



**XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016

TEMA CENTRAL: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE, SIGLO XXI



**“ANÁLISIS DE LA CAPACITACION EN LOS TRABAJADORES SINDICALIZADOS
DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE MOTORES, COMO MEJORA EN EL LOGRO
DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN”**

Autores

1. Clara Patricia Buentello Martínez, Universidad Autónoma de Coahuila. Facultad de Administración y Contaduría. clara_buentello@hotmail.com Móvil: (878) 7881933
2. Nemesio Lorenzo Valenzuela Salazar, Universidad Autónoma de Coahuila. Facultad de Administración y Contaduría. nlvs20000@yahoo.com.mx Teléfono: (878) 7820307
3. Lilia Alanís Gómez, Universidad Autónoma de Coahuila. Facultad de Administración y Contaduría. lilia_alanis@hotmail.com Teléfono: (878) 7820307

Universidad Autónoma de Coahuila, México

Área Temática:

Vinculación Universidad - Sociedad

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto que tiene la capacitación en los trabajadores sindicalizados, como mejora en el logro de los objetivos de la empresa Jackel, y presentar propuestas a la dirección para que tomen acciones de mejora continua.

Este es un estudio descriptivo en donde se recolectaron datos a través de un instrumento de medición (encuesta) utilizando la escala de Likert en una muestra de 211 trabajadores sindicalizados. Los resultados obtenidos resaltan que la capacitación tiene un gran impacto en los trabajadores encuestados ya que en el 70% de los empleados, existe gran disposición para obtener capacitación, ellos consideran que su eficiencia está relacionada con las capacitaciones que les imparte la organización.

Palabras clave: Análisis, Capacitación, Eficiencia.

“ANÁLISIS DE LA CAPACITACION EN LOS TRABAJADORES SINDICALIZADOS DE
UNA EMPRESA FABRICANTE DE MOTORES, COMO MEJORA EN EL LOGRO DE LOS
OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN”

Índice

	Página.
Resúmen	1
Introducción	2
I. Marco teórico	3
II. Metodología	11
1. Objetivo	11
2. Tipo de Estudio	11
III. Resultados	12
IV. Conclusiones	16
Bibliografía	18

INTRODUCCIÓN

El recurso humano en las organizaciones, es una parte esencial para el funcionamiento de las estrategias que se utilicen para la obtención del logro de objetivos tanto de la organización como personales. Por tal motivo, trabajar para el desarrollo del recurso humano es vital para que por medio del personal se pueden obtener ventajas competitivas adicionales a las que nos proporcionan el establecer estrategias sobre productos o servicios.

Un alto porcentaje de empresas realizan sus funciones con personal que no ha recibido ningún tipo de capacitación. Los trabajadores van adquiriendo experiencia ya en el desempeño de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, con la mínima orientación de la persona encargada. Aunque en algunas empresas se descuide la capacitación del personal, debe reconocerse que su importancia es indiscutible.

Uno de los problemas que enfrenta esta organización es la cantidad de rechazos producidos, ya que es una cantidad muy alta en diversos productos que fabrican, y para la empresa representa un problema grande, porque indica que la calidad de producto es baja, estos problemas radican en

que cierto personal es cambiado de posición en su área de trabajo, y no cuenta con una acreditación donde certifique que el trabajador esté capacitado para realizar las diferentes operaciones que se le encomiendan. Es por eso que es importante una capacitación dentro de la empresa y que esta capacitación cuente con una certificación que acredite que los trabajadores pueden realizar las operaciones que se les indica, con esto se puede comprobar que el trabajador está capacitado para realizar la operación así como también de enseñar a nuevos trabajadores las operaciones a realizar.

Con el presente trabajo de investigación se pretende demostrar el impacto que tiene la capacitación en los empleados sindicalizados de una empresa fabricante de motores, como mejora en el logro de los objetivos de la organización, así como un cambio en la actitud del personal sindicalizado de Motores Jackel de México S. de R.L De C.V. y con esto, presentar propuestas a la dirección para que tomen acciones de mejora continua.

I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la empresa

La empresa Motores Jakel forma parte del Corporativo Regal, la cual empezó sus operaciones en Piedras Negras el 26 de Marzo de 2001.

