



**XVIII Congreso Internacional sobre Innovaciones
en Docencia e Investigación en Ciencias Económicas
Administrativas**



**Aprendizaje informal a nivel operativo.
Caso de estudio en Autoconectores de Chihuahua Elcom.
S. de R.L. de C.V. (ACC)**

Temática: Vinculación universidad-sociedad

Autores:

Elva Norma Martínez Murillo/ Universidad Autónoma de Chihuahua/México¹

Anabel Nava López / Universidad Autónoma de Chihuahua /México²

Héctor Manuel Chapa González / Universidad Autónoma de Chihuahua / México³

¹Ph.D. Maestra de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Correo: maestra5504@yahoo.com.mx Celular: 6141527999

²M.AR.H. Correo: ana4610@yahoo.com.mx Celular: 6141901112

³Dr., Maestro de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Correo: hchapa@gmail.com Celular: 6143458479

Contenido

Resumen.....	4
I. Marco teórico	2
II .Metodología.....	5
1. Problema de Investigación	5
2. Objetivos	5
General:	5
Específicos:	5
3. Justificación.....	6
4. Delimitación del estudio.....	6
5. Hipótesis.....	7
Central:	7
Específicas:	7
III Resultados	9
IV Conclusiones y discusión	12
Bibliografía	14
Anexos.....	14
Guía entrevista semiestructurada	14
Formato encuesta	15
Bitácora	17
Guía de Observación.....	18

Índice de Gráficas

Gráfica 1 ¿Qué le ayudó más a entender el trabajo a realizar?	10
Gráfica 2 El curso de entrenamiento inicial impartido en el aula, ¿Le ayudó a comprender mejor su trabajo?.....	10
Gráfica 3 ¿Cuándo tiene dudas en relación a su trabajo, a quien acude primero para aclarar su duda?	11
Gráfica 4 ¿Cuánto tiempo tardó en desempeñar eficientemente su puesto?	11
Gráfica 5 ¿Había trabajado con anterioridad?.....	12

Gráfica 6 ¿Qué es lo que más se le dificultó/dificulta aprender de sus funciones?..... 12

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la factibilidad de reforzar el aprendizaje informal a nivel operativo en empresa Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V. (ACC) de la ciudad de Chihuahua. La naturaleza de la investigación fue cuantitativa con apoyo en investigación cualitativa, de tipo aplicada, no experimental, transeccional y descriptiva. Se consideró sólo una variable que fue el aprendizaje informal. Los procedimientos utilizados fueron documentales y de estudio de caso, utilizando técnicas de observación, encuestas, entrevistas semiestructuradas, bitácoras, y análisis cualitativo. La población de interés fue de setecientos setenta y nueve (779) colaboradores del área de ensamble de ACC; se aplicó un cuestionario a una muestra aleatoria de doscientos cuarenta y ocho (248) colaboradores del área de ensamble. Se codificaron las respuestas para su captura y análisis en el programa Microsoft Excel. Como conclusión, se aprueba la hipótesis central ya que después del análisis realizado se observa que la empresa Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V. (ACC) de la ciudad de Chihuahua. Refuerza el aprendizaje informal a nivel operativo, aplicando actividades como; instrucción directa, es un entrenamiento en el que alguien sabe cómo hacer una tarea enseña a otros las habilidades, conocimientos y competencias (OJT), mentoría, trabajo en equipo.

Palabras clave: (Aprendizaje informal, aprendizaje, capacitación de personal)

Introducción

“Sólo 5 de cada 10 empresas e instituciones en México invierten en capacitación.” (Sondeo Workmonitor, (Holding, 2012)

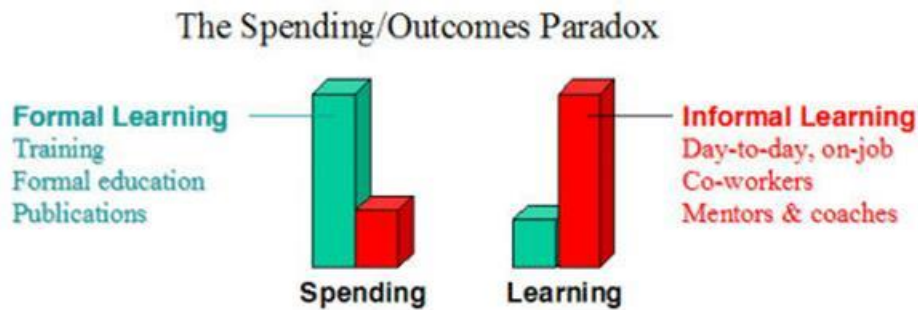
“México se encuentra en el promedio de Latinoamérica en inversión por empleado en Capacitación y Desarrollo. México invierte \$ 300 USD al año. Latinoamérica invierte \$ 347 USD. (Estudio Saratoga, 2014)



Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V., es una empresa cuyo giro industrial es la fabricación, ensamble y compra-venta de partes y accesorios automotrices.

ACC cuenta con Certificación en Calidad ISO-TS_16949, Certificación ambiental ISO 14000, y en búsqueda de Certificación de seguridad OHSAS 18001

“Las empresas invierten alrededor del 80% en la capacitación y desarrollo formal del recurso humano, y sólo agrega cerca del 20% de los resultados totales de la capacitación en el lugar de trabajo. Por el otro lado, el 80% del aprendizaje en las organizaciones provienen del contexto del aprendizaje informal, utilizando únicamente el 20% del total de los recursos financieros aplicados a la capacitación y desarrollo” (Cross, 2007)



Fuente: (Cross, 2007)

I. Marco teórico

Aprendizaje o educación informal:

“Ocurre **fuera de la educación formal**, es holística y difícil de medir. Se desarrolla a través de la práctica y se dirige a través de la conversación. Incluye la exploración y se extiende hasta las experiencias. Suele ser **espontánea**, puede acontecer **en cualquier contexto de la vida cotidiana**. Es un resultado **natural** de la interacción entre personas. Se entiende como el aprendizaje que surge cuando un sujeto forma parte de una comunidad u organización. Es un proceso que tiene lugar a lo largo de toda la vida y en que las personas aprenden (pero también enseñan) a partir de sus **experiencias cotidianas**. En general se caracteriza por **no seguir un currículo** y por no contar con certificaciones o grados determinados (Cobo & Moravec, 2011)

Aprendizaje, aprendizaje formal, Capacitación, Modelo 70:20:10, Spending/Outcomes Paradox

Este autor indica que se puede facilitar un escenario de aprendizaje (Learnscape) en la empresa, es decir, crear un contexto organizacional con ciertas características que fomente el aprendizaje informal. No se trata de reemplazar el aprendizaje formal, sino de complementarlo con el aprendizaje informal.

Dentro de las tendencias para la administración de recursos humanos, se encuentra la consideración del aprendizaje informal en la implementación de los programas de capacitación, (Chavenato, 2001) menciona entre otras, las tendencias de los procesos para el desarrollo del personal, estando algunas de ellas relacionadas con el aprendizaje informal:

- Nuevos planteamientos derivados de la influencia de la tecnología informática, estando en la era de la información, el área de recursos humanos no debe permanecer alejada de las tecnologías modernas para difundir el conocimiento. ...“Desapareció el lugar físico para la capacitación. Ahora, la escuela está en casa, en la empresa, en el transporte, etcétera. La capacitación es móvil. ...” (Chavenato, 2001)
- Adaptar las prácticas de capacitación a las diferencias individuales.
- Las técnicas grupales y solidarias adquieren mayor importancia, se privilegia el trabajo en conjunto.

“En la empresa moderna, que existe dentro del llamado, ‘contexto cibernético’ el proceso tradicional de transmisión del conocimiento ha cedido el paso a una dinámica de creación de nuevas técnicas y conocimientos, que se convierten en patrimonio de la organización. El concepto fue acuñado originalmente por el autor japonés Ikujiro Nonaka quien publicó un artículo sobre la dinámica del conocimiento corporativo en la publicación Harvard Business review en 1991. (...) En esencia, Nonaka argumenta que pese a la preocupación actual por el ‘capital intelectual de la empresa, son pocos los ejecutivos que comprenden la naturaleza de la organización como ente creador de conocimientos, y todavía menos lo que saben cómo beneficiarse del proceso. En una compañía que genera conocimientos, se dan los siguientes pasos, de acuerdo con éste autor:

(Cobo & Moravec, 2011) Han adaptado el concepto del aprendizaje informal en lo que ellos llaman “aprendizaje invisible”, en su libro mencionan que Conner, desarrolló un diagrama cartesiano que muestra los distintos tipos de aprendizaje formal e informal, entre los que se encuentran: Aprendizaje formal-intencional, aprendizaje formal-inesperado, aprendizaje

informal-intencional, aprendizaje informal-inesperado. Concluyendo así, que el aprendizaje formal y el aprendizaje informal coexisten y tienen mucho en común.

