

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO**

**NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
DE LA EMPRESA GT PLASTICS
SOLUTIONS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

BAUTISTA DOMINGUEZ MARI CHERLIN

Asesor:

RODRÍGUEZ CISNEROS MAYTE

COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉX. ABRIL, 2025

Queridos papás ...

Quiero expresarle mi más profundo agradecimiento por todo el apoyo y amor que siempre me han brindado a lo largo de mi vida. Sin su constante aliento y guía no habría logrado alcanzar este sueño.

Desde el primer día, ustedes estuvieron a mi lado, impulsándome a ser la mejor versión de mí, su inquebrantable compromiso y sacrificio para asegurarme una educación sólida y un futuro prometedor.

Cada paso que he dado en mi camino hacia el éxito ha sido posible gracias a su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, a sus abrazos, cada muestra de cariño y sin olvidar algunos regaños sobre el camino, pero sobre todo su ejemplo de perseverancia y el salir adelante han sido mi mayor inspiración.

Hoy al concluir esta etapa en mi vida académica, quiero dedicarles este logro, cada diploma reconocimiento lleva impreso su amor y dedicación, son ustedes quienes han hecho posible este sueño.

Les agradezco por creer en mí, por impulsarme a no rendirme y por estar siempre a mi lado, guiándome con sabiduría y amor. Espero poder devolverles algún día todo lo que han hecho por mí.

Con todo mi cariño y amor.

Cherlin

Lista de abreviaciones

- DNC: Detección de necesidades de capacitación
- RR.HH. : Recursos Humanos.

CONTENIDO

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
PROBLEMÁTICA:	9
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	10
General	10
OBJETIVOS	10
Objetivo General:	10
Objetivos específicos:	10
JUSTIFICACIÓN	11
HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	12
ALCANCES	12
LIMITACIONES	12
Espacio	12
Tiempo	12
Recursos	13
MARCO TEÓRICO	14
CAPACITACIÓN	14
Definición	14
Objetivos	14
¿Para qué sirve?	15
Ventajas de la capacitación	15
Importancia de la capacitación	16
Beneficios de la capacitación	16
Contenido de la capacitación	18
Pasos para la creación del propio programa de capacitación	18
Marco legal de capacitación	20
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)	24
Definición del DNC.....	24
Ventajas del DNC	24

Importancia de la aplicación	24
Tipos de diagnóstico del DNC	25
Necesidades de capacitación y sus tipos	25
¿Cómo hacer un DNC?	27
METODOLOGÍA	29
a) Método	29
b) Técnicas y herramientas	30
c) Obtención de la información	31
ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
a) Análisis de resultados	32
b) Propuesta del residente	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES.....	50
ANEXOS	51

TABLA DE FIGURAS

Figura 1: Metodología del Proyecto	29
Figura 2: Puesto de trabajo	32
Figura 3: Rango de edad.	33
Figura 4: Antigüedad en la empresa.	34
Figura 5: Pregunta ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	35
Figura 6: Pregunta ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?	36
Figura 7: Pregunta ¿Cree que usted necesita capacitación?	37
Figura 8: ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?	38
Figura 9: Pregunta ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?	39
Figura 10: Pregunta ¿Considera que tiene todas las habilidades para desempeñar su trabajo?	40
Figura 11: Pregunta ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?	41
Figura 12: Pregunta ¿Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo? ...	42
Figura 13: Pregunta ¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo durante su trayectoria laboral dentro de esta empresa?	43
Figura 14: Pregunta ¿Los horarios de capacitación que te han dado son ajustados a su horario de trabajo?.....	44
Figura 15: Cronograma de Capacitación	46
Figura 16: Instrumento de Recolección de datos.	51
Figura 17: Instrumento de recolección de datos.	52

RESUMEN

En el actual entorno empresarial competitivo, la retención del talento es esencial para el rendimiento sostenible de las organizaciones. La empresa GT Plastics, especializada en la producción de tarimas de plástico, enfrenta desafíos en la retención del talento en su área de extrusión-ecotarimas. Aunque realiza Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (DNC), estos se limitan a la perspectiva de los jefes de área, sin abordar las necesidades individuales de los empleados.

El objetivo es identificar las necesidades de capacitación de los empleados en el área de extrusión-ecotarimas de GT Plastics como estrategia de retención del talento humano.

En la parte de los análisis de resultados El estudio revela que la capacitación es esencial para el adecuado funcionamiento de GT Plastics. Existe una carencia en la atención hacia el desarrollo individual de los empleados en el área de extrusión-ecotarimas. Aunque el DNC actual mejora las habilidades para funciones actuales, se destaca la necesidad de equilibrar las competencias individuales con las futuras necesidades de la organización.

Este estudio proporciona una base sólida para que GT Plastics aborde la retención del talento a través de estrategias de capacitación más centradas y efectivas en el área de extrusiónecotarimas.

En conclusión, el estudio resalta la importancia crítica de abordar las necesidades individuales de capacitación en el área de extrusión-ecotarimas de GT Plastics. La carencia actual en el enfoque hacia el desarrollo de los empleados representa una oportunidad para mejorar la retención del talento y garantizar un crecimiento sostenible. La capacitación, respaldada por un enfoque más personalizado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, no solo beneficia las funciones actuales, sino que también contribuye al desarrollo a largo plazo de los empleados, preparándolos para asumir responsabilidades futuras. Estas conclusiones respaldan la necesidad de implementar medidas específicas que promuevan una cultura de capacitación integral en GT Plastics, asegurando así el máximo rendimiento individual y organizacional.

INTRODUCCIÓN

Un programa de formación debe abarcar los conocimientos, destrezas y actitudes que una persona debe adquirir, fortalecer y mantener actualizadas para desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y eficacia. Es beneficioso proporcionar capacitación al personal actual de la empresa con el objetivo de prepararlos para posiciones de mayor responsabilidad.

La formación es importante para el crecimiento y desarrollo del personal, facilitando un proceso de aprendizaje que promueva la comprensión de las tareas asociadas a un puesto mejor. La adaptación a nuevas responsabilidades debe ser gradual, permitiendo que la persona adquiera conocimiento completo de sus obligaciones y mejore su desempeño. Al ascender a roles más destacados, los empleados reconocen las oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Una buena preparación asegura avances tanto económicos como sociales; a medida que un individuo cuenta con una mayor y mejor capacitación, su productividad aumenta, y, en consecuencia, recibe mayores beneficios. Es altamente gratificante para las personas cuando la empresa reconoce su habilidad para desempeñarse, expresar opiniones, tomar decisiones y resolver problemas.

PROBLEMÁTICA:

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno empresarial altamente competitivo y en constante evolución. La retención del talento humano se ha convertido en un desafío crucial para las organizaciones, ya que la pérdida de empleados talentosos puede tener un impacto significativo en la productividad y en el rendimiento general de la empresa. La capacitación es una de tantas herramientas con las que se cuentan que permiten y ayudan a tener una retención del talento.

La capacitación dentro de la empresa se encuentra actualmente centrada en la ejecución de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) dirigido a cada área existente. Sin embargo, este proceso se limita a ser completado exclusivamente por los jefes de área, encargados o supervisores. Las respuestas o cursos proporcionados en este DNC reflejan la perspectiva de los responsables operativos sobre lo que consideran necesario para el rendimiento del área en la que trabajan, sin abordar adecuadamente las verdaderas necesidades individuales de los empleados. Esta práctica deja de lado la oportunidad de identificar y satisfacer de manera más precisa las carencias de formación que podrían tener los miembros del personal, limitando así el potencial de desarrollo y crecimiento de los empleados en la organización.

La empresa GT Plastics, especializada en la producción de tarimas de plástico a través de su área de extrusión, no es una excepción a este desafío. Para mantener su competitividad y crecimiento sostenible, GT Plastics debe asegurarse, de que sus empleados estén debidamente capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera efectiva. El área de extrusión-ecotarimas de GT Plastics se encuentra en evolución constante debido a los avances tecnológicos y las demandas cambiantes del mercado y de los clientes.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

General

¿El personal del área de extrusión- ecotarimas realmente tienen la necesidad de que sean capacitados para realizar mejor sus habilidades?

OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar las necesidades de capacitación de los empleados del área de extrusión- ecotarimas de la empresa GT plastics como estrategia de retención del talento humano.

Objetivos específicos:

- Diseñar un instrumento de recolección de datos para identificar las necesidades de capacitación del empleado del área de extrusión – ecotarimas de la empresa GT plastics.
- Aplicar el instrumento de recolección de datos para identificar las necesidades de capacitación del empleado del área de extrusión – ecotarimas de la empresa GT plastics.
- Analizar los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos para identificar las necesidades de capacitación de los empleados del área de extrusión- ecotarimas de la empresa GT plastics.
- Identificar las necesidades de capacitación de los empleados del área de extrusión- ecotarimas de la empresa GT plastics.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación buscará identificar las necesidades de capacitación, evaluará las consecuencias de no abordar estas necesidades y propondrá soluciones concretas para garantizar que los empleados estén debidamente capacitados y motivados, lo que a su vez contribuirá a la retención del talento humano en GT Plastics.

Para atraer y retener al talento humano necesario en esta área, es fundamental identificar y abordar las necesidades de capacitación lo cual permitirá conocer realmente que es lo que necesita el empleado

La falta de capacitación adecuada puede llevar a la insatisfacción laboral, la disminución del desempeño y, en última instancia, a la pérdida de talento.