Regal fue fundada en 1955, empezó siendo algo similar a un taller de máquinas y herramientas, dedicándose a esto durante sus primeros 25 años de historia, cuando Henry Knueppel y Jim Packard se unieron a la compañía e iniciaron un programa de adquisición estratégica para expandir el negocio.

Durante los últimos veinticinco años se han realizado 28 adquisiciones. Nuestra amplia variedad refleja que los productos de Regal están, "En el corazón de lo que impulsa a tu mundo", aludiendo al hecho de que la mayoría de nuestros productos son necesarios no opcionales para el funcionamiento de los equipos de alimentación de nuestro mundo.

Regal es un fabricante líder internacional de los componentes eléctricos y mecánicos de control de movimiento con sede en Beloit, Wisconsin. Desde motores eléctricos y generadores e interruptores electrónicos, los productos de Regal Beloit están a menudo ocultos, pero son

esenciales para el funcionamiento de la mayor parte de los equipos del mundo. Va a encontrar Regal Beloit productos en hornos caseros, bombas, ascensores, cintas transportadoras, máquinas de rayos X, equipos de oficina, centrales eléctricas y miles de otros usos críticos.

Los mercados incluyen calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC), procesamiento de alimentos, médicos, manejo de materiales, petroquímico, construcción, industria manufacturera, la agricultura y la minería, por nombrar algunos. Pocas compañías pueden igualar las habilidades Regal para adaptar y modificar los productos a las especificaciones requeridas y proporcionar una calidad consistente, a un precio justo y un tiempo determinado por el cliente.

1.2 Marco Conceptual

La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia , en consecuencia el trabajo, a esas necesidades (Gore, 2004).

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Aguilar, 2004).

Se entiende por capacitación actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades: Organizada, planificada y evaluable. (Alles, 2000).

Con el propósito de aumentar la productividad se ha fincado una gran esperanza en la capacitación y esta esperanza está plenamente justificada. No hay duda que una adecuada capacitación puede contribuir de una manera significativa a aumentar la productividad. (Servitje, 2008)

Para esto, Servitje L. (2008), define a la capacitación como la forma extraescolar de aprendizaje, cuyo propósito es dotar al personal con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para desempeñar mejor su labor. Una primera división de la capacitación puede ser en genérica y específica. Genérica es aquella que tiende a mejorar la actitud de los trabajadores hacia su trabajo y a proporcionarles los conocimientos y a desarrollarles las habilidades de tipo

general para que puedan realizarlo en forma más productiva. Específica es aquella orientada a que dominen los conocimientos indispensables para su tarea concreta y para que adquieran las habilidades y destrezas necesarias para realizarla en forma más productiva.

El más conocido de los tipos de capacitación en la práctica, es el método de entrenamiento o estudios básicos. En este caso un trabajador experto o el supervisor de la persona en entrenamiento capacitan al empleado. Este tipo de capacitación es relativamente barata, ya que los educandos aprenden mientras producen y no necesitan costosas instalaciones dentro del trabajo. Además facilita el aprendizaje, pues los educandos aprenden desempeñando su propio trabajo y reciben enseguida retroalimentación sobre si tuvieron un desempeño correcto o no (Dessler, 2001).

La importancia de la capacitación radica en que ésta:

Ayuda a la organización.- Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Ayuda al individuo.- Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo.- Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de la comunicación entre grupos e individuos. (Rodriguez J. , 1991)

1.2.1 Beneficios de la Capacitación.

La capacitación es un medio eficaz para lograr el desarrollo de las empresas, su importancia radica principalmente en los múltiples beneficios que genera, de acuerdo con M.J Tessin, (1978) se encuentran las siguientes:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Propicia la creación de una mejor imagen.
- Mejora la relación jefes – subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.

- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización.

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual. (Davis, 1995).

1.2.2 Fases del proceso administrativo de la capacitación

Las fases de un proceso administrativo de la capacitación varían dependiendo del autor, debido a que existen muchos autores que hablan de esto se tomaron solo 3 procesos de tres autores diversos:

Rodríguez y Ramírez (1991), Explican el proceso administrativo en las siguientes fases:

- 1.- Determinación de necesidades: Aquí se identifican y definirán las necesidades manifiestas; detectando a su vez las necesidades encubiertas.
- 2.- Orientación de las Actividades: Se fijaran los objetivos y se hará la planeación de la capacitación.
- 3.- Elaboración de Programa: Se establecerán los objetivos de los cursos, así como los contenidos, los métodos a utilizar, material y el modo de evaluación.
- 4.- Organización de los eventos: se establecerá el lugar, hora, duración, participantes, los instructores y el costo del curso.

5.- Evaluación: Se evaluará el aprendizaje.

6.- Seguimiento: Se evaluará el beneficio del curso.

Pinto (1997), lo define de diferente manera, como se explica a continuación:

1.-Planeación: Se determinan las necesidades de capacitación los objetivos, los planes y programas y el presupuesto.

2.-Organización: Se establece la estructura del curso los procedimientos, la integración de las personas y recursos materiales. (Pinto J.V. 1997).

3.-Ejecucion: Se lleva un control administrativo, se coordinan los eventos se desarrollan los programas.

4.-Evaluacion: Se hace una evaluación a nivel macro, se le da un seguimiento y ajuste al sistema.

Trosino J.C. (2006), explica el proceso administrativo de la capacitación de la siguiente manera:

1.- Planeación: Se determinan las necesidades de capacitación.

2.-Diseño y Producción de programas: Se diseña el plan de la capacitación así mismo la calendarización de los eventos, integración de los participantes e instructores y presupuestos.

3.-Operación del plan y programas de capacitación: Se da promoción, negociación y asistencia técnica y finalmente se lleva a cabo el curso.

4.- Evaluación: Se evalúa en aprendizaje y se da seguimiento.

5.- Administración y Control: Se apoya la logística, se hace un control de la información no obtenida. (Trosino J.C. 2006).

Estos autores difieren algunos, iniciando con el DNC y otros se van directamente a la fase de planeación.

1.2.2 Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño en una organización, puede ser percibida como un registro histórico de actuación de las personas que la conforma, así como también el modo de proceder ante algunas situaciones. Esta evaluación debe ser continua, desde su inicio y durante su desarrollo. La evaluación del desempeño permite tomar decisiones que genere un mejor rendimiento en el logro de los objetivos trazados.

Werther & Davis (2000), definen la evaluación como "el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado". Igualmente, señalan que la evaluación es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple y de las metas y resultados que debe alcanzar. Mide hasta qué grado el trabajador cumple con los requisitos de su trabajo, revisa su actividad productiva y como contribuye para lograr las metas establecido. A través de la evaluación se puede determinar las habilidades y capacidades del trabajador, y si tiene necesidad de capacitación, tomar los correctivos necesarios.

Para Cuesta (2005), la importancia de un sistema de evaluación del desempeño, está basado en el análisis cualitativo y cuantitativo con el fin de retroalimentar el proceso de formación del personal, haciendo uso del método de evaluación que se asuma.

Existen diferentes métodos en los cuales se puede apoyar un administrador y seleccionar el que se adapte a sus necesidades según al tipo y las características del personal evaluado y de la organización.

Chiavenato (2004), los clasifica en métodos tradicionales y métodos de tendencia innovadora. Entre los métodos tradicionales menciona; Método de la escalas gráficas de calificación, Método de elección forzada, Método de investigación de campo y Método de incidente crítico y mixto.

En cuanto a los métodos de tendencia innovadora a los que el autor hace mención, encontramos aquellos que dan respuesta a la búsqueda de la excelencia, donde predomina la evaluación cualitativa y directa de las personas, cuyos resultados generan en la organización, grandes inversiones en entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal como son el Método de evaluación 360° y el Método de evaluación 180° feedback.

Alles, (2005), los distingue de acuerdo al enfoque que tengan para realizar la evaluación. Para esta autora los métodos de evaluación son de tres tipos: Métodos basados en características, Métodos basados en el comportamiento y Métodos basados en resultados., aun cuando no excluye el Método de alternancia en la clasificación, comparación de pares, distribución forzada

o el instrumento de escala gráfica, sugiere que el diseño de un sistema de evaluación puede existir una combinación de diferentes métodos siendo lo importante la credibilidad del mismo en sus resultados.

Según la autora, una correcta metodología de evaluación de desempeño es aquella que posibilite divisar necesidades de capacitación, desvelar inquietudes del personal sobre el cargo que ocupan, descubrir personas claves y necesarias para la organización, Igualmente, la metodología que se escoja, debe contar con una adecuada herramienta de evaluación, como son el formulario y el instructivo de evaluación, y la capacitación de los evaluadores para obtener resultados beneficiosos para la organización, pues permite involucrar al personal en los objetivos de la organización a través de la retroalimentación bien orientada. (Alles, 2005).

Es así como la evaluación del desempeño tiene como finalidad el mejorar la productividad y lograr el cumplimiento de los objetivos de una organización.

La relación entre la producción total y los insumos totales utilizados; esto es, la relación entre los resultados logrados y los recursos consumidos; o la relación entre la efectividad con la cual se cumplen las metas de la organización y la eficiencia con que se consumen estos recursos en el transcurso de ese mismo cumplimiento. Dicho de otra manera, es la medida del desempeño que comprende la eficiencia y eficacia. (Jaime Barreto Heber, 2001).

1.2.3 Proceso de Mejora Continua

El **proceso de mejora continua** es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

Utiliza básicamente 6 pilares para su desarrollo:

- Mantenimiento productivo total
- SMED
- Kanban
- Jidoka
- Just in time
- Poka-yoke

El Ciclo PDCA también es conocido como "Círculo de Deming", ya que fue el Dr. Williams Edwards Deming uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Basado en un concepto ideado por Walter A. Shewhart, el Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua. El Ciclo PDCA, o "Círculo de Deming", fue el Dr. Deming uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar. (Deming 1989).

Las formas de implantar la mejora continua son muy diversas y existen muchas maneras de realizarla. Diversos autores afirman que los mejores resultados se dan cuando las ideas y las mejoras se originan en grupo, ya que se aprovechan mucho mejor las experiencias de los trabajadores y además, es un elemento clave para implicar y motivar a los empleados. Esto se puede dar, a través de equipos de trabajo multifuncionales o auto-regulados que incorporan las actividades de mejora continua entre sus responsabilidades; bien, a través de grupos permanentes como son los círculos de calidad; o bien, mediante equipos de mejora de una cierta duración de tiempo (Marín García, Pardo del Val y Bonavia Martin, 2008).

II. METODOLOGÍA

1. Objetivo General

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto que tiene la capacitación en los trabajadores sindicalizados, para el logro de los objetivos de la empresa fabricante de motores y presentar propuestas a la dirección para que tomen acciones de mejora continua.

2. Tipo de Estudio

Este es un estudio descriptivo en donde se recolectaron datos a través de un instrumento de medición (encuesta) en una muestra de 211 trabajadores sindicalizados.

En esta investigación se utilizara como instrumento de recolección de datos, el modelo de Likert para las encuestas, que sirve como apoyo al investigador para alcanzar los objetivos deseados, consiste en preguntar a un número de personas que opinan sobre algún tema.

Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, (2006), Dicen que muy frecuentemente el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis"

La población comprende 465 trabajadores sindicalizados en la empresa de Motores Jakel de México S. de R.L De C.V del Corporativo Regal Beloit que se ubica en Avenida Industrial, Col. Parque Industrial Piedras Negras Coahuila.

Dado que la empresa, tiene una gran cantidad de empleados se tomara una muestra de la población total, según nuestra formula es de 211 personas que forman parte de los empleados sindicalizados en el área de producción y se tomaran en cuenta para esta investigación con el objetivo de que los resultados sean precisos. La evaluación se hará a los empleados de la empresa entre los 18 y 40 años tanto del sexo femenino como masculino.

Hipótesis.

H1 La implementación de programas de capacitación mejora la eficiencia de los trabajadores en el logro de objetivos.

H₀ La implementación de programas de capacitación no mejora la eficiencia en los trabajadores en el logro de objetivos.

VARIABLES: Las variables que se toman en consideración para la evaluación:

- Variable dependiente: Capacitación.
- Variable independiente: Eficiencia y Actitud positiva.

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados utilizando la escala de Likert, obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores sindicalizados del área de producción de Motores Jakel de México, considerando que las respuestas concluyentes se relacionan por variables que son capacitación, eficiencia y actitud positiva

Como primer resultado mostraremos lo que nos arrojó la encuesta de la variable capacitación, se grafican solamente las variables más .