Algunos de estos principios y condiciones del aprendizaje, se relacionan directamente con el aprendizaje informal:

“Alrededor de las dos terceras partes de la capacitación industrial no es formal en absoluto, sino que más bien es el resultado de las interacciones diarias, sin plan alguno, entre trabajador nuevo y sus compañeros. El aprendizaje informal se podría definir como “todo aprendizaje que ocurre mediante un proceso de aprendizaje que no está definido ni diseñado por la organización.” (Dessler, 2001)

On The Job Training (OJT)

Es llamado algunas veces las formas más tempranas de la formación. Es un entrenamiento en el que alguien sabe cómo hacer una tarea enseña a otros las habilidades, conocimientos y competencias necesarias como llevarla a cabo. OJT, es probablemente el método más popular de la formación ya que solo se requiere una persona que sabe cómo hacer la tarea y el uso de las herramientas que utiliza la persona para hacer la tarea. Puede que no sea el más eficaz o el método más eficiente a veces, pero normalmente es el más fácil de organizar y gestionar. Debido a que la formación se lleva a cabo en el trabajo, puede ser muy realista y no se requiere la transferencia del aprendizaje. A menudo es barato porque ningún equipo especial se necesita aparte de la que normalmente se utiliza en el trabajo. (About Money, 2014)

Capacitación de personal

Se puede definir como un proceso sistemático y organizado dentro de las funciones de administración de recursos humanos, que otorga oportunidades para que el empleado adquiera habilidades, actitudes y conocimientos relacionados con su trabajo y ayude en el desarrollo de la persona (Chavenato, 2001).

Modelo 70:20:10

Indica que en la capacitación, 70% del aprendizaje es a través de la experiencia y la práctica, 20% es a través de otras personas, en conversaciones, redes sociales, y 10% restante es el aprendizaje adquirido formalmente (Jennings, 2012)

II .Metodología

1. Problema de Investigación

¿El departamento de recursos humanos refuerza el aprendizaje informal a nivel operativo en la empresa Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V.?

Adicionalmente es relevante dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles serían las condiciones idóneas del contexto organizacional y empleados que facilitan el reforzamiento del aprendizaje informal en el área de trabajo?

¿Qué actividades específicas pueden implementar los administradores del área de capacitación para dar soporte al aprendizaje informal de los empleados?

¿Cuáles serían los posibles criterios para la evaluación del aprendizaje informal en la capacitación del personal?

¿Cuáles son los beneficios que se pueden alcanzar al implementar actividades para facilitar el aprendizaje informal de los empleados?

2. Objetivos

General:

Analizar la factibilidad que el departamento de recursos humanos pueda reforzar el aprendizaje informal a nivel operativo en la empresa Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V.

Específicos:

⇒ Determinar las condiciones idóneas del contexto organizacional y empleados que facilitan el reforzamiento del aprendizaje informal en el área de trabajo.

- ⇒ Identificar las actividades específicas que se pueden implementar para dar soporte al aprendizaje informal de los empleados.
- ⇒ Distinguir los posibles criterios para la evaluación del aprendizaje informal en la capacitación del personal.
- ⇒ Identificar los beneficios que se pueden alcanzar al implementar actividades para facilitar el aprendizaje informal de los empleados.

3. Justificación

La inversión en capacitación y estímulos para los empleados es una decisión que asegura un mejor desempeño a largo plazo para las empresas

“El aprendizaje informal puede complementar lo que se está llevando a cabo en capacitación (Aprendizaje formal). No se trata de reemplazar el aprendizaje formal” (Cross, 2007).