La importancia de realizar este proyecto es para tratar de identificar qué necesidades de capacitación necesitan los empleados de acuerdo con el perfil, como puede ser habilidades, conocimientos y aptitudes para su capacitación, así como para aumentar el desempeño laboral, por lo cual en este proyecto se dará a conocer cuáles son sus áreas de oportunidad, en cuanto a la capacitación de los empleados y en qué se puede mejorar o acrecentar las habilidades y/o conocimientos.

Los beneficios que se pueden obtener de la capacitación en el área de Recursos Humanos es una inversión valiosa que puede beneficiar tanto a los empleados como a la organización en términos de eficiencia, cumplimiento legal, retención de talento y mejora de la cultura laboral. Ayuda a mantener a la organización actualizada y competitiva en un entorno empresarial en constante cambio.

En el aspecto económico, uno de los beneficios que se podrían obtener a través de la capacitación es el aumento de la productividad, ya que proporciona a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera más eficiente, lo que puede resultar en un aumento de la productividad general de la empresa. Además, ayudaría a la

disminución o reducción de errores, lo cual nos llevaría a que se minimizarían los costos asociados con la corrección de estos errores y evita posibles pérdidas económicas. Agregando que puede haber una reducción de costos de contratación, ya que al capacitar a los empleados internos puede ser más rentable que contratar personal nuevo con las habilidades deseadas, evitando así los costos asociados con el proceso de contratación y la incorporación de nuevos empleados.

Finalmente, otro de los beneficios que se pueden obtener al elaborar este proyecto es que se podría llevar a cabo una estrategia de mejora en el clima laboral este puede aumentar la retención de los empleados por lo que los programas de capacitación también pueden aumentar el compromiso además de una satisfacción para los empleados lo que a su vez puede contribuir a una mayor retención de talento. La rotación de personal elevada puede ser costosa en términos de reclutamiento y entrenamiento de nuevos empleados.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Mas del 50% del personal del área de extrusión- ecotarimas necesita capacitación para mejorar sus habilidades y realizar correctamente sus funciones.

ALCANCES

Este proyecto va a tener un alcance a todo el personal de GT plastics para que se pueda aplicar a detectar las necesidades de capacitación para todas las áreas de la empresa. Se aplicará en el área de recursos humanos para que pueda detectar las necesidades de cualquier puesto de todas las áreas de la empresa.

LIMITACIONES

Espacio: Este proyecto será realizado en la empresa GT plastics Solutions que está ubicada en el municipio de Tultitlan, exactamente en el área de Capital Humano.

Tiempo: El tiempo estimado de realización de este proyecto será de 4 meses, que se empezará a principios del mes de octubre y concluirá la primera semana del mes de febrero.

Recursos: Se utilizarán recursos materias como lo son; equipo de cómputo, material de fotocopiado, impresiones así mismo se cuenta con la información necesaria para realizar este proyecto

MARCO TEÓRICO

CAPACITACIÓN

Definición

El proceso de capacitación de empleados en una empresa es esencial para el desarrollo y el crecimiento tanto de la organización como de su capital humano. A medida que los mercados evolucionan, las tecnologías avanzan y las demandas de los clientes cambian, la capacitación se convierte en un componente fundamental para mantener la competitividad y la productividad, por lo cual a continuación se presentaran algunas definiciones de distintos autores:

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2019)

“Proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. (Dessler, 2015, pág. 154)

“Desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles de personal. (Davis, 2014)

Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones. (Gardey., 2021)

Objetivos

Los objetivos de una capacitación según (Chiavenato, 2019) son los siguientes:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto

2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración

¿Para qué sirve?

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. (Jaureguiberry, s.f)

La necesidad de capacitación se hace evidente cuando se detecta una diferencia en el rendimiento, es decir, una discrepancia que obstaculiza o retrasa el logro de las metas, propósitos y objetivos de una organización, y esta disparidad se relaciona con la ejecución de las tareas por parte del personal.

Ventajas de la capacitación

Menciona, Errázuriz (s.f.) desde un punto de vista general y haciendo énfasis en las habilidades más demandadas actualmente en el mercado laboral, se puede decir que las ventajas más importantes son:

1. **Desarrollo de habilidades específicas:** Prepara a las personas con habilidades y conocimientos específicos a través de cursos técnicos de capacitación. Lo anterior, las ayuda a encontrar mejores soluciones para los procesos de las empresas en las cuales se desempeñan.
2. **Adquisición de habilidades blandas:** Este tipo de habilidades son de vital importancia al momento de optar postular a determinados cargos. De hecho, 9 de cada 10 organizaciones las evalúan en sus candidatos. El trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el liderazgo, la adaptación al cambio y la inteligencia emocional son algunos ejemplos.
3. **Mejora el funcionamiento de cualquier negocio:** Los trabajadores o las empresas de cualquier tamaño estarán mejor preparadas -si son capacitadas- para el desarrollo de sus actividades y los desafíos que enfrentan sus procesos productivos.
4. **Permite adaptarse a los cambios sociales y laborales:** Las personas que se han quedado estancadas en el pasado tienen la oportunidad de adaptarse a los cambios continuos que presenta el mercado laboral. La transformación digital requiere de profesionales capacitados para el correcto uso de las herramientas tecnológicas.

5. **Posibilita conseguir nuevas oportunidades laborales:** Mientras más preparada esté una persona, más facilidad tendrá para escalar posiciones dentro de una organización; y si llegase a desvincularse de una empresa, tendrá mayores posibilidades para encontrar un nuevo empleo.
6. **Aporta habilidades interpersonales para la convivencia laboral:** A través de diversos programas de capacitación es posible fortalecer la convivencia laboral desde las habilidades y debilidades de cada persona. Así, los trabajadores sabrán cómo enfrentar contratiempos, superar obstáculos y ver las dificultades desde un punto de vista constructivo.

Importancia de la capacitación

La importancia de la capacitación dentro de una empresa u organización no debe nunca subestimarse.

La formación de personal especializado garantiza el desempeño de las labores necesarias para que la organización cumpla con sus cometidos. (Editorial Etecé, 2020)

No se puede subestimar la relevancia de proporcionar capacitación dentro de una empresa u organización. La formación de personal especializado asegura la realización eficaz de las tareas esenciales para que la organización cumpla con sus objetivos. Esta formación es fundamental, especialmente en situaciones que involucren el uso de herramientas avanzadas, artefactos peligrosos o la necesidad de conocimientos muy específicos que, de lo contrario, los trabajadores no podrían adquirir.

Beneficios de la capacitación

Según Barrios, (S.f) la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

Los beneficios para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.

- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

Las organizaciones también tienen beneficios, como lo son:

- Mejora la imagen de la organización.
- Mejora la relación jefes - subordinados.
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- Ayuda a reducir los costos.

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- Permite el logro de metas individuales.
 - Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Ciclo de capacitación

Chiavenato (2019) menciona lo siguiente del ciclo de capacitación:

La capacitación debe de tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y beneficio, completarlas y reforzarlas con una actividad planteada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos y actitudes.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

1. **Insumos (Entradas o inputs)**, como educandos recursos de la organización, información, conocimientos etc.
2. **Proceso u operación (throughputs)**, como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.
3. **Productos (Salidas u outputs)**, como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.
4. **Retroalimentación (feedback)**, como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

La capacitación debe centrarse en dirigirlos de manera positiva y útil, complementándolos y fortaleciéndolos con actividades planificadas. Esto permitirá a los miembros de la organización, independientemente de su nivel, mejorar rápidamente sus conocimientos y actitudes.

Contenido de la capacitación

Según Chiavenato (2019) El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta:

1. **Transmisión de información:** El contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente la información es general, de preferencia sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos etc. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.
2. **Desarrollo de habilidades:** sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos, directamente relacionadas con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras, se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizan
3. **Desarrollo o modificación de actitudes:** es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia o de supervisión, en cuanto a los sentimientos y reacciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios.
4. **Desarrollo de conceptos:** La capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la

administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios

Pasos para la creación del propio programa de capacitación

Menciona, Dessler (2015) que hay 4 pasos importantes para la creación del propio programa de capacitación:

1. **Establecer objetivos de capacitación:** Primero redacte sus objetivos de capacitación.
2. **Redactar una descripción detallada de los puestos.** Una descripción detallada de los puestos de trabajo es la base de cualquier programa de capacitación. Esta debería enlistar las tareas diarias, y periódicas de cada puesto, junto con un resumen de los procesos para realizar cada tarea.
3. **Elaborar un formulario abreviado de registro de análisis de tareas.**
4. **Elaborar una hoja de capacitación por instrucciones en el puesto.** A continuación, elaborar una hoja de capacitación por instrucciones en el puesto que, como se explicó, muestra los pasos de cada tarea, así como sus elementos clave.

Etapas del proceso de capacitación (Ludus Blog, 2023)

Identificación de necesidades de capacitación

El primer paso en cualquier proceso de capacitación es la identificación de necesidades. Este proceso implica un análisis profundo de las habilidades, competencias y conocimientos que los empleados necesitan para desempeñarse eficazmente en sus roles actuales y futuros. Esta identificación puede realizarse a través de encuestas, entrevistas, observación, y análisis de desempeño, entre otras técnicas.

Diseño del programa de capacitación

Una vez identificadas las necesidades, el siguiente paso es diseñar un programa de capacitación adecuado. Aquí, los especialistas en HSE y los capacitadores en prevención de riesgos laborales juegan un papel crucial. El diseño del programa debe considerar los objetivos de aprendizaje, los contenidos a impartir, los métodos y técnicas de enseñanza, y la duración y secuencia de las sesiones de capacitación.

Implementación del programa de capacitación

Esta etapa implica poner en práctica el programa de capacitación. Aquí, los empleados reciben la formación necesaria a través de diversas modalidades, como sesiones en el aula, capacitación en línea,

seminarios web, talleres prácticos, etc. La implementación eficaz del programa de capacitación es esencial para garantizar que los empleados adquieran las habilidades y el conocimiento necesarios.

