

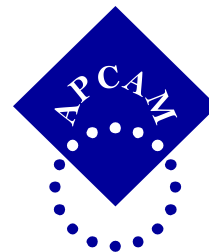


GRUPO MEXICANO DE CONSULTORES EN EDUCACIÓN

ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE MÉXICO
CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN
E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

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

TEMA CENTRAL: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE, SIGLO XXI



TÍTULO DE LA PONENCIA:

“Determinar si la encuesta aplicada a las variables Objetivos, Planes, la Organización, el liderazgo, las políticas y procedimientos y la toma de Decisiones reflejan una necesidad de capacitación”

Caso: Binsa

AUTOR 1: M.A.E. NEMECIO LORENZO VALENZUELA SALAZAR

AUTOR 2: CLARA PATRICIA BUENTELLO MARTÍNEZ

AUTOR 3: LILIA ALANIS GOMEZ

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y CONTADURIA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COAHUILA

TEMÁTICA A DESARROLLAR CON ÉNFASIS EN ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE:
Vinculación universidad-sociedad.

Piedras Negras Coahuila, México. Mayo del 2016

- **M.A.E. Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar.-** Lic. en Educación, Maestría en Administración, Candidato a Doctor en Administración y Alta Dirección. Profesor de tiempo completo. Responsable de convenios empresariales. Correo: nlvs20000@yahoo.com.mx teléfono: 878 7020057.
- **M.P.L Clara Patricia Buentello Martínez.-** Lic. En Psicología, Maestría en Psicología Laboral, Candidata a Doctor en Administración y Alta Dirección. Profesor de tiempo completo, Responsable de C.A. Correo: clara_buentello@hotmail.com teléfono: 878 1081933.
- **M.A.P. Lilia Alanís Gómez.-** Contador Público, Maestría en Administración Pública, profesora de tiempo completo, miembro del C.A Ciencias Contables Administrativas. Correo lilia_alanis@hotmail.com tel: 878 7820307.

Resumen	2
Introducción.....	3
I. Marco teórico.....	5
II. Metodología.....	7
III. Resultados	12
IV. Conclusiones y discusión	12
Bibliografía.....	12

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo comprobar si las variables utilizadas en la encuesta favorecen en el logro de una buena detección de necesidades de capacitación y posteriormente en una segunda etapa la elaboración de un programa de capacitación en la empresa sujeta de estudio.

La metodología de esta investigación es de tipo descriptivo explicativo y correlacionar ya que muestra como seis variables pueden tener un impacto en la elaboración de un constructo que le permita a la organización sujeta d estudio a elaborar una buena detección de necesidades de capacitación que le ayuden a mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos de sus trabajadores y a la postre mejorar la rentabilidad del negocio,

Esta relacionada con la habilidad, destrezas y conocimientos de los trabajadores con el propósito de elaborar una buena detección de necesidades y que en una segunda etapa permita elaborar un programa de capacitación y desarrollo de los trabajadores de la empresa BINSÁ localizada en la Ciudad de Piedras Negras Coahuila.

Palabras claves: Capacitación, detección de necesidades, habilidades, destrezas y conocimientos.

Introducción.

Es indudable que hoy vivimos en un mundo globalizado y competitivo, donde las nuevas reglas cambian rápidamente las diferentes formas de competición.

Los mercados son inciertos y altamente riesgosos por lo que los cambios que se presentan son acelerados, la competencia global baja precios y márgenes de ganancia continuamente. Hoy la continuidad es sinónimo de cambio por lo que las organizaciones requieren de diagnósticos que les permitan crear estrategias que las ayuden a ser más eficaces en la búsqueda de mejores resultados y poder eliminar así a sus competidores en los diferentes sectores donde participan.

Una de estas estrategias sin duda alguna es la capacitación de los empleados que conforman las organizaciones pero, para lograr que esta sea efectiva se requiere contar con un adecuado diagnóstico que determine en forma concisa cuáles son esas necesidades o factores en los trabajadores que deberán de capacitarse.

Hablar de una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) es referirse a observar e investigar acerca de lo que le está haciendo falta a una empresa o más concretamente los factores que hacen que los trabajadores sean productivos tanto en lo laboral como emocional.

Realizar una DNC requiere de utilizar instrumentos o métodos que sirven como un diagnóstico que permite no solamente analizar, evaluar factores que determinan la efectividad laboral si no que permiten el proceso de implantación de algún plan estratégico de acción.

Este estudio busca mediante la aplicación de un instrumento de medición (encuesta) determinar si ciertos factores pueden ser verdaderas necesidades de capacitación.

II.- Marco teórico

2.1- Antecedentes

Según Dessler (2001) la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

Con lo antes mencionado la empresa Binsa no está ajena a esta situación ya que su mercado requiere de ofertar productos de alta calidad, entregas a tiempo a sus clientes y lo más importante su precio de venta para que sus clientes permanezcan en su portafolio de negocio.

Esta investigación para su mayor comprensión se ha estructurado en base a tres conceptos los cuales describen la evolución que ha constituido este marco teórico. A continuación se describen cada uno de ellos.

Morales y Everardo (2010) hacen referencia el marco legal de capacitación en México haciendo referencia el Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en él se establece que las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación. El autor continúa mencionando lo plasmado en el Artículo 153 Apartado A, que dice que todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad.

Consecuentemente todas las empresas públicas o privadas tienen como obligación el proporcionar a sus trabajadores capacitación, en aquellas en que existe un reglamento interno, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, debe estipularse este derecho del trabajador, en caso de no contar con un contrato de trabajo claramente definido igual rige la ley mencionada (Morales y Everardo, 2010)

McLagan identifica momentos clave que permiten reconocer cambios sustantivos de las prácticas de capacitación en los que hoy son países desarrollados y cambios conceptuales vinculados con ellas. Dichos momentos son: a) la antigüedad (capacitación en el trabajo); b) la Edad Media (los talleres de aprendices); c) la Revolución Industrial (la aparición del aula); d) la producción en serie (capacitación cerca del trabajo); e) las guerras mundiales

(inicio de la capacitación sistemática y masiva); f) el período de posguerra (la capacitación individualizada que se expande a partir de la incorporación de la computadora) y g) en el fin del siglo XX (la capacitación como parte de un proceso destinado a expandir y acelerar el aprendizaje y mejorar el desempeño de los individuos dentro de las organizaciones). Grados (2004) comenta que la capacitación se ha dado desde hace muchos años, ya que siempre ha sido necesario contar con destrezas, habilidades y conocimientos para ciertas actividades. Al hablar de capacitación se refiere al método mediante el cual se busca obtener beneficios. Para poder proporcionar capacitación debe existir una necesidad, una carencia o una mejora.

Para el término capacitación Gore (2004), tiene una fuerte connotación profesional y está ligado a la transferencia de lo aprendido al trabajo en un contexto determinado y en relación con roles o competencias profesionales. Continúa diciendo que las organizaciones utilizan la capacitación o formación como una de las herramientas usuales para incorporar nuevas conductas y modificar rutinas. Por lo general, consiste en clases dictadas en el aula, a la manera escolar, aunque también puede tomar otras formas, como el entrenamiento en el lugar de trabajo o a distancia. Se trata de actividades planeadas y relativamente formalizadas de enseñanza, que se realizan para mejorar el desempeño de personal que ocupa o ha sido seleccionado para ocupar algún puesto de trabajo.

Silíceo (2006) afirma que la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Solé y Mirabet (1997), plantean que la capacitación se ha convertido, por un lado, en la forma más económica de alcanzar los objetivos de la empresa al facilitar el cambio y la renovación y, por otro, aumenta la capacidad del personal de la empresa, permitiendo que las decisiones puedan ser tomadas desde diferentes niveles de responsabilidad para mejorar la organización y, además, descargar de tareas a los directivos.

Se alude que la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas

circunstancias internas y externas. Es uno de los campos más dinámicos a los que se ha llamado educación no formal. (Blake 1997).

De acuerdo con Gore (1998, citado en Rodríguez Márquez, 2008) 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 a esas necesidades.

Según Fernández (1999), la capacitación supone una evidente ventaja competitiva para las personas que tantean el mercado en busca de trabajo o que desean mejorar el que ocupan, siéndolo también para las empresas. Si las personas son uno de los principales activos de las organizaciones, al igual que se cuida a los demás, también habrá que atender los recursos humanos, por lo que es necesario proporcionarles una capacitación que les facilite la oportunidad de ser más personas y más competentes.

Hablando de capacitación, plantea que la empresa moderna o es una organización basada en el conocimiento, o de lo contrario es una organización obsoleta, incapaz de competir en el mercado con sus concurrentes; por tanto, en la búsqueda de mayores niveles de eficiencia económica y social se necesita de un personal calificado, con amplio perfil ocupacional e integrado en la nueva cultura de la organización. (Drucker, 1996).

Por otro lado desde la perspectiva de la capacitación es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

En tal sentido, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades, en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2002).

Sirvan pues están definiciones para fundamentar el estado del arte de esta investigación

III.- Metodología

3.1.- Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo explicativo y correlacionar ya que muestra como seis variables pueden tener un impacto en la elaboración de un constructo que le permita a la organización sujeta d estudio a elaborar una buena detección de necesidades de capacitación que le ayuden a mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos de sus trabajadores y a la postre mejorar la rentabilidad del negocio.

3.2.- Descripción del problema de investigación

La problemática de esta organización está en que la variación en las necesidades de sus clientes hace que las ventas sean muy complejas y poco estables por un lado por la competencia tan agresiva de sus competidores además por la volatilidad del mercado de este segmento de producto, además y lo que es muy importante la habilidad, destrezas y conocimiento de sus trabajadores.

De ahí que surja la necesidad de conocer las variables que ayuden en la detección de necesidades para diseñar un programa de capacitación y hacer más competente a la organización.

3.3.- Objetivo

Comprobar si las variables utilizadas en la encuesta favorecen en el logro de una buena Detección de necesidades de capacitación y posteriormente en una segunda etapa la elaboración de un programa de capacitación en la empresa sujeta de estudio.

3.3.- Justificación

Esta investigación se justifica por la importancia que el nivel de capacitación tiene sobre el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa BINS A y el efecto que tiene en el desarrollo de los recursos humanos en la empresa.

3.4.- Delimitación

Las delimitaciones planteadas en esta investigación fueron las siguientes:

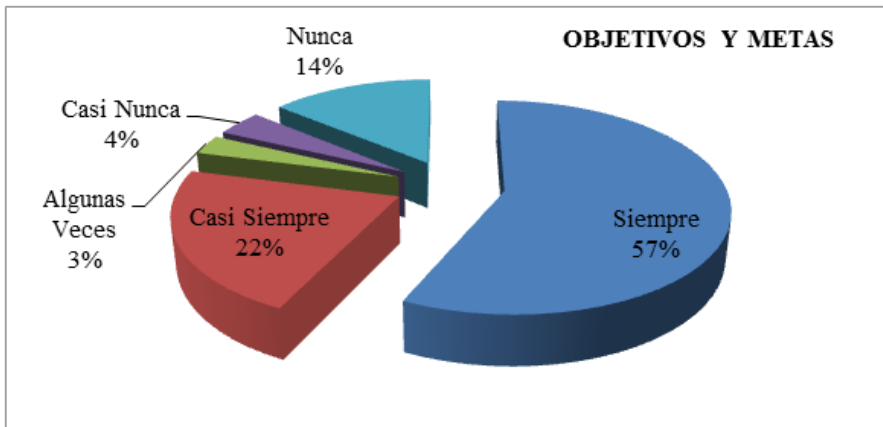
1. Los resultados obtenidos son únicamente válidos para la Empresa BINS A con sucursal en Piedras Negras.

2. No se pretende resolver definitivamente posibles problemas que revelen los resultados solo proponer una posible solución para estos.
3. Se incluye en la población a todos los empleados (tiempo completo, contrato, por horas, etc.).

V. Resultados

Una vez aplicado el instrumento de medición se logró obtener los siguientes resultados

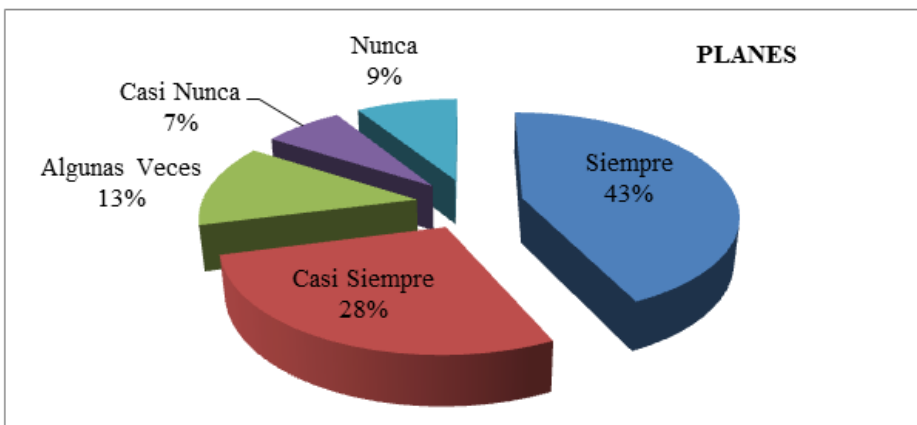
Grafico 1 Objetivos y Metas de la organización



Fuente: Elaborado por el autor

El **grafico1** muestra el grado en que son conocidos los objetivos y metas por los trabajadores, por lo que se percibe que al 57 %. Dicen que si los conocen el 22% casi siempre y solamente el 21 está en algunas veces, casi nunca y nunca conocen dichos objetivos.

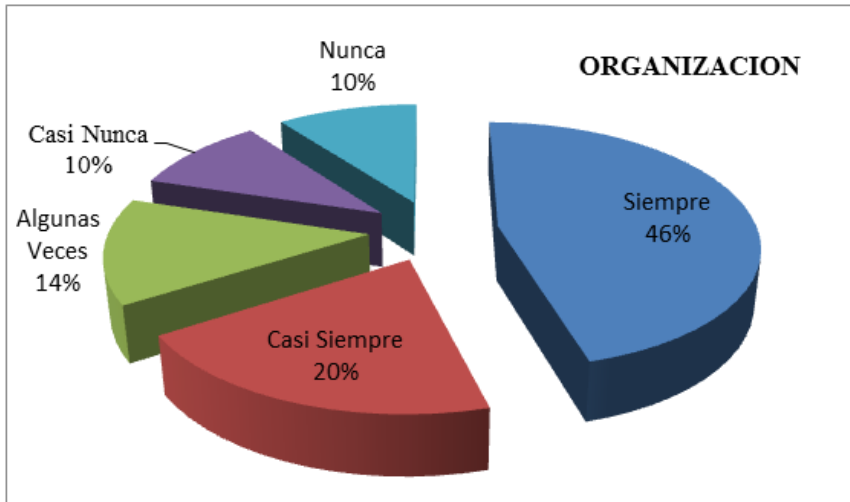
Grafico 2 Participación los planes de la organización



Fuente: Elaborado por el autor

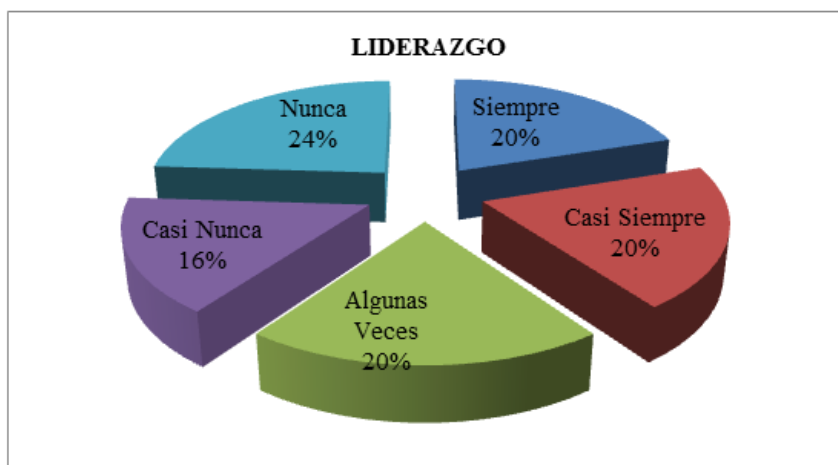
El gráfico2 muestra el grado en que son conocidos los planes y la manera en que los trabajadores participan ellos, por lo que se percibe que al **43 %**. Dicen que siempre participan el 28% casi siempre y solamente el **29%** está en algunas veces, casi nunca y nunca son incluidos en la planeación de la organización.