4. Delimitación del estudio

ACC cuenta con sistema detallado de capacitación y entrenamiento basado en el sistema de licencias Yazaki y desarrollo de competencias organizacionales. (Servicio al cliente, Trabajo en equipo, Comunicación, Conociendo a mi empresa)



Fuente: (Tiempo Noticia Digital, 2013)

- Plan de entrenamiento por puesto
- Certificación de los colaboradores de ensamble en períodos de 45 días.

- Renovación anual de certificación de licencias.
- Área de capacitación formada por 15 personas (Supervisores, auxiliares y entrenadores)
- Se otorga en promedio una hora de capacitación por persona por mes



Fuente: Tiempo la Noticia digital, 2013

5. *Hipótesis*

Central:

El departamento de recursos humanos refuerza el aprendizaje informal a nivel operativo en la empresa Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V.

Específicas:

H1. Las condiciones idóneas del contexto organizacional y los empleados que facilitan el reforzamiento del aprendizaje informal en el área de trabajo, son factores organizacionales como: La cultura de la empresa, sus políticas y procedimientos.; estructura de comunicación y autoridad; capacidades y aptitudes personales de los empleados

H2. Los administradores del área de capacitación pueden implementar actividades específicas para dar soporte al aprendizaje informal de los empleados.

H3. El facilitar el aprendizaje informal en el área de capacitación y desarrollo, beneficia en un ahorro significativo en la inversión económica que se realiza en ésta área.

Criterios Metodológicos

Naturaleza de la investigación: Cuantitativa con apoyo en investigación cualitativa.

Tipo aplicada

Investigación no experimental

Forma: Descriptiva

Diseño: No experimental transeccional descriptivo

Método de estudio: Inductivo

Procedimientos utilizados:

- Documental
- Estudio de caso utilizando técnicas de observación, entrevistas y análisis cualitativo.
- De muestra por aplicación de encuestas para análisis cuantitativo.

Modo: De campo con apoyo bibliográfico.

El trabajo de investigación se realizó en la empresa Auto Conectores de Chihuahua, S. de R.L. de C.V. durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del 2014.

Población de interés: Empleados de ACC

Marco muestral: 2636 empleados en total

Unidad de análisis: 779 empleados con las siguientes características:

- Cuentan con un plan de entrenamiento sujeto al Sistema de licencias Yazaki
- Ocupan el puesto de colaboradores de ensamble

Muestreo probabilístico: 248 empleados

Variable de estudio que se evaluó: Aprendizaje informal

Indicadores que describen la variable:

- ⇒ Métodos de capacitación y entrenamiento utilizados por la empresa (Just in case Learning – Just in time Learning) (Marsick, 2012)
- ⇒ Factores organizacionales (Cultura, Contexto y oportunidades de aprendizaje, Estructura de comunicación, Rol de líderes, trabajo en equipo, diseño del trabajo)
- ⇒ Características personales (Estilo de aprendizaje, Experiencia – Práctica)

Recolección de datos: Bitácora de observación, Guía de observación, entrevista semiestructurada, encuesta:

III Resultados

Para el análisis se consideraron resultados de las encuestas aplicadas, entrevistas realizadas, visitas de observación e investigación documental.

- ⇒ Actividades en donde se ha detectado el aprendizaje informal. (Sociales e individuales, formales e informales en su estructura e inherentemente dirigidas o no a un objetivo)
- ⇒ Factores que facilitan e inhiben el aprendizaje informal en la empresa.
- ⇒ Factores contextuales de la compañía (Tipo de industria, tipo de compañía, y tipo de cultura)
- ⇒ Factores individuales (Motivación interna, Personalidad, Capacidad mental, experiencia laboral)

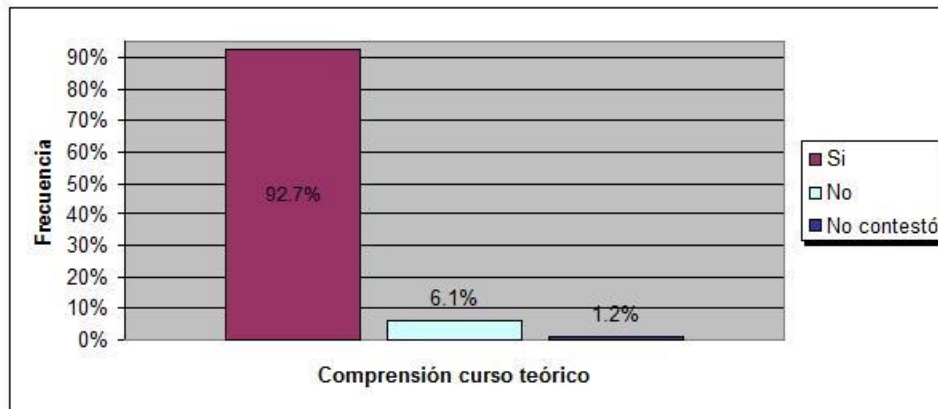
Se observa:

- ⇒ Un sistema rígido, rutinario y con metas establecidas. Poca tolerancia a los errores.
- ⇒ La empresa indirectamente lleva a cabo actividades que facilitan el aprendizaje informal, falta evaluación.
- Documentación – Certificaciones de Calidad
- Actividades formales como OJT, ejecución repetida



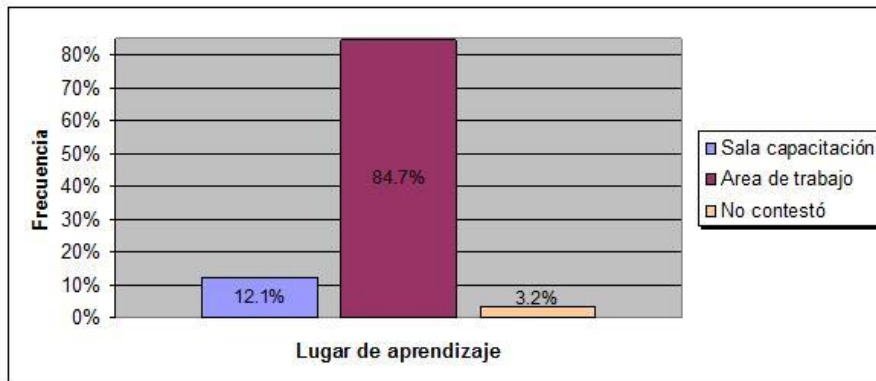
- ⇒ 92% de los encuestados manifiestan que el curso teórico formal les ayuda en la comprensión de sus funciones.
- ⇒ 84.67% expresa que aprendió mejor sus funciones en el área de trabajo.

Gráfica 1 ¿Qué le ayudó más a entender el trabajo a realizar?



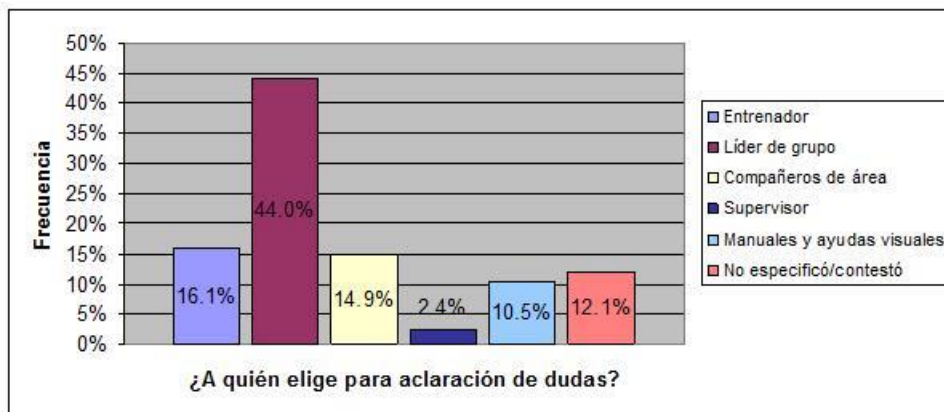
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2 El curso de entrenamiento inicial impartido en el aula, ¿Le ayudó a comprender mejor su trabajo?