Evaluación de la capacitación

Después de la implementación, es fundamental evaluar la efectividad de la capacitación. Esto se puede hacer mediante la recopilación de comentarios de los empleados, la evaluación del rendimiento postcapacitación y la medición del impacto de la capacitación en los resultados empresariales. La evaluación proporciona datos valiosos para ajustar y mejorar futuras capacitaciones.

Retroalimentación y mejora

El proceso de capacitación es cíclico y necesita constante retroalimentación y mejora. Los comentarios de los empleados, los resultados de las evaluaciones y las necesidades cambiantes de la empresa deben informar las revisiones y ajustes en el programa de capacitación.

Marco legal de capacitación

De acuerdo con la ley federal del trabajo se menciona en cuanto a la capacitación lo siguiente:

Artículo 153-A

Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Las compañías tienen la obligación de asegurar que todos sus empleados reciban la formación necesaria para desempeñar sus funciones, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, habilidades laborales y productividad. Este proceso se llevará a cabo conforme a planes y programas consensuados entre la empresa, el sindicato o la mayoría de los trabajadores. Para cumplir con este compromiso, el empleador o la empresa pueden acordar con los empleados proporcionar la capacitación ya sea interna o externamente, a través de personal de la empresa, instructores contratados o prestadoras de servicios de capacitación.

Artículo 153-B

La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación.

Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

La finalidad de la formación será brindar preparación a los empleados recién contratados y a cualquier otra persona interesada en asumir vacantes o roles recién establecidos. El respaldo proporcionado por el empleador a los trabajadores para comenzar, continuar o concluir estudios en los niveles educativos básico, medio o superior también puede ser incluido como parte de los programas de capacitación.

Artículo 153-C

El adiestramiento tendrá por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;
- II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;
- III. Incrementar la productividad; y
- IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Artículo 153-D

Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y

- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud o de competencia laboral que sean requeridos. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Artículo 153-E

En las empresas que tengan más de 50 trabajadores se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y de los patrones, y serán las encargadas de:

- I. Vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación y adiestramiento;
- II. Proponer los cambios necesarios en la maquinaria, los equipos, la organización del trabajo y las relaciones laborales, de conformidad con las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad en función de su grado de desarrollo actual;
- III. Proponer las medidas acordadas por el Comité Nacional y los Comités Estatales de Productividad a que se refieren los artículos 153-K y 153-Q, con el propósito de impulsar la capacitación, medir y elevar la productividad, así como garantizar el reparto equitativo de sus beneficios;
- IV. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de productividad; y
- V. Resolver las objeciones que, en su caso, presenten los trabajadores con motivo de la distribución de los beneficios de la productividad. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Artículo 153-H

Los planes y programas de capacitación y adiestramiento se elaborarán dentro de los sesenta días hábiles siguientes a que inicien las operaciones en el centro de trabajo y deberán cumplir los requisitos siguientes:

- I. Referirse a periodos no mayores de dos años, salvo la capacitación a que se refiere el segundo párrafo del artículo 153-B;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría; y
- V. Deberán basarse en normas técnicas de competencia laboral, si las hubiere para los puestos de trabajo de que se trate. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Artículo 153-S

Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, en los términos del artículo 153-N, o cuando dichos planes y programas no se lleven a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Artículo 153-T

Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Los empleados que hayan superado las evaluaciones de formación y entrenamiento de acuerdo con las disposiciones de este capítulo tendrán el derecho de recibir certificados correspondientes de la entidad instructora.

Artículo 153-U

Cuando se implementa un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad mediante el correspondiente certificado de competencia laboral o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia respectivo.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la constancia de competencias o de habilidades laborales. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

Cuando se pone en marcha un plan de formación, un empleado rechaza participar en él, argumentando que ya posee los conocimientos requeridos para realizar su trabajo, se deberá respaldar de manera documentada esa afirmación a través de la obtención del certificado de competencia laboral correspondiente o someterse y superar un examen de habilidades ante la entidad instructora.

Artículo 153-V

La constancia de competencias o de habilidades laborales es el documento con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento. (Ley Federal de Trabajo, 2023)

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)

Definición del DNC

El DNC (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) proporciona información esencial para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas de capacitación y permite a las organizaciones canalizar recursos hacia las áreas que contribuirán más al desarrollo de los colaboradores, mejorando el desempeño organizacional. (Barquera, 2021)

Melisa (2023) menciona que. la Detección de Necesidades de Capacitación, también conocido por sus siglas DNC, es un proceso mediante el cual las empresas pueden identificar las áreas de oportunidad de conocimiento y desarrollo de habilidades que tiene su equipo

Ventajas del DNC

El DNC (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) señala en qué áreas se puede mejorar y obtener más conocimiento para desempeñar las tareas del día a día. (BUK, 2022)

- **Mantiene la competitividad.** Una organización que actualiza las competencias y conocimientos de su talento se mantiene a la vanguardia. Al ver que alguna empresa líder en tu giro ha adoptado una nueva tecnología o estrategia, es viable realizar un DNC para monitorear cómo te encuentras respecto a las tendencias actuales y capacitarte acorde a estas.

- **Muestras tu compromiso con los colaboradores.** Al brindar capacitación al personal en una organización, revelas tu interés en su crecimiento profesional y evidencias el compromiso con su formación y buen rendimiento, fomentando un compromiso semejante de su parte.
- **Tiene varios modelos de aplicación.** El DNC es un diagnóstico muy versátil que debe coincidir con la cultura organizacional de tu empresa. Puede hacerse en forma de entrevista, cuestionario, encuesta o simulación de situaciones.

Importancia de la aplicación

El diagnóstico de necesidades de capacitación es fundamental para orientar los esfuerzos organizacionales y desarrollar a partir de él los programas de capacitación. Esto, con el objetivo de partir de que sea posible el logro de los objetivos de toda la organización. (Ivette, 2021)

Los empleados que no están adecuadamente capacitados en sus responsabilidades no comprenden claramente los valores de la empresa, los objetivos a alcanzar y los principios a seguir pueden convertirse en obstáculos, llegando eventualmente a conflictos internos. Como resultado, es probable que abandonen la empresa, lo que significa perder recursos valiosos.

Tipos de diagnóstico del DNC

Menciona (Ivette, 2021) que dentro de los diagnósticos más conocidos se encuentran:

- Desconocimiento de funciones del puesto.
- Falta de formación para el puesto.
- Desconocimiento de las normas.
- Mala atención que deriva en quejas de áreas internas a la organización.
- Defectos o mala atención que deriva en reclamos del público externo.
- Errores que requieren de repeticiones o reemplazo de mercancía por defectos.
- Falta de calidad.
- Falta de visión.

Necesidades de capacitación y sus tipos.

Según Ivette, (2021) Las necesidades de capacitación se pueden clasificar por tres momentos o situaciones distintas en los que se encuentra el colaborador:

- **Discrepancia:** Se da cuando el desempeño del colaborador no es satisfactorio. Ya sea porque le faltan los conocimientos, las habilidades o las actitudes necesarias.
- **Modificación:** Se da por la actualización en algún proceso, requerimiento del cliente, el uso de una nueva tecnología o norma que cambia un reglamento que afecta la operación, entre otros.
- **Ingreso o salida:** Cuando se incorpora un nuevo integrante al equipo o cuando algún integrante abandona la organización. En la encuesta de salida se descubre que tenía desconocimiento de funciones o procesos necesarios para un buen desempeño y dada la frustración prefiere abandonar la empresa.

Técnicas para detectar las necesidades de capacitación

Ivette, (2021) Existen muchas alternativas, aunque entre las más empleadas se encuentran:

- Cuestionario.
- Encuesta.
- Entrevista.
- Lista de verificación (checklist).
- Simulación.
- Pruebas de desempeño.
- Evaluación de méritos.

La elección de cada técnica dependerá del tipo de necesidad a detectar o bien del criterio de quien la aplica. Una vez aplicada la técnica viene el proceso de evaluación. Para ello es necesario contar con un criterio de conformidad, en función de la revisión del análisis de puesto.

Finalmente se realiza un informe con los resultados en el que se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Datos generales del colaborador.
- Descripción de la técnica o procedimiento empleado.
- Observaciones de las actitudes del colaborador.
- Interpretación de los datos.
- Resultado del diagnóstico.
- Recomendaciones de capacitación.

Con los resultados y la formulación de recomendaciones derivadas de las necesidades de capacitación detectadas, se formula un programa que puede ser personalizado o bien general para aplicarse a un grupo específico de colaboradores. La siguiente etapa es implementar o llevar a cabo el programa de capacitación.

¿Cómo hacer un DNC?

Según Melisa, (2023) la mayoría de las veces un DNC lo realiza algún personal del área de recursos humanos.

1. Identificar las necesidades de la empresa:

RR.HH. como área responsable de hacer el DNC debe conocer cuáles son los objetivos de la organización y sus prioridades generales. De manera que se puedan evaluar adecuadamente las opciones de capacitación que podría llevar adelante la compañía, es decir, aquellas que sean acordes a sus posibilidades e identificar qué oportunidades de formación contribuirán más a la mejora del desempeño de los empleados y el negocio.

2. Hacer un análisis de las brechas existentes

Lo que sigue es analizar el estado actual del desempeño de un empleado, equipo o departamento y las habilidades existentes en este y compararlo con el nivel deseado para el mismo rol o área. La diferencia entre el estado actual y el estado deseado es la brecha presente en tu empresa.