Grafico 3 Estructura de la Organización



Fuente: Elaborado por el autor

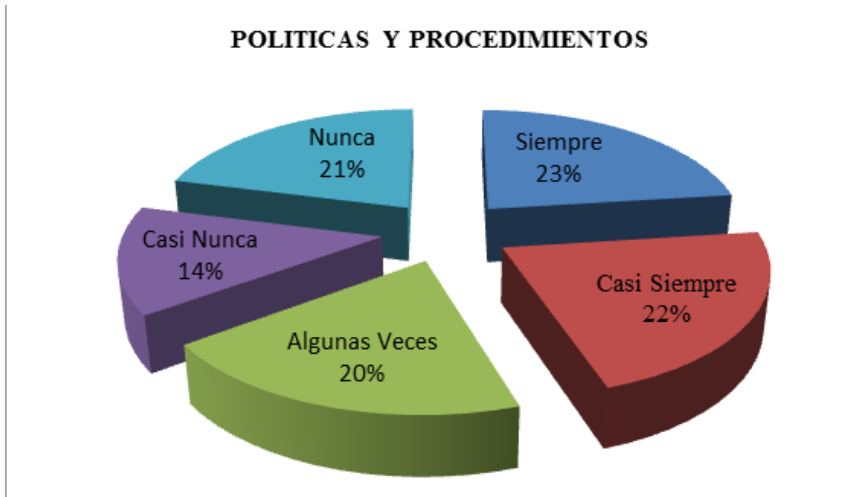
El gráfico 3 muestra el grado en que es conocida la estructura de la organización su visión, su misión las descripciones del puesto y lo que se percibe es que al **66%**. Dicen que siempre y casi siempre y solamente el **34%** está en algunas veces, casi nunca y nunca conocen la estructura de la organización.



Fuente: Elaborado por el autor

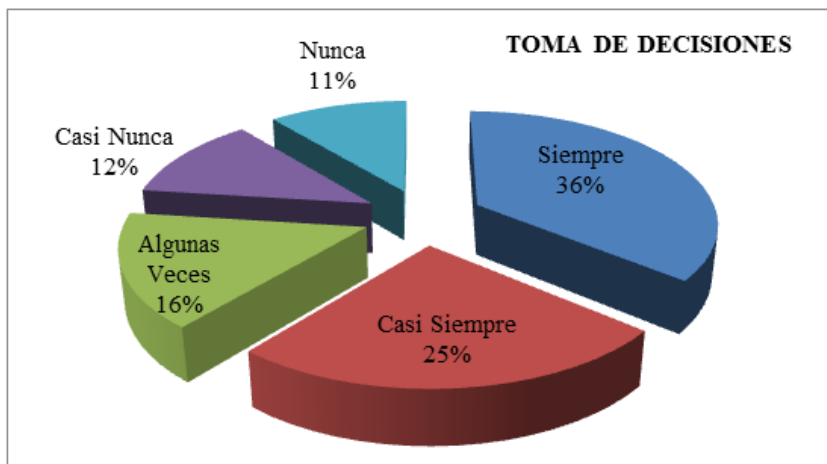
El grafico 4 muestra el grado en que el liderazgo es percibido por los trabajadores a través del trabajo en equipo, la toma de decisiones, la comunicación entre otras por parte de sus dirigentes, por lo que se percibe que solamente el 40%. Dicen que el liderazgo se hace notar y el 60% está en algunas veces, casi nunca y nunca es percibido por ellos en la organización.

Grafico 5 Políticas y procedimientos



Fuente: Elaborado por el autor

El grafico 5 muestra el grado en que las políticas y procedimientos están establecidos y son comprendidos por los trabajadores de la organización, por lo que se percibe que solamente el 45%. Dicen que si están establecidas y aplicadas y el 55% está en algunas veces, casi nunca y nunca es percibido por ellos en la organización.



Fuente: Elaborado por el autor

El grafico 6 muestra el grado en que la toma de decisiones es llevada a cabo en forma metodológica y usa canales adecuados en forma jerárquica, por lo que se percibe que solamente el **61%**. Dicen que si están establecidas y aplicadas y el **39%** está en algunas veces, casi nunca y nunca es percibido por ellos en la organización.

VI. Conclusiones y discusión

De acuerdo con los datos reflejados en las gráficas anteriores se concluye lo siguiente:

a.- Cuatro de las seis variables están por encima de la media las cuales son:

- 1.- Objetivos y metas (79%)
- 2.- Planes de la organización (71%)
- 3.- Estructura organizacional (66%)
- 4.-Toma de decisiones (61%)

Aunque están variables están por encima de la media, deberán de ser mejoradas en un periodo corto de tiempo ya que representan los pilares de la organización.

b.- Existen dos variables que requieren de una acción inmediata y estas son:

- 1.- El Liderazgo (40%)
- 2.- Las Políticas y procedimientos (45%)

El liderazgo es de suma importancia en las organizaciones ya que a través de este las empresas se adecúan al constante cambio que tiene el mundo globalizado, por lo que Binsa SA de CV debe de hacer algo al respecto urgentemente ya que esta variable fue la más pobre de todas por lo que se recomienda urgentemente iniciar con un programa estratégico de dirección de negocios incluyendo a todos los líderes dela empresa.

En cuanto a la variable políticas y procedimiento la empresa debe comprometerse con las políticas y procedimientos deberá de imprimirlas y difundirlas antes de contratar al a los nuevos empleados y con los que ya cuenta.

Las políticas y procedimientos son reglas que la empresa y trabajadores deben utilizar situaciones específicas es decir, dar instrucciones sobre cómo llevar a cabo determinadas tareas, son cruciales para todas las empresas, independientemente de su tamaño.

El establecimiento de políticas y procedimientos de la empresa proporciona varios beneficios dentro de los cuales se mencionan los siguientes:

- 1.- La empresa debe de operar con mayor coherencia, tanto en su funcionamiento interno como externo.
- 2.- La moral de la empresa generalmente aumenta, porque las directrices están disponibles en cómo realizar una tarea. Y por ultimo
- 3.- Al establecer la empresa políticas y procedimientos puede evitar algunos problemas legales por no haber establecidos los procedimientos adecuados para la ejecución de las tareas operativas.

Por último y para concluir es importante que la empresa sujeta de estudio establezca un plan de acción para poder implementar estrategias encaminadas a mejorar considerablemente estas variables tanto en el corto como en el mediano y largo plazo si no quiere sufrir los estragos de las amenazas de la competencia.

Bibliografía

Alfonso Siliceo. Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Limusa 2006.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá: McGraw-Hill.

Dessler, G. (2001). Administración de personal (8ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Drucker, P. F. (1996). Drucker: Su visión sobre la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad. Ed. Norma.

Fernández, R. M. (1999). Diccionario de recursos humanos, organización y gestión. Madrid: Díaz de Santos.

Gore, Ernesto “El diseño de programas de capacitación”. Cap. 10. En “La educación en la empresa. Aprendiendo en contextos organizativos”. Ediciones Granica, Management conocimiento; 2004, Argentina

Granados, J. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México . Ed, Trillas.

Morales, A. y Everardo, J. (2010) El marco legal de la capacitación en México. Network de Psicología Organizacional. Recuperado de <http://www.conductitlan.com>.

Solé F. y Mirabet, m 2007 Guia para la formación en la empresa, Madrid Ed. Civitas.