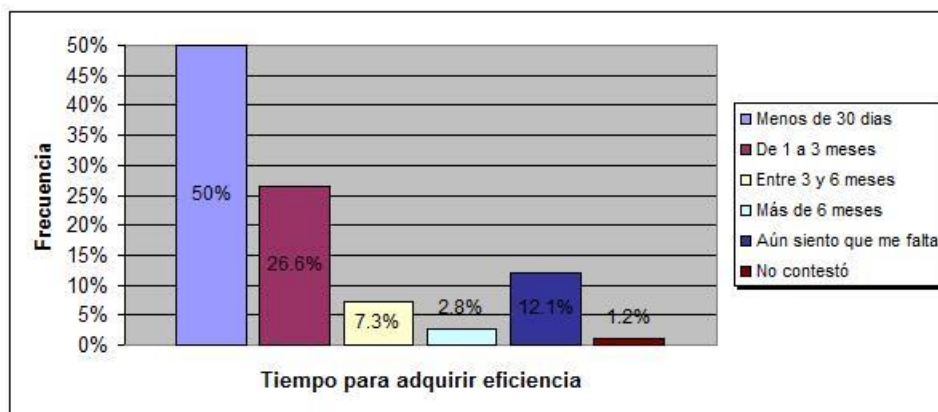
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3 ¿Cuándo tiene dudas en relación a su trabajo, a quien acude primero para aclarar su duda?



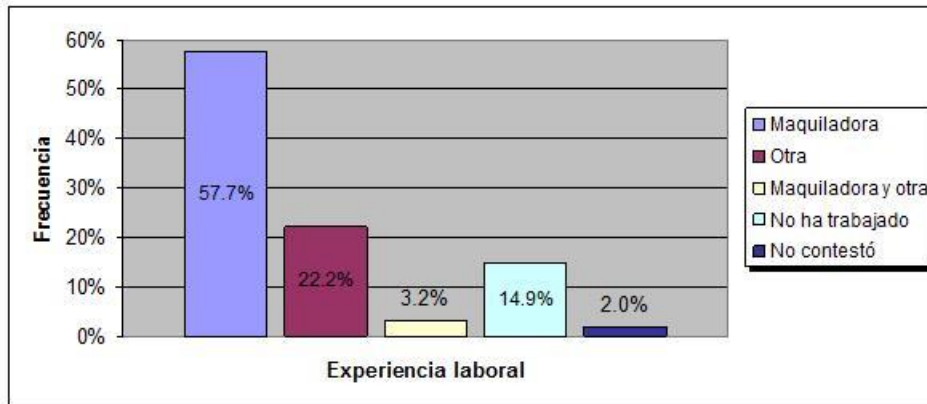
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4 ¿Cuánto tiempo tardó en desempeñar eficientemente su puesto?



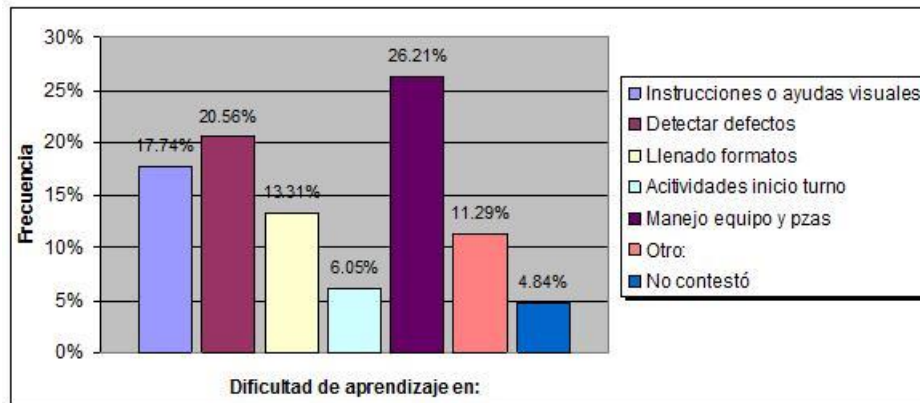
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5 ¿Había trabajado con anterioridad?



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6 ¿Qué es lo que más se le dificultó/dificulta aprender de sus funciones?



Fuente: Elaboración propia

IV Conclusiones y discusión

Se aprueba la hipótesis central ya que después del análisis realizado se observa que ACC refuerza el aprendizaje informal a nivel operativo, aplicando actividades como el OJT, mentoría, trabajo en equipo.

La hipótesis específica H1 es aceptada ya que en el contexto organizacional, los factores que facilitan el reforzamiento del aprendizaje informal son la cultura de la empresa, políticas, procedimientos, estructura de comunicación y autoridad que influyen en el aprovechamiento del aprendizaje informal, así como las capacidades y aptitudes personales de los empleados;

así mismo se encontró que el tipo de trabajo puede facilitar o inhibir el aprendizaje informal, como es el caso de un trabajo rutinario como lo realizan los colaboradores de ensamble de ACC, en donde el objetivo principal es cumplir con una meta de producción específica en un tiempo de terminado.

