la motivación como una variable relacionada a la calidad en los procedimientos internos de cualquier organización. Los autores determinaron que los costos de motivación del personal, en la actualidad, están desestimados o pasan inadvertidos muchas veces hasta por grandes empresas que no valoran su importancia y significancia en aras de ser más competitivos, eficientes y rentables. Asimismo, al determinar o cuantificar los costos de motivación del personal se determinó que se podrá reducir el impacto ocasionado por problemas ocurridos en los procesos de una empresa, así como como a largo plazo se podría observar mejoras en la productividad.

En la misma línea de investigación, Ramírez et al (2008), en su artículo denominado “La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso ‘empresa manufacturera de tubería de acero’”, determinaron factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que guarda la motivación laboral con la productividad y la satisfacción de cada persona. Los autores concluyen que, los sueldos y salarios son la fuente principal de motivación del recurso humano. También, la capacitación laboral es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que, todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano.

Medina y Gallegos (2008), en su artículo “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”, establecen que, al centrar el interés en los trabajadores de la empresa, surgen dos variables de análisis y que están directamente relacionadas con la motivación, independientemente de su génesis, pero que interactúan entre sí, por un lado la falta de insatisfacción laboral, y por otro la satisfacción laboral, aspectos que son analizados en este artículo y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Los autores consideran que es fundamental que la empresa identifique y conozca las expectativas de cada uno de sus trabajadores, con lo cual se podrá establecer estrategias que le permitan poder alinear estas a los objetivos organizacionales y a la creación o incremento de su valor económico, y así tender a reducir la falta de insatisfacción y apuntar a la motivación y satisfacción del personal.

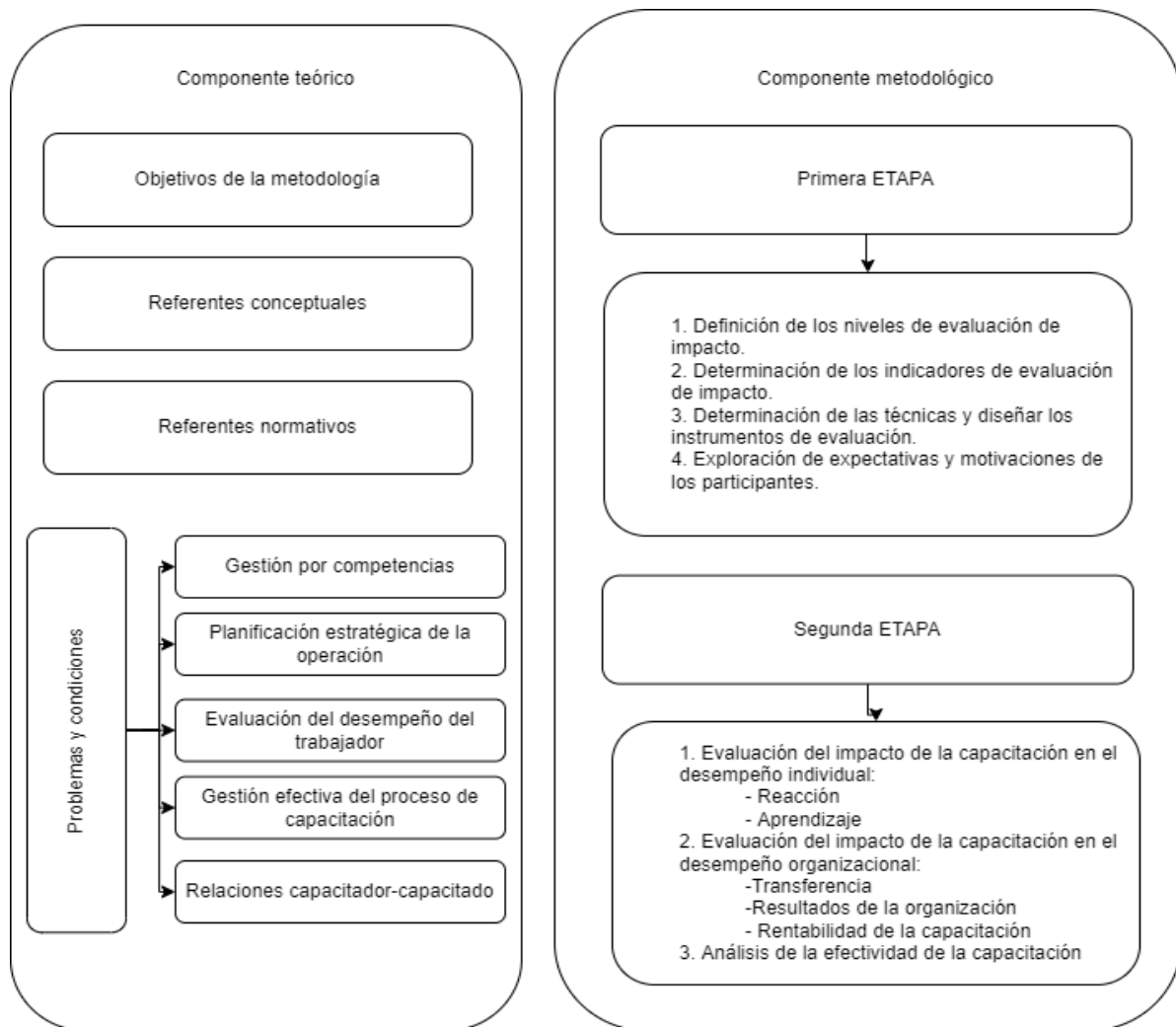
Anticona y Hernández (2020) muestran, en su investigación “Motivación y su Relación con los Costos Organizacionales” muestran que las prácticas de recursos humanos que se aplican en diferentes empresas de varios países para mantener al personal satisfecho y motivado, es importante mencionar de qué forma quiere la empresa motivar a su personal, en capacitaciones existen las corporativas, las cuales se enfocan en incrementar los conocimientos de las personas dentro de la organización o desarrollar el crecimiento profesional respectivamente, esto va a depender de lo que la organización esté dispuesta a invertir y los riesgos a asumir. Por lo que, los autores consideran que el costo laboral que genera la aplicación de estas prácticas es un factor sumamente importante, sin embargo, no está directamente relacionado con los efectos positivos en la organización.

Parra y Rodríguez (2015) en su investigación “La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones”, tuvo como objetivo hacer una revisión sobre la capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. El autor llegó a la conclusión de que la capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones de hoy, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los clientes internos. Los autores expresan que lo anterior conlleva a que la organización tenga que diseñar políticas en donde se encaminen actividades y recursos para la formación del personal. Asimismo, los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy en día en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad. En cuanto a los sistemas de calidad, la capacitación permite un buen desempeño y eficiencia en las organizaciones productivas, debido a que se alcanza el desarrollo de la planeación y control de todas las fases de mejora continua, que se hace por medio del enfoque de las habilidades que se requieren en un cargo determinado.

Guerra en su investigación titulada “Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas” que tuvo como objetivo orientar el proceso de evaluación del impacto de la capacitación en las empresas que lo componen y posteriormente del país. En este se analizaron referentes teóricos y metodológicos de la evaluación del impacto de la capacitación y la gestión por competencias en las entidades laborales. Los autores comentan que su propuesta es una guía flexible de trabajo sistemático para la retroalimentación y mejora continua del proceso de capacitación y desarrollo para las empresas, basada en los actuales procedimientos de gestión de la capacitación, para contribuir al desarrollo de los recursos humanos y la efectividad de los resultados organizacionales. La propuesta se explica desde un enfoque teórico y metodológico. Ver Figura 1.

Figura 1

Esquema de la metodología para evaluar el impacto de la capacitación



Nota. Elaboración propia a partir de (Guerra, 2021).

Finalmente, García y Maldonado (2020) en su artículo “Desarrollo metodológico para la identificación, cuantificación, y gestión de los costos de calidad en las empresas” hacen uso de técnicas y métodos, como: cuadros de clasificación de costos, mapas de procesos, plan de cuentas para la cuantificación de los costos de calidad e indicadores de comparación directa que permitan el monitoreo de los mismos, de esta manera, los autores proponen una alternativa para gestionar de manera oportuna los costos de calidad asociados a fallos, errores u omisiones en las organizaciones. La ventaja de la propuesta metodológica es que funciona junto con la contabilidad tradicional, otorgando información en la periodicidad pertinente; la desventaja es que el método, al aplicarse, puede ser complejo para las empresas pequeñas, debido a que no cuentan con áreas o departamentos para delegar actividades y responsables.

Por lo tanto, cabe destacar el hecho de que todas las revisiones de estudios empíricos se realizaron en su mayoría fuera de Ecuador. Sin embargo, esta investigación es novedosa tanto para el sector público como privado y en un período que experimenta una pandemia mundial que ha alterado el entorno laboral normal en el país, por lo tanto, será una ventaja para las revisiones empíricas actuales y futuras.

3. Método

La metodología para el trabajo de investigación es mixta, cualitativo y cuantitativo, mediante la revisión de literatura y la aplicación de métodos para la obtención de información.

En la primera etapa, se llevó a cabo una revisión sistémica de literatura respecto al tratamiento de los costos de capacitación del personal y sus posibles efectos en la rentabilidad de las empresas. Se hizo uso de bibliotecas digitales, como: ABI/INFOR, PROQUEST, HELSEIVER y RESEARCHGATE, con el objetivo de obtener el marco conceptual apropiado con el que se desarrollará el trabajo investigativo. La información se filtró por factor H y año de publicación. Los términos clave de búsqueda fueron: influencia, capacitación, rentabilidad, costos y capacitación, y el tiempo de publicación establecido fue 10 años, sin embargo, se consideraron algunas investigaciones atemporales debido a la importancia del contenido empírico que estas aportan al artículo.

Tabla 1

Resumen de búsqueda

PALABRAS CLAVE DE BÚSQUEDA	CONJUNTO DE TÉRMINOS PARA LA REVISIÓN				ARTÍCULOS SELECCIONADOS
	ABI/INFO R	PROQUES T	HELSEIVE R	RESEARCHGA TE	
Influencia, capacitación ,rentabilidad	0	1	1	10	12
Costos, capacitación	0	1		12	13
TOTAL	0	2	1	22	25

Nota. Elaboración propia

En una segunda etapa, se estructuró un cuestionario de 25 preguntas para medir de manera cuantitativa la percepción que poseen los colaboradores de Takushifusion S.A. respecto a los costos de capacitación, utilizando una escala tipo Likert enfocada en 3 dimensiones, denominadas: Percepción de la capacitación, Percepción de los costos de capacitación y de motivación del personal. La elaboración del cuestionario tomó como base propuestas de varios autores como: (Garza & Garza, 2009), (Tamayo et al., 2016), (Vilas & Caycho, 2017) (Velázquez & Peinado, 2010), (Cota & Rivera, 2016) y (Ávila & Faura, 2019), las cuales analizan distintas perspectivas de la influencia de la capacitación de los trabajadores, costos de capacitación y rendimiento laboral influenciado por la capacitación.

En una tercera etapa, se propuso una herramienta para la cuantificación y gestión de los costos de capacitación del personal en la empresa, en base a la información obtenida en la etapa anterior para tal propósito, se hará uso de técnicas y métodos, como: cuadros de clasificación de costos, mapas de procesos, plan de cuentas para la cuantificación de los costos de capacitación del personal e indicadores que permitan el monitoreo de los mismos.

En la cuarta etapa, se aplicará el cuestionario y la herramienta cuantitativa propuesta, se analizarán los resultados del trabajo de investigación. Adicionalmente, se utilizarán instrumentos informáticos como Google formularios y Question Pro; que poseen su propia herramienta de tabulación de datos, y hojas de cálculo de Excel.

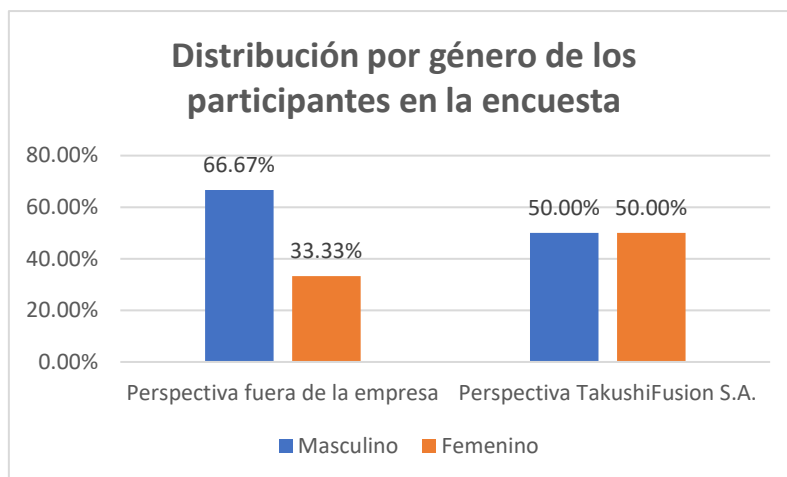
4. Resultados

4.1. Estadísticas descriptivas

Este cuestionario fue difundido a través de la plataforma Question Pro, y tuvo un alcance de 14 personas, 8 fueron colaboradores de la empresa y 6 trabajadores externos relacionados al mismo tipo de actividad económico que TakushiFusion S.A. A continuación, se procede a detallar los resultados de la aplicación del cuestionario desarrollado a los trabajadores de la empresa TakushiFusion S.A. y trabajadores externos a la empresa.

4.1.1. Perspectiva de los trabajadores fuera de la empresa y TakushiFusion S.A.

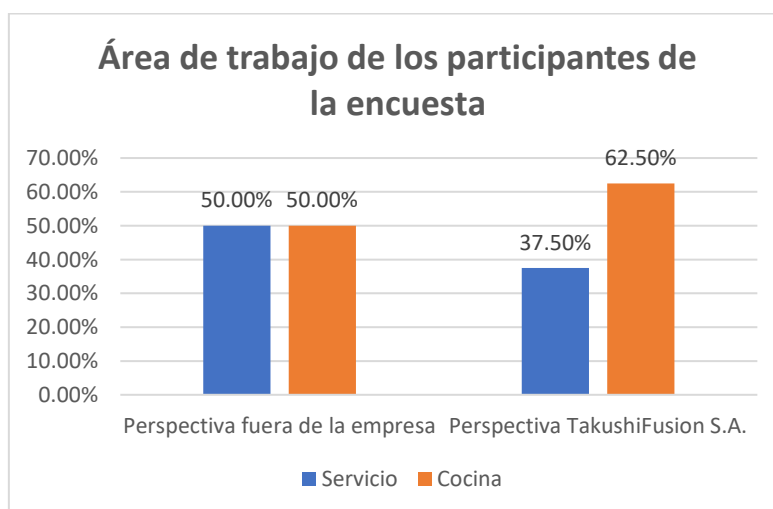
Figura 2
Distribución por género de los participantes en la encuesta



Nota. Elaboración propia.

La Figura 2 muestra que, los trabajadores de TakushiFusion S.A. poseen una distribución equitativa entre hombres y mujeres, mientras que los colaboradores fuera de la empresa tienen una concentración mayoritariamente masculina.

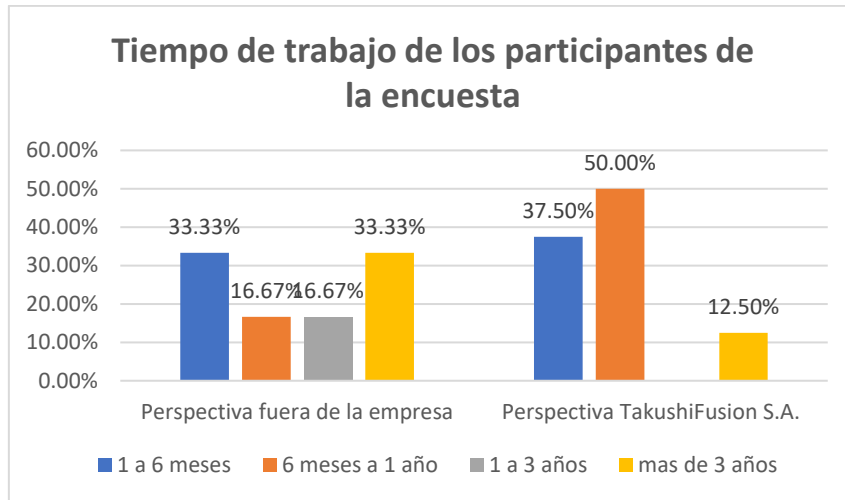
Figura 3
Área de trabajo de los participantes de la encuesta



Nota. Elaboración propia.

La Figura 3 muestra que la mayor concentración de trabajadores de TakushiFusion S.A. se encuentran en cocina, con una participación del 62.5%. Sin embargo, los colaboradores fuera de la empresa tienen una distribución equitativa entre personas de servicio y cocina.

Figura 4
Tiempo de trabajo de los participantes de la encuesta



Nota. Elaboración propia.

La Figura 4 muestra que la mayor concentración de colaboradores de la empresa tienen entre 6 meses y un año, seguido de un 1 año a 3 años en TakushiFusion S.A. Por otro lado, la distribución de trabajadores fuera de la empresa se encuentra más equitativa.

Tabla 2*Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de la capacitación)*

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la capacitación										
La productividad está relacionada con la capacitación que ofrece la empresa.	0,00%	16,67%	0,00%	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%
Una actitud positiva de los colaboradores mejora el impacto de la capacitación en la productividad.	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Recibir una capacitación facilita la toma de decisiones.	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
El aprendizaje que recibe en una capacitación es aplicado al 100% en la empresa.	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%
El aprendizaje sirve para resolver situaciones difíciles presentadas en la empresa.	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	14,29%	42,86%	42,86%

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la capacitación										
Cree usted que después de una capacitación será más competente en sus actividades cotidianas en el trabajo	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	12,50%	50,00%	37,50%
Recibir una capacitación mejora su comportamiento profesional.	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	12,50%	50,00%	37,50%
A través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador.	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	12,50%	0,00%	50,00%	37,50%
El comportamiento profesional del trabajador, depende de las capacitaciones recibidas.	16,67%	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	12,50%	25,00%	25,00%	25,00%	12,50%
Las capacitaciones suelen ser difíciles de seguir y comprender	0,00%	33,33%	16,67%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la capacitación										
Capacitarse es mejor que tener experiencia laboral	0,00%	33,33%	16,67%	50,00%	0,00%	37,50%	12,50%	37,50%	12,50%	0,00%

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 2 muestra los resultados de la percepción de la capacitación. Ambas perspectivas, tanto los trabajadores de TakushiFusion S.A. y trabajadores externos vinculados a la misma actividad económica, piensan que la productividad está relacionada directamente con la capacitación que ofrecen las empresas, criterio compartido por Arias y Arias (2014), que expresan que si una empresa provee de conocimiento a sus colaboradores, esto se relaciona directamente con el rendimiento, ya que, permite la implementación de acciones correctivas si es necesario, a nivel operativo como administrativo. De la misma manera, con énfasis en el criterio de los colaboradores de la empresa de estudio, consideran que una actitud positiva por parte de los empleados mejora la aceptación de conocimientos impartidos en una capacitación, factor que puede estar influenciado por el clima y cultura laboral presente en cada organización (Bustamante et al., 2018). No obstante, ambos segmentos del cuestionario expresan que la visión que capacitarse no tiene la misma importancia que la experiencia obtenida por la práctica en cada puesto de trabajo, para Cardozo y Chung (2019) aquello se puede vincular a la percepción de que muchos piensan que las capacitaciones suelen ser difíciles de seguir y comprender, punto de vista que comparten los dos grupos estudiados.

Tabla 3*Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de los costos de capacitación)*

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de los costos de capacitación										
Es importante que la empresa invierta para mejorar el conocimiento de sus colaboradores	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	62,50%	12,50%
La capacitación es una inversión para la empresa.	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	50,00%	0,00%	12,50%	0,00%	87,50%	0,00%
Luego de una capacitación su trabajo será más productivo.	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	12,50%	75,00%	12,50%
A mayor inversión en capacitación mejor será el desempeño de los colaboradores	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	62,50%	25,00%	12,50%

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de los costos de capacitación										
Las metodologías de capacitación usadas en la empresa son planificadas correctamente.	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%
La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo.	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	87,50%	12,50%
Los costos que incurre la empresa por fallos, errores u omisiones pueden disminuir si se realizan capacitaciones.	0,00%	16,67%	0,00%	66,67%	16,67%	12,50%	0,00%	50,00%	12,50%	25,00%

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra los resultados de la percepción de los costos de capacitación. Los trabajadores dentro de la empresa, como los que se encuentran fuera, respondieron que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que es importante para una empresa invertir en mejorar el conocimiento de sus trabajadores, esta afirmación la comparten varias investigaciones como las de Guerrero y Silva (2017), Cújar et al. (2013) y Vilas y Caycho (2017), los cuales comentan que la capacitación del personal suele considerarse una excelente inversión en cuanto a recursos humanos por parte de los empresarios, aun cuando esto acarrea costos, pues les permite a sus empleados en general, la actualización de sus conocimientos en cuanto a la operatividad de la organización, por lo que puede percibirse como una inversión vinculada a la productividad. Asimismo, los colaboradores de TakuishiFusion S.A. y externos afirman que las técnicas de capacitación que usualmente se ocupan en las empresas suelen ser efectivas. Finalmente, se percibe que los costos relacionados con fallos, errores u omisiones pueden disminuir si se realizan capacitaciones en las organizaciones, artículos como los de Arias y Arias (2014), Anticona y Hernández (2020), Ramírez et al. (2008) afirman que cuando a un empleado sin aptitudes y desmotivado se le encomienda un trabajo que nunca ha realizado dentro de una empresa, su primera reacción puede ser de inseguridad, puede concebir en su mente una idea errónea de las instrucciones que se le han dado así como del resultado de la solicitud que le hicieron, incluso puede darse cuenta que no sabe cómo hacerlo y la misma inseguridad que lo abordo al inicio de su tarea lo asalta cuando busca dirección del superior, por lo que opta por realizar la labor de acuerdo a lo que él sabe y entiende, como consecuencia el resultado no es el esperado, ni para la empresa ni para el mismo trabajador, situación que repercute en la eficacia y eficiencia del proceso encaminado.

Tabla 4

Resultados de la aplicación de la encuesta (Percepción de la motivación)

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la motivación										
La capacitación aumenta la motivación de los colaboradores.	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	28,57%	57,14%	14,29%

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la motivación										
Es importante para usted ser reconocido cuando realiza bien su trabajo.	0,00%	16,67%	33,33%	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	37,50%
Es importante para usted el salario que le provee la empresa.	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%
Es importante para usted poder expresar sus opiniones, y que estas sean tomadas en cuenta.	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	12,50%	37,50%	50,00%
La parece interesante la idea de recibir capacitaciones periódicas.	0,00%	16,67%	0,00%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	12,50%	62,50%	25,00%

Pregunta	Perspectiva fuera de la empresa					Perspectiva TakushiFusion S.A.				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Percepción de la motivación										
La capacitación ofrece beneficios para su vida personal.	0,00%	16,67%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 4 muestra los resultados de la percepción de la motivación de los trabajadores. Tanto los trabajadores de la empresa TakushiFusion S.A. como la perspectiva de los colaboradores fuera de la entidad, creen que la capacitación aumenta la motivación en el puesto de trabajo, Anticona y Hernández (2020) y, Vilas Caycho (2017) comentan que la motivación en el ambiente laboral, se encuentra relacionada con las necesidades personales y la priorización de algunas por encima de otras en cada persona. Tanto el poder, la afiliación y el logro, son necesidades individuales y para que una persona se encuentre motivada, debería ser ubicada en los cargos donde satisfaga la necesidad que más predomine según su perfil psicológico.

Además, ambos grupos de aplicación del cuestionario reflexionan que es relevante sentirse reconocidos cuando ejecutan un buen trabajo, aquello se encuentra ligado a cómo se sienten cuando incurren en fallos representativos durante el ejercicio de sus funciones, escenario que engloba lo establecido por la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1965) citado en Manosalvas et al. (2015), la cual estipula que las motivaciones dependen de la satisfacción de 5 tipos de necesidades en un orden jerárquico, en torno a que, si la primera necesidad no es satisfecha, impacta directamente en la motivación de la persona. Además, la teoría considera que, para lograr la motivación de los trabajadores, las organizaciones deben proveer de las condiciones óptimas para satisfacer estas necesidades a través del desempeño de sus roles en el trabajo. Debido a ello, les resulta bastante llamativo la idea de recibir capacitaciones periódicas.

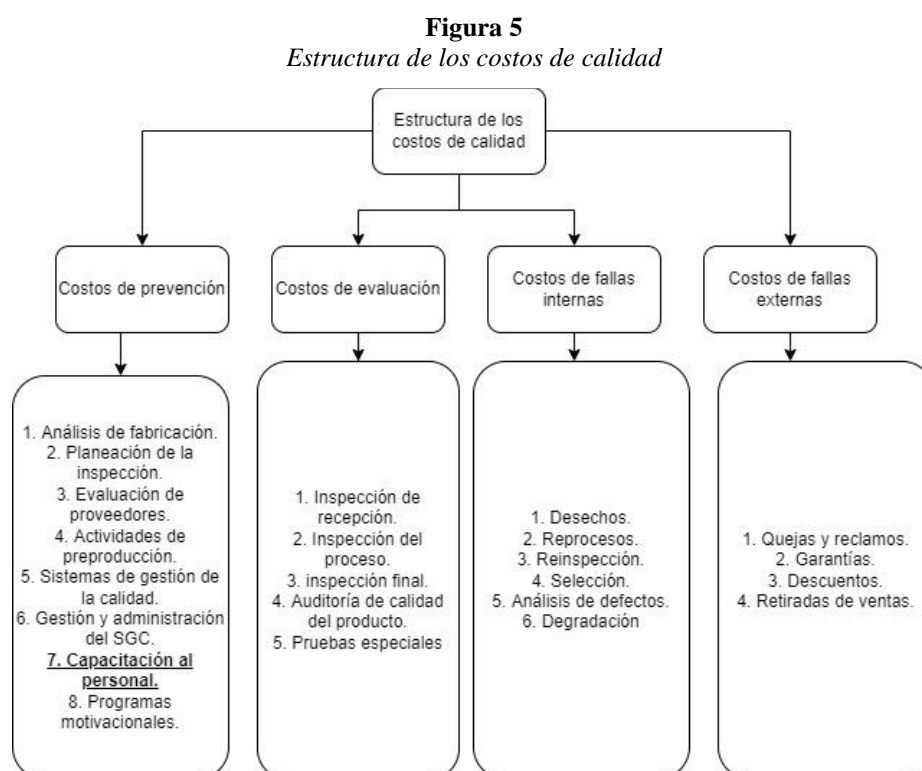
Finalmente, ambos segmentos de trabajadores dicen que el hecho de sentirse bien en su vida laboral, puede repercutir en cómo perciben su vida personal, Bentea (2017) expresa que es importante lograr una relación positiva entre el trabajo y la familia, ya que de esta forma el trabajador mantendrá un equilibrio óptimo entre su vida laboral y familiar, además la empresa donde labore la persona se verá favorecida, ya que obtendrá mejores resultados en su producción y rendimiento.

4.2. Análisis de la percepción y cuantificación de los costos de capacitación

En el siguiente apartado se procede a detallar el método empleado para la identificación, cuantificación e incidencia de los costos de capacitación en la rentabilidad de la empresa TakushiFusion S.A.

4.2.1. Identificación y cuantificación de los costos de capacitación

Para identificar los costos de capacitación, es importante considerar el grupo y subgrupo dónde se encuentran este tipo de costos. Para ello, se desglosa la Figura 5 una clasificación para los costos de calidad.



Nota. La Figura muestra el lugar que ocupa la capacitación al personal dentro de la estructura completa de los costos de calidad, elaboración propia a partir de (Jiménez, 2012).

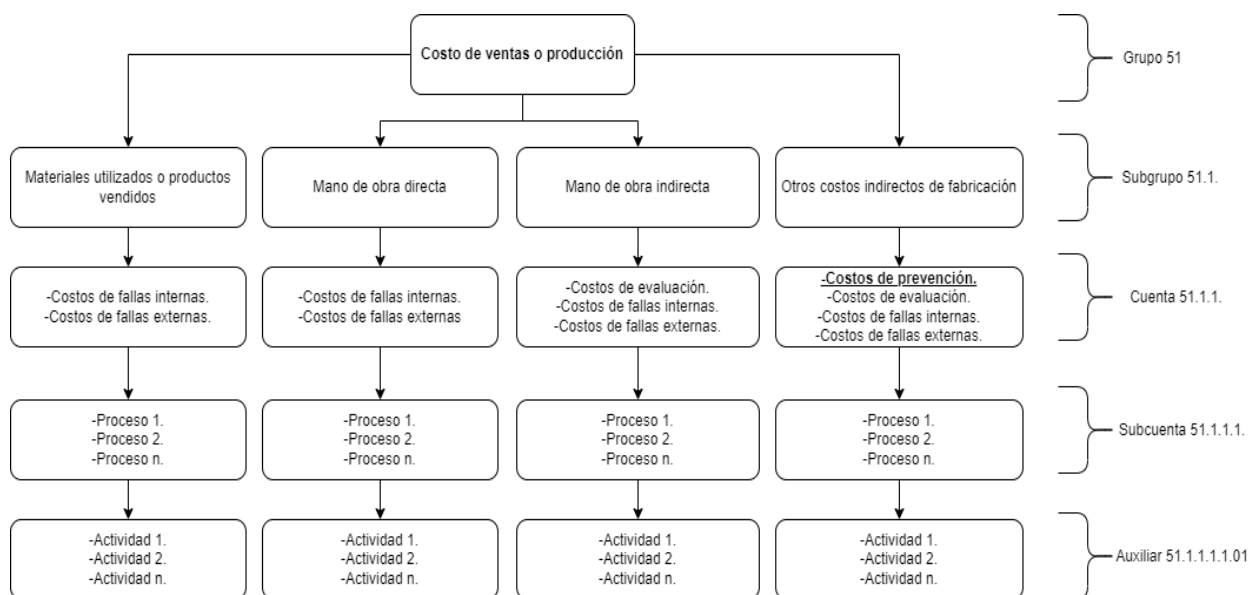
La Figura 5 muestra que la capacitación del personal forma parte del subgrupo denominado Costos de prevención, que, a su vez, pertenecen a los Costos de calidad. En este sentido, Valenzuela (2016) citado en Maldonado y García (2020) expresa que los Costos de calidad son aquellas erogaciones por actividades desarrolladas para entregar satisfacción al cliente por medio del producto o el servicio, este costo se da antes de que llegue el producto o el servicio al cliente. A su vez, Gutiérrez (2010) citado en Maldonado y García (2020) afirma que, en cuanto a la manera de categorizar los costos de calidad, existen las siguientes: costos de prevención, costos de evaluación, costos por fallas internas y costos por fallas externas. De acuerdo con Jiménez (2012) los costos de prevención son los que se destinan para evitar y prevenir errores, fallas y defectos que se dan en los procesos de producción y administración de las empresas.

De igual manera, y como se explicó en la sección 2 y 4.1.1. de la investigación, el no implementar de manera apropiada la capacitación dentro de la empresa puede generar pérdidas

económicas debido a errores, fallos, omisiones, asimismo, se incrementan costos destinados a solucionar, reinspeccionar, analizar defectos y compensación al cliente. Se confirma que existe una relación directa entre el dinero que se invierte en capacitar a los trabajadores (costos de capacitación) y otros costos vinculados a la calidad pertenecientes a los subgrupos: costos de evaluación, costos de fallas internas y costos de fallas externas.

Al igual que la investigación de Maldonado y García (2020), para la cuantificación de los costos de capacitación es necesario la estructuración de un plan de cuentas. Es relevante mencionar que la inversión destinada a la capacitación debe tener una cuenta propia para sus respectivos componentes, ya que, normalmente, este tipo de gasto viene agrupado en otras cuentas generales, por ejemplo: Gastos de personal, desarrollo del personal, administración del personal, etcétera. Para ello, se tomó como base el plan de cuentas propuesto en la investigación de (Maldonado y García, 2020), la cual plantea un esquema destinado a cuantificar los costos de calidad en las empresas. Ver Figura 6.

Figura 6
Estructura de plan de cuentas de los costos de calidad (Costo de venta o producción)

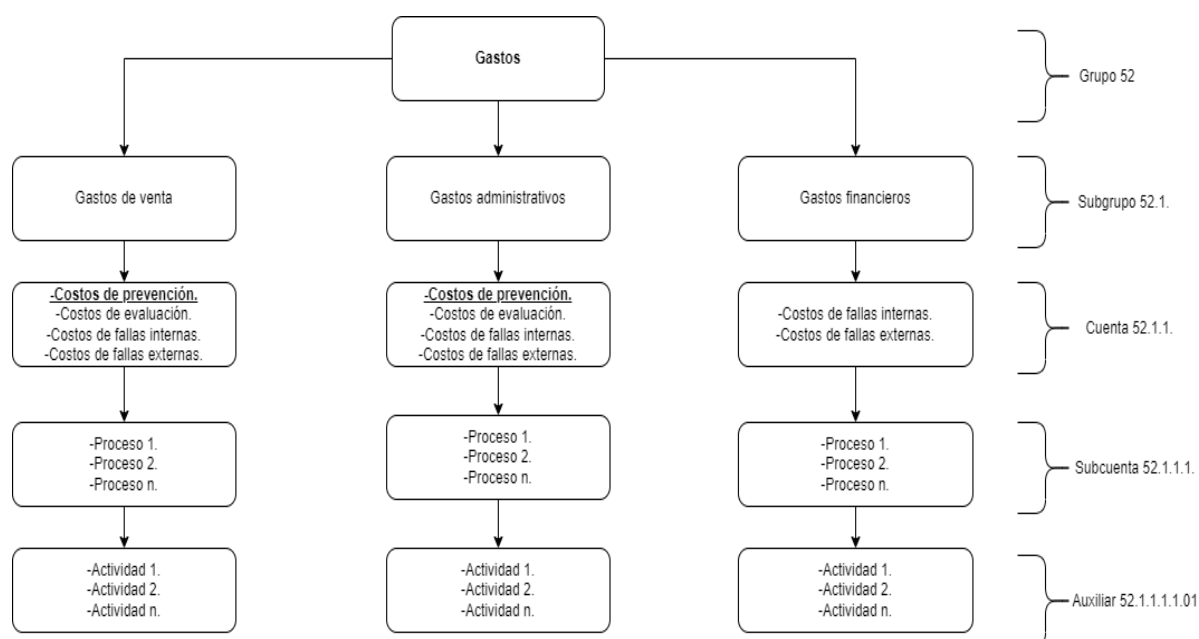


Nota. La Figura muestra la estructura de plan de cuentas (Costo de venta o producción) propuesto por (Maldonado & García, 2020).

En la Figura 6, la cual considera la estructura de costos de calidad propuesta por Jiménez (2012), se visualiza que, los costos de capacitación, que se encuentran agrupados en la cuenta 5.1.1.1. denominada *Costos de prevención* y pertenecen al subgrupo 5.1.1. llamado *Otros costos indirectos de fabricación*, dentro de la estructura del plan de cuentas de costo de ventas o producción expuesto por (Maldonado & García, 2020).

Por otra parte, la Figura 7 muestra la estructura de plan de cuentas del grupo Gastos, donde se puede observar que, los costos capacitación se contabilizan dentro de los subgrupos 52.1. y 52.2 denominados *Gastos de venta* y *Gastos administrativos* respectivamente, en las cuentas 52.1.1 y 52.1.1 llamadas *Costos de prevención*.

Figura 7
Estructura de plan de cuentas de los costos de calidad (Gastos)



Nota. La Figura muestra la estructura de plan de cuentas (Gastos) propuesto por (Maldonado & García, 2020).

En este sentido, Maldonado y García (2020) comentan que para una explicación más amplia sobre estas cuentas se dice que, el ajuste del plan de cuentas consta de dos grupos, el primer grupo consta de cuatro subgrupos, y el segundo grupo consta de tres subgrupos, cada subgrupo consta de cuentas, las cuales constan a su vez de subcuentas y cada subcuenta consta de auxiliares. Además, los grupos y subgrupos son originarios del plan de cuentas genérico, mientras que las cuentas son relacionadas con las categorizaciones de los costos de calidad, y las subcuentas son de su autoría, asimismo, los auxiliares son asignadas por la propia organización, con base en las actividades o subprocesos que se tengan en la empresa.

Una vez definida estructura general donde se situarán los costos de capacitación, y tomando en cuenta que estos costos se categorizan como subcuentas (procesos) dentro del estado de perdidas y ganancias, se propone la siguiente clasificación de actividades específicas dentro de la subcuenta, la cual tiene sustento en la revisión de literatura y aplicación del cuestionario del ápice 2 y 4.1.1. respectivamente. Ver Tabla 5.

Tabla 5
Estructura específica de plan de cuentas (Costos de capacitación)

Codificación	Cuenta	Denominación
5.1	Costo de ventas y producción	Grupo
5.1.4	Otros costos indirectos de fabricación	Subgrupo
5.1.4.1	Costos de prevención	Cuenta
5.1.4.1.1	Costos de capacitación (Cocina)	Subcuenta
5.1.4.1.1.01	Manejo de maquinaria, equipos y utensilios.	Auxiliar
5.1.4.1.1.02	Liderazgo, motivación y trabajo en equipo.	Auxiliar
5.1.4.1.1.03	Seguridad y salud ocupacional.	Auxiliar
5.1.4.1.1.04	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Auxiliar
5.1.4.1.2	Costos de capacitación (Servicio)	Subcuenta

Codificación	Cuenta	Denominación
5.1.4.1.2.01	Liderazgo, motivación y trabajo en equipo.	Auxiliar
5.1.4.1.2.02	Seguridad y salud ocupacional.	Auxiliar
5.1.4.1.2.03	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).	Auxiliar
5.1.4.1.2.04	Atención al cliente.	Auxiliar
5.2	Gastos	Grupo
5.2.1	Gastos de venta	Subgrupo
5.2.1.1	Costos de prevención	Cuenta
5.2.1.1.1	Costos de capacitación	Subcuenta
5.2.1.1.1.01	Liderazgo, motivación y trabajo en equipo.	Auxiliar
5.2.1.1.1.02	Seguridad y salud ocupacional.	Auxiliar
5.2.1.1.1.03	Gerencia de ventas.	Auxiliar
5.2.1.1.1.04	Planificación estratégica.	Auxiliar
5.2.2	Gastos administrativos	Subgrupo
5.2.2.1	Costos de prevención	Cuenta
5.2.2.1.1	Costos de capacitación	Subcuenta
5.2.2.1.1.01	Liderazgo, motivación y trabajo en equipo.	Auxiliar
5.2.2.1.1.02	Seguridad y salud ocupacional.	Auxiliar
5.2.2.1.1.03	Habilidades gerenciales.	Auxiliar
5.2.2.1.1.04	Gestión de procesos y mejora continua	Auxiliar

Nota. La Tabla muestra los costos de capacitación más oportunos dentro de la empresa TakushiFusion S.A. con base en sus necesidades.

La Tabla 5 muestra la clasificación de los costos de capacitación dentro del plan de cuentas para la empresa TakushiFusion S.A. con base en los aspectos que requieren capacitación. Se recalca que para cada empresa puede existir una clasificación, denominación y descripción independiente del auxiliar.

4.2.2. Incidencia de los costos de capacitación (Métricas)

La cuantificación de los costos de capacitación expuesta en la sección 4.1.2. presenta como resultados valores monetarios, con los cuales se puede analizar distintos tipos de métricas en función de qué tipos de problemas relacionados a procesos o actividades se buscan minimizar con la inversión destinada a la capacitación. Los indicadores permiten obtener resultados porcentuales que se pueden comparar entre periodos, para tomar decisiones.

- (1) Este indicador mide la participación de la inversión en capacitación del Manejo de maquinaria, equipos y utensilios sobre la totalidad de costos de capacitación en el área de cocina de TakushiFusion S.A. A su vez, se puede hacer uso de cada uno de los auxiliares pertenecientes a la cuenta.

$$\frac{5.1.4.1.1.01 \text{ Manejo de maquinaria, equipos y utensilios.}}{5.1.1.1.1 \text{ Costos de capacitación (Cocina)}} * 100 \text{ (1)}$$

- (2) Este indicador mide la participación de la inversión en capacitación del Manejo de maquinaria, equipos y utensilios sobre la totalidad de costos de capacitación en el área de servicio de TakushiFusion S.A. A su vez, se puede hacer uso de cada uno de los auxiliares pertenecientes a la cuenta.

$$\frac{5.1.4.1.2.03 \text{ Prácticas de Manufactura (BPM)}}{5.1.4.1.2. \text{ Costos de capacitación (Servicio)}} * 100 \text{ (2)}$$

- (3) Este indicador mide la relación entre volumen de gasto destinado al subgrupo materiales utilizados y productos vendidos, de la cuenta costos de fallas internas, subcuenta desperdicio de materia prima, con Costo de capacitación (Cocina).

$$\frac{5.1.1.1.1 \text{ Desperdicio de materia prima}}{5.1.4.1.1. \text{ Costos de capacitación (Cocina)}} * 100 \text{ (3)}$$

- (4) Este indicador mide la relación entre el volumen de productos no conformes en el área de cocina, con el Costo de capacitación (Cocina).

$$\frac{\# \text{ de productos no conforme}}{5.1.4.1.1. \text{ Costos de capacitación (Cocina)}} * 100 \text{ (4)}$$

- (5) Este indicador mide la relación entre el volumen de errores cometidos en el área de cocina, con el Costo de capacitación (Cocina-Servicio).

$$\frac{\# \text{ de errores cometidos en (Cocina-Servicio)}}{5.1.4.1.1-2. \text{ Costos de capacitación (Cocina-Servicio)}} * 100 \text{ (5)}$$

4.2.3. Comparación de resultados

En el siguiente apartado, se procede a detallar los resultados de cuantificación de los costos de capacitación en la empresa TakushiFusion S.A. a través de los indicadores planteados en la sección 4.1.3. Para el periodo 2020, la empresa posee una inversión en capacitación al personal de cocina y servicio equivalente a \$ 2,435.00, distribuido de la siguiente manera. Ver Tabla 6.

Tabla 6
Inversión en capacitación 2020

Área	Inversión
Cocina	\$ 1,826.25
Servicio	\$ 608.75
Total	\$ 2'435.00

Nota. La Tabla muestra la distribución de la inversión destinada a capacitar al personal de cocina y servicio de TakushiFusion S.A. para el periodo 2020.

Los resultados de los indicadores 2020 presentan los siguientes porcentajes. Ver Tabla 7.

Tabla 7
Resultados de los indicadores

Indicadores	Resultados
$\frac{\$ 450.00}{\$ 1\,826.25} * 100 \text{ (1)}$	24.64%
$\frac{\$ 375.00}{\$ 608.75} * 100 \text{ (2)}$	61.60%

$\frac{\$ 750.00}{\$ 1'826.25} * 100$ (3)	41.06%
$\frac{135}{\$ 1'826.25} * 100$ (4)	7.39%
$\frac{313}{\$ 1'826.25} * 100$ (5)	16.59%

Nota. La tabla muestra los resultados de los indicadores relacionados al costo de capacitación en el periodo 2020.

Para el periodo 2021, se destinó mayor inversión en capacitación al área de cocina y servicio. Por lo que se obtuvieron los siguientes resultados. Ver Tabla 8 y 9.

Tabla 8
Inversión en capacitación

Área	Inversión
Cocina	\$ 2'482.90
Servicio	\$ 1'064.10
Total	\$ 3'547.00

Nota. La Tabla muestra la distribución de la inversión destinada a capacitar al personal de cocina y servicio de TakushiFusion S.A. para el periodo 2021.

Los resultados de los indicadores 2021 presentan los siguientes porcentajes. Ver Tabla 7.

Tabla 9
Resultados de los indicadores 2021

Indicadores	Resultados
$\frac{\$ 750.00}{\$ 2'482.90} * 100$ (1)	30.23%
$\frac{\$ 675.00}{\$ 1'064.10} * 100$ (2)	63.40%
$\frac{850.00}{\$ 2'482.90} * 100$ (3)	63.43%

$$\frac{75}{\$ 2'482.90} * 100 (4)$$

3.02%

$$\frac{256}{\$ 2'482.90} * 100 (5)$$

10.31%

Nota. La tabla muestra los resultados de los indicadores relacionados al costo de capacitación en el periodo 2020.

Los resultados de los indicadores expuestos en las Tablas 9 y 7 muestran que con el aumento de la inversión en capacitación se ha visto una reducción representativa en el número de fallos cometidos en el área de cocina, al igual que en el número de productos no conformes. Por lo que la inversión destinada a subsanar los fallos cometidos en el área de cocina también se reducen. En este sentido, conocer estos problemas ayuda a tomar medidas preventivas y correctivas para dar paso a la mejora continua.

5. Discusión

La capacitación puede ser comprendida desde varios enfoques, desde el campo de la psicología organizacional, la administración de empresas, y, como es el caso de esta investigación, desde la relación entre costo-rentabilidad. Es por ello esta que juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

De manera específica, gran parte de la literatura expuesto en este artículos coincide en que la capacitación genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo, incrementa la rentabilidad de la organización y levanta la moral de los trabajadores. Asimismo, el proceso más utilizado para la implementación de la capacitación en las empresas se concentra en actividades como: diagnóstico de carencias o necesidades de capacitación, definición de objetivos, elaboración de un programa de capacitación, ejecución del programa y evaluación de resultados.

Los principales resultados de la aplicación del cuestionario a colaboradores de la empresa TakushiFusion S.A. y externos, sugieren que la productividad está relacionada directamente con la capacitación que ofrecen las empresas, además, es importante para una empresa invertir en mejorar el conocimiento de sus trabajadores, los costos relacionados con fallos, errores u omisiones pueden disminuir si se realizan capacitaciones en las organizaciones. Afirmaciones que se encuentran en concordancia con los resultados expuestos en la sección 4.1.4, el verse mejoras representativas en los indicadores de costo de capacitación, y el criterio de investigaciones como las de (Arias y Arias, 2014; Bustamante et al., 2018; Anticono y Hernández, 2020).

Por otra parte, se ha comprobado que la cuantificación de los costos capacitación permite demostrar cómo, si mejora el bienestar de los colaboradores, mejorará la economía de una empresa y sus resultados de forma integral. Además, la determinación de estos costos, tiene como propósito llamar la atención sobre las actividades y procesos claves, de tal forma que le permita al gerente tomar decisiones correctivas, para finalmente medir si la gestión está teniendo resultados. Adicionalmente, se indagó en la relación entre costos de capacitación y

costos de calidad, debido a que la capacitación influye directamente en la calidad desde el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas; contribuyendo al desarrollo de los sistemas de calidad en la organización, aspecto que ya ha sido indagado en investigaciones como la de (Maldonado & García, 2020).

6. Conclusión

Para que una empresa logre los objetivos marcados, debe proporcionar a los empleados todas las condiciones para realizar el mejor trabajo posible. Más que tener una buena estructura, el éxito de una empresa depende de la eficiencia de sus empleados. Es por ello que se debe educar al empleado sobre la cultura de la empresa y la forma en cómo funciona. Se necesita ser consciente no solo de los objetivos a alcanzar, sino también de cómo llegar allí. Y toda esta información solo se puede transmitir a través de una formación eficaz.

Cuando los colaboradores están bien capacitados, se sienten valorados y motivados, lo que significa que trabajan más felices y de manera más eficiente. La capacitación involucra a los empleados, con su marca y crea un ambiente de trabajo positivo donde todos entienden que van en la misma dirección, conocen sus roles y saben lo que deberían estar haciendo. Por otro lado, la falta de formación se traduce en una alta rotación de los empleados por el consecuente bajo rendimiento o incluso por el desinterés del empleado.

Asimismo, la inversión en capacitación en las organizaciones puede mostrar resultados a corto plazo, por esto se hace necesario que las entidades fortalezcan esta estrategia de tal forma que el proceso se desarrolle de manera continua, es evidente la efectividad de las capacitaciones enfocadas en la disminución significativa de los costos, por ello es conveniente programarlas de tal forma que se realicen periódicamente con el fin de mantener los resultados y fomentar un ambiente de aprendizaje. Si bien muchos gerentes entienden la importancia de invertir en capacitación, muchos tienen dificultades al evaluar el costo de la capacitación y el retorno que generan estas acciones.

La literatura empresa que los beneficios de la implementación de la capacitación pueden ser a nivel financiero y no financiero. Los retornos financieros se vinculan al incremento en ventas, aumento de la productividad, tasa de retención de clientes, reducción de errores y reprocesos, disminución de accidentes, reducción del mantenimiento de los equipos, ganancia de calidad en el producto o servicio final, reducción de costos, reducción de la rotación (rotación profesional). Por otra parte, como beneficios que no se vinculan de manera directa, se tiene la motivación, mejora en el ambiente de trabajo, mayor interacción entre los empleados, creación de una nueva cultura.

TakushiFusion S.A. es una empresa que ha presentado una falta de atención al talento humano, situación que ha generado que la nómina cambie por completo 1 vez por año, lo que trae consigo costos adicionales por conceptos de: reclutamiento y selección, uniformes, horas extras de personal con mayor antigüedad y, el costo de oportunidad generado por la falta de entrenamiento del personal nuevo. Por lo que la aplicación de la propuesta de percepción y cuantificación de costos de capacitación del personal de la empresa. Se pudo demostrar que el incremento de los costos de la capacitación tiene efectos positivos en el desempeño de los colaboradores y la reducción de costos vinculados a fallas y errores presentes en la empresa TakushiFusion S.A. De manera directa, el costo invertido en capacitación conduciría a un aumento en las ventas, la calidad del producto y la satisfacción del cliente de la empresa.

7. Referencias

- Anticona, M., & Hernández, F. (2020). *Motivación y su relación con los costos organizacionales*. Universidad Peruana de Ciencias políticas.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Scielo.
- Artieda, C. (2015). *Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (PYMES)*. Revista Publicando, 2(2).
- Ávila, S., & Faura, M. (2019). *Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar la percepción de los trabajadores de las políticas de recursos humanos y su compromiso organizacional*. Methaodos. revista de ciencias sociales, 2.
- Bedoya, D. (2009). *¿Son los costos de rotación de personal un elemento relevante en la toma de decisiones de las empresas del sector metalmecánico?* Universidad de Antioquia, 1(1).
- Bentea, C. (2017). *Motivations Of Training For Teaching Career*. The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences, 21.
- Berni, L., Zambrano, N., & Chávez, A. (2018). *Procedimiento para determinar los costos de calidad por fallas en procesos empresariales*. Revista Espacios, 39(42).
- Bohorquez, L., Caro, a., & Morales, N. (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado*. Dimensión Empresarial, 15(1), 99-113. doi:http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Núñez. (2018). *Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional*. Revista empresarial, 46, 12-13. Obtenido de <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/138/140>
- Cardozo, S., & Chung, K. (2019). *Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización*. Población y Desarrollo, 25(49). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428785>
- Chuquimarca, M., Narváez, C., Ormazá, J., & Erazo, J. (2020). *El futuro de la auditoría y las innovaciones tecnológicas*. Ciencias económicas y empresariales, 6(1). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1149/html>
- Cordero, M. (2018). *Auditoría digital: el reto del siglo XXI*. Presupuesto y Gasto Público, 91, 135-151.
- Cota, L., & Rivera, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Técnica administrativa, 16(2).
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Estudios Gerenciales,, 29, 350-355. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21229786009.pdf>
- Duque, G., Espinoza, O., González, K., & Siguencia, A. (2019). *Influencia de la administración del capital de trabajo en la rentabilidad empresarial*. NNOVA Research Journal, 4(3.1), 1-17. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1060
- Durán, M., Zolano, M., & Encinas, L. (2018). *Importancia de la Gestión De Costos en Las PYMES Del Sector Servicio de Hermosillo, Sonora*. Académica sin Fronteras, 11(28).
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2015). *La importancia del clima organizacional en la productividad de la empresa*. Boletín Científico, 1(1).
- Garza, H., & Garza, A. (2009). *Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico*. Daena: International Journal of Good Conscience, 4(1), 194-249.
- Girdwichai, L., & Sriviboon, C. (2020). *Employee motivation and performance: Do the work environment and the training matter?* Journal of security and Sustainability Issues.
- Guerra, S. (2021). *Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas*. Universidad y Sociedad, 13(6), 237-249. doi:https://orcid.org/0000-0002-5176-3185
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. INNOVA Research Journal, 2(3), 110-115. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.188
- Jiménez, D. (2012). *Costos de la calidad en negocios pequeños ¿Sin calidad no hay rentabilidad!* Pymes y Calidad 2.0.

- Lombardi, D., Bloch, R., & Vasarhelyi, M. (2014). *The Future of Audit*. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, 11(1), 21-32. doi:10.1590/S1807-17752014000100002
- Maldonado, J., & García, J. (2020). *Desarrollo metodológico para la Identificación, cuantificación y gestión de los costos de calidad en las empresas*. Universidad del Azuay.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-minister, (26). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Marroquín, W. (2020). *La capacitación(¿Gasto o Inversión?)*. O'Higgins, 1(1).
- Marvel, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimesiones y factores*. Intengible Capital, 7(2).
- Medina, A., & Gallegos, C. L. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista Administración Pública, 42(6).
- Mensah, K., Boye, E., & Tawiah, K. (2016). *Employee motivation and work performance: A comparative study of mining companies in Ghana*. OmniaScience,9(2).
- Nazario, R. (2006). *Beneficios y motivación de los empleados*. Revista INVENIO, 9(16).
- Núñez, R., Gonzales, E., & Quiñónez, L. (2018). *Evolución de la auditoría de gestión*. Ciencia Digital, 2(8), 8-18. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Obando, M., Sandoval, N., Ruiz, E., & Montiel, P. (2020). *Responsabilidad Social Corporativa en la Rentabilidad Empresarial*. ProSciences, 4(30), 48-54. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss30.2020pp48-5>
- Osorio, J., Agudelo, D., & Alzate, W. (2018). *Diseño e implementación de un modelo estándar de costos para las pequeñas y medianas empresas (PYMES)*. Panorama Económico, 26(2).
- Palma, A. (2018). *Gestión del talento humano desde la perspectiva de capacitación del personal y rendimiento laboral*. FIPCAEC, 7(3), 52-69. doi:10.23857/fipcaec.v3i7.92
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Rev.investig.desarro.innov, 6(2).
- Paucar, M. (2020). *La importancia de implementar un sistema de gestión de costos en las Pymes del Perú para lograr un adecuado desarrollo*. Revista Lidera, 1(1).
- Pererva, P., Hutsan, O., Kobeiliev, V., Kosenko, A., & Kuchnyskiy, V. (2018). *Evaluating elasticity of costs for employee motivation at the industrial enterprises*. Problems and Perspectives in Management (open-access), 16(1).
- Portilla, E., Robles, D., Cifuentes, Q., & Saquisari, D. (2021). *Auditoría integral en inventarios y costos de ventas en negocios del Cacao Ecuatoriano*. Revista de Ciencias Sociales, 27(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276030>
- Rabiu, M., Ibrahim, M., & Kawagana, A. (2021). *The relationship of training cost, training needs and training selection criteriaa on staff performance of federal Inland revenue service*. Conference Paper, 1(1).
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. International Journal of Good Conscience, 3(1).
- Rynes, S., Gerhart, B., & Menitte, K. (2014). *The importance of pay in employee motivation: discrepancies between what people say and what the do*. Human Resource Management, 43(4).
- Sáez, Z. (2013). *Satsifacción y motivación profesional*. AnSistNavar, 36(2).
- Sánchez, M., & Lazo, A. (2018). *Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte trasversal*. Revista ECA Sinergia, 9(1). doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1006
- Tamayo, P., Guevara, M., & Sánchez, E. (2016). *Diseño y prueba de un cuestionario sobre la importancia percibida de las condiciones de trabajo en México*. Innovar, 26 (62).
- Velázquez, A., & Peinado, J. (2010). *Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto Politécnico Nacional: un estudio de caso, el centro de investigación e innovación tecnológica*. Investigación administrativa, 39(106).
- Vilas, F., & Caycho, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016*. Universidad César Vallejo,