1. Tabla y grafico de resultados de la variable capacitación

	PREGUNTA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
1	¿Es importante la capacitación?	147	30	21	11	2	211
2	¿Recibe capacitación cuando cambia de posición en su área de trabajo?	53	30	88	25	15	211
3	¿Le han impartido capacitación fuera de su empresa?	0	0	3	14	194	211
4	¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?	161	25	15	7	3	211
5	¿Considera que usted necesita de capacitación?	25	29	124	22	11	211
6	¿Los programas de capacitación impartidos, cumplen con las necesidades de la organización?	153	32	14	4	8	211
7	¿Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación?	53	113	30	13	2	211
		592	259	295	96	235	1477

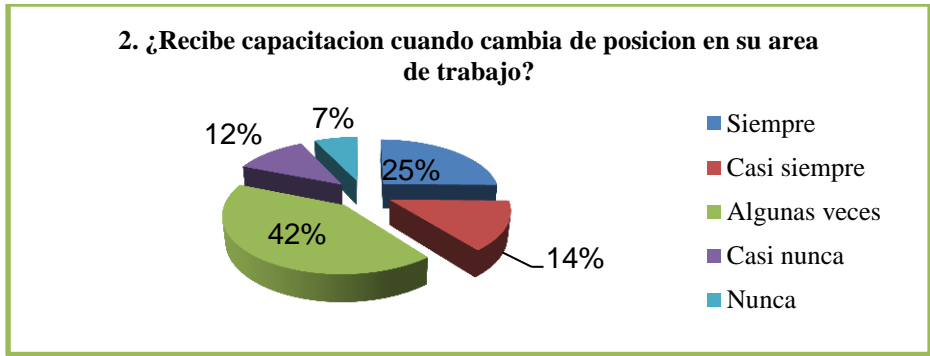


Gráfico 1. Fuente: Elaboración propia. La gráfica muestra que solamente el 25% dice recibir capacitación al cambiar de área de trabajo el 14% casi siempre y el 42% del personal nos dice que algunas veces recibe capacitación cuando cambia de posición en su área de trabajo, lo cual no es bueno porque podría ser uno de los problemas por las que hay rechazos en la organización.

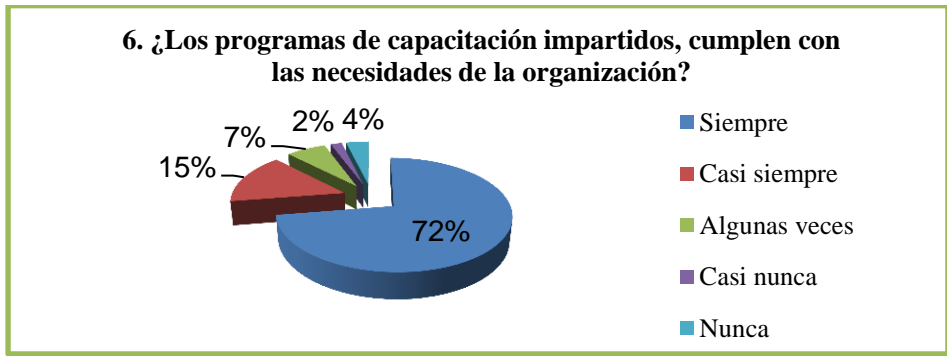


Gráfico 2. Fuente: Elaboración propia. Los encuestados manifestaron con un 72% que para ellos los programas de capacitación impartidos si cumplen con las necesidades de la organización. El 15% casi siempre, siendo con estos el 87% que responden afirmativamente.

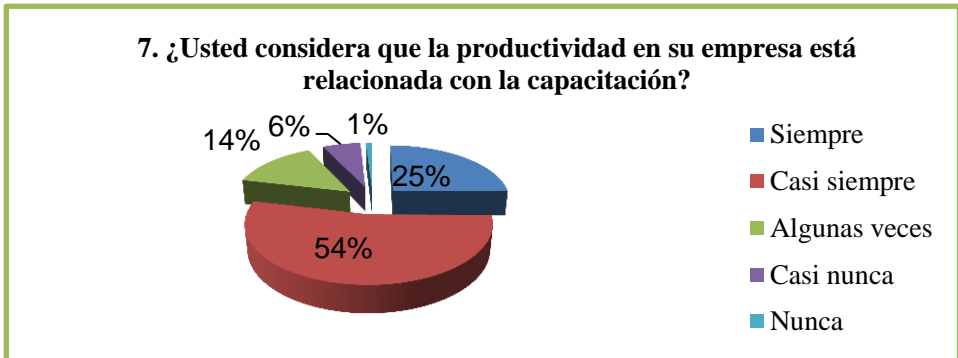


Gráfico 3. Fuente: Elaboración propia. Con un 54% de los trabajadores nos dicen que casi siempre consideran que la productividad de la empresa está relacionada con la capacitación, lo que refleja que más de la mitad de los encuestados perciben poca relación entre la productividad y la capacitación.

Tabla 2. Tabla de resultados de la variable eficiencia

	PREGUNTA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
8	¿Considera usted que es importante la eficiencia en su área de trabajo?	126	35	22	13	15	211
9	¿Usted considera que la capacitación podría ayudarlo a ser más eficiente?	45	107	24	32	3	211
10	¿Considera usted que se dan rechazos por falta de capacitación?	122	41	32	14	2	211
11	¿Se obtienen beneficios con la capacitación?	52	91	42	16	10	211
12	¿La capacitación ayuda a evitar riesgos en la empresa?	116	44	31	14	6	211
13	¿Utiliza solamente los medios que la empresa le proporciona para realizar sus tareas correctamente?	102	52	16	23	18	211
14	¿Cuándo ocurre un problema, usted interviene para resolverlo?	26	27	101	31	16	201
15	¿Cumple correctamente con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?	127	48	26	10	0	211
16	¿Realiza actividades diversas en la empresa?	48	106	31	16	10	211
		764	551	325	169	80	1889

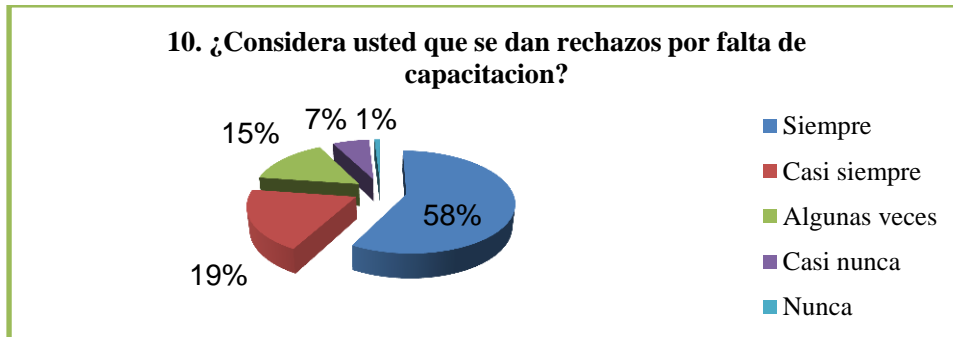


Gráfico 4. Fuente: Elaboración propia. El 77% los trabajadores consideran que siempre se dan rechazos de productos por falta de capacitación. Prácticamente el 23% asienta la relación de estas variables.

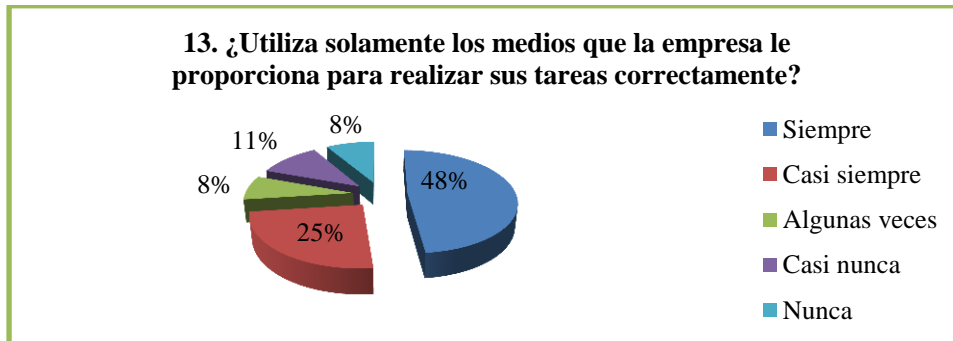


Gráfico 5. Fuente: Elaboración propia. Con un 48% de la población encuestada nos dice que siempre utilizan solamente los medios que la empresa proporciona para realizar sus tareas correctamente. El 72% utiliza los medios para sus actividades.

15. ¿Cumple correctamente con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?

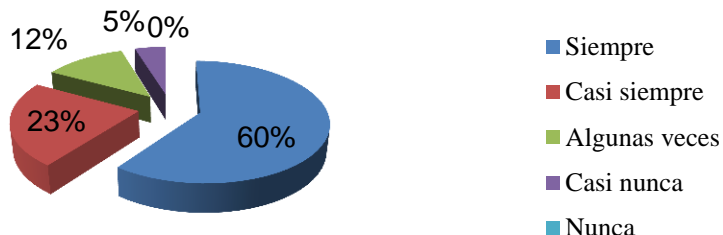


Gráfico 6. Fuente: Elaboración propia. El 60% de la población encuestada manifestaron que siempre cumple correctamente con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan y el 23% casi siempre lo que el 82% cumple en el tiempo asignado.

3. Tabla de resultados de la variable actitud positiva

	PREGUNTA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
17	¿Existe disposición por parte de los empleados para obtener capacitación?	147	39	25	0	0	211
18	¿La capacitación le ayuda a tomar mejores decisiones al realizar su trabajo?	110	46	47	8	0	211
19	¿La capacitación le proporciona alguna satisfacción?	30	49	99	24	9	211
20	¿Una actitud positiva de los trabajadores, mejora el impacto de la capacitación en el logro de objetivos?	135	24	34	15	3	211
21	¿Usted se siente integrado a la empresa?	135	24	33	8	11	211
22	¿Considera que su empresa alienta sus objetivos y ambiciones?	41	84	33	35	18	211
23	¿Los resultados positivos son premiados?	44	23	126	8	10	211
24	¿Existe una buena relación entre trabajadores y supervisores?	99	36	35	27	14	211
		741	325	432	125	65	1688

17. ¿Existe disposición por parte de los empleados para obtener capacitación?

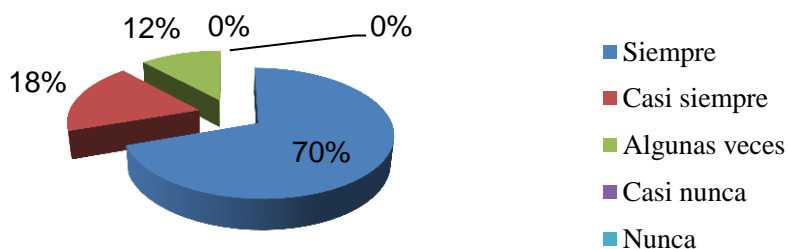


Gráfico 7. Fuente: Elaboración propia. Con un 70% de los trabajadores encuestados nos dicen que siempre están dispuestos a tomar capacitación cuando se les indique, seguido de un 18% que nos dice que casi siempre, y con un 12% nos dicen que algunas veces.

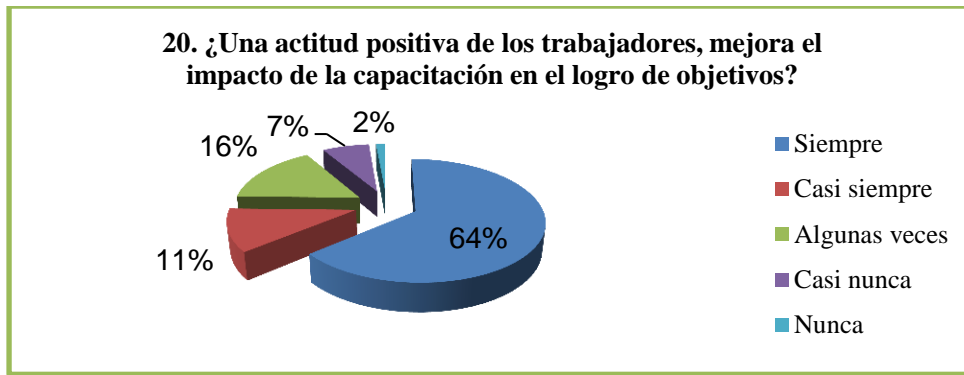


Gráfico 8. Fuente: Elaboración propia. El 64% de los trabajadores encuestados nos dice que siempre una actitud positiva de ellos mejora el impacto que tiene la capacitación en el logro de objetivos, mientras que el 2% nos dice que nunca dicha actitud mejora el impacto de la capacitación en el logro de objetivos.



Gráfico 9. Fuente: Elaboración propia. El 59% de los encuestados nos dicen que algunas veces los resultados positivos en su empresa son premiados, y el 5% nos manifiesta que nunca son premiados los resultados positivos en su empresa.

IV. CONCLUSIONES

En relación a la variable Capacitación, las encuestas arrojan que los trabajadores la consideran muy importante, al igual que estar capacitados para desarrollar mejor sus funciones cuando cambian de posición en su área de trabajo, ya que como beneficio les permite conocer su área de trabajo, desde su funcionamiento administrativo y operacional y así se desempeñan con más seguridad y ellos mismos pueden resolver o tener una explicación clara en el momento que se presentará algún imprevisto o problema en el desempeño de sus actividades laborales, esto permite determinar que los trabajadores están comprometidos con su área de trabajo y las necesidades que se presentan al realizar sus tareas.

En relación a la eficiencia, los trabajadores encuestados nos dicen que la mayoría de los rechazos que sufre la empresa son en gran parte a la capacitación, ya que el trabajador no puede ser eficiente si no se le da la capacitación adecuada al cambiar de posición en su área de trabajo por lo cual es de gran importancia tomar más en cuenta los sistemas de capacitación para que los trabajadores tengan nuevas y mejores herramientas, habilidades y destrezas para implementarlas en sus áreas de trabajo y así mejorar la eficiencia y lograr los objetivos deseados.

En esta variable, en cuanto actitud positiva, las encuestas nos arrojaron muy buenos resultados ya que existe una buena disposición por parte de los trabajadores encuestados para recibir capacitación, se sienten integrados a la empresa, y nos manifestaron que algunas veces los resultados positivos son premiados por la empresa, también existe muy buena comunicación entre trabajadores y supervisores más sin embargo la empresa podría mejorar el trabajar en equipo así sentirse más integrado a la empresa y tendrán mejor disposiciones de tomar capacitación cuando la empresa lo requiera.

Siendo esta la primera parte del estudio, nos permite analizar y conocer el impacto que tiene la capacitación que se le brinda al personal de la empresa, así como el obtener resultados objetivos de las encuestas aplicadas que en lo general nos reflejan que existen resultados positivos de las herramientas que se les brinda y que existe disponibilidad de los empleados en seguir mejorando.

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, A. S. (2004). Capacitación y Desarrollo de Personal. Mexico: Editorial Limusa, S.A de C.V.

Alles, M. (2000). Dirección Estratégica De Recursos Humanos. En *Gestión por competencias* Mexico: Ediciones Granica Mexico S.A de C.V.

Alles, M. (2005). Desempeño por competencias. Evaluación 360°. Editorial Granica, Buenos Aires Arg.

Cuesta, A. (2005): "Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Ed. Academia. 2a. Edición La Habana Cuba.

Chiavenato, I. (2004): Administración de recursos humanos. Ed. McGraw-Hill. .México.

Davis, W. B. (1995). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mexico: McGraw-Hill.

- Deming W. E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad*. Ed. Díaz de Santos. Colombia
- Gore, E. (2004). *La Educacion En La Empresa*. Buenos Aires: Editorial Granica S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio .P. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Jaime Barreto, Heber. (2001) *Planeamiento Estratégico Sistémico*, Ed. San Marcos, Lima, 2001
- Marín Garcia, J. A.; Bonavia, T.; Miralles, C. (2008). *The Use of Employee Participation in the USA and Spanish Companies*. International Journal of Management Science and Engineering Management.
- Pinto, R. V. (1997). *Proceso de Capacitacion*. Mexico: Editorial Diana.
- Rodriguez, M. E., & Ramirez, P. B. (1991). *Administracion de la Capacitacion*. Mexico:Ed. Mc Graw Hill.
- Servitje, L. (2008). *La persona del tercer milenio: retos, aspiraciones y compromiso*. Mexico: Instituto Mexicano de Doctrina Social Cristiana.
- Trosino, J. C. (2006). *Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitacion y Aprendizaje en las Organizaciones*. Mexico D.F: Editorial Panorama.
- Werther & Davis (2000), *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México Ed. McGrawhill.