En este paso hay tres etapas:

1. **Determinar la situación ideal.** Se deben establecer las funciones a realizar en cada rol, de acuerdo con la descripción de puestos de trabajo y la situación ideal de cada uno de ellos en cuanto a conocimientos y habilidades.

2. **Identificar la situación real.** Investigar lo que hace y lo que logra cada trabajador en su puesto actualmente y detallar qué habilidades y conocimientos tienen en el presente.
3. **Comparar ambas situaciones.** Confrontar la situación ideal con la real para detectar las habilidades y conocimientos que se necesita desarrollar en cada colaborador.

Para poder recabar estos datos, algunas herramientas que puede usar RR.HH. son:

- **Registros propios del área.** Estos pueden incluir descripciones de puestos, competencias laborales, informes de accidentes de trabajo, evaluaciones de desempeño, encuestas de salida, entre otros.
- **Entrevistas individuales.** Recabar información a través de conversaciones directas con los empleados y sus jefes inmediatos o subordinados, en caso de que el trabajador que se esté evaluando ocupe un cargo de liderazgo.
- **Encuestas.** Esta herramienta es muy útil cuando se trata de reunir un gran volumen de información de forma ágil. Además, el hecho de que se pueda realizar de forma asincrónica ayuda a acelerar aún más el proceso.
- **Observaciones.** Consiste en observar la conducta del trabajador en su rol asignado para comparar con el modelo que figura, por ejemplo, en la descripción del puesto.

3. Evaluar las posibilidades de capacitación de la empresa

Los resultados que se obtienen del análisis de las brechas existentes deben contrastarse con los objetivos específicos de la empresa y, en función de ello, definir las necesidades de capacitación del equipo. A continuación, se pueden establecer los próximos cursos de acción, es decir, qué alternativas de formación puede brindar la compañía.

Para ello, algunas cuestiones que debes tener en cuenta son:

- Realizar un inventario de las habilidades y herramientas de capacitación existentes en la empresa.
- Definir un presupuesto para destinar a las capacitaciones de los empleados.
- Determinar si alguna de las necesidades de capacitación detectadas se debe cubrir de forma obligatoria. La Ley Federal del Trabajo establece que la capacitación y adiestramiento debe impartirse de forma regular para elevar el nivel de vida del talento, así como su competencia laboral y su productividad. Esto conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el empleador y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.
- Tener en cuenta el tiempo requerido para desarrollar los conocimientos y capacidades necesarios en el equipo.

- Identificar cuáles son las necesidades de formación que son prioritarias para la compañía.

4. Dar a conocer las necesidades de capacitación y orientar sobre los planes a seguir

El cuarto y último paso para entender cómo hacer un DNC consiste en informar a la gerencia los resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación y hacer recomendaciones para diseñar un plan de capacitación a corto y largo plazo.

En este informe se debe incluir un resumen de cómo se completó la evaluación, es decir, qué fuentes y métodos se utilizaron para recabar datos y quiénes fueron las personas que participaron del proceso.

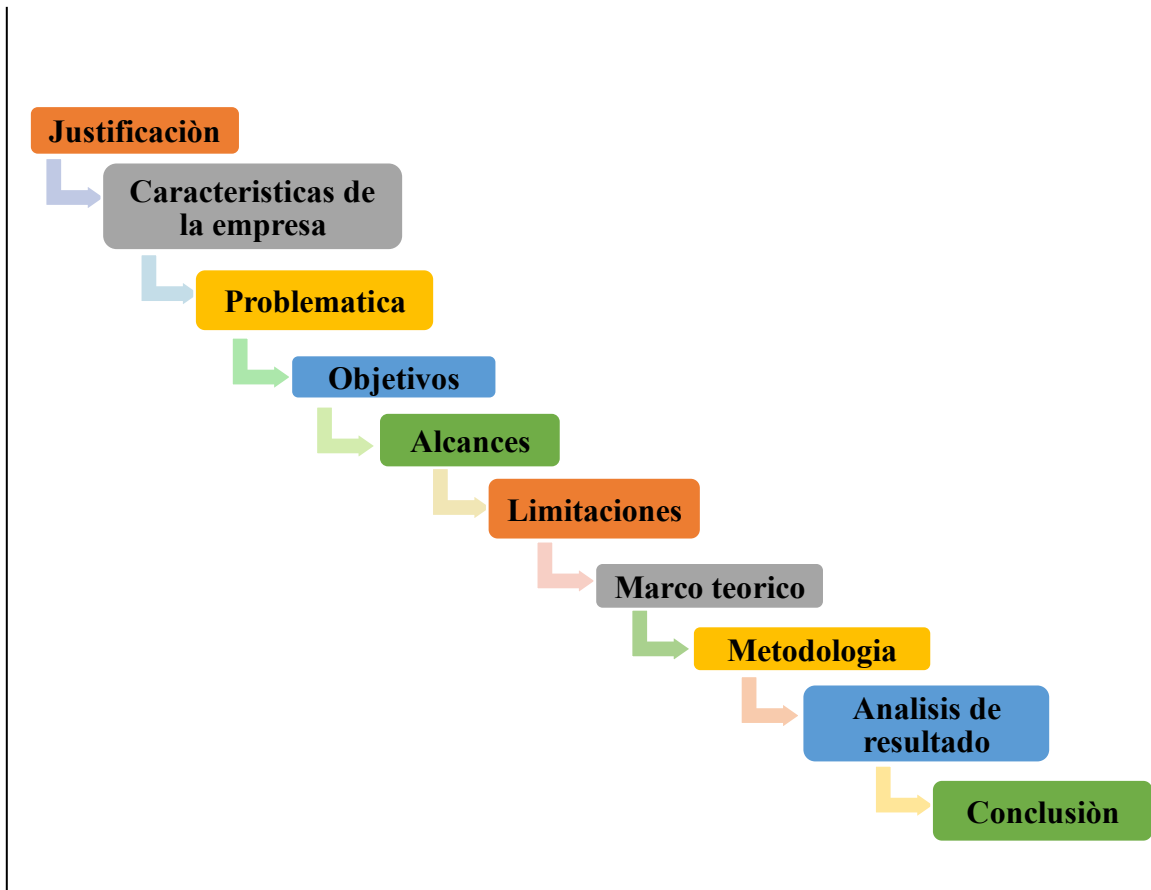
Sumado, por supuesto, a las recomendaciones de capacitación y un cronograma general.

METODOLOGÍA

a) Método

La metodología llevada a cabo para la realización del proyecto se muestra a continuación en la figura 4.

Figura 1: Metodología del Proyecto



Nota: Elaboración propia.

La metodología llevada a cabo para la realización se hizo en base a las siguientes etapas o partes del proceso, como lo son las siguientes;

- **Justificación:** En esta parte se trató de identificar porque es importante realizar este proyecto, así como encontrar los beneficios de la elaboración de estos.
- **Características de la empresa:** En este apartado se trata de conocer u las peculiaridades de la empresa, así como un poco más de la misma
- **Identificación del problema:** Se trato de identificar la situación sobre la empresa, sobre el cual se debe de aplicar alguna propuesta de mejora.
- **Objetivos:** Se plantearon con base a que sean medibles y alcanzables para la realización y cumplimiento de estos.

- **Alcances:** Se define a quien va a aplicar este proyecto para que los objetivos específicos se cumplan exitosamente.
- **Limitaciones:** Se establecen las limitantes que tendrá el proyecto o por el cual no se podrá llevar a cabo.
- **Marco teórico:** Se proporciona el contexto conceptual y las bases de conocimiento relevantes para comprender y abordar un problema un tema específico.
- **Análisis de resultados:** Se examinarán e interpretarán los datos recopilados de la investigación, con el objetivo de obtener conclusiones significativas.
- **Conclusión:** Se resumirán destacarán los hallazgos clave de la investigación, así como ver su relevancia y posibles resultados en relación con el objetivo y problemática planteada.

b) Técnicas y herramientas

Las técnica y herramienta utilizada para la recolección de información fue la siguiente:

Encuesta la cual se le aplico a 30 empleados del área de ecotarimas, de la empresa GT plastics de los tres turnos con los que cuenta la empresa. La encuesta cuenta con 15 preguntas con escala tipo Likert, la cual se puede decidir por 3 diferentes respuestas como lo son; de acuerdo, indiferente y en desacuerdo. En la encuesta se pueden identificar el nombre del empleado, el cargo que ocupa y el tiempo de antigüedad, esto es para identificar y conocer un poco más al trabajador, además vienen preguntas relacionadas con la capacitación

Este cuestionario fue diseñado para poder resolverlo es un lapso corto de tiempo, para evitar que los empleados perdieran o se separaran por mucho tiempo de sus labores.

El cuestionario aplicado se puede observar en el anexo 1.

c) Obtención de la información

Con el fin de recabar la información necesaria, se obtuvo previamente la autorización del coordinador de área, quien validó el horario más adecuado para la aplicación del cuestionario sin interferir con la producción o consumir demasiado tiempo. Se determinó que el momento propicio para llevar a cabo la encuesta sería durante el cambio de turno. Se destacó que el coordinador expresó ciertas dificultades relacionadas con algunos trabajadores, especialmente aquellos que operan maquinaria y no pueden congregarse hasta que alguien más asuma sus responsabilidades.

El cambio de turno estaba programado para las 2 de la tarde, y se solicitó que se estuviera presente 20 minutos antes para aplicar la encuesta a los empleados que ingresaban al segundo turno, ya que acostumbraban a reunirse para recibir información sobre cambios en la producción o avisos antes de comenzar sus labores.

Al solicitar la colaboración de los empleados y pedirles que resolvieran el cuestionario, la mayoría, por no decir todos, respondieron de manera positiva, mostrando disposición para contribuir en asuntos que no estuvieran directamente relacionados con sus tareas laborales.

Una vez completada la encuesta con los empleados del segundo turno, estos retomaron sus actividades habituales, y se procedió a darles el cuestionario a los empleados del primer turno que estaban finalizando su jornada. En ambos casos, se observó una actitud positiva por parte de los empleados al responder la encuesta.

Consciente de la situación mencionada anteriormente por el coordinador de área acerca de los trabajadores que no podían abandonar sus máquinas hasta ser relevados, se acercó a estos trabajadores para obtener sus respuestas sin interferir con sus responsabilidades laborales. Finalmente, se completó la recopilación de los últimos cuestionarios y se aseguró de que todos los empleados hubieran entregado el cuestionario proporcionado.

ANALISIS DE RESULTADOS

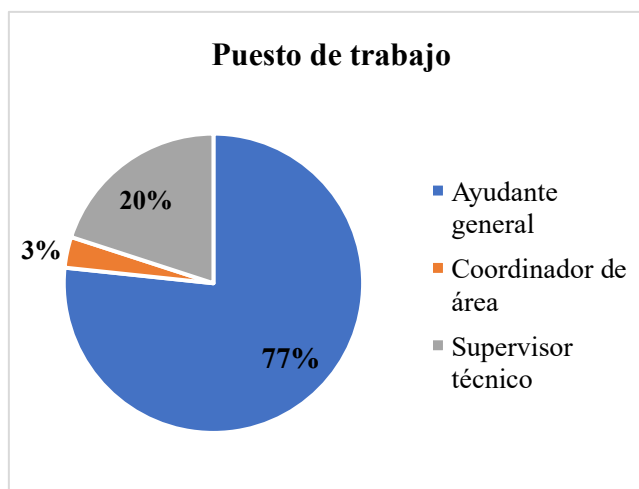
a) Análisis de resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

1. Puesto de trabajo.

La gráfica circular muestra la distribución proporcional de los puestos de trabajo en el área de ecotarimas, basándose en una encuesta realizada a 30 personas. Hay tres categorías de puestos: Ayudante General, Coordinador de Área y Supervisor Técnico.

- Ayudante General Esta categoría tiene la mayor proporción, abarcando el 77% de los puestos de trabajo. Esto indica que la mayoría de las personas encuestadas desempeñan roles de ayudante general en el área de ecotarimas. Estos empleados pueden estar involucrados en tareas operativas y de apoyo general.
- Coordinador de Área: La categoría representa una proporción relativamente pequeña, con un 3%. Esto sugiere que solo un pequeño porcentaje de los encuestados ocupa roles de coordinación en el área de ecotarimas. Estos individuos podrían ser responsables de supervisar y coordinar actividades específicas dentro del área.
- Supervisor Técnico: Esta categoría comprende el 20% de los puestos de trabajo, es decir indica que un segmento significativo de los encuestados desempeña roles de supervisión técnica, lo que sugiere una presencia más fuerte de liderazgo y responsabilidad comparación con los otros puestos.



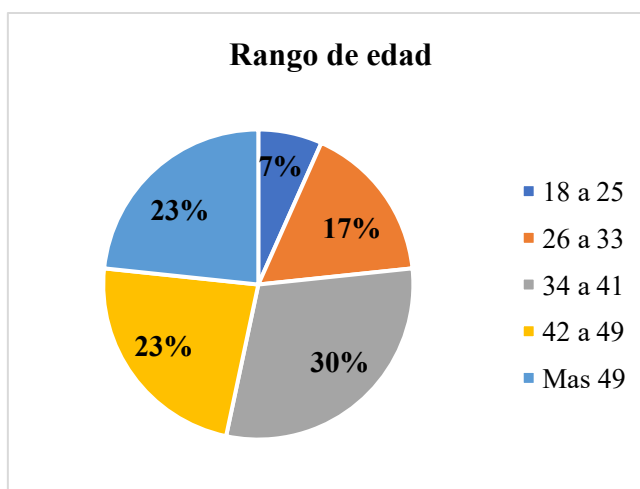
Nota: Elaboración propia.

2. Rango de edad

Se muestra la distribución porcentual de los empleados en el área de ecotarimas de la empresa GT Plastics según su rango de edad.

- Este segmento de 18 a 25 años representa el grupo más joven de empleados, constituyendo el 7% del total. Esto sugiere que hay una proporción relativamente baja de empleados en el rango de edad más joven en el área de ecotarimas.
- El grupo de empleados en el rango de edad de 26 a 33 años comprende el 17%. Esta categoría indica una presencia significativa de empleados que se encuentran en el inicio de sus carreras profesionales o en una etapa intermedia.
- El grupo de empleados de 34 a 41 años constituye la proporción más alta, abarcando el 30% del total. Esto indica que hay una concentración notable de empleados en la etapa intermedia de sus carreras en el área de ecotarimas.
- La categoría de empleados de 42 a 49 años representa el 23%. Esto sugiere que hay una proporción significativa de empleados en la fase intermedia o avanzada de sus carreras.
- Similar al rango anterior, el grupo de empleados mayores de 49 años también abarca el 23%. Esto indica que hay una presencia considerable de empleados más experimentados en el área de ecotarimas.

Figura 3: Rango de edad.



Nota: Elaboración propia.

La gráfica circular muestra una distribución diversa de empleados en diferentes rangos de edad en el área de ecotarimas de GT Plastics, destacando la presencia equilibrada de distintas generaciones.

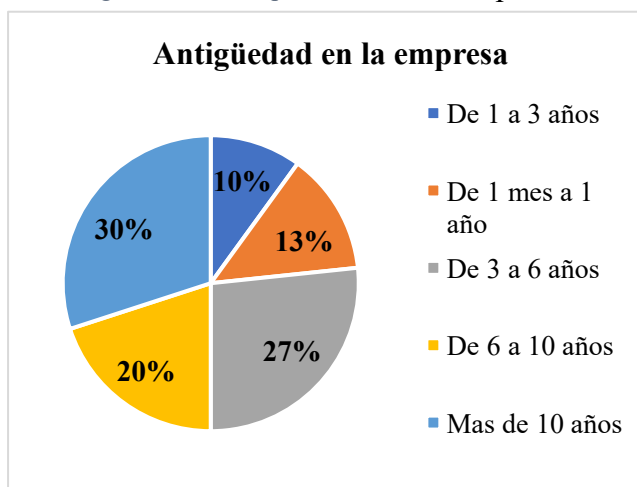
3. Antigüedad en la empresa

La gráfica circular brinda una visión de la distribución de la antigüedad de los empleados en el área de ecotarimas de la empresa.

- Un 13% de los empleados en el área de ecotarimas tienen una antigüedad de 1 mes a 1 año. Esto sugiere la presencia de nuevos empleados que se han unido recientemente al equipo.
- El 10% de los empleados ha estado en la empresa entre 1 y 3 años. Este grupo indica una proporción más pequeña de empleados con una antigüedad intermedia, posiblemente habiendo adquirido una experiencia inicial en sus roles.
- La mayoría significativa, el 27%, representa a empleados con una antigüedad de 3 a 6 años. Esto sugiere una presencia considerable de empleados con experiencia moderada, que han estado contribuyendo al área de ecotarimas durante varios años.
- Un 20% de los empleados ha estado en la empresa entre 6 y 10 años. Este grupo indica una proporción sustancial de empleados con una antigüedad considerable, posiblemente desempeñando

Figura 4: Antigüedad en la empresa. roles más especializados

- o de liderazgo.
- La mayor proporción, del 30%, representa a empleados con más de 10 años de antigüedad en la empresa. Esto destaca la presencia de empleados veteranos que han contribuido significativamente al área de ecotarimas a lo largo del tiempo.



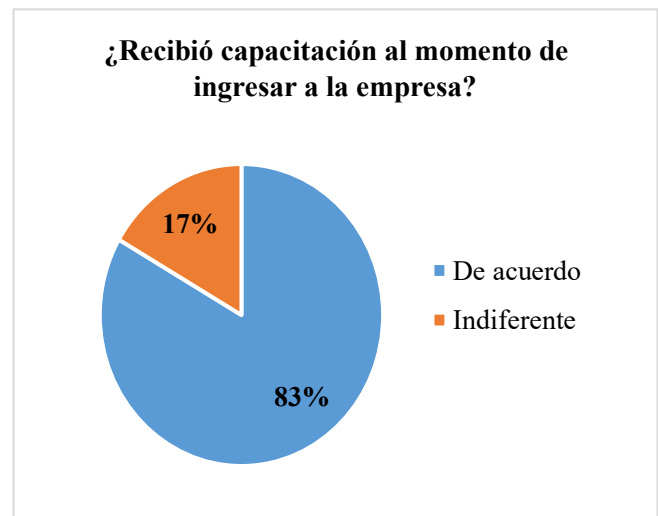
Nota: Elaboración propia

4. ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

- **De acuerdo (83%):** La gran mayoría de los empleados encuestados, específicamente el 83%, expresaron estar de acuerdo con haber recibido capacitación al momento de ingresar a la empresa. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los empleados considera que la capacitación inicial es parte integral del proceso de incorporación, lo cual puede ser indicativo de un enfoque efectivo por parte de la empresa para integrar y preparar a los nuevos empleados.
- **Indiferente (17%):** El 17% de los encuestados se muestra indiferente con respecto a si recibieron capacitación al ingresar a la empresa. Esta cifra, aunque menor en comparación con los que están de acuerdo, sugiere que un segmento minoritario podría no tener una opinión clara o específica sobre la capacitación inicial. Puede haber diversas razones para esta respuesta, como experiencias variadas durante el proceso de incorporación.