La hipótesis específica H2 también se aprueba debido a que los administradores del área de capacitación implementan actividades tales como trabajo en equipo, reuniones, interacciones con el cliente, mentoría, cambio de turno, comunicación entre compañeros, entrenamiento cruzado, etc.

Con respecto a la hipótesis específica H3, no fue posible identificar con exactitud el ahorro significativo en los costos de capacitación de ACC al facilitar el aprendizaje informal ya que el entrenamiento que recibe el operador está contabilizado como un gasto de operación en el área de producción, no como un gasto de capacitación. El área de capacitación contabiliza sus resultados en horas de capacitación.

Recomendaciones

- Perfeccionar actividades de reclutamiento y selección de personal. Buscar candidatos que les guste el trabajo, con rasgos personales que facilitan
- el aprendizaje informal.
- Trabajo desafiante.
- Ambiente de aprendizaje y crecimiento. Ecología de aprendizaje.
- Facilitar Cops (Comunidades de práctica)
- Facilitar las conversaciones entre compañeros. Análisis ONA
- Arquitectura y planeación de espacio.
- Capacitación "Just in time" más que "Just in case"
- Apoyo de la administración es fundamental.

Bibliografía

- About Money*. (2014). Recuperado el Mayo de 2014, de <http://humanresources.about.com/od/educationgeneral/g/on-the-job-training.htm>
- Chavenato, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos "El Capital Humano de las Organizaciones"*. México: Mc Graw Hill.
- Cobo, C., & Moravec, J. W. (2011). *Aprendizaje Invisible hacia una Nueva Ecología de la Educación*.
- Cross, J. (2007). *Informal Learning; rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance*. USA: Wiley.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. México: Prentice Hall.
- Estudio Saratoga. (2014). *Efectividad del Capital Humano en América Latina*. Obtenido de <https://www.pwc.com/mx/es/servicios-recursos-humanos/archivo/2015/02reporteejecutivo-saratoga.pdf>
- Holdings, R. (14 de Noviembre de 2012). *Randstad Workmonitor Global Press Report, wave 1-2012*. Obtenido de <http://www.randstad.com/press/research-reports/research-reports/>
- Jennings, C. (2012). *El Aprendizaje Social en el Puesto de Trabajo desde la Óptica 70:20:10*.
- Marsick, V. (2012). *Conferencia ¿Cómo las Organizaciones pueden Reforzar el Aprendizaje? II Congreso Internacional EDO*. Obtenido de <http://www.youtube.com/watch?v=9htHvAsEedI>
- Tiempo Noticia Digital*. (2013). Obtenido de <http://www.tiempo.com.mx/>

Anexos

Guía entrevista semiestructurada

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE APRENDIZAJE INFORMAL
--

Fecha:	Hora:
Departamento/área	
Entrevistador: Anabel Nava López	
Entrevistado (a):	Puesto que ocupa:
Introducción: Descripción general del proyecto y características de la entrevista	
Preguntas: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué antigüedad tiene en la empresa? ¿En el puesto? 2. ¿Cuánto tiempo considera que tarda el empleado de nuevo ingreso en desempeñar eficientemente las funciones de su puesto? 3. ¿Qué características del empleado, considera que ayudan en su aprendizaje? (Experiencia previa, escolaridad, edad, sexo) 4. ¿Qué funciones del puesto del empleado son las que más se le dificulta aprender? 5. ¿Qué actividades cree que facilitarían el aprendizaje en los empleados? 6. ¿Qué ocurre cuando un empleado no logra el aprendizaje esperado en el tiempo definido de entrenamiento? ¿Cómo se le ayuda? 7. ¿Cómo considera que el empleado aprende mejor? ¿En cursos? ¿En pláticas con sus compañeros? ¿Con la ayuda del supervisor? 	

Formato encuesta

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la opción que mejor responda a la pregunta.

EDAD: _____	SEXO: Femenino () Masculino ()
-------------	----------------------------------

1. **¿Cuánto meses tiene laborando para ésta empresa?**

() Menos de 3 meses	() Entre 3 a 6	() Entre 6 y 12	() Más de 12 meses
----------------------	-----------------	------------------	---------------------

2. **¿Había trabajado con anterioridad?** Si () No ()

En qué tipo de empresa trabajó:	() Maquiladora () Otra
---------------------------------	--------------------------

3. **El curso de entrenamiento inicial impartido en aula ¿Le ayudo a comprender mejor su trabajo?**

Si () No ()

4. **¿Qué le ayudó más a entender el trabajo a realizar?**

() Entrenamiento en sala de capacitación () Entrenamiento en el área de trabajo

5. **¿Cuánto tiempo tardó en desempeñar eficientemente su puesto?**

() Menos de 30 días	() De 1 a 3 meses	() Entre 3 y 6 meses	() Más de 6 meses	() Aún siento que me falta aprender
----------------------	--------------------	-----------------------	--------------------	--------------------------------------

6. **¿Cuándo tiene dudas en relación a su trabajo a quien acude primero para aclarar su duda?**

7. **¿Qué es lo que más se le dificultó/dificulta aprender de tus funciones? (Marca sólo una)**

() Instrucciones o ayudas visuales () Detectar defectos () Llenado de formatos como reportes de producción	() Actividades de inicio de turno () Manejo del equipo y piezas () Otro: (Especifique) _____
() Entrenador () Líder de grupo () Compañeros de área	() Supervisor () Manuales y ayudas visuales

Gracias

Fuente: Formato elaborado para Aprendizaje Informal a nivel operativo. Caso de estudio ACC

Bitácora

LUGAR: ACC Auto Conectores de Chihuahua Elcom, S. de R.L. de C.V.
AREA/DEPARTAMENTO: Recursos Humanos
FECHA: Miércoles 16 de Julio del 2014
DURACION: 2 horas.
ACTIVIDAD REALIZADA: Entrevista con Gerente de Recursos Humanos
NOTAS: Se explicó al Gerente de Recursos Humanos el motivo de la investigación, y los requerimientos de información. Se recopiló información general de la empresa como: Visión, Misión, Historia, Turnos de trabajo, Giro, proceso de capacitación y entrenamiento.
OBSERVACIONES: ⇒ Para los colaboradores de producción, el proceso de inducción y entrenamiento tiene una duración aproximada de 30 días, siendo un día de inducción en sala de capacitación y los demás días el entrenamiento es en el turno y en el área de trabajo. Se espera tener un aprendizaje de un 80% de las funciones a realizar. Terminado ése período se considera la contratación definitiva del colaborador. ⇒ Durante el período de los 30 días, los colaboradores están recibiendo entrenamiento de los entrenadores, se lleva una hoja de seguimiento del entrenamiento y existe una evaluación. Todo lo anterior es responsabilidad de Producción. Existe un sistema de Certificación de licencias durante éste período, quedando a cargo del área de Capacitación y Entrenamiento. Este Sistema de Certificación es para el personal de nuevo Ingreso o promociones. ⇒ Las competencias organizacionales que se buscan alcanzar en ACC son: <ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente• Trabajo en equipo• Comunicación• Conociendo a mi empresa (Cultura Yazaki)
⇒ A solicitud del Gerente de recursos humanos se revisará y evaluará: <ul style="list-style-type: none">• Curso de Inducción• Proceso entrenamiento operadores (Sistema de licencias)• Sistemas de comunicación• Y se valorará el impacto de la capacitación.
INVESTIGACION REALIZADA POR: Anabel Nava López

Guía de Observación

¿En dónde se observa que puede darse el aprendizaje informal en ACC?
Trabajo en equipo
Juntas de trabajo
Estilo de supervisión
Mentores
Cambio de turnos
Comunicación entre compañeros
Entrenamiento cruzado
Exploración
On the job training (OJT)
Documentación – Bitácora cambio de turno
Ejecución repetida de tu propio trabajo
Visitas de sitio (Visita a cliente del siguiente proceso)
Contexto del aprendizaje
Organización:
Cultura: Nivel de Industria: Nivel de compañía
Individual:
Motivación interna:
Personalidad:
Capacidad mental:
Experiencia laboral: