



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHETUMAL

TITULACIÓN

TESIS

NOMBRE DEL PROYECTO

**DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN EN LAS MIPYMES DE LA
CIUDAD DE CHETUMAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTAN:

**TOX BALAM YURIDIA CARIBEL
No. DE CONTROL A19390903**

**MATÍAS HERNÁNDEZ NIDIA NOEMI
No. DE CONTROL A19390904**

ASESORES:

LIC. JOSÉ MANUEL MENESES DOMINGO

DR. BLANCA VERÓNICA MORENO GARCÍA

**CHETUMAL, QUINTANA ROO
SEPTIEMBRE 2025**

Agradecimientos

Yuridia Tox:

Primero y antes que nada, agradezco a Dios por acompañarme en cada paso, por fortalecerme y por poner a las personas indicadas en mi camino, las cuales han sido mi apoyo y compañía durante este proceso.

Estoy infinitamente agradecida con mis padres por su amor y apoyo incondicional, y por creer en mí, inclusive en los momentos más difíciles. Ustedes son mi ejemplo a seguir para confiar en mis capacidades y expectativas. Gracias por desear y anhelar siempre lo mejor para mí; les agradezco cada consejo y todas las enseñanzas que me han guiado en la vida.

A la persona más importante de mi vida, a mi hijo le dedico esta tesis, por ser comprensivo que durante mi tiempo de estudio, fue inevitable sacrificar situaciones y momentos a su lado, para que yo pudiera terminar exitosamente mis estudios, hijo eres el origen de mi energía y todas las fuerzas que siempre requiero, gracias por ser el motor de mi vida, un motor que siempre este encendido. Todos mis esfuerzos han valido la pena porque has estado a mi lado, iluminándome con tu amor.

A Julián mi pareja, le agradezco profundamente por estar a mi lado, cuando la escuela y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo, siempre me brindó su apoyo, me comprendió, tuvo la tolerancia y paciencia, para darme ánimos y poder terminar mis estudios.

A mi mejor amiga, con la que comparto este proyecto, que estuvo conmigo en los momentos de estrés y alegría durante este largo y retador camino, ya que su apoyo, confianza y soporte que han sido invaluable, un logro más juntas. Finalmente, mi amiga Socorrito, porque a pesar de todo siempre me apoyaste, me dijiste las palabras más hermosas para motivarme, por todos los detalles, agradezco infinitamente tu amistad y le agradezco mucho a Dios que me permita seguir compartiendo muchas aventuras y experiencias juntas.

Nidia Matías:

A Dios, por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado fortaleza para lograr mi meta, además de su infinita bondad y amor para no darme por vencida, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres:

Padre, aunque ya no estés aquí quiero darles las gracias a ti y a mamá por todo su apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores por la motivación constante, por creer en mí, por todas esas veces que me quería dar por vencida y sus palabras de aliento me ayudaron a salir adelante, por los ejemplos de perseverancia que los caracterizan y que me ha inculcado siempre, por siempre desear y anhelar lo mejor para mí, por simplemente a seguir y ser un gran profesionalista.

A mi hijo, tus palabras de aliento han sido muy fundamentales para atreverme a más y por ello te doy gracias por siempre decirme que “nunca es tarde para empezar” y quiero agradecerte por ser parte de ello y siempre estar a mi lado motivándome día a día, gracias por ser excepcional y demostrar una madurez que me deja sin palabras, espero que comprendas que te debo lo que soy ahora y que este logro personal y profesional sirva de herramienta y ejemplo para guiar cada uno de tus sueños.

A mí mejor amiga, gracias por compartir tus conocimientos conmigo, por todo tu apoyo, paciencia, comprensión y jamás soltarme, ni permitir rendirme en ningún momento en este tiempo de universidad, te agradezco de todo corazón haber concluido a tu lado un sueño más, una meta más, simplemente gracias por estos 4 años de universidad porque eres y siempre serás mi regalo invaluable.



Formato de liberación del proyecto para la titulación integral

Chetumal, Quintana Roo a, 30 DE MAYO DE 2024

OFICIO NO. DM-997/24

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral

LIC. CECILIA LORIA TZAB
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	TOX BALAM YURIDIA CARIBEL
b) Carrera:	INGENIERIA EN ADMINISTRACION
c) No. De Control:	A19390903
d) Nombre del proyecto:	DIAGNOSTICO DE CAPACITACION EN LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE CHETUMAL
e) Producto:	TESIS

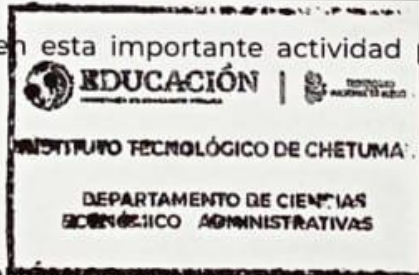
Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelente Educación Tecnológica®

DR. JESUS ABRAHAM PERAZA SANTOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



LIC. JOSE MANUEL MENESES DOMINGO Asesor	M.A.N. DEYSI DEL ROCIO ESPINOZA CRISANTO Revisor	DRA. PSIC. BLANCA VERÓNICA MORENO GARCIA Revisor





Formato de liberación del proyecto para la titulación integral

Chetumal, Quintana Roo a, 30 DE MAYO DE 2024

OFICIO NO. DM-998/24

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral

LIC. CECILIA LORIA TZAB
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

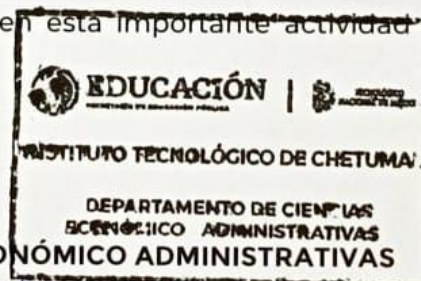
a) Nombre del Egresado:	MATIAS HERNANDEZ NIDIA NOEMI
b) Carrera:	INGENIERIA EN ADMINISTRACION
c) No. De Control:	A19390904
d) Nombre del proyecto:	DIAGNOSTICO DE CAPACITACION EN LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE CHETUMAL
e) Producto:	TESIS

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

DR. JESUS ABRAHAM PERAZA SANTOS
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS



LIC. JOSE MANUEL MENESES DOMINGO Asesor	M.A.N. DEYSI DEL ROCIO ESPINOZA CRISANTO Revisor	DRA. PSIC. BLANCA VERONICA MORENO GARCIA Revisor



Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad identificar las necesidades de capacitación en las MiPymes de la ciudad de Chetumal. El interés surgió al observar, en distintos establecimientos, deficiencias tanto en el trato al cliente como en la organización interna, lo que repercute en la calidad del servicio y en el ambiente laboral.

Durante el diagnóstico, se percibió que muchos empleados carecen de orientación clara sobre sus funciones, lo cual genera frustración y aprendizaje improvisado en el desempeño diario. Esta situación evidencia la importancia de implementar programas de capacitación adecuados.

La investigación incluyó la revisión de literatura sobre la capacitación y sus beneficios, así como la aplicación de encuestas a empresas de la Colonia Solidaridad, cuyos participantes compartieron sus experiencias y necesidades en este ámbito.

Los resultados muestran que la capacitación constituye un factor clave para mejorar el desempeño de los trabajadores, aumentar la productividad, fortalecer la satisfacción laboral y, en consecuencia, contribuir al crecimiento y permanencia de las MiPymes en el mercado.

Contenido

Resumen	4
Introducción.....	7
I.- Marco Teórico.....	8
2.1 Antecedentes o marco histórico.....	8
2.2. Marco Referencial	17
2.2. Marco Conceptual	36
II.- Generalidades del Proyecto.....	61
1.1 Descripción del Problema.....	61
1.2.- Planteamiento del problema	63
1.3.- Objetivos	64
1.4.- Hipótesis o supuestos.....	64
1.5.- Justificación	64
III. Metodología	66
3.1. Población o universo/ muestra.....	66
3.2. Tipo de estudio de investigación.....	68
3.3. Descripción del Instrumento	71
3.4. Procedimiento de Recolección (Diseño del Experimento, Trabajo de Campo).....	72
3.5 Procedimiento de manejo estadístico de la información.....	73
IV. Resultados obtenidos y discusión	86
4.1 Discusión.....	87
V. Conclusiones.....	88
Bibliografía	89

Índice Tablas

Tabla 1 Indicadores de las necesidades de capacitaciones.....	46
Tabla 2 Otros Medios para Detectar las de Necesidades de Capacitación	48
Tabla 3 Estratificación por Número de Trabajadores	52
Tabla 4 Estratificación	53

Índice de Figuras

Figura 1 Línea del Tiempo: Evolución de la Capacitación Laboral en México.....	16
Figura 2 Mapa de la Colonia Solidaridad	688
Figura 3 Relación de trabajo con los compañeros	74
Figura 4 Habilidad para decisión mutua con los compañeros	74
Figura 5 Comunicación con los jefes	75
Figura 6 Ambiente Laboral.....	75
Figura 7 Conflictos en la Empresa	76
Figura 8 Frecuencia de Conflictos en la Empresa.....	76
Figura 9 Forma en la que arreglan sus conflictos	77
Figura 10 Como se sienten trabajando en la empresa	77
Figura 11 La importancia tiene los valores para los empleados	78
Figura 12 Capacitación en la Empresa.....	79
Figura 13 Frecuencia con la que reciben capacitación	79
Figura 14 Temas de capacitación que han recibido.....	80
Figura 15 Mejoras Después de la Capacitación	80
Figura 17 Necesidad de la Capacitación laboral	81
Figura 18 Los trabajadores necesitan capacitación	81
Figura 19 Disposición del empleado a recibir capacitación	81
Figura 20 Disposición de los empleados para recibir capacitación	81
Figura 21 Temas de interés para recibir capacitación.....	82
Figura 22 Capacitaciones recibidas vinculadas con el trabajo	83
Figura 23 Conocimientos y habilidades.....	84
Figura 24 Seguridad en conocimientos	84
Figura 25 Identificación de problemas.....	84
Figura 26 Días existenciales para capacitación	84

Introducción

En México, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) constituyen un conjunto de organizaciones con un papel fundamental en el crecimiento económico del país.

Es bien sabido que las MIPYMES enfrentan diversas problemáticas que pueden llevar a un mal funcionamiento e, incluso, ocasionar el cierre definitivo de la organización. Una de sus principales problemáticas es la falta de capacitación del personal. Si los colaboradores de una empresa no están debidamente capacitados para sus áreas de trabajo, no podrán desempeñar al máximo sus habilidades y conocimientos, lo cual es crucial para el buen funcionamiento de la organización.

El objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico de capacitación en las MIPYMES de la ciudad de Chetumal para conocer su situación actual en esta materia. Muchas organizaciones no consideran la capacitación como una inversión para la mejora empresarial, sino como un gasto. Por medio de este diagnóstico, se buscará identificar las necesidades reales de formación que requieren los colaboradores. Con ello, se obtendrá información relevante que podrá ayudar a las empresas a tomar decisiones y a diseñar acciones que favorezcan el desarrollo de habilidades y conocimientos en su personal.

Esta investigación se estructura en cuatro capítulos. El **Capítulo I** desarrolla el marco teórico, definiendo los conceptos que sustentan la investigación. El **Capítulo II** presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, así como los alcances del estudio. El **Capítulo III** describe la metodología empleada, incluyendo el tipo de investigación, el universo, la muestra y los instrumentos de recolección de datos, junto con el procedimiento para su análisis y finalmente, el **Capítulo IV** expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

I.- Marco Teórico

2.1 Antecedentes o marco histórico.

No hay que pasar por alto que el crecimiento y la complejidad de la formación corporativa en las últimas décadas ha evolucionado con el tiempo y con profundos cambios económicos y sociales.

De acuerdo con los autores (Infante B. & Breijo W., 2017) mencionan que la capacitación surgió debido a las exigencias del mundo del trabajo y se convirtió en un sector relativamente independiente con su propia lógica, intereses especiales, entidades apropiadas con poderes de decisión, exposición al sector educativo y el marco está determinado por las normas económicas y sociales el contexto en el que se desarrolla. La convergencia de eventos relacionados con el desarrollo histórico de la educación mencionada por los autores antes mencionados, combinados con la historia de las propias profesiones y su desarrollo, se ve facilitada por su conexión con las actividades prácticas y el contexto histórico.

Se pueden encontrar referencias a la formación en el puesto de trabajo desde la antigüedad, en el Código Hammurabi del año 2100 a. C. se incluyeron instrucciones detalladas para guiar las actividades de los estudiantes. En Gran Bretaña, el primer tipo de formación industrial fue la "formación en el puesto de trabajo" (Infante B. & Breijo W., 2017).

Se desarrolla personalmente en el lugar de trabajo y demostrando que quien sabe realizar una tarea la hará por los demás. Al estudiar la historia de las civilizaciones antiguas, se ha establecido que el aprendizaje tiene sus raíces en principios de la Edad de Piedra relacionados con la gestión y recolección del conocimiento. (Infante B. & Breijo W., 2017)

Según Martínez (2015), la educación técnica era de manera natural, instintiva y automática en las sociedades antiguas; sus integrantes participaban en los trabajos a realizar y hacían las tareas señaladas, aprendiendo y desarrollando destrezas (Martinez, 2015).

La desintegración de la sociedad primitiva continuó hasta convertirse en la esclavitud medieval, lo que resultó en la separación del trabajo físico y mental en favor de la mayoría de las ocupaciones que entonces se consideraban una categoría de clase inferior en la sociedad. Elaborado con mano de obra esclava (Infante B. & Breijo W., 2017).

El desarrollo de la artesanía y el comercio en el mundo esclavista requería un comercio especializado según el desarrollo de las sociedades antiguas. Sin embargo, la visión más común sobre esta enseñanza en diversas sociedades antiguas era que si bien las ocupaciones que involucraban trabajo manual eran consideradas necesarias para la sociedad, eran consideradas inferiores o degradantes para el individuo (Mitnik & Coria, 2012).

Posteriormente, en relación con el desarrollo de las ciudades europeas en la Edad Media, surgió la formación de gremios, cuyo objetivo era crear un equilibrio entre la demanda de trabajo y el número de talleres activos, garantizando así el trabajo, sus trabajadores y sus empleados. economía. Sistemas de bienestar y aprendizaje. Estas asociaciones económicas unieron a artesanos y comerciantes de la misma profesión y florecieron hasta el final de la era moderna, cuando posteriormente fueron disueltas (Infante B. & Breijo W., 2017).

Cabe mencionar que la educación se instituyó no sólo como un hecho educativo, sino también como una manera de vigilar los secretos de los trabajos, con el objetivo de resguardar los beneficios financieros y el estatus social de los artesanos y comerciantes” (Tejeda, 2005).

Entonces, los artesanos o gremios oficiales tenían sus propias reglas especiales de aprendizaje, y nadie podía ejercer un arte u oficio, ni siquiera el más simple, salvo que hubiera estudiado con un maestro seis o siete años y luego pasara un examen y un registro para afiliarse a un sindicato (Tejeda, 2005).

Los talleres ofrecían una formación de estudio que incluía destrezas técnicas, industriales y comerciales, así como lectura y escritura. De esta manera, queda claro que

independientemente de las diversas formas de aprendizaje social y difusión de normas técnicas, debe existir una gestión profesional organizada (Infante B. & Breijo W., 2017).

Esto impulsó el establecimiento de una relación fuerte, constituido y continuo entre la formación y trabajo, que se instauró en la Europa medieval mediante la creación de talleres artesanales (Mitnik & Coria, 2012).

Según (Martinez, 2015), los conocimientos no se limitan solo a aprender las artesanías, sino que también eran un medio de aprendizaje en medicina, derecho y educación. Hasta entonces, la capacitación profesional se asociaba inicialmente a fábricas familiares muy pequeñas que utilizaban métodos de formación de "aprender haciendo", que cambiaron durante la Revolución Industrial (Mitnik & Coria, 2012).

Vargas (2011) menciona que la educación se estableció en Estados Unidos en el siglo XVII, pero no tuvo gran importancia como en Europa, principalmente por la gran cantidad de trabajadores profesionales entre los inmigrantes en este país. (Infante B. & Breijo W., 2017)

La historia europea moderna cambió a mediados del siglo XVIII cuando tuvo lugar la Revolución Industrial, provocando un cambio de una economía agrícola y artesanal (basada en el trabajo manual) a una sometida por la industria y la fabricación (Mitnik & Coria, 2012).

La Revolución Industrial comenzó con el automatismo de las industrias textiles, el impulso de los procesos del hierro, lo anterior ayudó al crecimiento del comercio al mejorar las rutas de transportes y más adelante el nacimiento del ferrocarril. La innovación más importante fue la máquina de vapor y otras dedicadas a la industria textil, estas máquinas fueron creadas en los primeros 20 años del siglo XIX, los cuales favorecieron al incremento en la producción e hicieron fácil la fabricación en las industrias (Infante B. & Breijo W., 2017).

Debido a lo anterior se redujo el tiempo invertido y se incrementó la fabricación, por lo que se dio origen a la producción en serie, y de esta forma, se disminuyeron los costos en

producción y aumentaba la cantidad de unidades producidas con el mismo costo (Mitnik & Coria, 2012).

La Revolución Industrial ayudó que la capacitación se convirtiera en la integración de objetivos y métodos, se solicitaba la colaboración de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar. Con la llegada del capitalismo y la gran industria a principios de los siglos XIX y XX, surgieron nuevas formas de organizar el trabajo, lo que llevó a la crisis del sistema de aprendizaje, ya que a los empleados solo se les exigía contribuir. habilidades y trabajo físico adaptados a planes de producción basados en la potencia y velocidad de las máquinas. (Mitnik & Coria, 2012).

Con el desarrollo de la tecnología aparecen nuevos cambios, por lo que surge un nuevo modelo, que requiere que los trabajadores tengan mayores niveles de experiencia para adaptarse a los cambios del entorno y realizar tareas, trabajos que requieren mayor cualificación técnica, etc.; lo que muestra altas exigencias de formación, responsabilidad y autonomía de la plantilla ya que los profesionales requieren nuevas calificaciones, es en este período, que se alteró el método de capacitación, pero fue la revolución industrial y la necesidad de aulas marcaron la siguiente fase en la transformación de la educación laboral. Para resolver este problema, en 1800 se establecieron escuelas de fábrica, donde los trabajadores recibían capacitación en producción en masa en aulas dentro de las fábricas (Mitnik & Coria, 2012).

La capacitación en el siglo XX se definió por la necesidad de sistemas rápidos de adiestramiento, fue un período del surgimiento de lo relacionado con la teoría como el Conductismo y el impulso del Diseño de Instrucción Sistemático (DIS), (Mitnik & Coria, 2012).

Con la Segunda Guerra Mundial surgieron métodos de entrenamiento sistemáticos y a gran escala relacionados con la defensa nacional (Mitnik & Coria, 2012).

Surgieron nuevos roles, como el de desarrollador una educación, que proporcionara estrategias de instrucción para expertos en conocimientos o dominios técnicos, un ejemplo de la magnitud de estas necesidades es el requerimiento de la Marina de los Estados Unidos de capacitar rápidamente 450 mil trabajadores en la segunda década del siglo XX, ya que la guerra requiere de métodos de entrenamientos rápidos y eficaces (Mitnik & Coria, 2012).

En respuesta se desarrolló un procedimiento consistente en: mostrar, contar, hacer y evaluar, por C. Allen, encaminado a la formación de técnicos navales. La propuesta prevé una primera dinamización del enfoque docente, exigiendo aprender, motivar, generar nuevas ideas, relacionarlas con conocimientos previos, utilizar ejemplos y comprobar que se han aprendido. En el período de posguerra, la combinación de entrenamiento personal basado en computadora surgió y se expandió hasta convertirse en la innovación tecnológica más apremiante de la actualidad (Mitnik & Coria, 2012).

En las décadas de 1950 y 1960, surgió el Diseño de Sistemas para la Capacitación (SDI), el cual desarrolla enfoques de sistemas integrados para la tecnología educativa, es utilizada en organismos militares e industriales. Aunque las tácticas de enseñanza tradicionales se consideran frágiles, DIS se esfuerza por combinar todos los componentes del proceso de enseñanza y aprendizaje. En ese momento, en muchos países existían las llamadas instituciones de formación profesional para trabajadores y técnicos, en términos de enseñanza y finanzas, la profesión en estas escuelas se estaba desarrollando cada vez más, las direcciones y los intereses cambiaron, pero no siempre fue posible a escala nacional por los Sistemas educativos en diferentes países. En la década de 1960, gracias a los avances en ciencia y tecnología y a los cambios en el orden económico y social mundial, comenzó a surgir el "sistema de aprendizaje", que vinculaba la educación con el trabajo industrial. (EcuRed, s.f.).

El proceso de formación laboral comercial en la mayoría de los países latinoamericanos intenta replicar un proceso que comenzó en Europa, liderado por Estados Unidos, y se practicó

en los países del sudeste asiático en las últimas décadas. A mitad del siglo XX se la denomina “educación para adultos”, “educación no formal”, “aprendizaje permanente” o “continuación”. Desde la década de 1990, ha habido cambios significativos en la educación en la región. Las nuevas tecnologías emergentes están desafiando la viabilidad de los sistemas de formación actuales y cada vez más empresas están empezando a patrocinar cursos de formación. (Mitnik & Coria, 2012).

A finales del siglo XX, la formación se consideraba "parte de un proceso diseñado para mejorar y acelerar el aprendizaje y el desempeño de los empleados dentro de una organización" (Mitnik & Coria, 2012).

La formación tiene hoy gran importancia organizacional en todo el mundo, como transferencia y transformación de conocimiento entre profesionales, y debe considerarse un modelo educativo mediante el que se desarrolle primero una cultura de identidad corporativa. Sutton (2001), basado en el valor social de la productividad y calidad de las tareas.

En México, el desarrollo industrial ha propiciado la formación de grandes fábricas o zonas donde se realizan actividades económicas. Las empresas grandes y muy grandes otorgan gran importancia a la formación individual, aunque han analizado y diseñado individualmente sus propios subsistemas de formación, las MiPymes tienden a seleccionar a los empleados que va a enviar a una capacitación no planificada (Buitrón R., Hernández G., & Martínez L., s.f.).

México tiene algunas de las leyes más avanzadas del mundo, y estas leyes están integradas en nuestra Constitución Política y en las Leyes Laborales Federales. La ley que establece la obligatoriedad de la formación fue aprobada en 1970 y recogida en el Título XV, art. 132 Reforma Laboral Federal, para monitorear el cumplimiento de esta obligación patronal, en el mismo año se creó el Departamento de Supervisión de la Capacitación Laboral, dependiente de

la Dirección General del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). El 9 de enero de 1978 se adicionó al Capítulo XIII el Artículo 123 de la Constitución (Trabajo, 1970).

El 1 de mayo de 1978 se reformó la Ley Federal Del Trabajo agregando el Capítulo III al Título IV sobre Educación y Capacitación de los Trabajadores, siendo la STPS responsable de desarrollar la reglamentación para implementar y gestionar el cumplimiento del decreto (Trabajo, 1970).

No existe un proceso de trabajo formal en la sociedad ya que los conocimientos se imparten directamente, quienes tienen más experiencia se capacitan e imparten conocimientos a quienes puedan ser responsables del puesto o puesto de trabajo. También podemos concluir que entrenaron a los aztecas para trabajar en Tepochcalli y Calmécac. En México, este proceso no se desarrolló tan rápidamente como en otros países, porque la esclavitud y la explotación habían estado generalizadas durante mucho tiempo y el único sistema de aprendizaje era un sistema de educación hereditario (Síliseo, 2015).

Se puede decir que no basta con conocer una especialidad, es necesario desarrollarse constantemente, porque esto es lo que requiere el mercado laboral y la carrera.

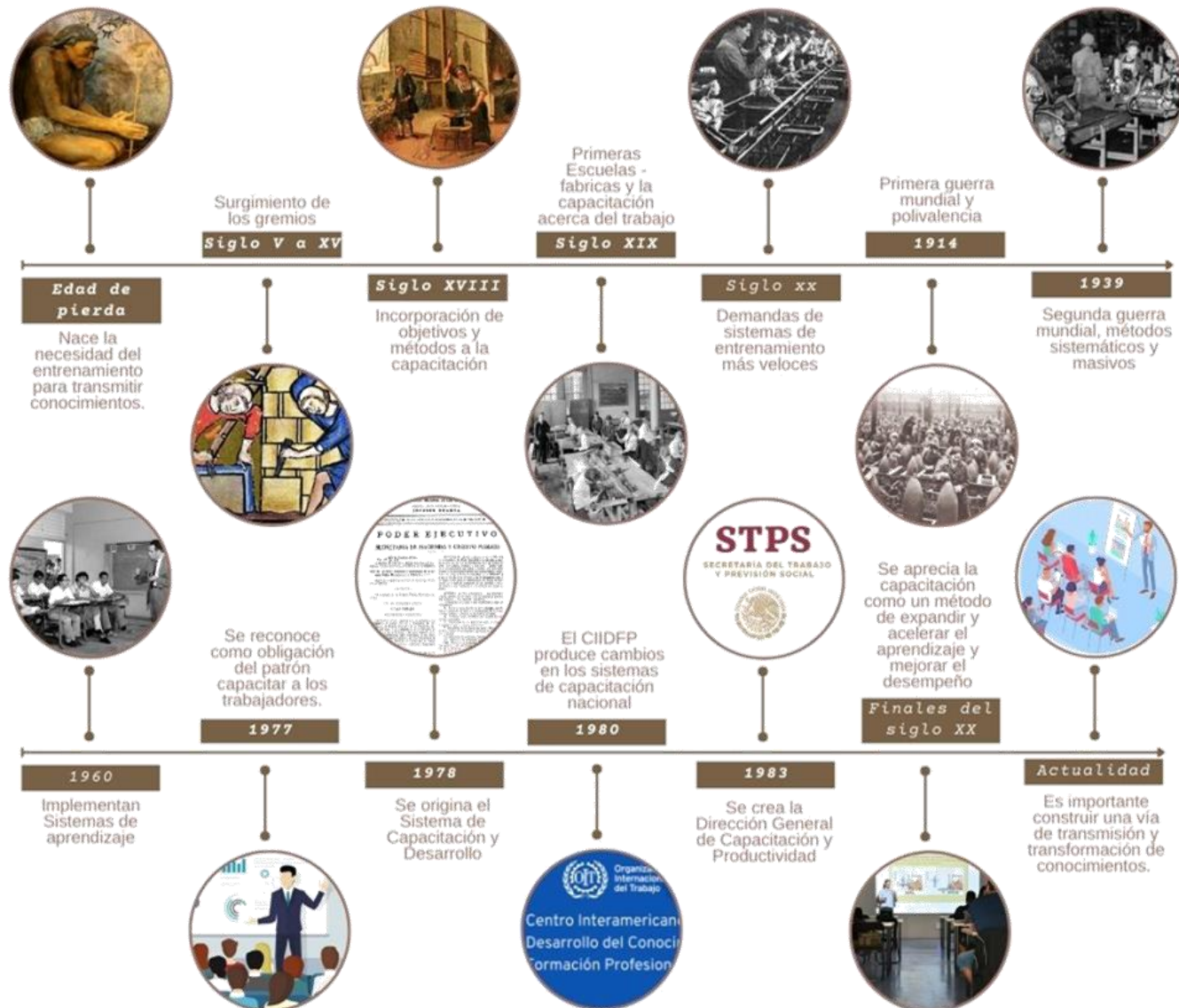
Si bien la capacitación solía centrarse en enseñar las habilidades técnicas básicas necesarias para hacer bien un trabajo, ahora también se centra en aprender cómo cerrar las brechas educativas. Decimos que el desarrollo de la organización nos motivará a trabajar en equipo y poder integrarnos al grupo de trabajo para desarrollar nuestro trabajo. De igual forma, debemos recordar que la formación es un proceso educativo de corta duración que se aplica de manera sistemática y organizada. Lo anterior implica la transmisión de conocimientos determinados relacionados con el trabajo, dirigido a la organización de tareas, el ambiente y la mejora de las habilidades (Síliseo, 2015).

"La formación debe prepararse para aportar una experiencia de conocimiento positivo y gratificante, complementada y reforzada con actividades para que los empleados de todos los niveles de la empresa puedan aprender rápidamente.". El conocimiento, así como el desarrollo de actitudes y habilidades, también los beneficiará" (Chiavenato I. , 2011).

Concluimos que la formación es una experiencia educativa para quien realiza el curso o formación, pues son las herramientas que le servirán para trabajar en la empresa como un buen empleado.

Figura 1

Línea del Tiempo: Evolución de la Capacitación Laboral en México



Nota: La imagen representa evolución de la capacitación a través del tiempo, adaptado a la Evolución de la Capacitación Laboral en México, por Gabriela Garduza, 2022 (<https://view.genial.ly/6250653dd02f6a001aadea03/interactive-content-linea-de-tiempo-evolucion-de-la-capacitacion>).

2.2. Marco Referencial

Este capítulo presenta el análisis de documentos que respalda el desarrollo de la investigación y tiene como objetivo recopilar información y hallazgos de otros estudios relacionados con la capacitación, así como identificar y buscar noticias valiosas.

La capacitación debe considerarse una ventaja competitiva en el mercado laboral, es una respuesta a la necesidad de una organización de contar con empleados cualificados y eficientes, permitiendo mejorar las habilidades específicas del puesto de trabajo, la productividad de la empresa y de los empleados a través de conocimientos teóricos y prácticos.

Según (Gitman & McDaniel, 2007) no existe un proceso de trabajo formal en la sociedad porque el conocimiento se transmite directamente, quienes tienen más experiencia son los encargados de enseñar e impartir conocimientos a quienes pueden controlar el puesto o trabajo. Asimismo, para (Rodriguez , 2008) en su artículo del Ministerio de Salud de Cuba, se mencionó que la importancia de la capacitación es beneficiosa para la organización porque aumenta las ganancias de la empresa, fortalece al individuo ya que los empleados desarrollan el sentido de pertenencia, el crecimiento y progresión profesional, y mejorar las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo ya que mejora la comunicación.

Por lo que (Rodriguez , 2008) concuerda al mencionar, que la capacitación aumenta la eficiencia del trabajador, ya que se siente confiado y capaz de realizar la tarea encomendada en su puesto de trabajo. Por lo tanto, es un estímulo que brinda un aporte seguro al desempeño del colaborador en las responsabilidades asignadas por la empresa.

Además de acuerdo con (Síliseo, 2015) menciona los principales beneficios de la capacitación para la organización los cuales son: asegurar la permanencia de los cambios, posibilitar la internalización de valores, aumentar la productividad, mejorar la calidad del

desempeño, reducir el ausentismo, disminuir los accidentes en el trabajo, minimizar la rotación de personal, disminuir los índices de residuos, promover y enriquecer la cultura organizacional.

“Al ser una actividad centrada en los empleados, les permite mejorar su desempeño y avanzar a puestos más altos con mejores oportunidades” (Werther, Davis, & Guzmán Brito, 2014).

De igual manera (Blake, 1997) añade que “es un proceso dirigido a proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes a los empleados de una organización como parte del proceso de crecimiento, cambio y adaptación a nuevos entornos laborales, tanto a nivel interno como externo”.

En vista de esto, la formación aporta grandes beneficios tanto al empleado como a la organización. Esto mejora la productividad de los empleados y aumenta aún más la calidad de los servicios prestados por la organización.

Se realizó un estudio en algunas fábricas de ropa, en dicho estudio se menciona que el taylorismo en la organización compete a la responsabilidad y especialización del gerente para planificar el trabajo, ya que él, es el responsable de planificar y realizar el trabajo manual, lo que lleva a la división de las personas trabajadoras y eficientes.

De acuerdo al artículo de (Añez Hernández, 2003) en el cual se Mencionó que la gerencia debe "planificar y diseñar el proceso de trabajo de tal manera que los trabajadores no tengan idea de todo el proceso, determinar el ritmo de trabajo y la distribución del tiempo".

El propio autor (Añez Hernández, 2003) señala que los superiores confían al área de diseño, la organización del tiempo y el progreso del trabajo, así como el conocimiento de los procesos, junto con la división de la implementación, y la idea de procesos de trabajo basados en el estudio del tiempo y el movimiento, si es posible y en cuanto tiempo debe ser realizado.

Esto lleva a una precisa inspección y control por parte de los superiores, quienes desenrollan la idea del poder estricto en la organización, con la intención de lograr una subordinación de los empleados.

También, se menciona por (Añez Hernández, 2003) que el taylorismo para aumentar la intensidad del trabajo la gerencia se apropia del conocimiento de los detalles de la producción y de todo el proceso, así como de la organización del tiempo y el ritmo del trabajo; este método de intensificación del trabajo requiere un control directo.

En el sentido de realizar un determinado tipo de trabajo, la planificación y diseño de procesos está en manos de la dirección, lo que conduce a la especialización de los empleados. El trabajo se fracciona en actividades de manera que cada trabajador realiza tareas rutinarias que se repiten a lo largo de su vida laboral en la fábrica. Este principio realiza la descentralización y fragmentación de las organizaciones, ofreciendo las operaciones más simples y detalladas para llevar a cabo el proceso productivo. (Añez Hernández, 2003).

A pesar de plantear la división del trabajo, entre los principios de la Administración Científica se encuentra la cooperación entre directivos y operarios, esto significa que los intereses del empleado están alineados con los intereses del empleador. Para lograr este objetivo se proponen recompensas según la productividad o por unidad de producción, de modo que los empleados que producen más dinero ganen más y eviten la simulación laboral (Añez Hernández, 2003).

De acuerdo con la investigación realizada por (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014) sobre la Capacitación en las empresas mexicanas, el estudio revela que la formación en el trabajo, que los procesos de capacitación y adiestramiento en las MiPymes de México no se ven como una inversión que vaya a contribuir con el éxito de la empresa.

Las MiPymes mexicanas deben tomar acciones definitivas para que la capacitación y la educación dejen de contemplarse como costos innecesarios, ya que deben considerarse la mejor inversión que se puede hacer en el capital humano (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014).

Por tal razón, “la capacitación y el coaching deben ser parte de la cultura profesional de todas las organizaciones” (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014).

Se puede decir que si bien es cierto que hay empresas que invierten mucho en la formación de sus empleados, aún queda mucho trabajo por hacer. Aún no está claro cuán importante es para las organizaciones tener planes sistemáticos y programas de capacitación para satisfacer las necesidades de tiempos en constante cambio. (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014)

Por otra parte los responsables de recursos humanos deben convencer a los directivos e incluso a los empleados de que gracias a la capacitación, la organización crece, la sociedad crece y el país se desarrolla (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014).

El uso efectivo de los recursos humanos de una organización depende de la correcta aplicación de etapas de enseñanza y aprendizaje tales como: distinguir las necesidades de capacitación, determinar los recursos de enseñanza y aprendizaje, desarrollar planes de capacitación, efectuar programas de capacitación, enseñanza, evaluación, supervisión y seguimiento. Todas las empresas deberían contar con un comité paritario de educación y capacitación, así como planes y programas debidamente registrados ante la STPS y asignar un presupuesto anual único y separado al sector de educación y capacitación (Sapién Aguilar, Piñón Howlet, & Gutiérrez Díez, 2014).

Son muchos los factores que intervienen directamente en la evolución del concepto de la capacitación empresarial. Entre estos factores podemos mencionar los avances tecnológicos y sociales, el desarrollo de los mercados, la globalización y los desafíos políticos y ambientales.

En este ambiente de constante cambio, hay que modificar las técnicas y métodos empleados para las capacitaciones, para adaptarlas al nuevo entorno.

Otra mención se refiere a los parques industriales: la presencia de la industria maquiladora es un tema que, desde su fundación a principios de los años 1970, ha causado gran controversia en las ciudades del norte de México, donde hay más unidades de producción. Los fundamentos planteados por sus críticos incluyen: falta de conexión con proveedores locales, bajos salarios, tipo de relaciones laborales y daño ambiental (Ollivier Fierro, 2005).

El objetivo general de este estudio es medir y analizar el aporte de la industria maquiladora hacia la capacitación en la aplicación de procesos tecnológicos en beneficio de los empleados de las comunidades en las que se ubica, teniendo impactos comparativos de localidades de escala similar. Se considera la industria manufacturera (Ollivier Fierro, 2005).

Este estudio toma como caso de estudio la ciudad de Chihuahua, México, donde existen 58 empresas manufactureras y 45 empresas manufactureras nacionales de tamaño equivalente, divididas en clases medianas y grandes; Estas 103 empresas emplean a unas 62.000 personas. Chihuahua es una ciudad que se encuentra en un país en desarrollo, con una mezcla equilibrada de empresas nacionales y extranjeras, a diferencia de ciudades fronterizas como Ciudad Juárez y Tijuana, dominadas por empresas extranjeras.

Los resultados muestran que el total de horas de capacitación anuales por empresa en las maquiladoras es mayor que en las empresas nacionales, siendo un 62% en ambas modalidades (interna y externa), lo cual está relacionado con el número de empleados de la empresa y el número de horas de capacitación por empleado, esta diferencia se debe

principalmente a la capacitación interna, donde el número de horas anuales de capacitación por empleado es un 81% mayor en las empresas nacionales (Ollivier Fierro, 2005).

Esta estrategia identifica la necesidad de infraestructura física y humana adecuada para apoyar la capacitación y como resultado prioriza la capacitación interna. Una de las principales razones por las que las empresas maquiladoras han incrementado la capacitación es el alto índice de rotación que tradicionalmente ha caracterizado a estas empresas, especialmente a nivel ejecutivo (Ollivier Fierro, 2005).

Debido principalmente al número de empresas, empleados por empresa e inversión por empleado, la inversión en capacitación de las empresas maquiladoras es cinco veces mayor que la de las empresas nacionales (Ollivier Fierro, 2005).

De la inversión anual en capacitación (139 millones de dólares), alrededor del 34 % proviene de inversión externa, unos 47 millones de pesos para capacitación, principalmente por asociaciones industriales e instituciones educativas locales. Desde otra perspectiva, esta inversión de 139 millones de dólares en capacitación puede verse como un impacto externo positivo que la industria aporta a la sociedad (Ollivier Fierro, 2005).

De manera similar, existe una diferencia estadísticamente significativa entre la inversión anual de cada empleado en empresas nacionales y maquiladoras, ya que la inversión de estas últimas es el doble que antes. Estas cifras se pueden comparar con la inversión anual en capacitación en Estados Unidos, que es de aproximadamente 1.040 dólares (Sherman, Bohlander, & Snell, 1999), equivalente a 10.608 pesos (al tipo de cambio actual al momento del estudio), equivalente a 10,608 pesos (según el tipo de cambio vigente al momento de la encuesta, 5 veces el nivel de inversión de las maquiladoras y 10 veces el de las empresas nacionales (Ollivier Fierro, 2005).

Los esfuerzos de capacitación ejecutados en la industria maquiladora, son comparables a los del país anfitrión, pues destaca la influencia de las empresas matrices en maniobras que enfatizan la capacitación para transferir tecnología y llevar a cabo su proceso productivo (Ollivier Fierro, 2005).

Para sintetizar el tema de la capacitación, a pesar de que existen diferencias en los esfuerzos de capacitación, es claro que las empresas maquiladoras utilizan una estrategia de capacitación de sus empleados más intensa que las empresas nacionales y el hecho de que las maquiladoras sean en su mayoría empresas exitosas y de clase mundial demuestra que los esfuerzos de capacitación son uno de los factores clave de su eficiencia y éxito (Ollivier Fierro, 2005).