En resumen, la mayoría de los empleados **Figura 5: Pregunta ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?**

encuestados expresaron haber recibido capacitación al ingresar a la empresa, lo que indica una percepción positiva hacia este aspecto del proceso de integración. La minoría que se muestra indiferente podría requerir un análisis más detenido para comprender mejor sus experiencias y expectativas con respecto a la capacitación inicial.



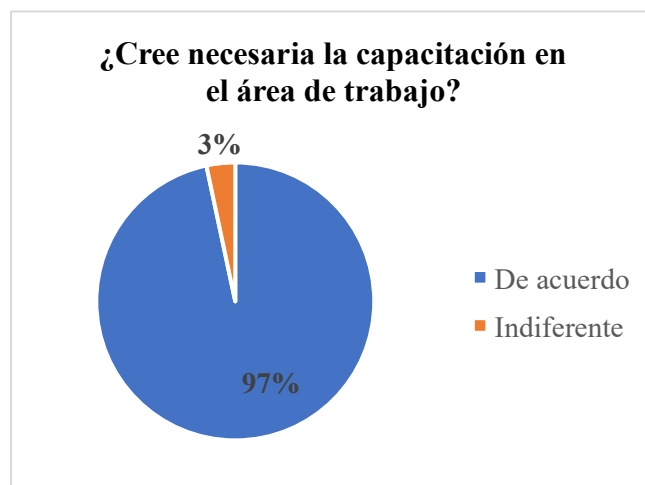
Nota: Elaboración propia

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

- **De acuerdo (97%):** La mayor parte de los encuestados representado por el 97%, indica que creen necesaria la capacitación en el área de trabajo. Esta cifra sugiere una fuerte convicción entre los empleados de que la capacitación es esencial para mejorar y desarrollar sus habilidades en el contexto específico de las ecotarimas. La alta proporción también podría indicar un reconocimiento generalizado de la importancia de mantenerse actualizado y competente en sus funciones.
- **Indiferente (3%):** El 3% de los encuestados se muestra indiferente respecto a la necesidad de capacitación en el área de trabajo. Aunque es una minoría, esta respuesta podría indicar que algunos empleados no tienen una opinión clara o no consideran la capacitación como algo esencial en el ámbito de las ecotarimas. Puede ser útil explorar más a fondo las razones detrás de esta indiferencia para comprender mejor las percepciones de este grupo.

La gran mayoría de los empleados en el área de ecotarimas expresaron la creencia de que la capacitación es necesaria en su entorno laboral. Esto sugiere un fuerte apoyo y reconocimiento de la importancia de la formación continua para mejorar el rendimiento y la eficiencia en sus roles. La minoría indiferente podría ser objeto de un análisis más profundo para entender mejor sus perspectivas y posiblemente abordar cualquier inquietud

Figura 6: Pregunta ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?



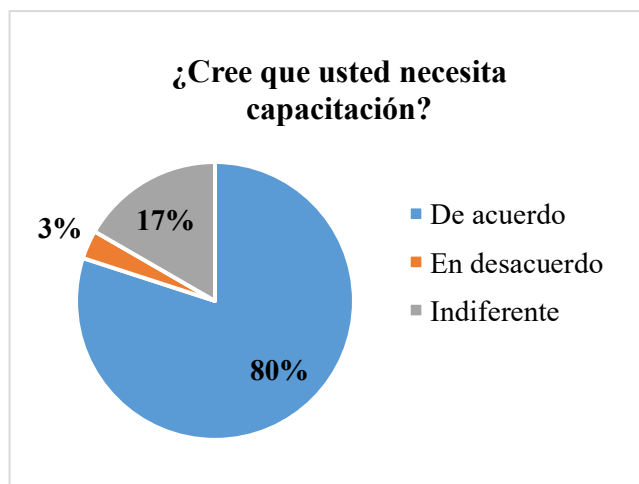
Nota: Elaboración propia

6. ¿Cree que usted necesita capacitación?

- La gran mayoría, representada por el 80%, cree que necesita capacitación. Esta cifra sugiere un reconocimiento generalizado entre los empleados de que hay oportunidades para mejorar habilidades o conocimientos en el área de ecotarimas. La alta proporción podría indicar una actitud proactiva hacia el desarrollo profesional y una disposición a invertir tiempo y esfuerzo en mejorar competencias laborales.
- Un 17% de los encuestados se muestra indiferente con respecto a si necesitan capacitación. Esta cifra, aunque significativa, sugiere que un segmento minoritario de empleados no tiene una opinión clara sobre la necesidad de formación. Explorar más a fondo las razones detrás de esta indiferencia podría proporcionar información valiosa sobre las percepciones y expectativas de este grupo.
- El 3% de los encuestados sostiene que no necesita capacitación. Aunque es una minoría, esta respuesta podría indicar que algunos empleados se sienten lo suficientemente competentes en sus roles actuales y no ven la necesidad inmediata de adquirir nuevas habilidades o conocimientos.

Figura 7: Pregunta ¿Cree que usted necesita capacitación?

Se muestran una gran variedad de opiniones en el área de ecotarimas con respecto a la necesidad de capacitación. La mayoría está abierta a la idea de mejorar a través de la formación, mientras que una minoría, aunque presente, tiene opiniones más diversas, destacando la importancia de entender las razones detrás de estas percepciones para mejorar las estrategias de desarrollo profesional.



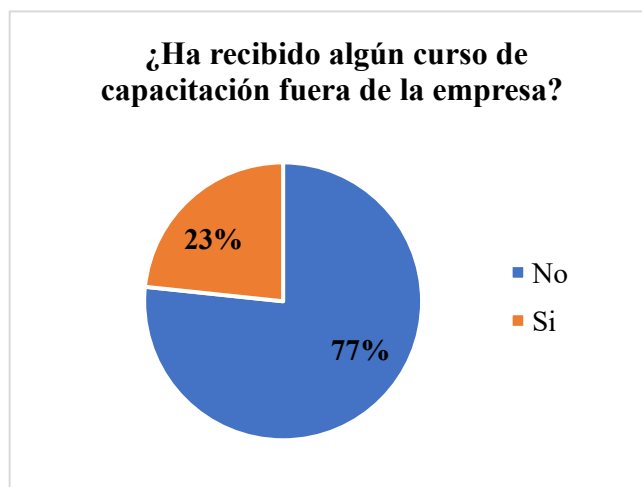
Nota: Elaboración propia

7. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?

- La mayoría de los empleados, representado por el 77%, indica que no ha recibido cursos de capacitación fuera de GT Plastics. Este resultado sugiere que la mayoría de los empleados encuestados no ha buscado o tenido la oportunidad de participar en cursos de capacitación proporcionados por otras empresas donde hayan trabajado anteriormente.
- El 23% de los encuestados informa que sí ha recibido cursos de capacitación fuera de la empresa. Este grupo más pequeño indica que hay una proporción significativa de empleados que han buscado y participado en programas de formación ofrecidos por otras empresas en las que han trabajado anteriormente.

Estas respuestas pueden tener implicaciones para la gestión del desarrollo profesional y la capacitación dentro de GT Plastics. La empresa podría considerar explorar las razones detrás de las respuestas para comprender mejor las necesidades y expectativas de los empleados en relación con la formación externa y, en consecuencia, ajustar sus estrategias de desarrollo profesional.

Figura 8: ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?



Nota: Elaboración propia.

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

- **De acuerdo (100%):** La totalidad de los empleados encuestados, es decir, el 100%, afirmó que sus conocimientos les proporcionan la seguridad necesaria para llevar a cabo su trabajo en el área de ecotarimas. Este resultado sugiere un alto nivel de confianza y competencia entre los empleados en relación con sus habilidades y conocimientos específicos para desempeñar eficazmente sus responsabilidades.

Esta respuesta indica una percepción positiva generalizada sobre la adecuación de los conocimientos de los empleados para cumplir con las demandas de sus funciones. Esto puede ser un indicativo de un equipo bien capacitado y confiado en su capacidad para realizar las tareas asociadas con el área de ecotarimas. Este resultado también puede ser valioso para la empresa, ya que sugiere un ambiente laboral donde los empleados se sienten seguros y competentes en sus roles.

Figura 9: Pregunta ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?



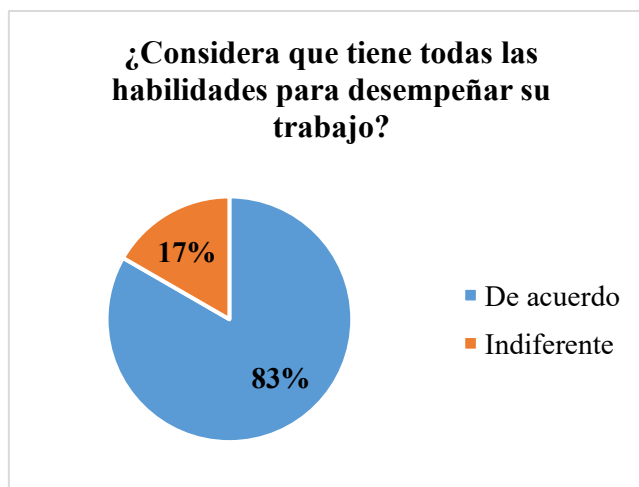
Nota: Elaboración propia

9. ¿Considera que tiene todas las habilidades para desempeñar su trabajo?

- La mayoría significativa, representada por el 83%, indica que considera tener todas las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo en el área de ecotarimas. Esta respuesta sugiere un nivel generalizado de confianza y seguridad en las habilidades de los empleados para cumplir con las responsabilidades de sus funciones.

- El 17% de los encuestados se muestra indiferente respecto a si poseen todas las habilidades necesarias para su trabajo. Esta categoría de respuestas puede tener diversas interpretaciones. Puede ser que algunos empleados no estén seguros acerca de sus habilidades o simplemente no tengan una opinión clara sobre el tema.

Figura 10: Pregunta ¿Considera que tiene todas las habilidades para desempeñar su trabajo?



Nota: Elaboración propia.

La gráfica refleja una percepción positiva mayoritaria en cuanto a las habilidades necesarias para el trabajo en el área de ecotarimas. Sin embargo, la presencia de respuestas indiferentes sugiere que existe un grupo que podría necesitar más claridad o apoyo en cuanto a sus habilidades o percepciones. Este tipo de información puede ser valiosa para la gestión de recursos humanos y desarrollo profesional dentro de la empresa.

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

- **De acuerdo (100%):** Todos los 30 empleados encuestados expresaron que sus conocimientos les proporcionan la seguridad necesaria para llevar a cabo sus tareas laborales en el área de ecotarimas. Este resultado indica un alto nivel de confianza generalizado entre los empleados en relación con sus habilidades y conocimientos específicos para realizar eficazmente sus responsabilidades laborales.

Esta respuesta es un indicativo fuerte de la percepción positiva que los empleados tienen sobre sus propias habilidades y conocimientos. Sugeriría que, según esta encuesta, el equipo en el área de ecotarimas se siente bien equipado y confiado en su capacidad para desempeñar las tareas asignadas. Esta información puede ser valiosa para la empresa al destacar un ambiente laboral donde los empleados se sienten seguros y competentes en sus roles.

Figura 11: Pregunta ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?



Nota: Elaboración propia.

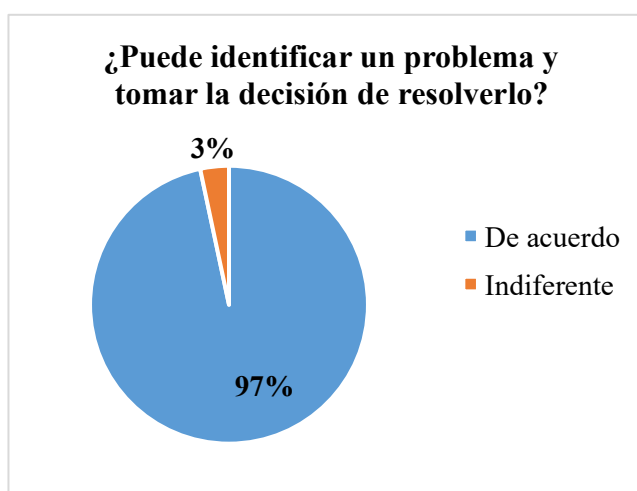
11. ¿Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?

- La mayoría, representada por el 97%, indica que se siente capaz de identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo. Este alto porcentaje sugiere un nivel significativo de confianza y habilidad entre los encuestados para abordar y resolver problemas en el ámbito de sus responsabilidades.

- Un pequeño porcentaje, el 3%, se muestra indiferente con respecto a la capacidad de identificar un problema y tomar decisiones para resolverlo. Este grupo puede tener diversas razones para su indiferencia, como falta de seguridad en sus habilidades de resolución de problemas o simplemente no tener una opinión clara sobre el tema.

La gráfica refleja que la gran mayoría de los encuestados se siente competente para identificar problemas y tomar decisiones para resolverlos. La presencia de respuestas indiferentes destaca un pequeño segmento que podría necesitar un mayor enfoque o apoyo en el desarrollo de habilidades de resolución de problemas. Este tipo de información puede ser útil para la gestión de talento y el desarrollo profesional dentro de la organización.

Figura 12: Pregunta ¿Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?



Nota: Elaboración propia.

12. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo, durante su trayectoria laboral dentro de la empresa?

- **De acuerdo (83%):** La mayoría representada por el 83%, indica que les han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes durante su trayectoria laboral en la empresa. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los empleados encuestados perciben que la empresa ha brindado oportunidades de

formación significativas y relevantes para mejorar sus habilidades en el área de trabajo.

- **Indiferente (10%):** Un porcentaje considerable, el 10%, se muestra indiferente respecto a si los cursos de capacitación proporcionados fueron relevantes e importantes. Este grupo puede tener diversas razones para su

indiferencia, como la percepción de que la formación recibida no fue particularmente relevante para sus roles o que no han participado en cursos de capacitación.

- **En desacuerdo (7%):** El 7% indica que no considera que los cursos de capacitación impartidos hayan sido

relevantes e importantes. Esta minoría podría sentir que la formación proporcionada no se alinea adecuadamente con las necesidades de su área de trabajo o que no ha sido beneficiosa.

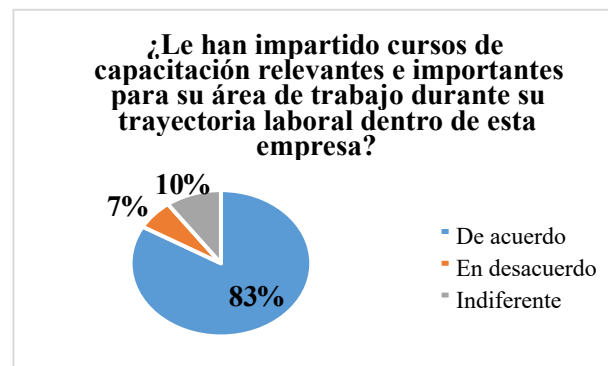
La gráfica sugiere que la mayoría de los empleados valora positivamente los cursos de capacitación recibidos en la empresa, pero existe un porcentaje, aunque pequeño, que tiene opiniones diferentes. Esta información puede ser útil para la empresa al evaluar la efectividad de sus programas de capacitación y ajustarlos según las necesidades y expectativas de los empleados.

13. ¿Los horarios de capacitación que te han dado son ajustados a su horario de trabajo?

- Una mayoría, representada por el 56%, indica que los horarios de capacitación proporcionados son ajustados a su horario de trabajo. Esta respuesta sugiere que

Figura 13: Pregunta ¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo durante su trayectoria laboral dentro de esta

empresa?



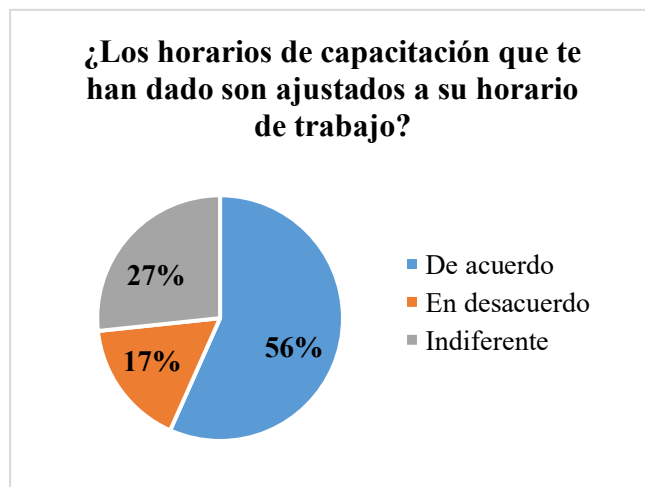
Nota: Elaboración propia

más de la mitad de los empleados encuestados perciben que los horarios de capacitación son convenientes y se integran bien con sus horarios laborales regulares.

- Un porcentaje significativo, el 27%, se muestra indiferente en cuanto a si los horarios de capacitación son ajustados a su horario de trabajo. Esta indiferencia puede deberse a diferentes razones, como horarios de trabajo flexibles o la percepción de que los horarios de capacitación no afectan sustancialmente sus rutinas laborales.
- Un 17% indica que no considera que los horarios de capacitación se ajusten a su horario de trabajo. Esta minoría podría enfrentar dificultades con la programación de capacitación actual o tener conflictos con sus horarios laborales regulares.

La gráfica indica que hay una diversidad de opiniones sobre la alineación de los horarios de capacitación con los horarios de trabajo en el área de ecotarimas de GT Plastics. Mientras que una parte significativa está satisfecha, existen proporciones considerables de empleados que pueden sentir indiferencia o desacuerdo con la actual programación de capacitación. Esto puede señalar la necesidad de ajustar los horarios de capacitación para hacerlos más accesibles y convenientes para todos los empleados.

Figura 14: Pregunta ¿Los horarios de capacitación que te han dado son ajustados a su horario de trabajo?



Nota: Elaboración propia.

b) Propuesta del residente

Con base en la evaluación del objetivo general y los objetivos específicos, así como en los resultados recopilados mediante el instrumento de recolección de datos, se evidenció que la

formación del personal se presenta como una necesidad fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de la empresa.

Durante la elaboración del marco teórico y la investigación centrada en la capacitación y el Desarrollo de Necesidades de Capacitación (DNC), se identificó que en el departamento de ecotarimas de GT Plastics existe una carencia de capacitación que aborde adecuadamente el desarrollo de los empleados. En esta área, se ha observado una mayor atención hacia el progreso y la productividad de la empresa en lugar de enfocarse directamente en el crecimiento y habilidades de los trabajadores, aspecto crucial para establecer una estructura sólida en este ámbito.

En relación con la capacitación, se subraya la importancia de mantener un equilibrio esencial entre las competencias actuales y futuras de los individuos, que abarcan conocimientos y habilidades, y las necesidades previstas de la organización a lo largo del tiempo.

Aunque la capacitación respaldada por el DNC en la empresa GT Plastics contribuye a mejorar las habilidades de los empleados para desempeñar sus funciones actuales, estos beneficios pueden tener un impacto a lo largo de toda la carrera laboral y ser un factor clave en el desarrollo de los empleados para asumir responsabilidades futuras.

1. Programa de capacitación propuesta

Considerando que el puesto de Ayudante general es de los puestos que mas se rota y por tal motivo se contrata constantemente personal, se hace una propuesta para un programa de capacitación, como se muestra a continuación.

Se impartirán dos cursos, como se muestra en la figura 18 a los empleados de que sean de nuevo ingreso, para que se vayan familiarizando con los procesos del área, así como como las tareas que se realizan. Estos cursos serán el de “uso de pistola neumática” y “Uso de cortadoras y sierras”

La capacitación será programada para la segunda y tercera semana de cada mes, ya que, a principios y a finales de cada mes, se realizan inventarios y cierres de mes, el capacitador

será interno para evitar un gasto extra además se tendrá como beneficio tener un personal más calificado evitando así accidentes laborales.

Figura 15: Cronograma de Capacitación

Mes		Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
Curso	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Uso de pistolas neumaticas																																									
Uso de cortadoras y sierra																																									

Nota: Elaboración propia.

2. Contenido de programa propuesto.

En el curso se siguieren algunos temas como se muestran a continuación:

CURSO “USO DE PISTOLA NEUMÁTICA”

Unidad didáctica 1. Automatización neumática de bienes de equipo y maquinaria industrial.

1. Principios.
 - a) Leyes básicas y propiedades de los gases.
2. Elementos de mando neumático y electroneumático:
 - a) Características.
 - b) Campo de aplicación y criterios de selección.
3. Simbología y representación gráfica.
4. Sistemas de control neumático y electroneumático funciones y características.
5. Fallos en los sistemas neumáticos y electroneumáticos.
6. Parámetros y magnitudes fundamentales en los sistemas automáticos.

Unidad didáctica 2. Montaje de elementos, neumáticos e hidráulicos.

1. Elementos del cuadro, neumático e hidráulico:
 - a) Distribución.
 - b) Canalizaciones.
 - c) Sujeciones.
2. Conducciones normalizadas.
3. Herramientas empleadas en el montaje de instalaciones, neumáticas e hidráulicas.
4. Montaje de cuadros, electroneumáticos y electrohidráulicos.

5. Conexiones auxiliares y de control.
6. Medidas de prevención de riesgos laborales en el montaje de sistemas neumáticos e hidráulicos.
7. Equipos de protección individual y colectiva.
8. Normativas de seguridad vigentes.

Duración del Curso: 6 horas, dividido en 2 días,

Capacitador: Interno/ Supervisor o Coordinador del área.

“USO DE CORTADORA Y SIERRA”

La sierra cinta de avance mecánico

1. Hojas de sierra cinta
2. Fabricación de cintas
3. Espesor de la hoja de sierra
4. El acero de las sierras

Equipo necesario para el acondicionamiento y mantenimiento de sierras cintas

1. La tensionadora
2. La afiladora
3. Herramientas

Generalidades acerca de las sierras circulares

1. Clasificación de sierras según sus funciones
2. Lado o mano de la sierra

Duración del Curso: 4 horas, dividido en 2 días,

Capacitador: Interno/ Supervisor o Coordinador del área.

CONCLUSIONES

Las principales limitaciones para el progreso de una organización no radican en aspectos económicos o tecnológicos, sino en cuestiones humanas y culturales, las cuales pueden ser modificadas mediante la implementación de cambios. Capacitar implica brindar a los empleados la oportunidad de mejorar su calidad de vida y aumentar la productividad empresarial mediante una inversión que ofrece resultados positivos a corto plazo.

El objetivo que se planteó al principio de este proyecto que era identificar las necesidades de los empleados del área de ecotarimas, como estrategia de retención del talento humano se cumplió por medio del instrumento de recolección de datos, ya que este ayudo a saber y conocer que puestos, necesitan capacitación y si piensan que es relevante.

Se atendió la problemática de la retención del talento humano, con ayuda de la capacitación y con base en esto se detectó que efectivamente uno de los puestos que más necesita capacitación son los ayudantes generales, ya que varios de ellos no han recibido como tal un curso de capacitación relacionado con su área o con las labores que realizan a diario.

Por lo que se comprueban la siguiente hipótesis;

H1: Mas del 50% del personal del área de extrusión- ecotarimas necesita capacitación para mejorar sus habilidades. Esta se acepta debido a que los resultados que se presentan en la Figura 7 Pregunta ¿Cree que usted necesita capacitación? muestran que más del 60% de las personas del área creen que si requieren capacitación para desarrollar correctamente sus habilidades

La capacitación desempeña un papel crucial en las empresas, ya que influye en la mejora de la productividad, la calidad y proporciona mayores oportunidades de desarrollo para los empleados, elevando así su nivel de vida. La idea de explorar un proyecto relacionado con la capacitación busca profundizar en sus características, detallando cómo estos aspectos influyen en el desempeño laboral dentro de la empresa y, por ende, en la motivación en la vida cotidiana.

Es esencial que las empresas presten atención especial a su personal para cubrir las demandas surgidas de los cambios constantes y las actualizaciones. Para cumplir con las metas y objetivos de producción, es fundamental que cada área funcione de manera óptima. Por lo

tanto, aquellos empleados que ocupan puestos como ayudante general, supervisor técnico y coordinador de área deben desempeñar adecuadamente sus responsabilidades, lo cual puede lograrse con el respaldo de una sólida capacitación. La capacitación también actúa como un factor motivacional para el individuo, al hacerlo sentirse valorado dentro de la empresa y contribuir al aumento de su participación y rendimiento en la misma.

RECOMENDACIONES

1. Personalizar programas de capacitación para abordar las necesidades individuales de los empleados.
2. Establecer un enfoque equilibrado entre el progreso operativo y el desarrollo de habilidades de los trabajadores.
3. Mantener un ciclo continuo de evaluación de necesidades para adaptarse a cambios en el mercado y tecnología.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

1. Aplica habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable en las organizaciones.
2. Utiliza las tecnologías de información y comunicación, para la toma de decisiones y la mejora de los procesos en la organización.
3. Dirige equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
4. Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes áreas de la organización.
5. Aplica, métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica dentro del marco normativo.
6. Reconoce la importancia de la capacitación permanente para enfrentar los cambios y tendencias del entorno de las organizaciones.
7. Capacidad de comunicación asertiva
8. Capacidad de comunicación oral y escrita

9. Capacidad de análisis de información y detección de problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

1. Barquera, Y. (27 de 09 de 2021). *IDESAA Escuela de Negocios*. Obtenido de <https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-denecesidades-de-capacitacion/>
2. Barrios, Y. (S.f). La importancia de la capacitación.
3. BUK. (11 de 04 de 2022). *Buk.mx*. Obtenido de <https://www.buk.mx/blog/que-es-el-dnc-y-para-que-sirve>
4. Chiavenato, I. (2019). *Administracion de Recursos Humanos*.
5. Davis, W. B. (2014).
6. Dessler, G. (2015).
7. Editorial Etecé. (15 de Agosto de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/capacitacion-2/>
8. Errázuriz, J. G. (s.f.). *Capacitacion y Desarrollo UC*. Obtenido de <https://capacitacion.uc.cl/noticias/214-6-beneficios-de-la-capacitacion-laboral>
9. Gardey., J. P. (10 de Noviembre de 2021). *Definicion.De*. Obtenido de <https://definicion.de/capacitacion/>
10. *GT GLOBAL*. (22 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://www.gtglobal.com/nosotros/>
11. Ivette, A. (4 de agosto de 2021). *Economipedia* . Obtenido de Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC). *Economipedia.com*
12. Jaureguiberry, I. M. (s.f). *Ingenieria Industrial Seguridad e Higiene*.
13. *Ley Federal de Trabajo*. (05 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-federal-del-trabajo/>
14. *Ludus Blog*. (25 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.ludusglobal.com/blog/proceso-de-capacitacion-empresas>

15.Melisa, F. (3 de 6 de 2023). *Factorial*. Obtenido de <https://factorial.mx/blog/dnc/>
ANEXOS

CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Objetivo: Este cuestionario es para detectar áreas de oportunidad o necesidades de capacitación, en los puestos de coordinador de área, supervisor técnico y ayudante general. Con la finalidad meramente académico por parte del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco.

Subraya la respuesta que más se asemeje a tu manera de pensar. Contesta lo más sincero posible, no hay respuestas incorrectas.

Puesto de Trabajo

- a) Coordinador de área
- b) Supervisor técnico
- c) Ayudante general

Rango de edad

- a) 18 a 25
- b) 26 a 33
- c) 34 a 41
- d) 42 a 49
- e) Más de 49

Antigüedad en la empresa

- a) De 1 mes a 1 año
- b) De 1 año a 3 años
- c) De 3 a 6 años
- d) De 6 a 10 años
- e) Más de 10 años

¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Cree que usted necesita capacitación?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) ¿Cuál?

Figura 06: Instrumento de Recolección de datos.

¿Considera que tiene todos los conocimientos para desempeñar su trabajo?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Por qué?

¿Considera que tiene todas las habilidades para desempeñar su trabajo?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Por qué?

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

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo durante su trayectoria laboral dentro de esta empresa ?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

¿Cuáles son los cursos de capacitación que te han impartido?

R:

¿Los horarios de capacitación que te han dado son ajustados a su horario de trabajo?

- a) De acuerdo
- b) Indiferente
- c) En desacuerdo

Figura Anexo 217: *Instrumento de recolección de datos.*: Instrumento de recolección de datos.