Este trabajo resalta los elevados procesos de producción de las empresas manufactureras en comparación con las empresas nacionales que tiene como sede en la ciudad de Chihuahua. Por otro lado, para distinguir claramente la brecha tecnológica a nivel de sus tres componentes permite verla como un área de oportunidad a abordar para mitigarla o revertirla. Una de esas áreas de oportunidad es el uso de tecnologías sociales que son baratas (a diferencia de la compra de hardware) y brindan importantes beneficios en términos de eficiencia y eficacia de los procesos (Ollivier Fierro, 2005).

En cuanto a la relación entre las dos variables principales, aprendizaje y tecnología, la Tabla 6 muestra claramente que un aumento en el nivel de tecnología del proceso ocurre simultáneamente con un aumento en el esfuerzo de aprendizaje, lo cual es consistente con la nueva teoría cognitiva. , sostiene que el conocimiento es el recurso más valioso que ayuda a las empresas a alcanzar la competitividad (Bonache & Cabrera, 2002), especialmente aquellas que operan a escala global, como es el caso de la mayoría de las empresas maquiladoras en México (Ollivier Fierro, 2005).

En conclusión, se puede decir que las variables tecnológicas, influye en el proceso de aprendizaje, ya que independientemente de otros factores, es necesario mejorar la formación del personal para mejorar el nivel tecnológico de una empresa. Entrenamiento de automóviles, durante y después de que la pandemia mostró la importancia de la capacitación durante la pandemia por Covid-19, se decidió encuestar al 100% de las empresas de la ciudad de Guasave, Sinaloa, que operan en el sector automotriz. Hay un total de 6 empresas (Ollivier Fierro, 2005).

Según INEGI (2020), el sector automotriz de Guasave en el Estado de Sinaloa pertenece al sector de comercialización automotriz e incluye las siguientes empresas: Automóviles y Accesorios, Chevrolet, Car Care, Honda Vision, Mazda, Nissan, Torres Automotriz SA de CV, Volkswagen (Ollivier Fierro, 2005).

Se cuestionó a los gerentes sobre la importancia de capacitar al personal de ventas, los resultados muestran que el 100% de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guasave le dan gran importancia a la capacitación del personal de ventas: los directivos consideran a su equipo de ventas una parte esencial porque son los principales responsables en el logro de las ventas de la empresa. objetivos, contribuyendo así al crecimiento de la empresa y ayudando a los empleados de la empresa a darse cuenta de que pueden proporcionar servicios de alta calidad a los clientes (Ollivier Fierro, 2005).

En cuanto a la frecuencia de las capacitaciones al personal de ventas, el 100% de los gerentes coincidieron en que el tiempo estimado de capacitación sería mensual para apoyar el desarrollo profesional y personal continuo de los empleados, a la vez que les ayuda a entender claramente los servicios. y características del vehículo y así alcanzar sus objetivos (Ollivier Fierro, 2005).

Sin embargo, durante la pandemia los tiempos de entrega se han ampliado debido a la necesidad de digitalizar los procesos de venta y atención al cliente. Investigaron cómo medir el

desempeño del equipo de ventas y concluyeron que la mejor manera era observar el desempeño de ventas de los vendedores individuales para realizar un seguimiento del desempeño. Además, señalaron que la capacitación es necesaria porque incide directamente en los objetivos del departamento (Ollivier Fierro, 2005).

El 86% de las empresas complementa la formación de su personal comercial con actividades que les ayuden a desarrollar mejor los conocimientos adquiridos, mientras que el 14% restante lo hace sólo cuando lo considera necesario. Algunas de las actividades mencionadas por los fabricantes de automóviles son estudios de mercado, exposiciones, reuniones semanales y capacitaciones grupales con instructores. Las agencias capacitan a su personal en conocimiento y presentación de productos, pero durante la pandemia este tema gira en torno a la digitalización de los procesos departamentales, así como la gestión de redes sociales (Ollivier Fierro, 2005).

Otra práctica que llevan a cabo las empresas es el Mystery Shopping de “cliente desconocido”, que se utiliza para evaluar la calidad del servicio al cliente, considerándolo fundamental para atender a los clientes de manera efectiva. También ofrecen cursos interactivos presenciales y en línea, así como clínicas de ventas. Para realizar la capacitación, es necesario tener personas listas para realizar la capacitación y poder influir en los empleados para que pueda elegir a alguien interna o externamente (Ollivier Fierro, 2005).

El 60% de las empresas recurre a la ayuda de entrenadores internos porque tienen los mejores conocimientos, se encuentran con frecuencia con las situaciones que se presentan, el 40% restante recurre a entrenadores externos que comparten las nuevas técnicas con el personal. Vale la pena señalar que algunas empresas utilizan ambos tipos. Las empresas utilizan diferentes tipos de formación en función de sus necesidades (Ollivier Fierro, 2005).

Las empresas automotrices de Guasava, Sinaloa son más propensas a utilizar capacitación especializada: el 54% de las empresas la utiliza, el 31% utiliza capacitación con simulación, el 8% depende únicamente de la formación vocacional y finalmente el mismo 7% utiliza juegos de rol. Sin embargo, la decisión de elegir el tipo de formación se basa en los criterios de necesidad que observa el responsable de la formación (Ollivier Fierro, 2005).

Una de las estrategias para maximizar la presencia digital durante la pandemia de Covid-19 es la capacitación, por lo que se realizan cursos orientados a un futuro más virtual y de igual manera se imparten temas relacionados con la implementación de nuevas tecnologías. Los resultados arrojaron que el 20% lo hace muy a menudo, el 60% lo hace algunas veces y el 20% lo hace ocasionalmente, Indicaron que el 100% las realiza con mayor frecuencia durante la pandemia (Ollivier Fierro, 2005).

Según el directivo de Chevrolet, Guasave mencionó que la estrategia implementada es tener mayor presencia digital en redes sociales, ya que la misma industria exige que estén presentes en este tipo de canales de medios, como parte de la marca deben cumplir requisitos específicos. Por la interacción más activa durante el mantenimiento o la compra de vehículos, existe la necesidad de innovación continua en materia tecnológica y, por tanto, de formación en este ámbito (Ollivier Fierro, 2005).

También expresó que el comienzo de la presencia digital ocurrió relacionado con el tema de Covid-19, comenzando con la extensión de la agencia, mejorando la imagen del sitio web y las redes sociales, creando contenido atractivo con una predicción interactiva para los clientes (Ollivier Fierro, 2005).

Cada empresa elabora un plan de formación anual, en el que se calcula el tiempo necesario que los empleados deben estar constantemente actualizados. Los responsables de

los concesionarios afirman que la formación incide directamente en el rendimiento del personal de ventas, por eso realizan programas de formación cada año (Ollivier Fierro, 2005).

Con base en los resultados, cabe señalar que no todas las empresas utilizan el diagnóstico de necesidades (DNC), lo que sugiere que los gerentes que lo implementan son más efectivos a la hora de prestar atención a las necesidades de capacitación de la empresa, obteniendo así una ventaja competitiva frente a los concesionarios que no lo utilizan (Ollivier Fierro, 2005).

El adoptar DNC porque es poco probable que su estrategia de innovación de recursos humanos tenga el impacto y la eficacia necesarios para mejorar los niveles de ventas. Existen diferentes tipos de formación que utilizan las organizaciones en función de los criterios: según algunos directivos, la más utilizada y eficaz es la formación especializada. Se trata de informar a muchas personas en poco tiempo. También se realiza formación mediante simulación, en la que los empleados asumen el papel de tomadores de decisiones: la formación en el puesto de trabajo es personalizada y se basa únicamente en conocimientos profesionales básicos e inmersivos (Ollivier Fierro, 2005).

Algunas empresas para mejorar el conocimiento y la productividad, utilizan más de una opción, se proporciona retroalimentación después de cada sesión de capacitación y el desempeño de los empleados se mide en función del desempeño, el conocimiento, la percepción o la retroalimentación al interactuar con los clientes (Ollivier Fierro, 2005).

Para contar con una fuerza de ventas más capacitada, las empresas recurren a otras actividades para complementar su formación. En el caso de “Automóviles y accesorios” S. A. z S. V. señaló que también organizan exposiciones, reuniones y estudios semanales para que el equipo de ventas absorba otros conocimientos. En la concesionaria de autos Félix, un gerente

explicó que utilizaba clases grupales con instructores externos a la empresa para que los vendedores aprendieran algo. que presentamos hoy (Ollivier Fierro, 2005).

En un concesionario Toyota, los gerentes de sucursal descubrieron que se centraban en el conocimiento y la presentación del producto porque era una forma más eficaz de reforzar el conocimiento (Ollivier Fierro, 2005).

Torres Automotriz S.A. de C.V utiliza una campaña llamada “Mystery Shopping”, que consiste en enviar a una persona encubierta, luego de capacitarse, que se hace pasar por un cliente y evalúa el comportamiento y crecimiento mostrado por el vendedor durante el proceso de venta (Ollivier Fierro, 2005).

Los formadores utilizados por las empresas automotrices en cada sesión de formación pueden ser formadores internos y/o externos. Se revisó el tipo de capacitación brindada y cada agencia revisó más de un curso de capacitación para asegurarse de tener un equipo con más conocimientos. Se puede decir que las simulaciones son uno de los métodos más utilizados porque permiten a los empleados desarrollarse mejor asumiendo roles de otras personas y tomando mejores decisiones (Ollivier Fierro, 2005).

Otra ciencia es una sesión especializada para aplicarla a una gran cantidad de participantes y no lleva mucho tiempo, a diferencia de la capacitación en posiciones y los roles de rendimiento. Finalmente, las compañías automotrices están tratando con problemas de pandemia Covid-19 sin tener ningún problema para reducir los empleados, se ha invertido en capacitación para aumentar las ventas de capítulos (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Programa virtual en línea, con temas relacionados con el proceso de ventas virtuales, luego se observó sobre la sociedad de la red, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp Management y recientemente la publicidad necesaria en categorías y videos con características del producto (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Actualmente, es muy complicado para los trabajadores mantenerse actualizados con respecto a los conocimientos y las habilidades requeridas para aprovechar los nuevos desafíos y oportunidades que traen las tecnologías. La mayoría de los programas de formación institucional todavía consisten en cursos estáticos, a menudo impartidos en aulas, donde la atención se centra en el seguimiento de las actividades y el seguimiento del programa (Chu, Good, & Puertas, 2019).

El uso de la IA para aprovechar la gran cantidad de datos disponibles puede ofrecer capacitación personalizada, específica para roles y basada en competencias y soporte al desempeño en toda la organización casi en tiempo real, como la realidad (Chu, Good, & Puertas, 2019).

El resultado es Revolucionario. El equipo de trabajo se adapta rápido a cualquier situación que suceda. Después de todo, no se puede tener una empresa ágil sin una fuerza laboral ágil (Chu, Good, & Puertas, 2019).

La mayoría de los programas de capacitación institucional todavía consisten en cursos estáticos, a menudo impartidos en aulas, que se centran en las actividades de seguimiento y supervisión del programa (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Del Incrementalismo a la Innovación. Los líderes de la organización están al tanto que para progresar en la era digital, deben afrontar las fuerzas tecnológicas que transforman sus industrias con agilidad, confianza y nuevas soluciones audaces (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Sólo un enfoque audaz hacia el nuevo aprendizaje preparará a las personas para respaldar la necesidad de innovación y crecimiento continuo de la organización. Esto queda lejos de la formación tradicional en el que la empresa de la a sus trabajadores, el cual se centra en el seguimiento, el cumplimiento y el control de las operaciones en curso (Chu, Good, & Puertas, 2019).

En esta situación, los progresos van incrementando y son vinculados a los enfoques actuales. Por el contrario, los nuevos programas de formación están impulsados por la innovación y, sobre todo, están alineados con objetivos empresariales dinámicos y destinados a mejorar el rendimiento empresarial (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Las empresas líderes pueden transformar completamente sus organizaciones de formación estableciendo objetivos claros, lo que puede conducir a una duración más corta de los eventos y mayores tasas de adquisición de habilidades. Los recursos necesarios para que esto suceda pueden extraerse de iniciativas que no brindan los resultados comerciales deseados e invertirse en iniciativas que realmente produzcan los resultados deseados. Los líderes empresariales saben que para prosperar en la era digital, deben abordar las fuerzas disruptivas que transforman sus industrias con agilidad, confianza y nuevas soluciones audaces. (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Del Costo a la Ventaja Competitiva. Un estudio encontró que las empresas que tienen un rápido crecimiento, es más probable que inviertan en la formación de una empresa con más talento que las rezagadas, ya que de esta forma fortalece su ventaja competitiva a través de una fuerza laboral flexible, bien equipada y ágil (Chu, Good, & Puertas, 2019).

La Capacitación ya no es sólo un Gasto. En la actualidad es una forma para diferenciarse de la competencia. Ya que las organizaciones utilizan la información de los empleados para conocer sus actividades y responsabilidades existentes de cada empleado, conocer sus niveles educativos y competencias, examinarlos en relación con los objetivos estratégicos de la empresa y ofrecer oportunidades de manera dinámica (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Juega ahora y en el futuro. Los aprendizajes individualizados son posibles gracias al análisis predictivo, la inteligencia artificial y la potencia informática disponible de la nube, estas

herramientas, pueden ser aprovechadas por las empresas para crear una imagen digital rica de cada empleado y mejorar el aprendizaje, la relevancia y el impacto para cada empleado. Los líderes responsables deben desarrollar programas de capacitación que generen confianza en cómo se recopilan y utilizan los datos, concentrándose en los resultados que favorezcan a los empleados y no solo a la empresa (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Lo importante es sacarle provecho al contenido de la plataforma, para ampliar el conocimiento y saber el soporte disponible para los empleados, para luego aprovechar el aprendizaje automático que garantice que el sistema es adaptable a las necesidades versátiles de los empleados. Las organizaciones de aprendizaje seleccionaran los ecosistemas adecuados (con redes físicas y virtuales) para instruir habilidades valiosas, crear conocimiento y brindar acceso a roles y proyectos (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Los nuevos proyectos potenciales pueden conducir al aprendizaje práctico, es decir, aprender 24 horas al día, 7 días a la semana, es una red que va permitir a las empresas a tener acceso rápido a nuevas fuentes de conocimiento y experiencia cuando lo necesitan. Por ejemplo, la plataforma de aprendizaje Lynda de LinkedIn le permite impartir formación dondequiera que la necesite (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Jolt es una plataforma en línea que brinda a las empresas acceso a capacitación virtual y videos de reconocidos expertos de la industria sobre una variedad de temas, brindando capacitación oportuna a individuos, individuos y grupos en cualquier momento y en cualquier lugar. Por el contrario, los sistemas de formación corporativa tradicionales, no pueden comprender las necesidades versátiles de cada empleado por si solos, por lo tanto no pueden ofrecer oportunidades de aprendizaje nuevas, inmediatas y relevantes (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Aquí es donde las tecnologías basadas en IA brindan recomendaciones, obtienen información sobre los perfiles de los empleados y relacionan la situación del empleado con la capacitación existente. Como líder del proyecto puede ser la organización o los socios, se lleva a cabo mediante el inmediato análisis del contenido importante a través de la asistencia y el cambio de conocimientos dentro de la empresa (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Como una de las ventajas del aprendizaje automático, es que ayuda a desarrollar sistemas de aprendizaje y colaboración a los cuales los empleados se vayan adaptando, tomando en cuenta a las necesidades versátiles de cada uno de ellos (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Nueva Ciencia, ponerla en práctica. La habilidad que múltiples líderes han llegado a dominar, pensando estratégicamente es hacerse las preguntas “que” y “como”, pero pocos líderes analizan el “como”, siendo conscientes del papel importante de los empleos en un futuro y los modelos en competencias que sean necesarios para tener ideas que sirvan de estratégicas para obtener buenos resultados. A la hora de plantearte crear e implementar un nuevo programa de formación dentro de tu empresa, recuerda lo siguiente:

- Construir programas de capacitación que sean personalizados utilizando big data y análisis de datos, lo anterior lleva a la co-creación de buscar soluciones educativas apoyándose a través de otras empresas, recursos humanos, instituciones académicas y los mismos empleados; la inteligencia artificial puede colaborar para tener estas zonas de aprendizaje frescas y relevantes.
- Desarrolle prototipos iniciales y demostraciones de prueba centradas en el aprendizaje de la IA, pruébelos y permita que los ganadores lleguen a las divisiones geográficas o a toda la empresa antes de pasar a una implementación global. Ahora su departamento de TI puede probar soluciones de inteligencia artificial y aprendizaje automático para mejorar

la experiencia del cliente. En muchos casos, algunos de estos métodos y tecnologías se pueden utilizar para capacitar a los empleados.

- Las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático prometen nuevas estrategias de gestión del talento que satisfarán las necesidades de las empresas y los empleados de hoy y prepararán para el futuro.
- Desarrollo de la confianza en los trabajadores por medio del uso ético y responsable de la información. Se crean recomendaciones personalizadas para resguardar lo que se aprende y el desarrollo profesional, en lugar de utilizar la información para medir el desempeño individual. Adquirir una perspectiva responsable va mejorar la capacidad de adaptación y la agilidad de los empleados, va ayudar a los líderes a enfrentar los cambios en los entornos que son muy competitivos y cambiantes.
- Revisar las métricas comerciales para evaluar la capacitación futura y el desempeño de la fuerza laboral. Esto significa pasar de una mentalidad de aprendizaje orientada a los costos a una mentalidad emprendedora. El origen la enseñanza en la actualidad, es en su totalidad la empresa, por lo que al calcular el ROI de la inversión en capacitación, se debe proceder desde esta perspectiva más extensa.

Si el programa de capacitación solo se concentra en los resultados de la empresa, la valoración puede incluir medidas como el número de patentes registradas, la tasa de comercialización de las innovaciones e incluso el impacto en la satisfacción de complacer y retener a los clientes. (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Hay mucho en juego para una educación que sea relevante hoy en día. No basta con ofrecer contenidos antiguos a través de nuevos canales. Las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático, se compromete a tener estrategias que revolucionen la gestión del talento que tenga satisfecha las necesidades de las empresas y sus empleados, para que los preparen para el mañana. Al adquirir un enfoque de recapitación, las organizaciones líderes

pueden gratificar las necesidades de la actualidad en sus empleados, mientras se desarrollan para aprovechar las futuras oportunidades (Chu, Good, & Puertas, 2019).

Como parte del efecto “postpandemia”, se han descubierto nuevas formas de trabajo y aprendizaje. Vivimos una era de "autogobierno", que nos trae beneficios, pero también diversas responsabilidades en nuestras actividades y desarrollo. Los profesionales de hoy hemos encontrado alternativas de aprendizaje y flexibilidad con herramientas disponibles que nos permiten especializarnos y adquirir conocimientos aplicables a la vida cotidiana (Merje, 2022).

Así que aprender se ha convertido en una responsabilidad personal, se recomienda un plan flexible en función de nuestros intereses actuales y futuros. Formación que te acompaña no sólo en tu puesto actual sino a lo largo de tu carrera y vida profesional. Aunque el futuro es incierto y es imposible prepararse para innumerables situaciones posibles, podemos señalar los siguientes métodos de entrenamiento que sin duda serán los más utilizados a medio y largo plazo. Según (HRCONNECT, s.f.), la estrategia de formación que adopte una empresa debe ser coherente con sus objetivos de negocio y relevante a la situación actual de la industria. Para impulsar un plan de estudios que proporcione conocimientos útiles en el futuro, puedes utilizar los siguientes métodos:

- **Herramientas Sociales y de Colaboración.** El uso de herramientas de colaboración y compromiso social es esencial para garantizar la creación y el intercambio fluidos de conocimiento en todos los niveles dentro de la organización. En primer lugar, en entornos de aprendizaje en línea, dicho aprendizaje social facilita la colaboración entre las partes participantes, creando una cultura en la que el conocimiento se comparte y valora. Al mismo tiempo, las lagunas de conocimiento se llenan continuamente.
- **Aprendizaje MÓVIL.** Una aplicación de aprendizaje móvil es una herramienta que te permite enseñar en cualquier lugar y sin límites de tiempo ni entornos específicos. Este tipo de herramientas se han vuelto populares en la industria desde la llegada de la era

digital, donde las organizaciones tienen que utilizar entornos virtuales para crear esta atmósfera de aprendizaje. Preparar contenidos de formación utilizando estas herramientas es clave para el éxito de los programas de formación en un entorno empresarial.

- **Análisis Empresarial.** Las herramientas de análisis empresarial son útiles a la hora de desarrollar una estrategia de formación. Esto es porque el análisis de datos proporciona información importante utilizada para una comprensión integral de la gestión del aprendizaje, lo que ayuda a desarrollar estrategias de aprendizaje más efectivas que abordan las áreas más débiles y a lograr los objetivos establecidos.
- **Nombres de Dominio Personalizados para Varios Miembros.** La implementación de estrategias de aprendizaje en línea aumenta la necesidad de un entorno digital que proporcione las herramientas necesarias. Las empresas que buscan incrementar sus esfuerzos para brindar este conocimiento a sus empleados están comenzando a requerir soluciones tecnológicas que conecten múltiples audiencias. La tendencia de estas organizaciones es seleccionar al proveedor cuyos servicios mejor se adapten a las necesidades que han identificado.
- **Beneficios del Aprendizaje Virtual.** Asumiendo que el futuro tanto del trabajo como del aprendizaje pasa por los entornos virtuales, se pueden distinguir las siguientes ventajas:

Reducir los Costos de Matrícula: Si bien mencionamos que contar con una herramienta de aprendizaje digital sería importante, también es cierto que el aprendizaje virtual no aprovecha factores como el espacio o el aula, los refrigerios o el costo de la tarifa de movilización. En última instancia, esto significa reducir los costos asociados con ello.

Incrementar la Oferta de Formadores: Superando las barreras geográficas, la empresa conseguirá los mejores o más adecuados formadores, para que impartan el conocimiento necesario a sus colaboradores.

Garantizar la Estandarización de Procesos: Al centralizar la formación en un entorno virtual, se puede garantizar que todos los empleados reciban las mismas instrucciones y sigan la misma filosofía. De hecho, todos tendrán el mismo instructor o grupo de instructores, lo que asegurará la estandarización de los procesos.

Más Flexibilidad en la Adquisición de Conocimientos: Los entornos virtuales ayudan a los participantes a reducir el estrés y le permiten sumergirse en el entorno donde se siente más cómodo a la hora de absorber conocimientos. Estar rodeado y confinado en un aula durante demasiado tiempo no es la mejor manera de aprender.

Aprendizaje Personalizado: La estrategia de aprendizaje de una organización debe alinearse con sus objetivos comerciales. A medida que estos objetivos cambian con el tiempo, es importante que el personal clave sea consciente de los nuevos desafíos que enfrenta.

En este contexto, el aprendizaje organizacional personalizado es una herramienta que conviene utilizar en momentos concretos, dependiendo de la naturaleza de la industria y el modelo de negocio de esa industria. A la hora de implementar una estrategia de aprendizaje personalizada, es importante tener en cuenta los perfiles personales de los empleados y las diferentes rutas de aprendizaje individuales sin perder de vista la importancia del entorno y el entorno (Chu, Good, & Puertas, 2019).

2.2. Marco Conceptual

Capacitación

Para (Chiavenato I. , 2009) es un proceso de aprendizaje con estrategias que se aplica de forma organizada y sistemática, mediante el cual los empleados obtienen o desenvuelven sus

conocimientos y destrezas que son específicas y que están relacionados con el trabajo, modifica su orientación hacia los aspectos de la organización, puesto o ambiente de trabajo.

Por un lado, la capacitación forma parte del proceso de desarrollo del recurso humano que incluye determinadas condiciones y etapas encaminadas a integrar al empleado en su puesto y organización, fortalecer y mantener sus resultados, así como el desarrollo profesional interno. Por otro lado, es un grupo de métodos, recursos y técnicas que son utilizados para planear y realizar tareas específicas para el desarrollo de la organización.

Para (Siliceo Aguilar, 2010, pág. 25) la formación consiste en actividades planificadas basadas en las necesidades reales de una empresa u organización y destinadas a cambiar los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados". El concepto actual y una serie de otras consideraciones muestran que la función educativa es y será cada vez más importante en nuestro medio.

La enseñanza es la educación de las personas a través de la teoría y la práctica para enriquecer sus conocimientos

Entrenamiento: es formar personas a través de la teoría y la práctica para enriquecer sus conocimientos (Alles, 2009, pág. 111).

Se trata de un programa de estudio en el que se estudian temas específicos con miras a desarrollar conocimientos específicos.

Mentoring: un programa organizacional estructurado de varios años en el que un líder con mayor experiencia y experiencia ayuda a otro líder a desarrollarse (Alles, 2009, pág. 111).

En este programa de capacitación, el responsable de la capacitación es un supervisor o líder de equipo que tiene amplia experiencia y conocimiento de las funciones relacionadas con el puesto y la organización.

Aprendizaje: el proceso de adquisición de nuevos conocimientos (Alles, 2009, pág. 144).

El aprendizaje es la adquisición de nueva información a través de la cual se adquieren nuevos conocimientos.

De acuerdo con (Werter, Davis, & Guzman, 2014, pág. 182) indican la siguiente diferencia entre:

Capacitación: Es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas del personal de los niveles de apoyo para el desempeño de las tareas de los miembros de la organización.

Desarrollo: Los programas se dirigen a empleados de nivel medio y superior a corto, medio y largo plazo, cuya formación será útil en el futuro.

La capacitación es el transcurso de mejora de las capacidades técnicas, operativas y administrativas de los empleados, el desarrollo es un programa que se lleva a cabo en los cargos de nivel medio y superior en el corto, mediano y largo plazo.

Diferencias entre Formación, Capacitación, Desarrollo y Entrenamiento. El autor (Werter, Davis, & Guzman, 2014) considera los siguientes conceptos:

Formación: es el desarrollo del conocimiento de un individuo sobre un tema en particular. Este es un proceso a largo plazo que incluye capacitación y desarrollo.

Capacitación: Preparar a una persona para transferir conocimientos en un entorno laboral específico.

Desarrollo: programa encaminado a transitorio, mediano y extenso plazo.

Entrenamiento: La preparación es un proceso de corto plazo destinado a ayudar a las personas a desarrollar habilidades y capacidades para trabajos específicos.

Objetivos de la Capacitación. Para (Chiavenato I. , 2011, pág. 323) los objetivos más importantes de la capacitación son las siguientes:

1. Preparar a los empleados para el desempeño inmediato de las diversas funciones del puesto.
2. Ofrecer ocasiones para un desarrollo personal, no solo en su puesto actual, sino también en otros roles más complejos y exigentes.
3. Cambiar las actitudes de los empleados para crear una atmósfera más satisfactoria entre ellos o aumentar la motivación de los empleados y hacerlos más receptivos a las nuevas tendencias de gestión.

El objetivo de la formación es ayudar a los empleados de una empresa a profundizar sus conocimientos o adquirir nuevos conocimientos para que puedan adaptarse fácilmente a su trabajo, aumentar su productividad y posteriormente realizar otras tareas de las que la empresa deba ocuparse. para prepararse para el puesto.

Por otro lado, (Chiavenato I. , 2011, pág. 324) manifiesta las siguientes ventajas de la capacitación:

Ventajas Para el Individuo. Esto le permite tomar mejores decisiones y resolver problemas de manera más eficiente, promueve la confianza y una postura proactiva y le ayuda a gestionar conflictos y tensiones de forma proactiva.

- Formar a sus directivos y mejore sus habilidades comunicativas.
- Aumenta el grado de gusto con el puesto
- Accede el logro de metas propias
- Elimina los miedos a la incapacidad o a ignorancia personal.

Ventajas Para la Organización.

- Mantiene la competitividad
- Incrementa la rentabilidad
- Progresa el entendimiento por los puestos y organizaciones en todos los niveles.

- Incrementar la moral y la responsabilidad social

La formación en una organización es útil porque proporciona a los empleados los conocimientos necesarios para realizar su trabajo, mejora sus actitudes para realizar su trabajo correctamente y los empleados se sienten parte de ella sabiendo que la empresa se preocupa por su desarrollo profesional y desarrollar, para crear motivación y realizar sus funciones de manera efectiva y eficiente, para lograr los objetivos organizacionales.

Ante situaciones similares a las que existen en el mundo actual, nuestro comportamiento cambia y constantemente nos presenta situaciones de adaptación, transformación y desarrollo. Por lo tanto, las empresas mexicanas se ven obligadas a encontrar e implementar mecanismos que aseguren resultados exitosos en este entorno dinámico (Silíceo, 2010).

El desarrollo del conocimiento es sin duda una de las formas más efectivas de transformar, actualizar y mantener la cultura, el trabajo y la productividad en cualquier organización, y es una de las responsabilidades importantes de toda empresa y directivo que tendrá que afrontar este problema. problemas con el sustento de la filosofía y sistema institucional de recursos humanos (Silíceo, 2010, pág. 26).

La capacitación, como elemento de la cultura de una empresa y proceso continuo y sistemático, debe ser considerada por todos los miembros de la organización como un apoyo necesario para alcanzar resultados de mejora continua, además de ser un factor que contribuye al cambio y desarrollo personal, y, por tanto, el desarrollo sostenible. compañías. Para reforzar esta perspectiva, el aprendizaje organizacional se centrará en la creación de valores positivos y el establecimiento de una cultura general de productividad (espíritu de productividad), a partir de la cual los empleados se comprometan a representar un cambio evolutivo en su forma de pensar y actuar en términos de calidad y productividad. La vida personal y profesional, como se puede ver, los resultados de la formación son principalmente cualitativos (Silíceo, 2010, pág. 27).

El objetivo del entrenamiento personal es dotar a cada individuo de los conocimientos, la experiencia y las habilidades necesarias para desempeñar mejor su trabajo. Lecturas, cursos, entrevistas, giras y viajes, entre otros, son las formas más recomendadas de este tipo de formación (Silíceo, 2010).

Algunos investigadores han demostrado que, a través de la formación, la cualificación y el desarrollo las personas obtienen una especial motivación para conseguir cada vez mejores resultados, es decir, la integración con el grupo al que pertenecen, así como productividad y ahorro para la empresa (Silíceo, 2010, pág. 40).

De acuerdo con (Mendoza, 1982, pág. 39) estos son los siguientes tipos de capacitación que sostiene que existen dos grandes grupos de necesidades de capacitación:

Necesidades Manifiestas. Son problemas que surgen por cambios en la estructura organizacional por la movilidad de los empleados o por avances tecnológicos del negocio que se han convertido en necesidades obvias. Estos incluyen, entre otros, situaciones; nuevos empleados y entrantes, aquellos que serán promovidos, transferidos, aquellos que asumirán puestos recién nombrados, cambios en maquinaria, herramientas, tecnología, métodos y procesos de trabajo; Por lo tanto, establecer nuevos estándares de desempeño es una necesidad obvia de capacitación. Este requisito de formación para satisfacer esas necesidades se denomina "preventivo" y significa que, independientemente del método de formación o del nivel de experiencia, debe impartirse antes de que los empleados implicados asuman un nuevo puesto o antes de que se establezcan requisitos.

Necesidades Encubiertas. Los empleados que ya tiene un puesto de trabajo consolidado, suelen tener problemas en su desempeño por falta de conocimientos, actitudes y habilidades. En tal caso, el empleado conservará su puesto por tiempo indefinido y las actividades formativas realizadas se denominarán "remediales".

- **Capacitación de preingreso.** Busca ofrecer al nuevo personal las instrucciones, prácticas o habilidades que necesita para la práctica de su lugar.
- **Capacitación de inducción.** Es una serie de acciones que ayudan al trabajador para convertirse en el candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- **Capacitación promocional.** El objetivo es brindar a los empleados la oportunidad de ocupar puestos en niveles jerárquicos superiores.
- **Capacitación en el trabajo.** Se trata de una serie de actividades destinadas a desarrollar las operaciones y mejorar las actitudes de los empleados. El objetivo es lograr la satisfacción personal y los objetivos de la empresa. Su objetivo es el desarrollo humano integral y el desarrollo integral de capacidades y capacidades humanas, en el largo plazo. El progreso incluye a la educación, pero se dirige a la capacitación del individuo y a la expresión completa de su personalidad.

La más obvia es una clara necesidad interna. Se requiere capacitación para ayudar a los empleados a estar al tanto de los cambios y nuevos productos antes de comenzar a trabajar, como nuevas contrataciones o ascensos. Esto permite a los empleados adaptarse a sus puestos para garantizar el mejor desempeño y retención.

Se puede decir que los trabajadores mayores tienen necesidades ocultas que surgen de no actualizar sus conocimientos o de caer en sus zonas de confort y mostrar menos interés en aprender.

Faltas en los Métodos de Capacitación. El autor (Mendoza Nuñez, 2005) señala que en muchas organizaciones existe un departamento responsable de la capacitación y el desarrollo de los empleados, pero aun así hay graves fallas en la administración de programas apropiados. Existen errores de aprendizaje graves divididos en tres categorías:

1. **Errores tipo Alfa.** La empresa no brinda capacitación cuando entran nuevos ingresantes, existen ascensos, traslados y cambios de equipos, métodos o políticas, dentro de la organización, aparte de que tienen metas más ambiciosas y necesidades graves ocultas.
2. **Errores tipo Beta.** Si se proporciona formación o educación continua sin motivo justificable. La educación y la formación se imparten únicamente con fines educativos y de formación, lo que desperdicia recursos valiosos y socava la credibilidad del sistema de formación y de sus responsables.
3. **Errores tipo Gamma.** Estos errores suelen surgir por seguir la moda o por querer igualar lo que hacen otras empresas. Suelen estar relacionados con temas de gestión o generales, y no es de extrañar que las solicitudes para participar en los eventos mencionados provengan de los niveles más altos de la organización. Este trabajo pretende ayudar a las empresas a minimizar los tres tipos de errores de formación, ya que se trabaja serio y sistemático para determinar la necesidad de reducir los errores y sus costes.

Formas de descubrir las necesidades de capacitación. Señala (Síliseo, 2015) para identificar las necesidades de formación es una de las cuestiones más difíciles. Es difícil identificar adecuadamente las necesidades necesarias desde el punto de vista educativo. Es importante señalar que la empresa debe satisfacer la demanda actual, así como anticipar y predecir la demanda futura.

La identificación de necesidades formativas permitirá un estudio comparativo entre la forma correcta de trabajar y la forma real de hacer el trabajo, o sea, determinar la relación entre tener y poseer y entre hacer. y lo que realmente hay que hacer, por lo que nos da la diferencia entre el resultado real y el resultado requerido en las actividades de algunas empresas, porque

esta diferencia se debe a la falta de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y habilidades (Mendoza Nuñez, 2005, pág. 23).

Diagnosticar las necesidades de formación es el primer paso para implementar un programa de formación, conociendo así la situación de los empleados y las necesidades que tienen para desempeñar adecuadamente sus funciones, tomando así buenas decisiones. soluciones para superar los problemas que le impiden realizar sus funciones adecuadamente.

Esto señala que se deben precisar:

- Necesidades presentes y a corto plazo
- Insuficiencias a mediano y a largo plazo.

Si una organización siente la necesidad de realizar un programa de capacitación de empleados, debe destacar la importancia de examinar las necesidades de capacitación y explicar su propósito. Sin una evaluación anterior de las necesidades, no puede planificar el curso o taller al que desea asistir. Para asegurar un diagnóstico claro de las necesidades de formación, se citan los siguientes autores para proporcionar una comprensión más clara y amplia de las mismas.

Según (Werther & Davis, 2008) esto es lo que nos permite diagnosticar los problemas actuales y las cuestiones ambientales que deben abordarse como parte de un proceso de desarrollo a largo plazo. Una vez identificadas las necesidades, es más práctico abordarlas mediante un programa que aborde cada necesidad.

Señalan que diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de formación; Determine qué capacitación, si corresponde, necesitan los empleados. Algunos se refieren a esto como el proceso de “identificar brechas de habilidades” (Dessler & Varela, 2011).

Por otro lado, (Síliseo, 2015) indica que el reconocimiento de las necesidades puede comprenderse como una observación para comparar las tareas que realmente se realizan con las tareas fijadas por la empresa. Al realizar este tipo de análisis se obtendrán diferencias, las cuales serán la información básica para iniciar el proceso de aprendizaje y formación.

De acuerdo con (Bohlander & Snell, 2007), los directivos y el personal de recursos humanos deben prestar atención al tipo de formación necesaria, dónde y quién la necesita, así como a qué métodos proporcionarán a los empleados los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para mejorar. Si los empleados no logran constantemente los objetivos de desempeño, puede ser una señal de que se necesita capacitación. De manera similar, las organizaciones que reciben demasiadas quejas de los clientes pueden afirmar que la capacitación es inadecuada.

Según autores anteriores, si una organización siente la necesidad de implementar un programa de capacitación de sus empleados, debe enfatizar la importancia de analizar las necesidades de capacitación y explicar su propósito. Sin una evaluación preliminar de las necesidades, no puede planificar el curso o taller al que desea asistir. Diagnosticar las necesidades de capacitación es un proceso guiado para identificar las debilidades o necesidades de los empleados actuales y futuros, e implementar planes y programas de seguimiento para lograr su refuerzo. Los conocimientos, habilidades o actitudes a corto y largo plazo de los miembros de la organización.

Tabla 1

Indicadores de las necesidades de capacitaciones.

Método	Descripción
Evaluación de desempeño	Facilita identificar a los empleados que desempeñan sus funciones de manera no satisfactoria, así como determina qué áreas de las actividades de la empresa necesitan atención inmediata por parte de los responsables de la formación.
Observación	Descubre dónde ocurren las ineficiencias, como equipos rotos, horarios lentos, desperdicio de materias primas y alta rotación de empleados.
Cuestionarios	Se utiliza cuestionarios y listas de verificación para recopilar evidencia sobre las necesidades de capacitación.
Solicitud de supervisores y gerentes	Cuando la necesidad de capacitación es de un nivel superior, los gerentes y supervisores a menudo solicitan y están dispuestos a capacitar a sus empleados.
Entrevistas con superiores	El contacto directo con líderes y directivos sobre los temas planteados durante las capacitaciones se establece a través de entrevistas con los responsables de las diferentes áreas.
Reuniones interdepartamentales	El contacto directo con líderes y directivos sobre los temas planteados durante las capacitaciones se establece a través de entrevistas con los responsables de las diferentes áreas.

Examen de empleados	Son los resultados de los empleados que fueron seleccionados, los cuales desempeñan funciones y tareas específicas.
Reorganización del trabajo	Si se cambian total o parcialmente los procesos de trabajo, se deberá proporcionar formación previa sobre nuevos métodos y procedimientos de trabajo.
Entrevista de salida	Cuando un empleado deja una empresa, es un buen momento para conocer su opinión honesta sobre la organización y sus motivos para marcharse.
Análisis de puesto y perfil de puesto	Proporciona una descripción general de los deberes y habilidades que debe tener un agente.
Informes periódicos	Desde una empresa o centro de producción pueden existir carencias que requieran formación.

Fuente: (Chiavenato I. , 2011)

Un diagnóstico de necesidades de capacitación se hace valorando el desempeño de los colaboradores, atendiendo a los jefes departamentales, capacitando al cambiar las políticas y normas organizacionales, analizando las opiniones de los extrabajadores y cuáles fueron los motivos de su salida, comparando los perfiles requeridos contra los cargos que se posee, crecimiento de la empresa, rotación de personal, baja productividad (Chiavenato I. , 2011, pág. 329).

Tabla 2*Otros Medios para Detectar las de Necesidades de Capacitación*

Situaciones que inducirían futuras necesidades.	Problemas causados por necesidades de entrenamiento no atendidos.
• Crecimiento de la empresa e ingreso de nuevos empleados. • Disminución del número de empleados • Cambiar la forma y los procesos de trabajo. • Actualización de máquinas y equipos • Expansión de los servicios	• Problemas de producción • Calidad indebida de la producción • Baja productividad • Demasiados errores y desperdicios • Excedente número de accidentes • Problemas de personal • Muchas quejas • Poco interés por el trabajo • Falta de cooperación

Fuente: (Chiavenato I. , 2011)

Existen otros medios para detectar las necesidades de capacitación, que puede ser mediante los indicadores que inducirían futuras necesidades, como el crecimiento de la empresa, ingreso y reducción de los colaboradores, cambios de procesos organizacionales, además cuando se visualiza problemas originados por su necesidad, baja productividad, problemas y accidentes laborales. Fuente: (Chiavenato I. , 2011, pág. 330)

Inteligencia Emocional

Inteligencia y emociones son dos conceptos que durante mucho tiempo han sido casi imposibles de combinar. Por tanto, tiene una connotación positiva, lo que explica por qué siempre ha estado en el centro de la educación. Sin embargo, en la parte emocional la pasión se expresa con connotaciones negativas (miedo, ira, violencia, tristeza, dolor) por lo que hay que superarla. Las emociones nos permiten percibir situaciones demasiado difíciles, riesgos, pérdidas

irreversibles, perseverancia en la consecución de objetivos a pesar del fracaso, construcción de relaciones, familia, etc. Sólo el sentido común puede decidir esto. (Goleman, 2010, pág. 12)

“Todas las emociones son innatas en nosotros, nos motivan a actuar, programas de reacción automática que nos ha dado la evolución” (Goleman, 2010, pág. 14).

Otros rasgos como la inteligencia emocional incluyen la capacidad de motivarse, perseverar a pesar de posibles decepciones, controlar los impulsos, retrasar la gratificación, regular el estado de ánimo, prevenir el sufrimiento, interferir en nuestras facultades racionales y, en definitiva, mucho más. confianza (Goleman, 2010, pág. 36).

Las reglas que rigen el mundo del trabajo están cambiando; Hoy en día somos juzgados no sólo por nuestro nivel de inteligencia, educación o experiencia, sino también por cómo nos tratamos a nosotros mismos y a los demás. Este criterio se utiliza cada vez más para determinar en última instancia quién será contratado y quién no, quién será despedido y quién mantendrá su puesto, quién será transferido a un puesto similar y quién será ascendido a un puesto durante muchos años (Goleman, 1999, pág. 7).

Cada vez más empresas adoptan una filosofía que reconoce la importancia de desarrollar Los empleadores a menudo se quejan de la falta de competencia de los nuevos empleados. Según el director de una gran cadena de restaurantes: “Hay muchos jóvenes que no pueden aceptar las críticas, se ponen extremadamente a la defensiva y hostiles cuando alguien hace el más mínimo comentario sobre su comportamiento (Goleman, 1999, pág. 18).

Este problema se aplica a nuevos empleados y a algunos directivos experimentados. En la sociedad de los años 1960 y 1970, la gente intentaba lograr el éxito ingresando a las mejores universidades y tratando de obtener las mejores calificaciones. Pero la verdad es que el mundo está lleno de mujeres y hombres bien entrenados que alguna vez mostraron una gran promesa,

pero terminaron estancados o peor aún, siendo completamente ignorados debido a importantes deficiencias en el campo de la inteligencia emocional (Goleman, 1999, pág. 19).

Las tres cualidades más valiosas son la iniciativa, la capacidad de comunicación y las habilidades interpersonales. Como me dijo Jill Fadul, directora de admisiones y becas de la Escuela de Negocios de Harvard, “la empatía, ver las perspectivas de los demás, la comunicación y la colaboración son algunas de las habilidades más valiosas en la escuela y la universidad. “Ingrese esto (Goleman, 1999, pág. 19).

Lo que tiene de especial la inteligencia emocional es que, a diferencia del coeficiente intelectual, puede mejorar a lo largo de la vida. La vida nos brinda muchas oportunidades para mejorar nuestras habilidades emocionales. Por eso, la inteligencia emocional a menudo se desarrolla en la vida cotidiana a medida que maduramos y aprendemos a ser más conscientes de nuestros estados de ánimo, a lidiar con emociones perturbadoras, a escuchar a los demás y, en última instancia, a simpatizar con nuestros sentimientos. En cierto sentido, el término “madurez” describe un proceso que nos hace más inteligentes acerca de nuestras emociones y relaciones. (Goleman, 1999, pág. 265)

MiPymes

Según el Banco Europeo de Inversiones (BEI), las pequeñas y medianas empresas son empresas con menos de 500 empleados y como máximo 1/3 del capital está en manos de una gran empresa.

Sin embargo, según la definición adoptada en la Cuarta Directiva de Empresas de la Unión Europea (UE), una empresa se considera pequeña si emplea a menos de 50 empleados, sus activos netos no superan los 1,2 millones de euros y su facturación no alcanza los 5 millones de euros.

Las empresas que emplean entre 50 y 250 trabajadores se les conoce como medianas empresas (MiPymes), su patrimonio neto está dentro de 1,2 y 2,7 millones de euros y facturan de entre 5 y 10,7 millones de euros. Según la misma directiva, las grandes empresas son aquellas que emplean al menos 250 empleados, tienen activos netos superiores a 2,7 millones de euros y ventas superiores a 10,7 millones de euros.

Tales descripciones son parciales y no permiten una definición precisa y categórica de lo que realmente abarca el término “MiPymes”. Para determinar el tamaño de una empresa se suelen utilizar otros criterios, basados en: 1) número de empleados; 2) volumen de ventas y 3) valor agregado, asentado como la suma de costos de personal, depreciación, costos financieros, utilidades netas e impuestos.

De acuerdo con la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (última reforma publicada DOF 20-10-2023), en México las MiPymes (Cámara D., 2023) se clasifican de la siguiente manera:

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

III. MiPymes: Micro, pequeñas y medianas empresas, legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría, de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicada en el Diario Oficial de la Federación, partiendo de la siguiente: (Diputados, 2023).

Tabla 3*Estratificación por Número de Trabajadores*

Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Fuente: Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Artículo 3, reformada el 20 de octubre de 2023 .

Se incluyen productores agrícolas, ganaderos, forestales, pescadores, acuicultores, mineros, artesanos y de bienes culturales, así como prestadores de servicios turísticos y culturales. (Diputados, 2023)

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación en el año 2009, en los acuerdos:

Segundo, establece que la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, la Secretaría de Economía define los MiPymes de la siguiente manera.

Tabla 4*Estratificación*

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Fuente: DOF (2009) Secretaría de Economía, Acuerdo No. 2.

Tercero, menciona que el tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) X 10% + (Monto de Ventas Anuales) X 90%, el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

La definición de las MiPymes es importante para los estudios y el análisis estadístico internacional comparado, lo que es más aún para los países involucrados en un estadio superior de integración económica, especialmente a partir de la conformación de un mercado común. Esto se debe a que en esta etapa existe libre movilidad de bienes, servicios y factores de producción, lo que significa que las MiPymes nacidas en la zona pueden desplazarse. a otro; a fin de evitar distorsiones competitivas (Comisión Europea, 2005) es importante estandarizar la definición. (Álvares & E. Duran, 2009, pág. 22)

Riesgos del RRHH

El riesgo laboral es la posibilidad de que los trabajadores sufran un daño específico causado por su trabajo, por otro lado, existe el Riesgo laboral grave e inminente que vendría siendo algo que podría materializarse en un futuro próximo y perjudicar gravemente la salud de los trabajadores, es por eso que se debe tener Prevención, como un conjunto de acciones o medidas tomadas o planificadas en todas las etapas de las operaciones de una empresa para evitar o minimizar los riesgos relacionados con el trabajo. (Bermutuamur, 2000, pág. 14)

Los Daños derivados del trabajo, como las enfermedades patológicas o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo, se pueden ocasionar en los Procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos, ya que, en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que lo desarrollan o utilizan. (Bermutuamur, 2000, pág. 14)

“El equipo de trabajo, está integrado por cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizado en el trabajo.” (Bermutuamur, 2000, pág. 14)

Los Factores de riesgo, son una característica del trabajo que puede aumentar la probabilidad de un accidente o dañar la salud del trabajador, por lo que puede generar alguna lesión en el trabajador que puede ser como consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena. (Bermutuamur, 2000, pág. 23)

Enfermedad Profesional

Las enfermedades profesionales son infecciones causadas por los trabajadores que realizan los tipos de trabajo especificados en el cuadro de enfermedades profesionales, debido a la exposición a factores y sustancias enumeradas en el cuadro de normativa para cada enfermedad profesional. (Bermutuamur, 2000, pág. 25)

La enfermedad de Trabajo. Se define como cualquier cambio o deterioro en la salud de un empleado y resulta de las condiciones ambientales a las que se expone regularmente en el trabajo, a diferencia de un accidente con consecuencias inmediatas. (Bermutuamur, 2000, pág. 25)

Enfermedad del Trabajo o Enfermedad Influida por el Trabajo. Se define enfermedad del trabajo como cualquier condición médica que se ve afectada por el trabajo, pero no determinada por él." Estas patologías o cambios psicológicos incluyen: insatisfacción, monotonía, pérdida de motivación, conflictos y trastornos psicosociales. (Bermutuamur, 2000, pág. 28)

Son enfermedades que se agravan con el trabajo, pero su desarrollo está relacionado con los rasgos de personalidad del empleado o su estatus personal y las condiciones ambientales fuera del lugar de trabajo, por lo que no todas las personas contraen esta enfermedad.

Los empleados tienen el deber de garantizar su seguridad y la de quienes puedan verse afectados por su trabajo, utilizar correctamente las máquinas, las herramientas confiadas y los equipos de protección personal, informar incidentes, situaciones de riesgo y cooperar con los empleados y colegas de la empresa para garantizar su seguridad. para lograr condiciones de trabajo seguras. (Bermutuamur, 2000, pág. 34)

"El control de la salud de los empleados, así como otras actividades preventivas que el empleador no realiza personalmente, debe garantizarse utilizando uno de los otros métodos de organización de la prevención previstos." (Bermutuamur, 2000, pág. 36)

Calidad de Servicio

Para comprender los conceptos de servicio y calidad, es muy importante para comprender la finalidad y las características de los modelos de medición.

Servicio

Conforme a los autores (Fisher & Navarro, 1994, pág. 185) definen que el servicio es:

- “Se le llama bien económico al sector terciario, a cualquiera que trabaje y no produzca bienes si no produzca servicios.”
- “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidas o proporcionadas en relación con una venta.”

El autor (Kotler, 1997, pág. 656), opina que el servicio es:

- “Es cualquier actividad o beneficio que una parte proporciona a otra; no se pueden tocar y no crean propiedad sobre nada. Su elaboración puede estar ligada o no a un producto físico.”
- En este caso “se entiende por servicio el trabajo, actividades y/o beneficios que brindan satisfacción a los consumidores.”

Servicio al cliente

Se toman como punto de partida las siguientes definiciones:

- “Es el conjunto de beneficios que los clientes esperan además del producto o servicio principal debido a su precio, imagen y reputación” (J., 1990, pág. 7).
- “Las actividades conectan a la empresa con los clientes para que los clientes estén satisfechos con las actividades asignadas.” (M., 1991, pág. 24)
- “El servicio al cliente es una serie de actividades que juntas crean una relación.” (Gaither, 1983, pág. 13)
- El servicio al cliente son actividades que están dirigidas a objetivos por encima de las ventas que sean dinámicas, los cuales implican una interacción directa con los clientes a través de telecomunicaciones o correo. Esta función debe diseñarse, implementarse y

comunicarse con dos objetivos en mente: la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. (Lovelock, 1990, pág. 491)

El servicio al cliente es el asentamiento y dirección de relaciones basadas en expectativas mutuamente satisfactorias entre clientes y organizaciones. Esto se logra mediante la interacción y la retroalimentación entre las personas en todas las etapas del proceso de prestación de servicios. Tiene como principal objetivo mejorar que el cliente tenga la mejor experiencia sobre los servicios de la organización.

Calidad

La Real Academia Española define la calidad como un valor que va en conjunto de algunas características unidas a algo que permiten juzgar su valor. La definición menciona dos elementos importantes de la investigación. Se refiere principalmente a características o propiedades; segundo, la capacidad de evaluar “algo” a través de ellos.

Para complementar encontramos las siguientes definiciones:

- La calidad es la interpretación de las futuras necesidades de los clientes con características que pueden ser evaluadas; con la finalidad para que pueda incorporar y se de origen a un producto que valga su precio para el consumidor (Deming, 1989).
- Calidad son atributos del producto que brotan de las necesidades del cliente y tiene como objetivo garantizar la satisfacción del producto; en resumen, calidad busca la calidad del producto. Específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de los procesos, calidad de las personas, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etc. (Ishikawa, 1986)
- La calidad se refiere no sólo al producto o servicio terminado, sino también a la calidad de los procesos involucrados en ese producto o servicio. La calidad pasa por todas las

etapas de las operaciones de una empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, ventas y servicio de productos o servicios (Imai, 1998, pág. 10)

Al considerar este concepto, existen enfoques para distinguir la calidad en términos de análisis y actores relacionados, luego podemos concluir sobre tres elementos de la investigación: actores, relaciones y entorno. En el concepto puro de calidad existen dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva.

La calidad objetiva se centra en la perspectiva del productor, mientras que la calidad subjetiva se centra en la perspectiva del consumidor. La calidad percibida se evalúa (alta o baja) comparando la excelencia o superioridad relativa de los bienes y/o servicios que los consumidores consideran sustitutos.

El concepto de calidad o servicio es una percepción que depende de las expectativas del comprador. Las expectativas dependen de muchos factores. En función de estas características específicas del cliente, se determinan las aplicaciones más populares de la industria, las ofertas de la competencia o la relación calidad-precio del producto o servicio. (Ricardo, 2022)

La mayoría de los problemas en las empresas con la calidad del servicio al cliente están relacionados con las herramientas utilizadas para gestionar la comunicación. Una empresa desorganizada o una empresa que no cumple con las expectativas de los clientes tenderá a perder clientes. En tal caso, la percepción subjetiva del cliente no podrá evaluar plenamente la relación entre precio y calidad del servicio (Ricardo, 2022).

Curso de Inducción

- Para (Chiavenato I. , 2009) la inducción es el primer paso para posicionar adecuadamente a las personas en las diversas actividades de la organización, implica ubicarlas en el trabajo de la organización y con ello aclarar sus roles, así como los objetivos de la organización.

- Aunque el proceso de reclutamiento es esencial para el éxito de los empleados, no es suficiente para garantizar que un individuo sea adecuado para el puesto y lograr resultados en un corto período de duración, según (Mercado 2010). El onboarding se convierte, por tanto, en un proceso necesario para maximizar el potencial que puede desarrollar el nuevo empleado.
- El autor (Pacioli, 2011, pág. 3) define la inducción “como la orientación del nuevo empleado hacia la organización y su ambiente de trabajo.”

Este proceso comienza cuando las organizaciones o empresas deben llenar los espacios en blanco, o en todos los casos creando una nueva ubicación expandiendo o abriendo nuevas sucursales o agencias, así como un oficial responsable. Responsable del ministerio y seleccione al personal responsable o al gerente responsable. Se necesita personal necesario con un documento que indique las necesidades del empleador, donde describe los requisitos de una persona en detalle, un puesto debe estar ocupado, habilidades mínimas necesarias, salario, obligaciones y función básica, fecha de inicio del trabajo público y otros aspectos relacionados con la ubicación o ubicación que se ocupará para considerar candidatos, como la capacitación mínima, listos para viajar al país o país. Otros, alojamiento en un área o territorio específico, con automóviles o motos separados y otros países. Cuando los gerentes y los responsables de administrar a las personas son interrogados en las organizaciones, a menudo no solo se tocan como un proceso básico, sino también de acuerdo con lo que se puede confirmar de la palabra. La entrevista, están muy orgullosos del programa utilizado en su específico compañía (Bermúdez & L., 2011, pág. 122).

Y explican claramente que esto debe hacerse porque "la organización ha invertido tiempo y dinero en crear y desplegar una fuerza laboral eficaz y está interesada en garantizar la inclusión armoniosa de los nuevos empleados".

De manera similar, algunos textos tradicionales latinoamericanos, por ejemplo, Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (1999), también se refieren al programa general de integración como un proceso de socialización de los recién llegados, considerando que la importancia del proceso se menciona como un insumo esencial. Enriquecer la eficacia de la organización: "Para conservar y maximizar este recurso humano cuidadosamente seleccionado, las empresas deben dar especial atención a su socialización" (Bermúdez & L., 2011, pág. 122).

De manera similar, autores como Dolan, Schuler y Valle (1999) sostienen que incorporar nuevas personas a una organización debe verse como un "proceso crítico de colocación y socialización" diseñado para "facilitarles el beneficio para operar eficientemente" y asegurar que sean más eficientes y productivo. "Los objetivos principales de la orientación y socialización de los empleados son reducir los costos iniciales, reducir el estrés y la ansiedad, reducir la rotación y ahorrar tiempo" (Bermúdez & L., 2011, pág. 123).

El curso introductorio es el primer paso para lograr un compromiso a largo plazo. El objetivo principal del curso introductorio es estimular el pensamiento positivo en los nuevos empleados. Los programas de inducción tradicionales son una forma de brindar información a los nuevos miembros de la organización o una forma de ayudar a los empleados a convertirse en la parte más productiva de la fuerza laboral. (Bermúdez & L., 2011, pág. 125)

La inducción es ideal para iniciar una nueva forma de pensar dentro de una organización. En general, los nuevos empleados son muy entusiastas, abiertos y amigables con su nuevo jefe. Esta es la oportunidad ideal para nutrir estas emociones para lograr beneficios en toda la organización. Las primeras impresiones son fundamentales para el futuro del individuo y para el de la organización. (Bermúdez & L., 2011, pág. 125)

La inducción es un proceso de fundamental importancia para la aceptación de los empleados cuando ingresan a trabajar y dicho proceso puede entenderse como la socialización de los nuevos empleados. (Bermúdez & L., 2011, pág. 125)

Los programas de inducción en las empresas son importantes porque ayudan a los nuevos empleados a adaptarse a la empresa. Esto reduce en gran medida el estrés y la ansiedad de un nuevo empleado, que tiende a sentirse solo e inseguro.

Por lo tanto, el proceso de adaptación es un elemento importante en el proceso de bienvenida a nuevos empleados, porque muestra la secuencia de acciones que se deben tomar para implementar el programa de inducción y gestión en la organización.

Se puede decir que el onboarding son todas las actividades que se deben realizar para guiar e integrar a un nuevo empleado con su entorno laboral y sus compañeros. La inducción es la fase que comienza cuando un nuevo empleado es aceptado en la organización, durante la cual se adapta rápidamente al nuevo entorno laboral, nuevos compañeros, nuevas responsabilidades, derechos y política de empresa, etc. (Pacioli, 2011, pág. 4)

II.- Generalidades del Proyecto

1.1 Descripción del Problema

La inestabilidad del mercado laboral en nuestro país es uno de los principales problemas que afectan a muchos sectores económicos y afecta a todas las organizaciones, especialmente cuando se trata de oportunidades de empleo atractivas (Yañez & Alvarado, 2015).

Una de las formas más frecuentes de manifestarse la insatisfacción consiste en el abandono de la organización, que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con el despido. Es por eso que se considera que la motivación está estrechamente relacionada

con la satisfacción, pero cabe destacar que no es directamente proporcional. (Flores Leal, Badi, & Abreu Quintero, 2008)

El abandono organizacional, que comienza con la búsqueda de empleo y termina con despidos cuando los empleados encuentran lo que buscan, es uno de los tipos de insatisfacción más frecuentes. Aunque la satisfacción y la motivación están estrechamente relacionadas, no son directamente proporcionales. (Flores Leal, Badi, & Abreu Quintero, 2008)

La sociedad está en constante cambio y enfrenta desafíos (sociales, culturales, políticos, económicos y otros) que obligan a las organizaciones a responder de inmediato. El campo de la Gestión de Recursos Humanos (HRA) lo refleja claramente, logrando así el objetivo de utilizar efectiva y eficientemente los recursos de toda organización social. (Castellanos, 2012)

Sin embargo, se puede decir que, ya que los países desarrollados suelen dar un alto valor al capital humano, la capacitación de nuevos empleados suele ocurrir en estos países. La formación es un proceso educativo de corta duración, utilizado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos específicos. La formación incluye proporcionar conocimientos específicos relacionados con el puesto de trabajo, cómo abordar aspectos de la organización, tareas y entorno, así como el desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato I. , 2011)

Esto significa que al reducir la rotación y capacitar al personal para resolver problemas operativos, podemos lograr una alta productividad y la más alta calidad, incluido el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, una mejor atención porque la falta de herramientas y capacitación en estas áreas conduce al desgaste de los equipos realizado individualmente.

Por ello, es importante contar con habilidades relacionadas con las funciones laborales, contextos laborales y nuevas habilidades digitales. Gracias a ello, los empleados estarán bien preparados y se adaptarán a los nuevos cambios que requiere el entorno laboral. (Buk, 2021)

Por lo tanto, podemos lograr una alta productividad y la más alta calidad, incluido un mejor servicio y atención al cliente, reduciendo la rotación y capacitando al personal para manejar los problemas que puedan surgir en el lugar de trabajo en el futuro.

1.2.- Planteamiento del problema

La mala atención que reciben los consumidores es un problema que enfrentan en algunos establecimientos de la ciudad de Chetumal, el trato deja mucho que desear, ya que se nota la falta de atención constante durante la estancia del cliente, su falta de coordinación entre el personal, etc. Como resultado, los clientes no se sienten cómodos y se van insatisfechos, como consecuencia deciden no regresar al lugar de consumo, en algunos establecimientos la situación no mejora, por lo mismo no progresan y cierran.

Las MiPymes de la ciudad todavía no tienen una cultura que proporcione capacitación continua a los empleados actuales y programas de capacitación para los nuevos empleados. Puede que las empresas no consideren esto muy importante todavía, pero es una situación en la que todos pierden , ya que el negocio se vuelve improductivo, el empleado se siente desmotivado, desaparece el deseo por aprender, mejorar y ser parte de la empresa.

Por otro lado, Chetumal tiene el mayor índice de jóvenes que ingresan al campo laboral a temprana edad sin experiencia previa, y se sienten avergonzados al trabajar si no cuentan con una capacitación inicial, pues cabe destacar que quienes los contrata conocen las tareas operativas de la empresa, pero a veces no se toman el tiempo para explicar con detalle cómo se deben realizar, por eso la capacitación al principio es importante, sobre todo porque las empresas deben aprender a valorar el recurso humano.

1.3.- Objetivos

Objetivo General

Evaluar a las MiPymes de la Ciudad de Chetumal, involucrando a la empresa y los trabajadores, para conocer el nivel de capacitación y cómo impacta en la atención del cliente y el progreso de los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Aplicar un instrumento de medición dirigido al personal, para conocer la problemática y valorar los efectos de la capacitación actual de la empresa.
- Analizar como repercute la falta de capacitación del personal en las empresas, así como realizar un comparativo de cómo afecta la falta de capacitación en las MiPymes.
- Comprender por qué no se ofrece este tipo de formación a los empleados, por parte de la empresa.
- Determinar qué elementos se deben considerar para el diseño de un modelo de capacitación que contribuye en lograr la satisfacción del cliente y del trabajador en las MiPymes.

1.4.- Hipótesis o supuestos

Si las Pymes de Chetumal les brindarán a los nuevos empleados una capacitación inicial, tendrían una mejor actitud ante sus actividades, también aumentarían su productividad y por último disminuye la rotación del personal.

1.5.- Justificación

A través de este estudio se pretende demostrar las ventajas que las medianas empresas de Chetumal pueden obtener al ofrecer capacitación a sus empleados recién contratados, ya que es fundamental que los empleados conozcan bien las operaciones de la empresa. Actualmente,

los empleadores ven este tipo de cursos como un costo, pero desde otro ángulo, deben verse como una inversión porque cuanto más calificados y equipados estén los empleados, más probabilidades habrá de que aumenten la calidad y la productividad.

Estos cursos pueden mejorar las relaciones entre individuos, como las que existen entre clientes y empleados, lo que beneficia a los empleadores, los empleados y la sociedad. Por otro lado, es posible que más personas puedan prepararse y adquirir conocimientos incluso sin aprender para desempeñarse mejor y producir mejores resultados. También producirá logros importantes en materia de especialización, dominio y conocimiento de las nuevas tecnologías, así como el desarrollo de lo que es actual, nuevo, innovador y, por tanto, posible. Cambiar las actitudes y la cultura actuales puede ser bueno o malo en las relaciones interpersonales. sanar, crear o mejorar una sociedad mejor. (Cota Luévano & Rivera Martínez, 2016)

Este proyecto de investigación cuenta con las características y datos que permite alcanzar los objetivos. Para que así se pueda solucionar el problema del nivel de capacitación en las MiPymes de Chetumal, evaluar a empresarios y empleados ayudará a conocer el nivel de capacitación de empresa y empleado.

Por la tanto, se podrá detectar en cómo afecta la falta de capacitación en las MiPymes, así como también saber si es necesaria dicha capacitación. El contenido de este proyecto de investigación beneficiara tanto a empresarios como empleados, ya que, considerando la importancia de tal capacitación, aumentaría la producción, calidad, responsabilidad y rentabilidad económica.

De esa forma las empresas pudieran ahorrarse el costo de capacitación de contratación de más empleados cada vez que se encuentre en situación de despido por no completar una tarea de manera eficiente y eficaz. Ya que se carece de la formación inicial.

Se debe constatar que lo más valioso de las empresas hoy en día es el recurso humano, la capacitación inicial es primordial, pues tener los conceptos básicos facilita el trabajo, ya que aumenta la productividad de la empresa más fácil, así como la calidad, producto, servicio y la autoestima que hay por los empleados.

III. Metodología

En el presente capítulo se hará una descripción de los aspectos metodológicos de la investigación. Inicialmente se presentará la población y la muestra con la que se realizó el trabajo en mención; después, se presentará el tipo de estudio, su enfoque y alcance, así como la descripción del instrumento usado para recoger la información. Asimismo, se describe los procesos de recolección de información y factores contextuales que se tuvieron en cuenta para la realización del trabajo, por último, se presenta el procedimiento de manejo estadístico de la información

3.1. Población o universo/ muestra

De acuerdo con (Tamayo y Tamayo,2007, p. 67) la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Por otro lado, también se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación

Según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del INEGI (DENUE), en la Ciudad de Chetumal existen 6096 comercios económicos, por lo que la población de interés para la presente investigación está constituida por 378 negocios ubicados en la colonia Solidaridad. El estudio se realizó con 201 encuestas aplicadas a tiendas de micro y pequeñas empresas, pertenecientes en las unidades económicas dentro de la colonia antes mencionada. Se determinó con un 95% y un margen de error del 5%.

Lo anterior se determinó con el desarrollo de la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la población o Universo

z= Parámetros estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

- 90% - Puntuación Z = 1,645
- 95% - Puntuación Z =1.96
- 99% - Puntuación Z =2.576

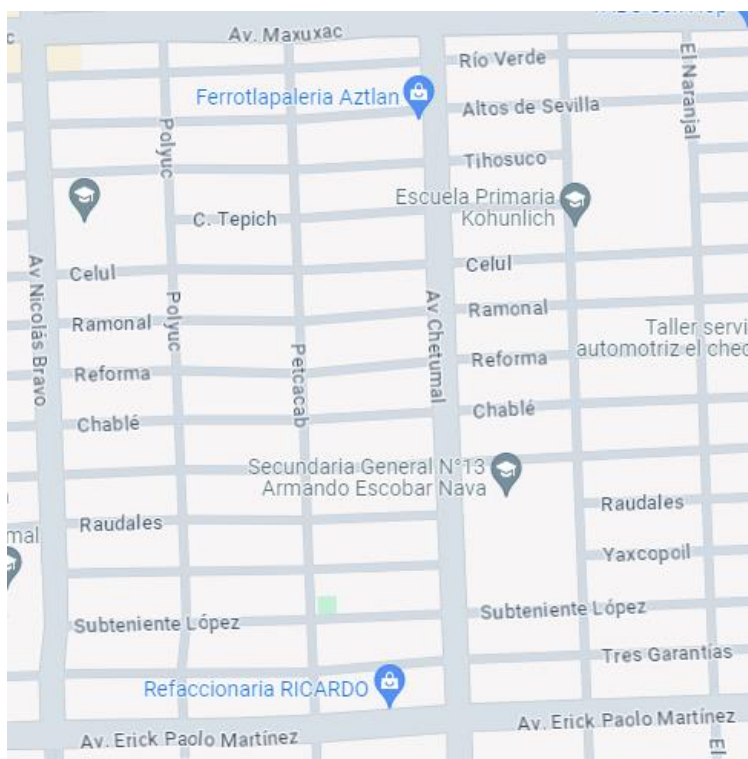
e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q=(1-p)=Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Sujetos de estudio: son MiPymes de giro comercial como de servicios de la colonia solidaridad, como ejemplo: las tiendas encuestadas.

Desarrollo de la fórmula			
Datos			Resultado
n	?	?	190.78
N	378	N-1= 377	
z	1.96	Z ² = 3.8416	
e	10%	0.01	
p	50%		
q	50%		

Figura 2*Mapa de la Colonia Solidaridad*

Nota: La imagen representa la población o muestra en la cual se llevó a cabo la entrevista, adaptado a mapa de la Colonia Solidaridad, por Google Maps, julio del 2022 (<https://www.google.com.mx/maps/search/colonia+solidaridad+chetumal/@18.5259966,-88.3046753,16z?entry=ttu>).

3.2. Tipo de estudio de investigación

Enfoque: cuantitativo

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, en cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se

desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (Fernández C., Hernández S., & Baptista L., 2010)

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:

1. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.

2. Una vez planteado el problema de estudio, el investigador considera lo investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del que deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba empleando diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia en su favor.

Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.

3. Así, las hipótesis (por ahora denominémoslas creencias) se generan antes de recolectar y analizarlos datos.

4. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse en el “mundo real”.

5. Debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

6. En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas o “rivales” a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por esto por lo que se confía en la experimentación y/o las pruebas de causa-efecto.

7. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente (Creswell, 2005).

8. La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (Unrau, G. y Williams, 2005).

9. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener presente que las decisiones críticas se efectúan antes de recolectar los datos.

10. En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.

11. Al final, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen).

12. Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.

13. Esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

14. “La investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales.” (Bergman, 2008).

15. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.

Alcance: Descriptivo

“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Fernández C., Hernández S., & Baptista L., 2010)

Dentro del enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se relaciona con el grado de aplicación del diseño tal como se preconció. De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre variables (Fernández C., Hernández S., & Baptista L., 2010)

3.3. Descripción del Instrumento

Para llevar a cabo la recolecta de información, se manejó la técnica de un cuestionario, y como instrumento se utilizó una encuesta, debido a la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación. Esta técnica es de elección en el desarrollo de trabajos de campo que requieran la

recogida sistemática y estructurada de información aportada por un número sustancial de informadores. Un cuestionario sirve para explorar las razones, las finalidades, con las que organizamos todo el proceso según las indicaciones establecidas por la metodología de encuestas.

“El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.” (Casas, Labrador, & Campos, 2003)

“Consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas.” (Quintero, 2009)

Con esto en mente y luego de definir la metodología, se creó el instrumento de cuestionario, que contienen preguntas relacionadas con la capacitación, las mismas personas respondieron el instrumento según sus percepciones.

Google Forms: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuDPR80lgs95-6rUloMximsiyvGYFsHaNAIsd7GVQ46Hscxw/viewform?usp=sf_link

3.4. Procedimiento de Recolección (Diseño del Experimento, Trabajo de Campo)

Se procedió a realizar las encuestas visitando las MiPymes ubicados en la colonia Solidaridad, se entrevistó a los empleados, registrando sus respuestas mediante la plataforma Google Forms.

En la encuesta se consideró ciertas preguntas para conocer las circunstancias de los trabajadores en las empresas, con respecto a la capacitación.

Se consideró la colonia solidaridad, debido a que su ubicación le permite estar rodeada de diversas microempresas con diferentes giros, se realizó la encuesta cuadra por cuadra lo cual abarca de las avenidas Maxuxac, Calle naranjal, Chetumal y Nicolás Bravo.

Trabajo de Campo

En esta fase se desarrollaron las siguientes actividades: (1) identificación de los diversos negocios ubicados en el área de interés; (2) acercamiento a las microempresas para identificar a los empleados (3) contacto con los empleados, explicando de manera breve el objetivo de la entrevista; (4) Aplicación de los instrumentos.

Las entrevistas permitieron la recopilación de información según el objetivo de investigación, pero con las libertades de permitir sus opiniones para complementar la información, se basan en una guía de temas o preguntas diseñadas por el investigador, no obstante, se tuvo la libertad de formular preguntas no planeadas para precisar aspectos relevantes que emergen o para obtener mayor información sobre algún tópico tratado, por lo que no todas las preguntas son predeterminadas (Baptista, Fernández y Hernández, 2010).

3.5 Procedimiento de manejo estadístico de la información

En este capítulo se analizarán los resultados de las encuestas, para realizar la investigación se utilizó una entrevista semiestructurada, que consiste en una interacción entre dos personas y en la que el investigador formula preguntas sobre el tema en la investigación, mientras que el investigado proporciona verbalmente la información solicitada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Dicho instrumento se aplicó a 201 empleados de las diferentes MiPymes ubicados en la colonia Solidaridad.

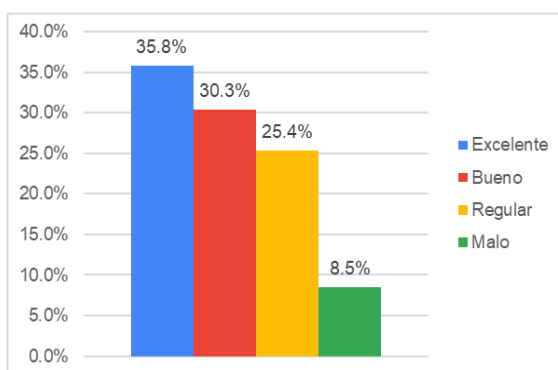
Según la entrevista, la relación de los trabajadores con sus compañeros y jefes, la capacidad de resolver problemas individualmente y en equipo de trabajo, abarca el ambiente

laboral que tienen en sus centros de trabajo y como se sienten ante esto, y las capacitaciones recibidas al ingresar y durante su estancia laborando. Por lo que los resultados son los siguientes:

De los 201 trabajadores encuestados el 35.8% (72 trabajadores) indican que tiene una excelente relación con sus compañeros, mientras que el 30.3% (61 trabajadores) señalan que es buena, un 25.4% (51 trabajadores) piensan que es mala y solo 8.5% (17 trabajadores) tienen una mala relación con sus compañeros. Sin embargo, el 71.6%, pueden llegar a una decisión mutua con sus compañeros de trabajo y el 28.4% no pueden llegar a esa resolución. Tener una buena relación con los compañeros de trabajo ayuda a laborar de una mejor forma, permite ahorrar tiempo cuando hay algún problema que resolver en el trabajo.

Figura 4

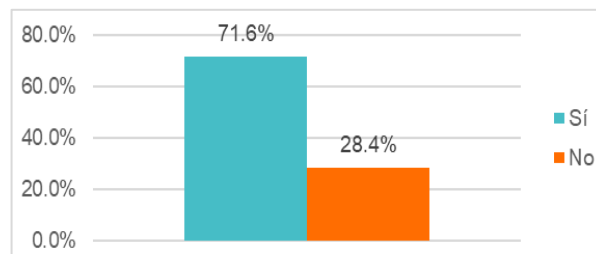
Relación de trabajo con los compañeros



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

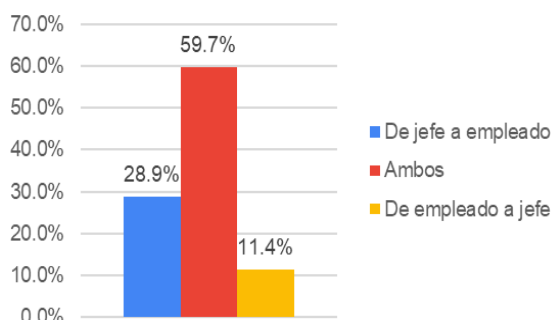
Figura 4

Habilidad para decisión mutua con los compañeros



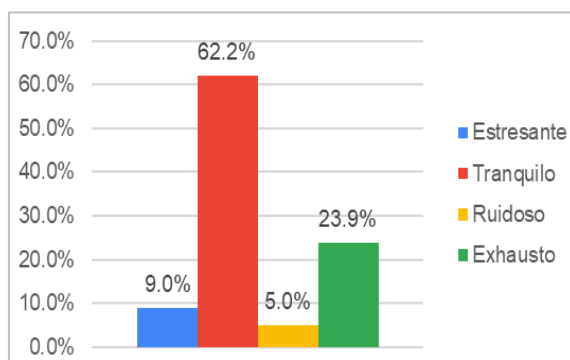
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Sobre cómo es la comunicación con sus jefes, 59.7% la comunicación es de ambos lados, y el 28.9% es de jefe a empleado y el 11.4% su comunicación es de empleado a jefe. La comunicación interna y externa debe ser gestionada de manera adecuada para asegurar un ambiente laboral sano y eficiente, así como una imagen positiva de la empresa en el mercado (Palma, 2023) .

Figura 5*Comunicación con los jefes*

Fuente: Elaboración propia con base en
datos de la investigación

Con respecto al ambiente laboral el 62.2% (125 trabajadores) percibe un ambiente de trabajo tranquilo, el 23.9% (48 trabajadores) sienten que es un ambiente exhausto, mientras que el 9.0% (18 trabajadores) consideran que es estresante y por último el 5.0% (10 trabajadores) opinan que es ruidoso. Un buen clima laboral se traduce en un beneficio económico y organizacional para las empresas. La rotación de personal puede convertirse en un fuerte gasto de recursos y tiempo y el buen clima laboral y la satisfacción de los empleados son aspectos clave para combatirla (Adecco Group Institute, s.f.).

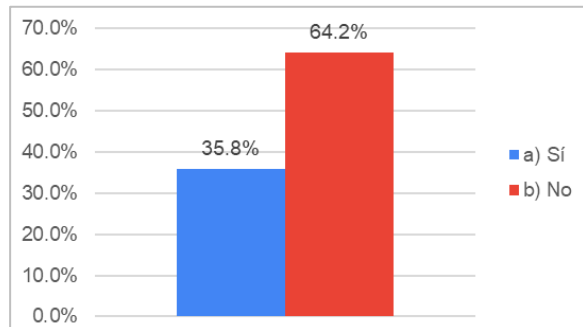
Figura 6*Ambiente Laboral*

Fuente: Elaboración propia con base en
datos de la investigación

Con relación a los conflictos relacionados con la empresa de los 201 trabajadores encuestados el 64.2% (72 trabajadores) mencionan que no existen conflictos en la empresa que laboran, mientras que el 35.8% (129 trabajadores) considera que si existen conflictos. La frecuencia de los conflictos existentes los entrevistados lo describen de la siguiente forma El 55.7% señalan que no hay conflictos con frecuencia en la empresa que trabajan, un 27.9% mencionan que en ocasiones si hay conflictos y por último el 16.4% dicen que en con frecuencia surgen los conflictos. Los conflictos empresariales o laborales son aquellos problemas que surgen al interior de una organización, entre dos o más personas que la integran. Este tipo de situaciones suelen generar rivalidades, inconformismo, disputas y, en general, un ambiente de trabajo tenso que impide la consecución de objetivos (Pluxe, 2024) .

Figura 8

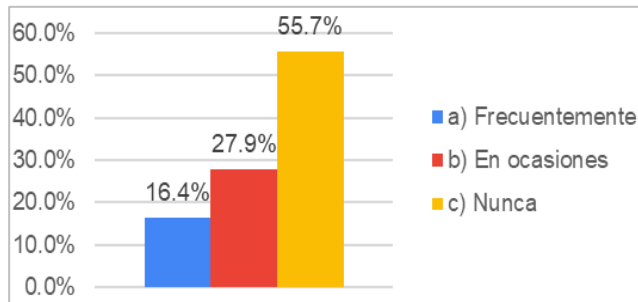
Conflictos en la Empresa



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Figura 8

Frecuencia de Conflictos en la Empresa



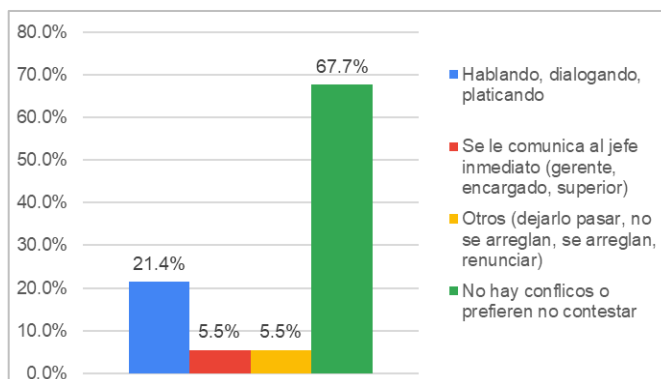
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

La forma en el que arreglan sus conflictos influye mucho en su forma de comportamiento dentro de la empresa, el 67.7% (136 trabajadores) mencionaron que no hay conflictos o prefieren no contestar la pregunta, el 21.4% (43 trabajadores) indican que los conflictos los arreglan hablando, dialogando y platicando con los involucrados, mientras que el 5.5% (11 trabajadores)

expresan que cuando hay conflictos se lo comunican a su jefe inmediato y por último el 5.5% (11 trabajadores) exponen que lo dejan pasar, no llegan a ningún arreglo o prefieren renunciar.

Figura 9

Forma en la que arreglan sus conflictos

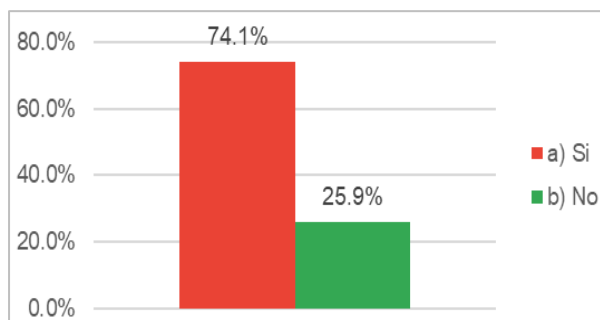


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

En relación con cómo se sienten trabajando en la empresa, el 74.1% (149 trabajadores) manifiestan que se sienten a gusto trabajando en la empresa y el 25.9% (52 trabajadores) sienten todo lo contrario y no están a gusto trabajando.

Figura 10

Como se sienten trabajando en la empresa

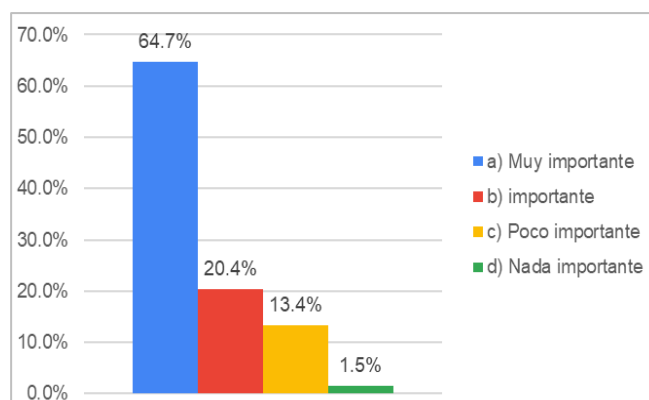


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Los valores de una empresa guían al propósito de la organización al buscar un objetivo, por lo que se cuestionó a los empleados que tan importantes son los valores para ellos, el 64.7 % (130 trabajadores) opinan que, si son importantes los valores en la empresa, el 20.4 % (41 trabajadores) creen que es importante, el 13.4 % (27 trabajadores) piensan que es poco importante y el 1.5 % (3 trabajadores) no lo son.

Figura 11

La importancia tiene los valores para los empleados



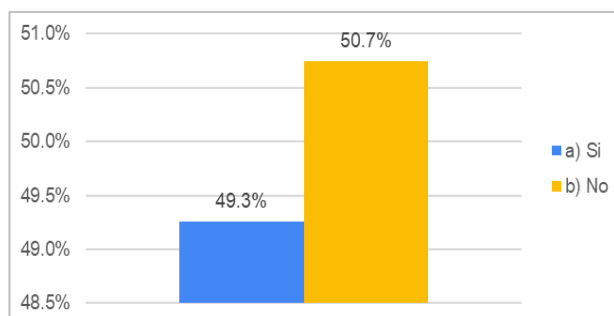
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Como hemos mencionado en la investigación, la capacitación es muy importante para el buen desempeño de los empleados, para su desarrollo profesional y para lograr los objetivos de la empresa, por eso les preguntó a los empleados si la empresa les ha capacitado, de los 201 trabajadores, el 49.3% (99 trabajadores) manifiestan que si hay capacitaciones de la empresa y el 50.7% (102 trabajadores) comentan que no hay capacitación por parte de la empresa. Asimismo, a los que han recibido capacitación se les preguntó con qué frecuencia han recibido dicha capacitación. El 5.0% (10 trabajadores) comentan que siempre los capacitan, para el 30.8%

(62 trabajadores) es con frecuencia su capacitación, el 21.4% (43 trabajadores) casi nunca reciben capacitación, mientras que el 42.8% (86 trabajadores) nunca reciben capacitación.

Figura 13

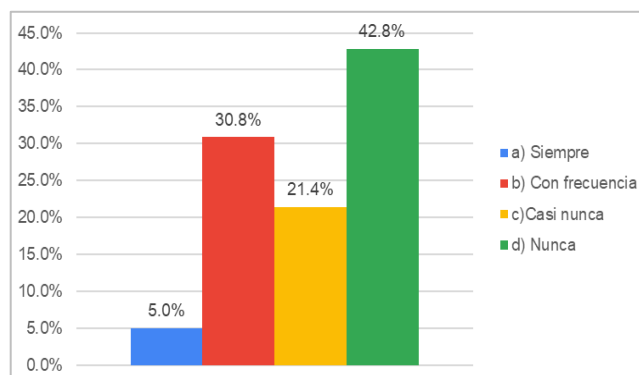
Capacitación en la Empresa



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

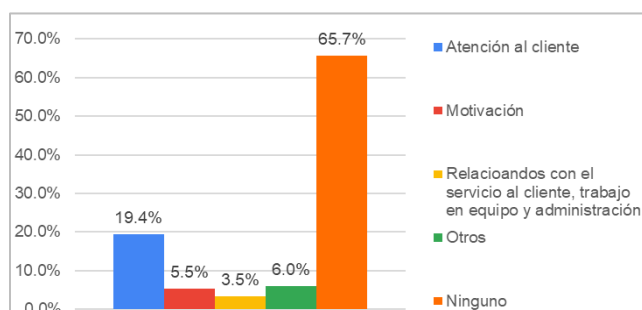
Figura 13

Frecuencia con la que reciben capacitación

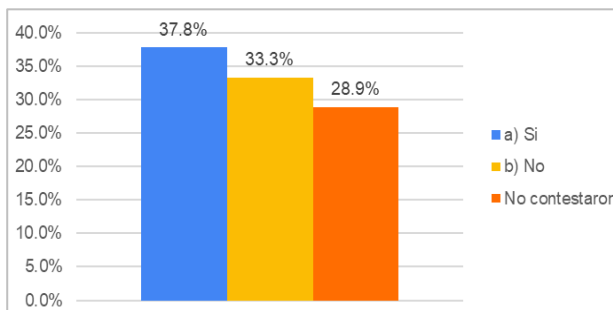


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Entre los temas de capacitación impartidos a los trabajadores, el 19.4 % (39 trabajadores) recibieron cursos sobre atención al cliente, el 5.5 % (11 trabajadores) les dieron cursos sobre motivación, el 3.5% (7 trabajadores) tuvieron cursos relacionados con el servicio al cliente, trabajo en equipo y administración, mientras que el 6.0% (12 trabajadores) tomaron otros tipos de cursos y el 6.7 % (132 trabajadores) no recibieron ningún curso. Por lo tanto, el 37.8% (76 trabajadores) si, han notado algún cambio para mejora de la empresa después de la capacitación, mientras que el 33.3% (67 trabajadores) no han notado ningún cambio después de la capacitación y el 28.9% (58 trabajadores) decidieron no contestar.

Figura 15*Temas de capacitación que han recibido*

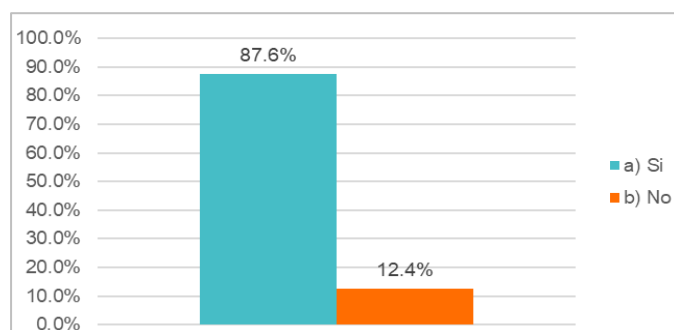
Fuente: Elaboración propia con base en
datos de la investigación

Figura 15*Mejoras Después de la Capacitación*

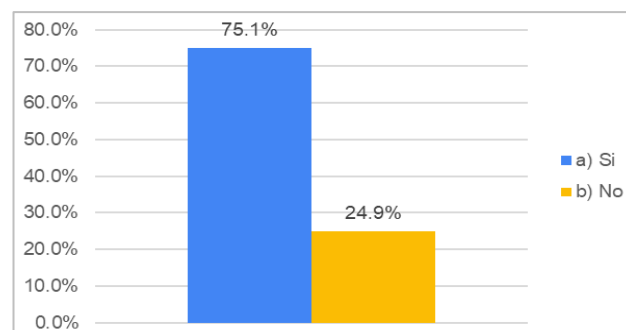
Fuente: Elaboración propia con base en
datos de la investigación

Como resultado de las capacitaciones recibidas hay mejoras que se notan en la empresa y los compañeros de trabajo, el buen trato y mejor atención se vio reflejado en el 17.9% (36 trabajadores), el 5.0% (10 trabajadores) explicaron que sus compañeros hacen mejor su trabajo y se desenvuelven más, el 6.0% (12 trabajadores) notaron que hay más integración en el ambiente laboral, el 1.5% (3 trabajadores) tiene otras mejoras con respecto a su desempeño, mientras que el 4.5% (9 trabajadores) no tienen ninguna mejora con respecto a su desempeño laboral en la empresa y por último el 65.2% (131 trabajadores) decidieron no contestar o no han recibido ningún curso.

Dentro de las personas entrevistadas, hay quienes nunca han recibido capacitación en su trabajo y hay quienes, si ha recibido capacitación, el 87.6% (176 trabajadores) creen que es necesaria la capacitación para el personal de manera general, mientras que el 12.4% (25 trabajadores) comentan que no lo creen necesario. Respondiendo de manera individual, el 75.1% (151 trabajadores) creen que si necesitan capacitación en su entorno laboral y el 24.9% (50 trabajadores) opinan que no lo necesitan.

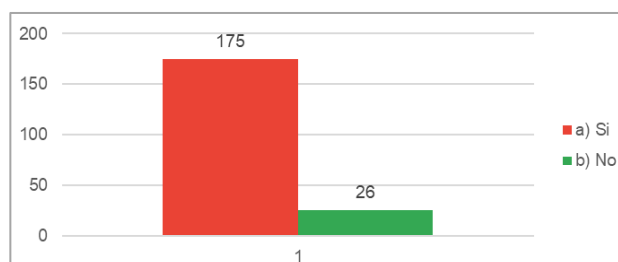
Figura 17*Necesidad de la Capacitación laboral*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

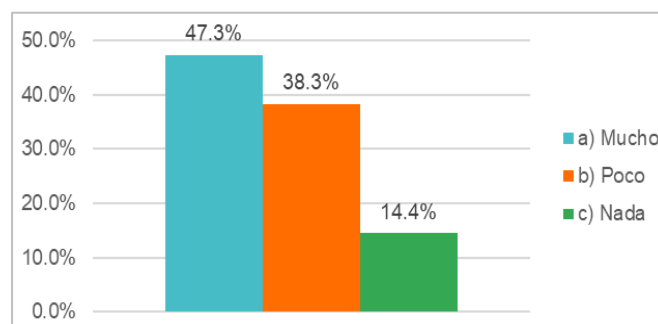
Figura 17*Los trabajadores necesitan capacitación*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Como se puede ver reflejado en los resultados el 87.1% (175 trabajadores) estarían dispuestos a recibir capacitación, mientras que el 12.9% (26 trabajadores) no están dispuestos a recibir alguna capacitación. Por lo anterior, les preguntamos qué tanta apertura considera que tengan sus compañeros para recibir capacitación, el 47.3% (95 trabajadores) comentan que sus compañeros si están interesados en recibir capacitación, mientras que el 38.3% (77 trabajadores) tiene poca apertura y por último el 14.4% (29 trabajadores) tienen nada de apertura para recibir alguna capacitación.

Figura 19*Disposición del empleado a recibir capacitación*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

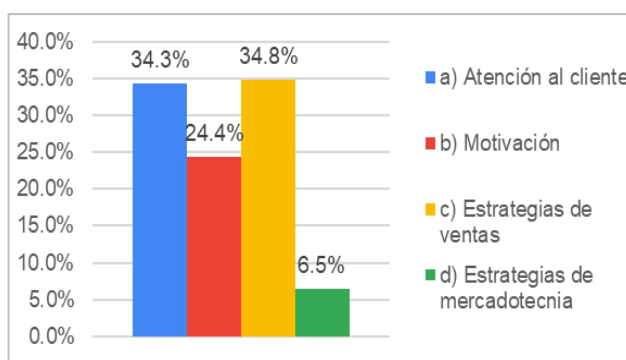
Figura 19*Disposición de los empleados para recibir capacitación*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Los temas de capacitación que los entrevistados creen que les gustaría recibir, el 34.3% (69 trabajadores) opina que atención al cliente es un tema importante, el 24.4% (49 trabajadores) el tema de su interés para recibir es sobre motivación, mientras que el 34.8% (70 trabajadores) les interesa cursos sobre estrategias de ventas y por último el 6.5% (13 trabajadores) están interesados en temas de estrategias de mercadotecnia.

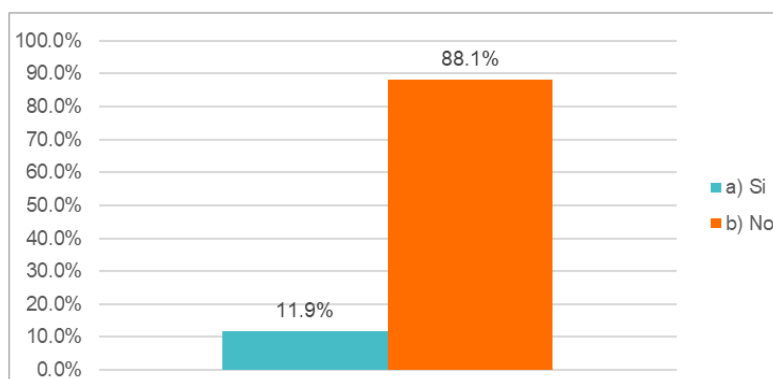
Figura 20

Temas de interés para recibir capacitación



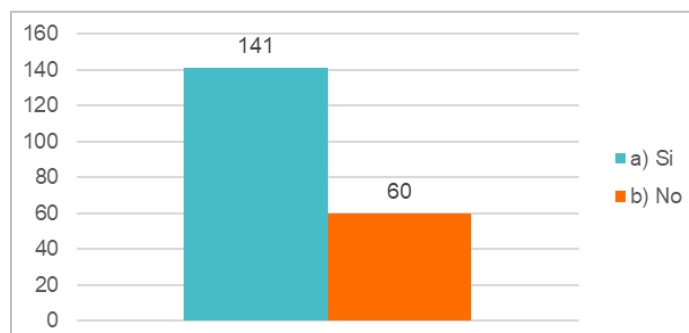
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Continuando con la capacitación, les preguntamos a las personas si han recibido capacitación fuera de la institución, vinculados con el lugar de trabajo actual, como respuesta obtuvimos que, el 11.9% (24 trabajadores) han recibido algún curso de capacitación y el 88.1% (177 trabajadores) no han recibido capacitación relacionada con la pregunta. Vinculado con la pregunta anterior, para las personas que han recibido alguna capacitación, les pedimos nos mencionen los cursos de capacitación que han recibido en el último año, los cuales son los siguientes: Nom. 35, software, Hardware, Ventas, Liderazgo, Control, Trabajo en equipo, Motivación, Costura, Atención al cliente, Protección civil, Manejo de maquinaria, Declaraciones, Escuela del agua impartido por el IMTA y la CONAGUA, Administrativos.

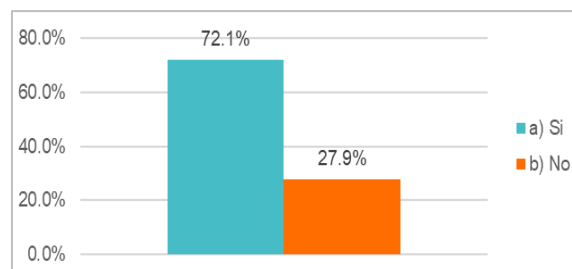
Figura 21*Capacitaciones recibidas vinculadas con el trabajo*

Elaboración propia con base en datos de la investigación

Se pregunto a los entrevistados, si consideran que tienen todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo, el 70.1% (141 trabajadores) considera que, si tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo, mientras que el 29.9% (60 trabajadores) considera que no tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo. Con respecto a la pregunta anterior, el 72.1% (145 trabajadores) comenta que sus conocimientos si le dan seguridad para hacer su trabajo y el 27.9% (56 trabajadores) dice que sus conocimientos no le dan seguridad para hacer su trabajo. Asimismo, el 75.6% (152 trabajadores) si pueden identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo, mientras que el 24.4% (49 trabajadores) no pueden identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo.

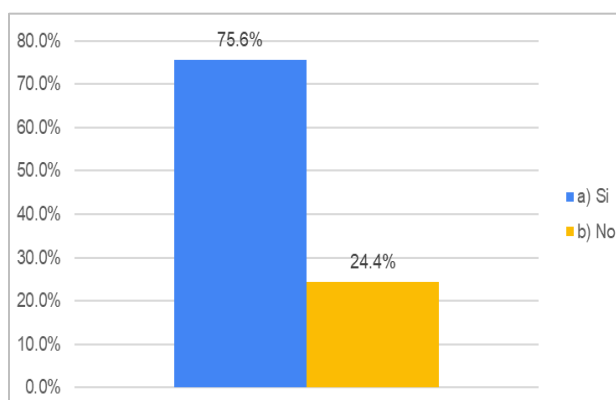
Figura 23*Conocimientos y habilidades*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

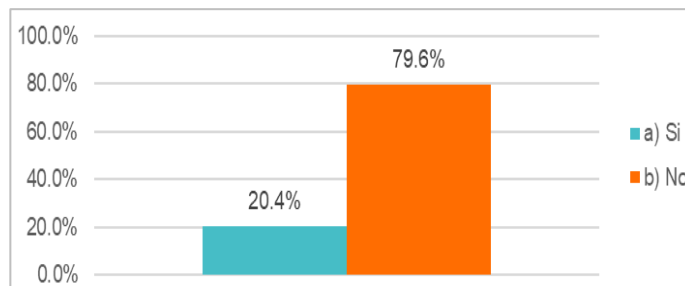
Figura 23*Seguridad en conocimientos*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

El 75.6% (152 trabajadores) si pueden identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo, mientras que el 24.4% (49 trabajadores) no pueden identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo. Sobre si existen días especiales para cursos de capacitación en la institución, el 20.4% (41 trabajadores) comentan que si existen días especiales para un curso de capacitación en la institución y el 79.6% (160 trabajadores) dicen que no hay días especiales para un curso de capacitación en la institución.

Figura 25*Identificación de problemas*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

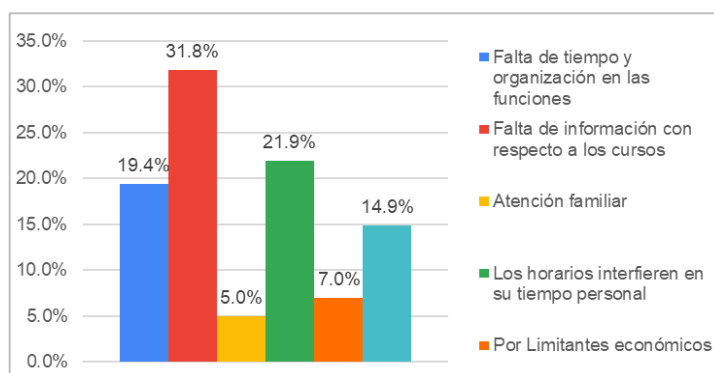
Figura 25*Días existenciales para capacitación*

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

Finalmente les dimos respuestas opcionales a los entrevistados con respecto a si existe algún contratiempo para que pueda participar en las capacitaciones, de los cuales el 19.4% (39 trabajadores) comenta que la falta de tiempo y organización en las funciones es una de las razones, el 31.8% (64 trabajadores) mencionan que la falta de información con respecto a los cursos, 5.0% (10 trabajadores) una razón es la atención familiar, el 21.9% (44 trabajadores) señalan que los horarios interfieren en su tiempo personal, el 7.0% (14 trabajadores) explican que las razones son por Limitantes económicos y por último el 14.9% (30 trabajadores) tienen otros motivos en contratiempo para que pueda participar en las capacitaciones

Figura 27

Contratiempos para recibir capacitación



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la investigación

IV. Resultados obtenidos y discusión

El objetivo general de la presente investigación es realizar un Diagnóstico en las MiPymes de la Ciudad de Chetumal, involucrando a la empresa y los trabajadores, para conocer el nivel de capacitación, el cómo impacta en su atención del cliente y el crecimiento de los empleados. Los resultados de la encuesta aplicada a trabajadores de las empresas encontradas en la colonia Solidaridad.

Como logramos percibir en las gráficas, menos de la mitad de los empleados ha recibido capacitación cuando inician por primera vez en algún centro de trabajo y los que han recibido alguna capacitación, fueron de manera breve y en muchas ocasiones no es muy clara o precisa, la mayoría considera que es muy importante recibir dicha capacitación, ya que eso ayudaría a desempeñarse adecuadamente y a llegar a los objetivos que les plantea la empresa; aproximadamente la mitad cuenta con la seguridad de llevar a cabo sus funciones correctamente, puesto que son empleados que cuentan con antigüedad y por ende con experiencia. La mayoría siente que pueden mejorar si les brindan capacitación, puesto que en ocasiones tienen dificultades para llegar a decisiones mutuas con sus compañeros

De los trabajadores encuestados, la mayoría dicen no haber recibido capacitación constante en su área laboral y los que, si la han recibido alguna capacitación, han sido en sus horas de labores, debido a que no existe un día específico para dicha capacitación y en ocasiones cuando hay clientes.

La mayoría no recibió capacitación en sus empleos anteriores, lo que ocasionó que desistieran de ellos ya que se les dificultaba desempeñarse adecuadamente por lo que, en su empleo actual, les gustaría recibir capacitación constante para mejorar su desempeño, ya que hasta el momento la persona a la que acuden y que les brinde alguna asesoría en caso de dudas es el gerente o encargado de la empresa.

Los trabajadores señalaron que, cuando recibieron alguna capacitación, sienten mejor sus actividades laborales, y que algunos compañeros mejoran algunas actitudes laborales, lo que respalda que una persona que tenga un buen conocimiento en sus actividades laborales fortalece su autoestima y desempeño.

Con base en lo anterior podemos decir que es muy importante que se brinde capacitación inicial y constante, ya que ayudaría a las empresas a elevar su productividad, y se les facilitaría desempeñar mejor sus funciones, ya que ya saben cómo realizar sus tareas, sin preguntar a las personas, así se evitarían retrasos en la productividad de los empleados.

Si los trabajadores saben llevar a cabo sus funciones adecuadamente le será más fácil lograr las metas u objetivos que les plantea la empresa además de mejorar las relaciones entre sus compañeros de trabajo.

4.1 Discusión

Con base a la información recabada nos atrevemos a recomendar lo siguiente:

- Brindar capacitación a los nuevos colaboradores porque es necesario porque a veces no cuenta con la experiencia requerida en las áreas de la empresa; debemos señalar que cada empresa tiene necesidades diferentes a lo que el personal de nuevo ingreso no está preparado.
- Darles la oportunidad a los colaboradores de que expresen sus inquietudes en cuanto a cómo debe de llevar a cabo sus funciones ya que esto ayudaría a detectar si nuestros colaboradores necesitan capacitación y cuál sería la adecuada.
- Implementar en la empresa programas de bajo costo que ayuden a detectar las deficiencias en cuanto a capacitación inductiva, a lo que ayudará a que los trabajadores tengan seguridad al momento de llevar a cabo sus funciones.

V. Conclusiones

El trabajo de investigación se realizó bajo la modalidad cuantitativa cuya herramienta principal fue la entrevista aplicada a diferentes colaboradores de las empresas seleccionadas, así como las observaciones percibidas durante su desarrollo, empresas ubicadas en la colonia solidaridad de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo; cuya información complementaria se obtuvo de diferentes fuentes, para comprender las necesidades de los colaboradores de las micro y medianas empresas de la ciudad mencionada en cuanto a la capacitación inicial.

Los resultados proyectaron que para los colaboradores de las empresas no reciben la capacitación inicial, por lo que consideran importante esa capacitación, ya que eso les permite realizar correctamente sus funciones, por lo que les es más fácil alcanzar las metas u objetivos planteados por sus superiores.

También se menciona que por falta de capacitación no comprenden correctamente las instrucciones de las actividades, por lo que a veces han tenido diferencias con sus compañeros o con sus superiores.

Por todo lo anterior, afirmamos lo planteado al principio de la investigación sobre la importancia de la capacitación inicial en las micro y mediana empresas de Chetumal y queda demostrado que actualmente no se brinda esa capacitación en los empleados de las empresas investigadas.

Bibliografía

- Adecco Group Institute. (s.f.). Obtenido de Adecco:
<https://www.adecco.es/insights/consultoria/importancia-de-un-buen-clima-laboral>
- Aguilar, V. (2013). *Gestion de capital humano*. Colombia: Atom.
- Aiteco Consultores. (13 de Julio de 2011). Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Alles, M. A. (2009). *Administración de Recurso Humano*. Granica.
- Álvares, M., & E. Duran, J. (2009). Manual de la micro, pequeña y mediana empresa. *Repositorio CEPAL*, 22,23,24,30. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/531fd00f-d53c-4e45-b6b1-45e22e84743e/content>
- Añez Hernández, C. (2003). Taylorismo:Modelo gerencial de la spequeñas empresas de confección de ropa. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 461.
- Bermúdez, R., & L., H. (21 de julio de 2011). La inducción general en la empresa. *Redalcy.org*, 121,122,123,124,125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187222420006.pdf>
- Bermutuamur. (18 de abril de 2000). Manula Básico de Prevención de Riesgos Laborales. *Latecnicalf.com*, 13,14,18,23,24,25,28,33,34,36,65,167,168. Obtenido de latecnicalf.com: <https://www.latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguridad/Manual%20b%C3%A1sico%20de%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales.pdf>
- Blake, O. (1997). *La Capacitación "Un recurso dinamizador de las organizaciones"* (2 ed.). Buenos Aires: MACCHI GRUPO EDITOR S.A.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2007). *Administración de recursos humanos* (14 ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Bonache, J., & Cabrera, A. (2002). Dirección estratégica de personas.
- Buitrón R., H., Hernández G., J., & Martínez L., A. (s.f.). *El diagnostico estratégico como una herramienta para la implementación de un programa de capacitación dirigido a cajeros y ejecutivos bancarios*. Obtenido de Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a4.html>
- Buk. (21 de 03 de 2021). *Buk*. Obtenido de Buk: <https://www.buk.cl/blog/las-3-consecuencias-de-no-capacitar-a-tus-colaboradores>
- Casas, J., Labrador, R., & Campos, D. (2003). Obtenido de La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I): <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castellanos, M. d. (2012). *Administración de personal*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Chiavenato, I. (2009). En I. Chiavenato, *Gestión del talento Humano*. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). Ciudad de México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chu, C., Good, T., Puertas, F., & Kerr, J. (Noviembre de 2019). *Nueva capacitación para el crecimiento*. Obtenido de Harvard Deusto: <https://www.harvard-deusto.com/nueva-capacitacion-para-el-crecimiento-haciendo-grandes-apuestas-sobre-el-futuro-de-la-innovacion-y-el-aprendizaje>
- Cota Luévano, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (01 de Septiembre de 2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obtenido de Cyta: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos "Enfoque latinoamericano"* (5 ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Díaz de Villegas, V., Amador, J., & Sánchez, S. (14 de diciembre de 2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Redalcy.org*, 138,139. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Diputados, C. d. (17 de octubre de 2023). *Cámara D*. Obtenido de diputados.gob: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/ldcmpme.htm>
- DoLan, S. L., Valle Cabrera, R., & Jackson, S. E. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (3 ed.). España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- EcuRed. (s.f.). *Capacitación en América Latina y Cuba*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Capacitaci%C3%B3n_en_Am%C3%A9rica_Latina_y_Cuba
- Fernández C., C., Hernández S., R., & Baptista L., M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. New York: Tree Free Press.
- Flores Leal, R., Badi, M., & Abreu Quintero, J. L. (Marzo de 2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Obtenido de spentamexico: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Gaither, T. (1983). *Creative Customer Service Management*.
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2007). *El futuro de los negocios* (5 ed.). México: Thompson.
- Goleman, D. (1999 de 01 de 1999). La práctica de la inteligencia emocional. *Mendillo.info*, 12,265,266,346,347,348. Obtenido de La práctica de la Inteligencia Emocional: <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (01 de septiembre de 2010). Inteligencia emocional. *Cutonala.udg*, 12, 13,14,36,39,45.

- Hernández, C. A. (septiembre-diciembre de 2007). *Taylorismo: Modelo gerencial de las pequeñas empresas de confección de ropa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318778006.pdf>
- HRCONNECT. (s.f.). *La capacitación del futuro*. Obtenido de <https://www.hrconnect.cl/tendencias/la-capacitacion-del-futuro/#:~:text=Son%20muchos%20los%20factores%20que,los%20desaf%C3%ADos%20pol%C3%ADticos%20y%20ambientales>.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Infante B., V., & Breijo W., T. (2017). *Revista Mendive*. Obtenido de Revista Mendive: <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Norma.
- J., H. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. (1990). *Classifyvng Services to Gain Strategic Marketing Insights Journal of Marketing*.
- M., P. (1991). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Martinez, M. (2015). Obtenido de <https://1library.co/article/antecedentes-hist%C3%B3ricos-de-la-capacitaci%C3%B3n.q5m4d5ry>
- Mendoza Nuñez, A. (2005). *MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACION Y DESARROLLO*. Trillas.
- Mendoza, A. (1982). *Manual para determinar necesidades de capacitación*. Trillas.
- Mendoza, A. (2000). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. Trillas.
- Mérieux. (17 de Mayo de 2022). *El futuro de la capacitación*. Obtenido de <https://www.merieuxnutrisciences.com/na/es/el-futuro-de-la-capacitacion/>
- Mitnik, F., & Coria, A. (08 de 04 de 2012). *Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. Recuperado el 29 de 11 de 2023, de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00208-f.pdf>
- Ollivier Fierro, J. Ó. (26 de enero de 2005). *Scielo.org*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722005000100001
- Pacioli. (Octubre de 2011). La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio. *El buzón de Pacioli*, 3,4,6. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no74/28.-_ponencia_9__1_.pdf

- Palma, M. (14 de Abril de 2023). *Dcataa*. Obtenido de <https://www.dcataa.mx/blog/la-importancia-de-la-comunicacion-entre-colaboradores>
- Pluxe. (04 de Enero de 2024). Obtenido de <https://www.sodexo.co/blog/conflictos-laborales-frecuentes-como-resolverlos/#:~:text=Los%20conflictos%20empresariales%20o%20laborales,impide%20la%20consecuci%C3%B3n%20de%20objetivos>.
- Quintero, A. (2009). *Técnicas de Investigación*. México: Mc. GrawHill/Interamericana de C.V: Editores, S.A.
- Ricardo. (02 de marzo de 2022). *Calidad del servicio al cliente: qué es y cómo mejorarla*. Obtenido de mygestión: <https://www.mygestion.com/blog/calidad-servicio-al-cliente>
- Rodriguez , N. (2008). Capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos. *Ministerio de Salud Pública*.
- Sánchez, L. (05 de Junio de 2023). *Técnicas e instrumentos para detectar las necesidades de capacitación*. Obtenido de Emprende PYME.net: <https://emprendepyme.net/tecnicas-e-instrumentos-para-detectar-las-necesidades-de-capacitacion.html>
- Sapién Aguilar, A., Piñón Howlet, L., & Gutiérrez Díez, M. (2014). Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*.
- Sherman, Bohlander, & Snell. (1999). Administración de recursos humanos.
- Silíceo. (2010). *Capacitación y desarrollo personal* (4ta ed.). México: Limusa S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?id=CJhlSrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y&pli=1#v=onepage&q&f=false
- Silíceo Aguilar, A. (2010). *Capacitación y desarrollo personal* (4ta ed.). México: Limusa S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?id=CJhlSrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y&pli=1#v=onepage&q&f=false
- Síliseo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo del personal* (5 ed.). Cd. México: Limusa.
- Tejeda, M. (2005). Pedagogía 05 “Taller de capacitación. Antecedentes históricos de la.
- Trabajo, L. F. (1970). *Ley Federal del Trabajo*. Obtenido de Suprema corte de Justicia de la Nación: <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/wfProcesoLegislativoCompleto.aspx?q=VzNC+MslnhhIDEEjByD59bf5HlslfP0xAV9aeO7428Y/yq05AVuZE5nu9oMSFhPv+BrASLOVxuoxh/IT3/daaw==>
- Vargas Casanovas, A. (15 de 02 de 2013). Obtenido de <https://es.slideshare.net/alanavargasc/entrenamiento-capacitacin-y-desarrollo-de-los-rrhh>
- Werter, Davis, & Guzman. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Werther, B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos "El capital humano de las empresas"* (6 ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Werther, W., Davis, K., & Guzmán Brito, M. (2014). *Administración de recursos humanos "Gestión del capital humano"*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Yañez, R., & Alvarado, A. (28 de enero de 2015). Análisis del mercado laboral y el empleo informal mexicano. Obtenido de Scielo:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252015000300008

Anexos

Diagnóstico de Capacitación en las MiPymes de la Ciudad de Chetumal

Cuestionario para Detectar Necesidades de Capacitación

Para conocer las principales necesidades de capacitación con relación al trabajo que desempeña. Para llenar el siguiente cuestionario, se solicita amablemente colaborar. Por lo que conteste lo más sincero posible el siguiente cuestionario, marcando su respuesta.

1. ¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

2. ¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?

- a) Sí
- b) No

3. ¿Cómo es la comunicación con su jefe?

- a) De jefe a empleado
- b) De empleado a jefe
- c) Ambos

4. ¿Qué tipo de ambiente percibe en su trabajo?

- a) Estresante
- b) Tranquilo
- c) Ruidoso
- d) Exhausto

5. ¿Existen conflictos en la empresa?

- a) Sí
- b) No

6. ¿Con que frecuencia hay conflictos en la empresa?

- a) Frecuentemente
- b) En ocasiones
- c) Nunca

7. ¿Como arreglan sus conflictos?

Tu respuesta



8. ¿Se siente a gusto trabajando en este lugar de trabajo?

- a) Si
- b) No

9. ¿Cree usted que son importantes los valores?

- a) Muy importante
- b) importante
- c) Poco importante
- d) Nada importante

10. ¿Hay capacitación en la empresa?

- a) Si
- b) No

11. ¿Con que frecuencia los capacitan?

- a) Siempre
- b) Con frecuencia
- c) Casi nunca
- d) Nunca

12. ¿Qué temas les han impartido en los cursos?

Tu respuesta

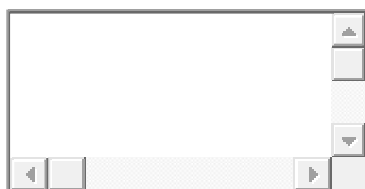
A rectangular text input box with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, with the top and bottom ones having upward and downward arrows respectively. On the bottom left, there are two small square buttons, with the left one having a leftward arrow and the right one having a rightward arrow.

13. ¿Notas algún cambio para mejora de la empresa después de la capacitación?

- a) Si
- b) No

14. ¿Qué mejoras ha notado en la empresa y en el desempeño de sus compañeros?

Tu respuesta

A rectangular text input box with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, with the top and bottom ones having upward and downward arrows respectively. On the bottom left, there are two small square buttons, with the left one having a leftward arrow and the right one having a rightward arrow.

15. ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?

- a) Si
- b) No

16. ¿Considera usted que necesita capacitación?

- a) Si
- b) No

17. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación?

- a) Si
- b) No

18. ¿Cuál considera que es el nivel de apertura de sus compañeros para recibir capacitación?

- a) Mucho
- b) poco
- c) Nada

19. ¿Sobre qué tema o temas considera que debería recibir capacitación?

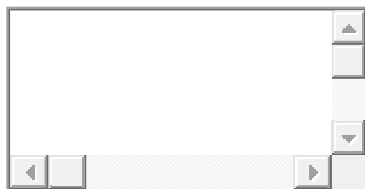
- a) Atención al cliente
- b) Motivación
- c) Estrategias de ventas
- d) Estrategias de mercadotecnia

20. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la institución, estando vinculado con el lugar de trabajo actual?

- a) Si
- b) No

21. Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, mencione qué cursos de capacitación ha recibido en el último año.

Tu respuesta



22. ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?

- a) Si
- b) No

23. ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?

- a) Si
- b) No

24. ¿Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?

- a) Si
- b) No

25. Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la institución.

- a) Si
- b) No

26. ¿Qué factor podría dificultar su participación en las capacitaciones?

- a) Falta de tiempo y organización en las funciones
- b) Falta de información con respecto a los cursos
- c) Atención familiar
- d) Los métodos de capacitación no son acordes a su edad.
- e) Los horarios interfieren en su tiempo personal
- f) Por Limitantes económicos
- g) Otros: