

872702



**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.** 19  
INCORPORACION No. 8727-02 A LA  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO** 2es

**ESCUELA DE ADMINISTRACION  
Y CONTADURIA**

**IMPORTANCIA DE LA APLICACION DE UN  
ADECUADO SISTEMA DE CAPACITACION  
EN LA PEQUEÑA EMPRESA DE LA  
CIUDAD DE URUAPAN**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**PRESENTA:**

***Fabiola Ortiz Jurado***



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO A.C.**

**URUAPAN, MICHOACAN 1998**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

267275



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis padres por el apoyo  
que me brindaron desde el  
inicio de mis estudios hasta  
la culminación de mi carrera.

Con cariño.

A Dios por haberme dado  
la vida y la oportunidad  
de terminar una profesión.

Gracias.

A mi esposo por todo  
su apoyo y cariño que  
me a dado para terminar  
juntos una profesión.

Gracias.

A mi hija Aimeé por  
su paciencia y cariño  
sincero que me a dado  
en este tiempo.

Te quiero.

A mis hermanos que  
siempre han estado con  
migo incondicionalmente.

Gracias.

A todos , mil gracias.

## ÍNDICE

Página.

### INTRODUCCIÓN

#### CAPITULO I

##### **Influencia de la capacitación dentro de la pequeña empresa de la Cd. de Uruapan .**

- |   |   |
|---|---|
| 1.1 La pequeña empresa en la Cd. de Uruapan y la capacitación.          | 5 |
| 1.2 Escasez de la capacitación dentro de la pequeña empresa de Uruapan. | 6 |
| 1.3 Como es la capacitación en la pequeña empresa de Uruapan.           | 7 |

#### CAPITULO II

##### **Fundamentos de la capacitación**

- |  |    |
|--|----|
| 2.1 La capacitación  | 9  |
| 2.1.1 Historia de la capacitación                                  | 10 |
| 2.1.2 Aprender para producir                                       | 11 |
| 2.2 Concepto de necesidad  | 12 |
| 2.3 La necesidad de la capacitación en la mediana empresa          | 13 |
| 2.4 Métodos de capacitación  | 15 |
| 2.4.1 Contratación de servicios                                    | 17 |
| 2.5 El sistema de capacitación integrado por dos procesos          | 17 |
| 2.5.1 Legal  | 18 |
| 2.5.2 Administrativo   | 20 |
| 2.6 Retos en la capacitación del empresario de la pequeña empresa. | 21 |

#### CAPITULO III

##### **La capacitación como fuente principal de la productividad**

- |   |    |
|---|----|
| 3.1 La productividad  | 22 |
| 3.2 Cual es la relación de la capacitación con la productividad | 23 |

## **CAPITULO IV**

### **Enriquecimiento de conocimientos y nivel de vida del trabajador con un adecuado sistema de capacitación.**

- 4.1 Aumento de habilidades con una buena capacitación , entre los trabajadores de una pequeña empresa en el área de producción. 25
- 4.2 Frecuencia de la capacitación 25
- 4.3 Importancia de la capacitación para la pequeña empresa. 27

## **CAPITULO V**

### **Metodología de la investigación**

- 5.1 Objetivos 29
- 5.2 Método y técnicas de aplicación de recolección de datos 30
  - 5.2.1 Muestreo 31
  - 5.2.2Diseño del cuestionario 32
- 5.3 Registro e ilustración de resultados 35
- Conclusiones 52
- Recomendaciones 56
- Bibliografía

## INTRODUCCION

En la actualidad todas las organizaciones tienen la necesidad de actuar con eficiencia y eficacia esto se logra con la correcta organización de sus recursos , materiales financieros , técnicos y sobre todo el recurso humano.

El personal dentro de las organizaciones es el elemento fundamental para el logro de objetivos, es por ello que mi tema a desarrollar , es la importancia de la aplicación, de un adecuado sistema de capacitación en la pequeña empresa de la ciudad de Uruapan Michoacan.

La capacitación es una función clave ya que con ella se establecen las bases para que el personal cuente con la preparación necesaria y especializada que les permita realizar adecuadamente sus labores de trabajo y haciendo más eficientemente su desempeño, así como evitar los accidentes y disminuir los riesgos.

En Uruapan de acuerdo con la información brindada por CANACO , muy pocas empresas tienen implantado un buen sistema de capacitación ya que la gran mayoría cree que es mejor seguir con la cadena familiar y no mejorar sus sistemas, o peor aún piensan que la capacitación es un desperdicio. Es necesario dar a conocer a la sociedad empresarial de Uruapan que las cadenas familiares necesitan una modernización por medio de la implantación de un adecuado sistema de capacitación, para poder ser competitivos, con otras empresas.

La importancia de un adecuado sistema de capacitación, deriva de la aplicación de planes y programas , que satisfagan las necesidades de dos o más empresas con características similares o de una misma rama.

Las empresas en la actualidad ante el tratado de libre comercio deben contar con personal mejor preparado y capacitado para hacerle frente a la competencia. De no ser así, las organizaciones, que en su planeación no este el de mantener capacitado al personal, en poco tiempo serán absorbidas por otras o tenderán a desaparecer.

Muchas empresas ven la capacitación solamente como para cumplir requisitos de ley, sin embargo muchas otras lo ven como una necesidad administrativa que los convierten en empresas más competitivas, ya que nuestro mercado hoy en día esta muy competido , sobre todo en las aperturas comerciales de otros países como Canadá y Estados Unidos de Norte América.

El objetivo general es analizar la importancia de la aplicación de un adecuado sistema de capacitación en la pequeña empresa de la ciudad de Uruapan. Caso práctico en la Fabrica de Hielo Cupatitzio.

Los objetivos particulares son :

- a) Establecer la diferencia entre una capacitación bien implantada y una capacitación insuficiente o nula.
- b) Justificar cual es la importancia de una adecuada capacitación dentro de la productividad en la pequeña empresa.
- c) Medir el porcentaje de accidentes que ocurren al no haber una adecuada - capacitación.
- d) Establecer la importancia que los empleados le dan a la capacitación.

Para cumplir con los objetivos de esta investigación se pretende presentar las ventajas que logra la empresa con la utilización correcta de los programas de capacitación, así como sus desventajas al no contar con un adecuado sistema de capacitación.

El área específica de mi proyecto será la pequeña empresa de la ciudad de Uruapan Michoacán , más específicamente la fábrica de FABRICA DE HIELO CUPATITZIO. La cual se puede considerar como una empresa familiar , como su propio nombre lo dice se dedica a la elaboración de hielo en barra y rolicubos , estos elaborados con agua purificada .Esta empresa cuenta con una matriz en Gabriel Cervera No 30 en el libramiento de esta ciudad, y una sucursal en Culver City No 3 en el centro. De acuerdo con datos proporcionados por el dueño de esta pequeña empresa la primera fábrica de hielo fue la que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad aproximadamente en el año de 1985 y siendo esta la matriz, pero más tarde se creó la otra fábrica ubicada en el libramiento convirtiéndose esta por su tamaño en la matriz y la otra en una sucursal, esta misma empresa cuenta con una sucursal más en la ciudad de Lázaro Cárdenas , pero me enfocare a las dos principales que se encuentran en esta ciudad.

Las hipótesis que se plantearon para la realización de este trabajo son : :

\*La mayor capacitación de los empleados de las pequeñas empresas , provocaran un aumento de productividad de los mismos.

\*La menor capacitación de los empleados de las pequeñas empresa provocarán un aumento de riesgos y accidentes de los mismos.

Dentro de los métodos y técnicas de aplicación se utilizan los métodos analítico y descriptivo, las técnicas es la de campo, mediante entrevistas y documentales. Posteriormente se elaboró una recopilación de la información elaborando y analizado los resultados , estos proyectado por medio de gráficas, las cuales llevan en la parte inferior un pequeño análisis de cada pregunta del cuestionario aplicada a los empleados.

Es importante mencionar que se tomó como población a todos los trabajadores de la empresa , tomando una muestra, que más adelante es explicada claramente.



Esta investigación a grandes rasgos dentro del primer capítulo se habla de la pequeña empresa de la Cd. de Uruapan y la capacitación, se plantea que la mayoría de las pequeñas empresas son familiares así como del temor que tienen los dueños de implantar sistemas de capacitación, debido al gasto que este representa y lo creen innecesario. También se habla de la escasez de este factor tan importante para el recurso humano que trabaja dentro de las pequeñas empresas. Se toman aspectos relacionados del como se aplica la capacitación de las pequeñas empresas de la Cd. de Uruapan. Lo que se refiere al segundo capítulo se habla de fundamentos de la capacitación, describiendo aspectos sobre ¿ Que es la capacitación?, la historia de la capacitación así como conceptos de la necesidad que existen hoy en día de aplicar un sistema de capacitación, sus métodos. Y como esta integrado el sistema de capacitación dentro de lo que son aspectos legales y administrativos. El capítulo tres nos habla de el papel que juega la productividad conjunta con la capacitación.. También se toca el tema del enriquecimiento de conocimientos y nivel de vida del trabajador con un adecuado sistema de capacitación. Se mencionan la influencia de la capacitación dentro de las pequeñas empresas de Uruapan..

# **CAPITULO I**

## **INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LA PEQUEÑA EMPRESA**

## **1.1 LA PEQUEÑA EMPRESA DE LA CIUDAD DE URUAPAN Y LA CAPACITACION.**

En México durante varias décadas se ha hablado acerca de la forma más adecuada para hacer que una empresa „que permanece con las mismas políticas que siguió su fundador en su creación y que tanto éxito le dieron pueda cambiarlas o modificarlas en aras de buscar uno de los objetivos primordiales de toda entidad " la trascendencia".

El hecho de que una empresa sea familiar desee cambiar su esquema hacia la institucionalización, no es obstáculo para que la familia permanezca en el mismo , lo que si es indispensable es el cambio de actitudes en la ciudad de Uruapan hacia el negocio, con esto comenzará un proceso de depuración de aquellos miembros que no comprenden el cambio, que no poseen aptitudes para enfrentarlo, es decir se presentará un proceso de selección natural. Por lo regular una empresa en Uruapan es familiar, cosa que se ha mantenido durante mucho tiempo y como tal, tiene diversos problemas internos y externos:

### **INTERNOS :**

- \* Planta productiva con retrasos tecnológicos y con baja de productividad debido a una fuerte des capitalización
- \* Se presentan fuertes problemas con las autoridades encargadas del control ambiental, de las normas relativas de seguridad al trabajador, normas sanitarias etc.,
- \* Presentan un fuerte déficit de personal capacitado, que en la mayoría de los casos no pueden afrontar con éxito las medidas necesarias para lograr el cambio.

### **EXTERNOS :**

- \* Basan su éxito empresarial en pocos clientes y esto puede ser por que estén en las mismas condiciones.
- \* Les aterra incursionar en mercados nuevos y no se diga en el extranjero .
- \* Existe mucha desconfianza hacia el asesor externo, lo consideran un mal.

Es urgente que los empresarios de la pequeña empresa de Uruapan Tengan un cambio sobre el futuro de su organización , para poder ser mas competitivos dentro y fuera del país, esto claro por medio de una adecuada implantación de un sistema de capacitación en su organismo, asi no nos quedaremos en empresas obsoletas si no en empresas que piensan el es crecimiento continuo.

## **1.2 ESCASEZ DE LA CAPACITACION DENTRO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE URUAPAN.**

Este tema se basa principalmente en el empresario de Uruapan que no esta acostumbrado a un sistema de capacitación ya que cree que no son necesarios dentro de su organización. Piensa que la capacitación es un gasto muy fuerte e innecesario , y es por ello que muchas empresas sobre todo en este año han desaparecido totalmente.

Uno de los puntos en los que más hace falta la capacitación es relacionado a la atención al cliente, muchas veces un cliente deja de comprar por el mal servicio del personal que se brinda en una empresa, o bien aveces no se cuenta con el personal capacitado que requiere la empresa en cuanto a la calidad de producción . En Uruapan nos encontramos realmente atrasados y todo por el miedo de invertir en nuevas tecnologías que nos ayuden a mejorar la calidad del producto.

Por ello es de suma importancia la capacitación, sin embargo son muy pocas las empresas que se dedican a brindar este servicio como por ejemplo CANACO. Es necesario el cambio para que otras empresas vean lo útil y necesario que es la capacitación además de los beneficios que esta nos brinda.

El empresario de la pequeña empresa de la CD. Uruapan apenas empieza a descubrir y reconocer que necesita prepararse, además muchas veces o se cuenta con el tiempo y recursos necesarios para invertir los en la capacitación o actualización.

### **1.3 ESTUDIOS DE EMPRESAS PRIVADAS QUE IMPARTEN CURSOS DE ADIESTRAMIENTO.**

Hoy en día existen empresas privadas que brindan apoyo a las empresas , para que implementen capacitación, y así mismo puedan proporcionar conocimientos del trabajo o actividad específica para cada empresa, según sean sus necesidades.

#### **CONCEPTOS:**

##### **CAPACITACION**

La capacitación incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es el de proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante (Guzman Valdivia, 1994 - pág.32 )

##### **EMPRESAS PRIVADAS QUE IMPARTEN CURSOS :**

###### **I.P.A.D.E**

Significa instituto panamericano de Alta Dirección de Empresas este se dedica a la impartición de cursos únicamente de alta gerencia .

###### **A.R.M.O**

Estas siglas significan adiestramiento rápido de mano de obra, diseña e imparte cursos especiales, de acuerdo con las necesidades de los trabajadores y de la industria

La A.R.M.O. es un organismo cuya función principal esta enfocada al adiestramiento de obreros industriales: los costos de los cursos son muy bajos y la gran mayoría de los cursos que se imparten son gratis

Las instalaciones de este organismo están muy bien equipadas con maquinaria y laboratorios, que les permite dar una instrucción teórico practico muy eficiente. Los objetivos de esta clase de organismos parecen muy globales, ya que los cursos de adiestramiento están al alcance de todos, sobre todo de personas que nunca han tenido una poca de capacitación.

Ahora bien existen organizaciones como la Cámara Nacional de Comercio que se dedica a dar apoyo a todas las instituciones, por medio de cursos de capacitación con gente especializada para la empresa que lo solicite.

## **CAPITULO II**

# **FUNDAMENTOS DE CAPACITACIÓN**

## 2.1 LA CAPACITACIÓN

En términos generales se han dado diferentes definiciones de los que es la capacitación , por varios autores Fernando Arias Galicia, dice que la capacitación Es la adquisición de conocimiento, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.

(Arias Galicia Fernando,1973 :312)

Así mismo este autor nos habla de que la capacitación es la adquisición intelectual por parte de un individuo de los bienes culturales que lo rodean o los aspectos técnicos, científicos y humanísticos, así como los utensilios, herramientas y las técnicas para usarlos.

( Arias Galicia Fernando,1973 : 312)

Podemos decir entonces que la capacitación es la unión del personal de una organización, con los valores culturales, es decir complementar el valor humano con el conocimiento teórico , tecnológico y social.

La capacitación se da con el objetivo del mejoramiento humano, y así incrementar la capacidad humana, facilitar el trabajo al personal , ahorrar tiempos y movimientos aumentar la calidad en cada actividad o trabajo que se desarrolle, sobre todo evitar riesgos y accidentes.

La capacitación sirve como una gran base para garantizar el éxito de la formación de recursos humanos dentro de la organización.

EL objetivo principal:

**\* Lograr optimizar los conocimientos, aptitudes y habilidades del personal.**

Podemos decir que el objetivo de la capacitación es el mejoramiento del comportamiento para que el desempeño del empleado sea más útil y provechoso para beneficio propio y de la empresa



La capacitación se concreta en el mejoramiento de :

- Habilidades funcionales ( Adecuada realización de una actividad, tarea o función)
- Habilidades interpersonales ( Como relacionarse con los demás)
- Habilidades para tomar decisiones ( Determinar los cursos de acción más eficientes)

La capacitación Consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de colaborador.

Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo descubierto las necesidades reales de la empresa.

(Silicoo A. Alfonso,1983:14)

### 2.1.1 HISTORIA DE LA CAPACITACION

Los aprendices, que se conocen desde 2,000 años A.C ,y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Hoy en nuestro siglo el entrenamiento o capacitación a tenido un gran desarrollo. Como referencia podemos nombrar que en el año de 1915 aparece en E.U.A un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como " Método de los cuatro pasos" que son: (Mostrar, Decir . Hacer y comprobar). El tema de capacitación cobra cada vez mayor interés dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínimo , es decir el número de profesionistas, bachilleres y personal capacitado y especializado en alguna áreas es, muy bajo. Es importante establecer :

1.- Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

2.- No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

Podemos decir entonces que el avance del ser humano en todo sentido exige una actualización día con día de sus conocimientos.

(Silicon A. Alfonso, 1973 : Pág14)

### **2.1.2 CAPACITACION APRENDER PARA PRODUCIR**

Ya pasaron los días cuando resultaba difícil aprender a manejar programas computacionales. En los últimos cinco años la capacitación en PC se han convertido en una industria millonaria, gracias a la cual se ha vuelto mucho más sencillo y agradable dominar las herramientas que vuelven a cualquier empleado mucho más productivo que antes de la edad de la computadora.

Desde las universidades técnicas hasta las compañías dedicadas exclusivamente a enseñar a los usuarios a manejar las PC , los cursos de capacitación son una industria que crece cada día más. La capacitación se imparte en varios niveles. Con más frecuencia, se enseña a los estudiantes, desde las escuelas primarias hasta la universidad, a usar las computadoras como una herramienta para su educación, cada día se incrementa el número de compañías que consideran que la educación y los servicios de computadoras personales son una inversión necesaria para sus sistemas de información, a fin de que sus usuarios aprovechen toda su capacidad de estas herramientas y la capacitación es el elemento central para ello aseguro " phillips. "

Cuando optan por dar cursos de capacitación a sus empleados, las corporaciones deben investigar las diferentes opciones que existen a fin de asegurarse de que obtendrán lo mejor por su inversión.

El alcance de las compañías que se especializan en la capacitación parece ser más regional que nacional

El hecho de que las computadoras personales están creciendo tan rápidamente y de que hay tantos usuarios, es una de las razones de este crecimiento

## **2.2 CONCEPTO DE NECESIDAD**

Una obra sobre necesidades de capacitación debe definir forzosamente y con toda precisión el significado tanto de necesidad como de capacitación dado que de ello depende el enfoque que se da a su contenido.

De acuerdo con Tom H Boydell "La palabra necesidad implica que algo falta., que hay una limitación en alguna parte".

Por su parte La UCECA señala: "... Enmarcando la palabra necesidad esta siempre nos da la idea de una carencia o ausencia de algún elemento para el funcionamiento eficiente de un sistema..."

Howard C Warren Formula acepciones más elaboradas del termino necesidad\* Experiencia provocada por la ausencia de .... cualquier factor o condición en el medio o en la citación actual de un organismo que ayuda en alto grado a conservar su vida o su bienestar o hacer progresar sus modos de conducta habituales.

\* Actitud psiquica con conciencia más o menos definida de alguna carencia y acompañada por un tono afectivo desarrollable.

La UCECA de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, plantea la cuestión bajo esta Tesitura:

**Capacitación :** Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal.

**Adiestramiento:** Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Las diferencias en estas definiciones se dan en dos niveles. por una parte lo que se refiere a la característica sujeta a desarrollo: aptitud en oposición a habilidades y destrezas. Por la otra al propósito: en la capacitación propuesta de un trabajo cualquiera- dado que no se estipula-, en oposición al puesto que se ocupa en el caso del adiestramiento.

La primera de las diferencias entre capacitación y adiestramiento supone una distinción clara de los tres términos empleados.

**APTITUD:** Es la potencialidad del individuo para aprender.

**HABILIDADES:** Son las aptitudes para la reacción de tipo simple o complejo, psíquico o motor que han sido aprendida por un individuo hasta el grado de poder ejecutarlas con rapidez y esmero.

**DESTREZA :** Facilidad de precisión en la ejecución de actos. (Mendoza Nuñez Alejandro .1986-45)

### **2.3 LA NECESIDAD DE LA CAPACITACION EN LA PEQUEÑA EMPRESA**

Hoy en día existe una necesidad permanente en dar una enseñanza específica sobre los diversos cargos, que se dan a los empleados nuevos y también para los que se consideran que están dando un rendimiento deficiente.

(Gary Dosaker, 1986 : pág 276)

La necesidad de la capacitación en la pequeña empresa hoy por hoy es de vital importancia ya que es necesaria para que contribuya a la efectividad a largo plazo de los individuos y así se vea reflejada en la misma organización o empresa.

La pequeña empresa necesita de un buen sistema de capacitación de acuerdo con sus necesidades así como la elección de un método idóneo para su organización.

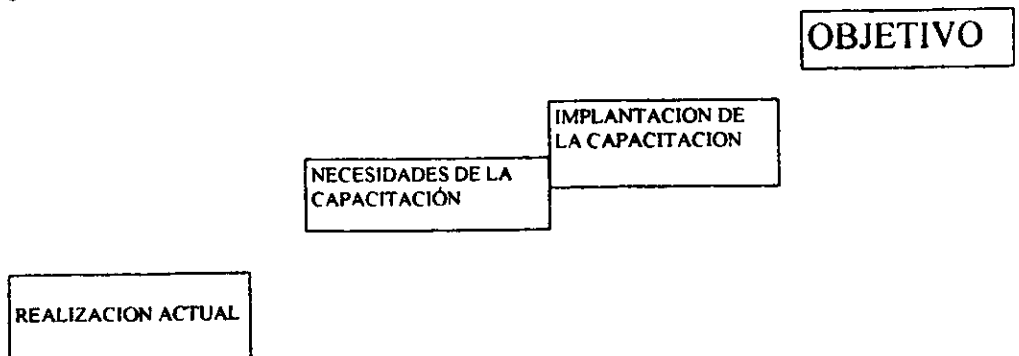
La capacitación en la pequeña empresa es tan necesaria para los buenos resultados dentro del área de Competitividad y Calidad.

Toda organización requiere de una integración de sistemas, entrenamiento y desarrollo en Recursos Humanos, y esto nos lleva al estudio analítico de las necesidades actuales y futuras.

Dicho análisis está basado en:

- 1) Análisis de operaciones
- 2) Índices de eficiencia en la organización
- 3) Métodos para obtener información en el análisis de las necesidades

Podemos establecer una diferencia dentro de nuestra empresa entre lo que se está realizando actualmente (realidad) si una capacitación y a que objetivos podríamos llegar al encontrar las necesidades de capacitación e implantación de la misma, para ello podemos observar los siguientes esquemas:



## **2.4 MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

Cualquier método de capacitación y adiestramiento se da con la finalidad de producir un cambio en las destrezas o conocimientos, es decir están destinados hasta cierto punto a modificar las actitudes y el comportamiento de los empleados de una organización.

Entre los métodos más prácticos hoy en día podemos mencionar los siguientes:

### **1.- CONFERENCIAS**

### **2.- DISCUSIÓN EN GRUPO**

### **3.- EL MÉTODO DE CASOS**

### **4.- SIMULACROS ADMINISTRATIVOS**

### **5.- APRENDIZAJE PROGRAMADO**

(Dessler Gary, 1986 :276)

**1.- CONFERENCIAS:** Este método es sencillo y útil para impartir conocimientos pero no para cambiar de actitudes a la empleados, sirve principalmente cuando existe un tiempo limitado o cuando se trabaja con un número de empleados grande Las conferencias ayudan a reducir ansiedad acerca de programas de entrenamiento y cambios organizacionales que se van a efectuar , Uno de los inconvenientes que tiene una conferencia es que no se puede adaptar a las diferencias individuales dentro del salón de clase

### **2.- DISCUSIÓN EN GRUPO:**

Este método permite la participación activa de todos y el esfuerzo de dicha participación por parte del líder, aquí se permite la expresión de las ideas , poner en prueba los supuestos y sacar conclusiones. Este método es apropiado para presentar material nuevo y un

poco complicado también nos ayuda para desarrollar las habilidades de resolver problemas y tomar decisiones entre el personal.

### **3.- EL MÉTODO DE CASOS:**

En este método se presenta un grupo para su discusión y solución a un problema real o hipotético, el procedimiento incluye principalmente:

- a) La presentación del caso
- b) La discusión
- c) El análisis

Este método se debe de usar solo en unas cuantas circunstancias tales como, cuando los empleados deben capacitarse para identificar y analizar problemas complejos y formular sus propias decisiones: cuando es necesario demostrarles que hay solo una respuesta acertada en los negocios: cuando se puede esperar que los adiestrados tengan la capacidad de deducir los principios de los casos reales y formular ellos mismos las soluciones. Este método no es efectivo con principiantes

### **4.- SIMULACROS ADMINISTRATIVOS :**

En este método los participante se dividen en grupos de cinco o seis personas, cada uno de los cuales representa una compañía y las compañías deben competir entre si para encontrar la mejor solución al problemas con destino de personal , programación de la producción , inventario de materiales, ventas industriales, operaciones al por menor, decisiones de alto nivel, entre otros.

## **5.- APRENDIZAJE PROGRAMADO**

Consta de tres funciones.

- a) Presentar información, preguntas o problemas al aprendiz
- b) Permitirle responder
- c) Suministra resultados sobre la corrección de sus respuestas

### **2.4.1 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

La contratación de servicios esta en la ejecución dentro del proceso administrativos de los más importantes podemos mencionar los siguientes:

**Instructores internos** .- Estos se encuentran dentro del área de trabajo o de la empresa , se recomienda principalmente acudir a ellos como primera solución al querer dar una capacitación ya que ellos conocen más el ambiente de trabajo dentro de la organización.

**Instructores externos**.- Los instructores externos son personas sumamente preparadas pero que son ajenos a la organización ,esta se encarga de buscar fuera de ella al personal adecuado para capacitar a sus empleados.

**Contratación de escuelas profesionales**.- Aquí existen escuelas que son aptas para otorgar el tipo de capacitación que la empresa requiere, esta puede ir adentro de la organización o los empleados se trasladan a la escuela , esto según le convenga más a la empresa.

### **2.5 EL SISTEMA DE CAPACITACION INTEGRADO POR DOS PROCESOS**

El sistema de capacitación tiene dos procesos fundamentales uno el proceso legal en el cual se ven aspectos sobre la ley federal del trabajo así como todas aquellas normas que están alrededor de la capacitación y el proceso administrativo el cual se lleva dentro de una organización como son : la planeación, organización , ejecución y la evaluación del sistema de capacitación.



### **2.5.1 PROCESO LEGAL:**

Se considera a la capacitación como uno de los insumos más importantes de los lineamientos normativos. La Constitución Política y la ley federal del trabajo referencia a la capacitación en la fracción XIII del apartado "A" del Art. 123 Constitucional. De manera paralela el sistema nacional a otorgado su apoyo para que el sector privado genere centros de capacitación que beneficien sus respectivas actividades productivas.

Este proceso se realiza ante las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en la Dirección General de Capacitación y Adiestramiento, dicha entidad es responsable de vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la ley federal del trabajo en materia de capacitación. (art. 123)

El proceso legal de capacitación y adiestramiento tiene como objeto cumplir con los requerimientos que señale la ley antes citada y son:

- \* Informar sobre la constitución de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.

- \* Informar sobre el registro de plan y programa  
y la expedición de constancia de habilidades laborales

(disposiciones en el art. 153 A al 153-s del capítulo III Bis sobre la capacitación de los trabajadores)

### **COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

Entre sus facultades primordiales se encuentran:

- 1) Vigilar el sistema y procedimientos que se implanten para mejorar la función de capacitación y

adiestramiento en la empresa.

2) Autenticar las constancias de habilidades laborales.

3) Informar a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social sobre las acciones de capacitación que la empresa realiza.

### **REGISTRO DE PLANES Y PROGRAMAS**

Son documentos que contienen los lineamientos y procedimientos a seguir en materia de capacitación y adiestramiento, estos registros deben tener los siguientes requisitos:

1) Periodos no mayores de 4 años

2) Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación.

3) Especificar el número de trabajadores a capacitarse en dichos cursos.

4) Enunciar el nombre y el número de registro de los agentes capacitadores, ante la secretaria del Trabajo y Previsión Social.

### **CONSTANCIA DE HABILIDADES DE LABORES**

Es un documento que expide la empresa y es autenticada por la comisión mixta de la misma empresa, con la cual se acredita al trabajador su participación en un curso de capacitación.

COMISIÓN MIXTA DE  
CAPACITACIÓN Y  
ADIESTRAMIENTO

EMPRESA

REGISTRO DE  
PLANES Y  
PROGRAMAS

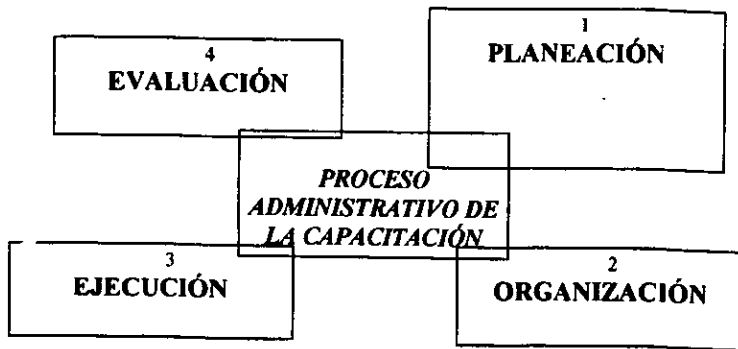
CONSTANCIA DE  
HABILIDADES Y  
LABORES

### 2.5.2 PROCESO ADMINISTRATIVO:

Es necesario que el capacitador como administrador de esta función , conozca y aplique los principios y funciones de la administración, que comprende el proceso de capacitación, propuesto con el fin de garantizar , el éxito de la formación de los recursos dentro de la empresa.

El proceso administrativo de la capacitación esta integrado en cuatro fases para lograr hacer de la capacitación un mecanismo dinámico del que se logren buenos resultados.

Estas cuatro fases se pueden observar más claramente en el siguiente diagrama :



### 2.6 LOS RETOS EN LA CAPACITACIÓN DE EMPRESARIO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.

Muchos son los factores que concurren al éxito o fracaso del pequeño y mediano empresario, sin embargo muchos de ellos pueden preverse y controlarse. Pero solo si se conocen, solo si tienen alguna idea sobre su existencia , sobre esa viabilidad de preverlos y manejarlos a esto le podemos llamar "Formación empresarial".

La capacitación y la actualización del pequeño y mediano empresario plantean muchos retos. La capacitación del empresario involucra muchos conocimientos, más otros sobre la naturaleza humana, el mercado, toma de decisiones , análisis y desarrollo humano.

El contenido de esa capacitación y la frecuencia ideal de su actualización , no eliminan el reto enorme que supone su capacitación y actualización ¿ Por que ?

PRIMERO La nueva generación es la que empieza a despertar de esta realidad.

SEGUNDO No se cuenta en la mayoría de los casos con el tiempo y con los recursos necesarios para invertirlos en su capacitación o actualización.

TERCERO Existe poca oferta de cursos especializados para ellos, a sus intereses lenguaje etc.

¿ Y que hay del gobierno en cuanto a este problema?

Es también corresponsable, Y si alguna vez se penso y se implemento una legislación laboral que pretende elevar la productividad através de la capacitación de empleados y obreros con carácter de obligatoria; quizá será el tiempo de comprender que la capacitación y actualización del pequeño y mediano empresario tiene suma urgencia. Podríamos inventar una formula que despierte su conciencia de esta necesidad.

Por otro lado el papel de las instituciones de educación superior en México en cuanto a la capacitación del pequeño y mediano empresario también debe de ser de promoción y del alcance con otros sectores que puedan coadyudar en mejores planteamientos: gobierno , medios de comunicación, organizaciones diversas, universidades extranjeras.

## **CAPITULO III**

# **LA CAPACITACION COMO FUENTE PRINCIPAL DE LA PRODUCTIVIDAD**

### 3.1 LA PRODUCTIVIDAD

Existen varios autores que dan lo que es la definición de productividad, entre estas definiciones se pueden mencionar las siguientes:

#### PRODUCTIVIDAD.-

Es la relación que existe entre la producción total y los recursos utilizados en la producción especialmente la fuerza de trabajo. De hecho la productividad mide el rendimiento del trabajo.

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCCIÓN TOTAL}}{\text{NÚM. DE TRABAJADORES}}$$

(Silvestre Méndez José. : 164).

#### PRODUCTIVIDAD.-

En términos generales, se considera como productividad la relación entre los resultados y los recursos empleados

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

(Arias Galicia Fernando, 1973: 332.)

#### PRODUCTIVIDAD.-

Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.

(Lexipedia Barsa Tomos Británica. :935).

Un incremento de productividad significa muchas veces un aumento de producción y este a su vez con la calidad necesaria. la productividad se observa no solo en los departamentos de producción si no también en todos los puestos de una empresa desde el más alto nivel hasta el menor, esta productividad esta ligada con lo que es el estudio de tiempos y movimientos ya que la productividad contempla también el tiempo de producción de alguna actividad que se desempeña dentro de la organización.

### **3.2 RELACION ENTRE PRODUCTIVIDAD Y CAPACITACIÓN**

La capacitación como ya se a mencionado es aumentar los recursos, estudios y habilidades del personal , la relación existente entre la capacitación y productividad es que gracias a la primera la productividad crece , debido a la enseñanza que se les otorga a todos los empleados de una empresa a desenvolverse de forma más hábil y rápidamente a la elaboración de un producto o al desempeño de una actividad claro sin descuidar el lado de la calidad de su trabajo.

La capacitación tiene como finalidad indicar como se debe desempeñar un trabajo y todo esto en su conjunto nos lleva a una buena productividad dentro del trabajo, pueden medirse estándares de medida de eficiencia de lo que es la productividad y esto dependerá de los métodos de calificación de méritos que estén establecidos dentro de la organización

La productividad de un empleado capacitado es más alta que la de un empleado no capacitado, se dice que un incremento en la productividad significa al mismo tiempo un aumento en la producción total del rendimiento del trabajo. Se puede obtener midiendo la producción de un trabajador entre el tiempo de trabajo utilizado de tal manera que aumentara su productividad cuando incremente su producción en el mismo lapso de tiempo, y todo esto se hace más fácil con un adecuado sistema de capacitación

### 3.3 COMO INFLUYE UNA ADECUADA CAPACITACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD

Ya hemos hablado de lo que es la capacitación y lo que es la productividad , pues ahora nos toca hablar sobre el como influye una adecuada o aceptable capacitación dentro de la productividad en una mediana empresa

Gracias a los diferentes tipos o métodos de capacitación la productividad de una empresa es aumentada en todos los niveles jerárquicos que ahí se encuentre, ahora bien no cualquier método de capacitación puede adaptarse a una empresa, para ello es necesario investigar quien es la persona o institución adecuada para impartir la capacitación sobre lo que la empresa necesita. muchas veces primero se busca una persona que este relacionada dentro de la organización con los programas , sistemas, métodos de trabajo que se realizan dentro de la empresa para así realizar una capacitación más eficaz y rápida impartida por algún empleado de la organización.

Una adecuada capacitación influye en muchos aspectos específicos e importantes de la mediana empresa o de cualquier empresa que necesite capacitación. Influye en lo que es atención al cliente, mejor producción con calidad, ahorro de tiempos y movimientos además que eleva el nivel de estudio del trabajador, aumenta las habilidades de realizar cualquier tare, simplifica el trabajo, ayuda a dar a entender a el trabajador lo que es su labor dentro de la empresa y por que no crea una cultura organizacional dentro de ella

La clarificación de méritos con la capacitación es de gran importancia ya que se hace el avalúo del capital humano, para ver si deberás se esta aprovechando como es debido o es que necesitan una mejor capacitación que la que ya esta implantada.

Saldaña González, Sandra Luz/ Estudio de empresas privadas que imparten cursos de adiestramiento capacitacion y entrenamiento en el DF / El autor 1973 Tesis Lic. administración de empresas UNAM.



## **CAPITULO IV**

**ENRIQUECIMIENTO DE CONOCIMIENTOS Y  
NIVEL DE VIDA DEL TRABAJADOR CON UN  
ADECUADO SISTEMA DE CAPACITACIÓN.**

#### **4.1 AUMENTO DE HABILIDADES CON UNA BUEN CAPACITACION , ENTRE LOS TRABAJADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA.**

Por medio de la capacitación hay que mejorar el comportamiento para que el desempeño del trabajador sea más útil el aumento de habilidades es muy notable cuando se da a los trabajadores, se puede aumentar habilidades en cuanto habilidades funcionales, habilidades interpersonales o bien en las habilidades para tomar decisiones.

Para poder aumentar las habilidades de una empresa es necesario saber las necesidades específicas que requiere cada trabajador que va hacer capacitado, asi como llevar un orden y una secuencia lógica para poder obtener buenos resultados.

El trabajador al obtener una capacitación obtiene una experiencia la cual le servirá para captar más fácilmente sistemas de capacitación, además una vez aprendidos los conocimientos el trabajador estará más preparado para resolver algún problema que se le presente.

Algunos expertos piensan que para obtener un buen nivel de conocimientos, es necesario no establecer presiones de ningún tipo, que se tenga libertad de realización. Cada individuo tiene diferente capacidad, no todos reaccionan igual , no todos tienen la misma habilidad para aprende. por lo tanto cada programa de capacitación tiene que ser el adecuado para cada individuo.

#### **4.2 FRECUENCIA DE LA CAPACITACION**

Es necesario establecer parámetros de lo que realmente necesita la empresa en cuanto a capacitación , en aspectos como ¿ Cual es el área que más necesita capacitación ? ¿ cual es el método ideal a implantar ? ¿ Cuanto crédito se tiene para la asignación de capacitación de esa

área ? , ¿Cuales son los objetivos que se van a alcanzar con la capacitación ? Todo esto depende de las necesidades de la empresa en particular ya que no todas necesitan lo mismo, en algunas empresas su necesidad es tan urgentes y el personal preparado es tan pequeño que se hace indispensable la capacitación.

Ahora bien , un aspecto importante es el cual o cuantos objetivos se van alcanzar al implementar dicha capacitación entre los que puedo nombrar son :

- 1) Ayudar al trabajador a prepararse más , para en un futuro poder subir en nivel ocupando alguna vacante o puestos en nueva creación.
- 2) Actualizarse más en cuanto a la posible nueva tecnología.
- 3) Ahorrar tiempos y movimientos que nos cuestan.
- 4) Prevenir riesgos de trabajo.
- 5) Mejorar las aptitudes del trabajador en cuanto a su trabajo.
- 6) Perfeccionar las habilidades del trabajador y hacer más fácil su desempeño del trabajo.
- 7) Estandarizar procedimientos

La empresa debe facilitar todos los medios necesarios para la adecuada aplicación de una capacitación y sobre todo para implementar la capacitación únicamente necesaria.

Este sería tal vez uno de los factores para poder esclarecer la importancia de la aplicación de un adecuado sistema de capacitación en la pequeña empresa, ya que no basta con solo implementar sistemas de capacitación , sino tenemos que saber que estamos implementados en nuestra empresa, si el sistema que se está implantando es el adecuado, es el necesario , es el mejor ya que de este sistema depende que el aumento de habilidades y destreza de los empleados sea el correcto y el necesario para poder obtener el máximo de productividad y el mínimo de accidentes

### 4.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Asistimos a toda una renovación del mundo productivo, a un replanteamiento de las formas de organización del trabajo. De hecho, sin estos supuestos, nuestro país no podría consolidar dos condiciones que en la actualidad resultan estratégicas para el desarrollo y la competitividad en la economía mundial. Me refiero a la calidad y a la productividad y esto es posible superarlo por medio de los que es una excelente capacitación en el mundo empresarial. El rasgo distintivo entre las economías avanzadas y las rezagadas se observa fundamentalmente en la productividad de todos los niveles. El desarrollo económico de los países habrá de sustentarse, por tanto, en las habilidades y capacidades humanas, más que en el agotamiento de los propios recursos naturales.

Por ello es que en CANACINTRA ubican la importancia del trabajo y de la capacitación en el contexto de la modernización económica y social del país, lo que nos lleva revalorizar el elemento humano, al ser eje de desarrollo económico y social,

Considerar a la capacitación como proceso permanente de desarrollo de habilidades y capacidades que permitan una incorporación productiva al ámbito del trabajo representa para la empresa nacional, una valiosa herramienta en los sistemas productivos, de organización del trabajo y en el desempeño laboral eficiente

Entre las funciones que realizan las cámaras están la dotación de servicios de apoyo y consulta que presentan el perfil y necesidades de la empresa.

El sistema integral tiene como propósito fundamental ofrecer, a partir de los medios disponibles la mejor cobertura geográfica, e informativa en beneficio de la industria asociada

En suma la formación empresarial , la capacitación permanente de los trabajadores, así como los mecanismos que faciliten la transferencia tecnológica mediante el aprovechamiento de las telecomunicaciones, forma parte de las nuevas alternativas que debemos identificar afin de ofrecer respuestas oportunas a la comunidad industrial en su inaplazable tarea por modernizarse, ser competitivo y esta a la altura de los tiempos actuales.

(Victor Manuel Terrones López, Revista emprendedores, 1994 - pag VII)

# **CAPITULO V**

## **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

## 5.1 OBJETIVOS

Terminada la teoría , es necesario describir el método de investigación que se aplico dentro de la pequeña empresa .Fabrica de Hielo Cupatitzio, se realizo una investigación de campo en donde se aplicaron cuestionarios relacionados con los objetivos que se pretenden alcanzar , asi como la recolección de datos, de los cuales se obtuvo un a análisis y síntesis para poder cumplir con los objetivos establecidos, asi como poder comprobar las hipótesis planteadas, y sobre todo poder establecer cual es la importancia de la aplicación de un adecuado sistema de capacitación en la pequeña empresa de la ciudad de Uruapan . Los datos recolectados están registrados e ilustrados por medio de gráficas para poder proporcionar una idea más clara y especifica de los resultados

Dentro de los objetivos se consideran

- Identificar cuales son los beneficios que obtendrá al implantar una adecuada capacitación dentro de la empresa Fabrica de Hielo Cupatitzio.
- Establecer cuales son los principales problemas que se han tenido dentro de la empresa al no contar con una adecuada capacitación
- Proponer algunas recomendaciones para poder obtener beneficios con la capacitación
- Establecer la diferencia entre una capacitación bien implantada o una capacitación insuficiente o nula
- Justificar cual es la importancia de una adecuada capacitación dentro de la productividad de la pequeña empresa.
- Establecer la importancia que los empleados le dan a la capacitación.

La investigación de campo se realizó por medio de los cuestionarios, es de gran ayuda para comprobar o no comprobar las hipótesis establecidas, anteriormente, estas hipótesis son:

1.- La mayor capacitación de los empleados de las pequeñas empresas provocará un aumento de productividad de los mismos.

2.- La menor capacitación de los empleados de las pequeñas empresas provocará un aumento de riesgos y accidentes de los mismos.

## **5.2. METODO Y TECNICA DE APLICACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Como ya se había mencionado el método de recolección de datos es analítico para presentar cual es la postura de la empresa en cuanto a la capacitación otorgada a sus empleados y saber cuales son las consecuencias que se provocan con dicho sistema implantado o no implantado.

La recolección de datos se realizó por medio de cuestionarios aplicados a los empleados de esta empresa, principalmente en el área de producción, ventas y secretarías. El método analítico que nos permite dividir un todo en sus diferentes partes.

Es de suma importancia mencionar que se aplicó la técnica del método descriptivo, ya que se puede describir como está la empresa en cuanto a capacitación y describir cuantas, cuales y como podrá llevarse a cabo diferentes propuestas para el mejoramiento del sistema implantado en la empresa.



## **TECNICAS**

### **DE CAMPO**

La investigación de Campo es individual ya que se tuvieron que aplicar cuestionarios para identificar las deficiencias que hay dentro de la empresa en cuanto a la capacitación, estos se aplicaron dentro del área de producción , ventas y administración ( dos secretarias). Dichos cuestionarios fueron aplicados a cada individuo de forma clara para que los pudieran entender y contestarlos adecuadamente. con el fin de llegar hacia el objetivo de recabar datos, información y opiniones tanto de los empleados como del director de la empresa. Los puntos principales que se abarcaron dentro de los cuestionarios son sobre la capacitación, redactando una lista de preguntas que se aplicaron a los empleados de la empresa.

Para llevar acabo esta investigación se aplicaron:

#### **ENTREVISTAS:**

Esta técnica consiste en reunir datos entrevistando a un número reducido de personas (muestra) escogida de un grupo mas grande (universo). Tiene la ventaja de llegar a la fuente original de la información.

#### **DOCUMENTALES:**

Este es un apoyo fundamental , por medio de las bibliografias , revistas y folletos sobre el tema en general.

### **5.2.1 MUESTREO**

El tamaño de la muestra es de una investigación de mercado, ya que del esta dependerá la confiabilidad del estudio. Existen varias formas para calcular el tamaños de la muestra dependiendo del tipo de estudio de muestreo que se quiera realizar .

La empresa Fabrica de Hielo Cupatitzio dentro de la clasificación del tamaño de empresas esta ubicada en el ramo de las pequeñas, ya que su número de empleados es de 20 y sus ventas anuales son hasta 1,500,000. Es por ello que la muestra es de 17empleados para tener un rango de confiabilidad del 95% estadísticamente , es decir a casi todos los empleados se les aplicaran los cuestionarios.

20 representan el 100% del Universo

Se despeja la raíz cuadrada del universo , elevando al cuadrado el resultado para obtener el tamaño de la muestra , redondeando:

17 es la muestra .

## **5.2.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO**

Es necesario especificar que para la elaboración del cuestionario se consideraron los siguientes pasos :

- 1.-Determinar cual es la información que se desea para el logro de los objetivos implantados.
- 2 -Determinar el tipo de preguntas claras , precisas y necesarias para el logro de los objetivos y poder recopilar la información.
- 3- Determinar el contenido de las preguntas, para que me reflejen la información necesaria.

El objetivo de este cuestionario es allegarnos de información , que nos permita la elaboración de resultados para poder realizar una serie de propuestas, conclusiones , síntesis y análisis del tema , objetivos e hipótesis implantados.

El cuestionario implantado a los empleados de la pequeña empresa fabrica de hielo Cupatitzio es el siguiente:

**UNIVERSIDAD DON VASCO**

Entrevista de trabajo , para la recopilación de datos y la elaboración de tesis sobre puntos básicos de la capacitación dentro de la pequeña empresa "FABRICA DE HIELO CUPATITZIO" .Agradeciendo de antemano las facilidades brindadas para esta entrevista

**OBJETIVO :** Conocer cual es la importancia de la aplicación de un adecuado sistema de capacitación dentro de la pequeña empresa.

1.-¿ Que entiendes por capacitación ?

- a) Mayor rendimiento
  - b) Superación personal
  - c) Más seguridad e higiene
  - d) Todas las anteriores
  - e) Algo innecesario
  - f) otros
- 
- 

2.- ¿Existe capacitación dentro de tu área de trabajo ?

- a)SI
- b)NO

¿Cual ? \_\_\_\_\_

3.- ¿Crees necesaria la capacitación ?

- a)SI
- b)NO

¿Por que ? \_\_\_\_\_

4.- Conoces algun tipo de capacitación ?

- a)SI
- b)NO

¿Cual ? \_\_\_\_\_

5 - Consideras que aumentaria tu productividad o eficiencia en el desempeño de tu trabajo la capacitación

- a)SI
- b)NO
- Por que \_\_\_\_\_

6.-¿ Estarías dispuesto a recibir cursos de capacitación ?

a) SI

b) NO

7.- ¿Cual seria tu disponibilidad para recibir los cursos de capacitación ?

a) No importa el turno ni duración

b) Si importa el turno y duración

8.- ¿ Que cursos de capacitación serian de tu interés ?

---

9.-¿Como prefieres los cursos ?

a) En video cassette

b) Con instructor personalizado

10.- ¿Que tipo de cursos prefieres ?

a) Cursos técnicos

b) Cursos de recurso humano

11.- ¿Al inicio de laborar . en esta organización te brindaron curso de inducción ?

a) SI

b)NO

c) Duración \_\_\_\_\_

12.-¿Han ocurrido accidentes dentro de tu empresa por la falta de capacitación ?

a) SI

b) NO

13 - ¿Cuales crees que serian los resultados con una adecuada capacitación, si esta fuera implantada en tu empresa ?

a) Mayor rendimiento

b) Más seguridad e higiene

c) Mayor calidad en el trabajo que desempeño

d) Mayor motivación

e) otros \_\_\_\_\_

14.-¿ Por que crees que hasta el dia de hoy no se haya implantado algún sistema de capacitación ? \_\_\_\_\_

### 5.3 REGISTRO E ILUSTARCIÓN DE RESULTADOS

Este es uno de los puntos elementales ya que se redactan e ilustran los resultados por medio de gráficas, anexando en la parte inferior un pequeño análisis de cada una de ellas.

Se realiza un proceso estadístico para inferir los datos de la muestra hacia una población que refleja la posible realidad de la población seleccionada.

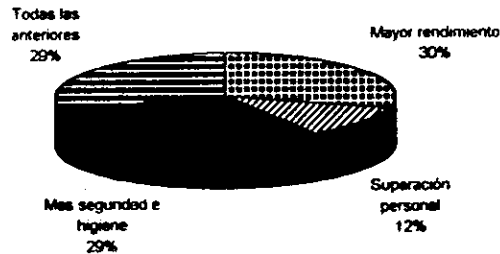
De este análisis se desprenderán las conclusiones y resultados del estudio, así como las recomendaciones que se puedan hacer para mejorar la capacitación, atacando los puntos débiles.

Es por ello que se redactan las conclusiones con base en los objetivos de estudio e hipótesis y los resultados obtenidos tomando como referencia los aspectos estadísticos y la realidad observada. Se redactan las recomendaciones que se consideran pertinentes ya sea para corregir fallas o mejorar los sistemas ya implantados.

Cada gráfica contiene un porcentaje, este es resultado de la aplicación de los cuestionarios, con el fin de presentar de una forma más clara cada uno de los aspectos relevantes de la aplicación de los cuestionarios.

## CONCEPTO DE LA CAPACITACION

GRAFICA I

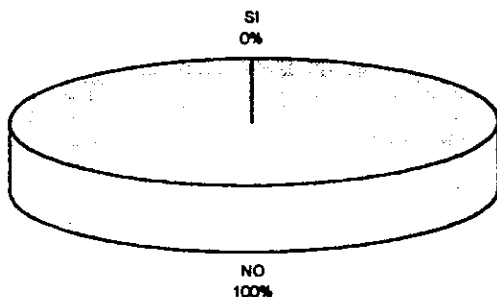


**Fuente : Encuesta directa, 1997.**

Cuando se realizó la pregunta con lo referente a que entiendes por capacitación, los resultados arrojados por los cuestionarios nos indican que el 30% del total de los entrevistados opinan que la capacitación es obtener mayor rendimiento y productividad, dentro de su área de trabajo. El 29% consideran que la capacitación es una mayor seguridad e higiene, que daría como consecuencia una disminución de accidentes en el área de trabajo sobre todo en lo que se refiere a la producción. Un 12% opina que la capacitación es una superación personal, sin embargo esto es un porcentaje mínimo. Un 29% dice que son todas en conjunto ya que se relacionan entre sí, y dan como resultado un mejor desempeño de trabajo, cualesquiera que sea el área. Es importante mencionar un concepto. La capacitación para cualquier tipo de nivel jerárquico que exista en una empresa es la acción destinada a desarrollar las aptitudes de cada individuo con un propósito fundamental el desempeño cuidadoso y eficiente de su trabajo.

## LA CAPACITACIÓN DENTRO DE EL AREA DE TRABAJO

GRAFICA II

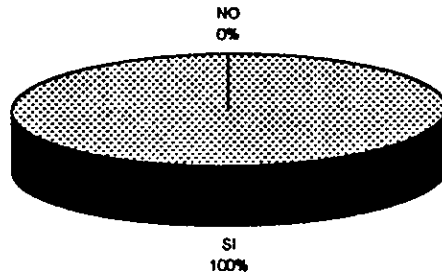


**Fuente : Encuesta directa 1997.**

En esta gráfica se preguntó que si existía capacitación dentro de su área de trabajo , la mayoría del personal de la empresa 17 empleados respondieron un rotundo no ya que la empresa solo les enseña a realizar su trabajo de un modo rápido ,pero no como una adecuada capacitación que debería de ser implantada dentro de esta pequeña empresa , Fabrica de hielo Cupatitzio. Es de interés mencionar que solo cumplen su trabajo con lo poco enseñado o específicamente lo necesario para el desarrollo de sus actividades. La importancia de la implementación de un adecuado sistema de capacitación, es que al no tenerla no se esta dando el máximo rendimiento de la productividad y se esta desperdiciando mucho potencial del trabajador además que esto representa un costo para la empresa , y se incrementa el numero de accidentes debido a la falta de capacitación bien implantada.

## LA CAPACITACION COMO UNA NECESIDAD

GRAFICA III



Fuente : encuesta directa , 1997.

Dentro de la pregunta : ¿ Crees necesaria la capacitación ? los resultados nos muestran que, el 100% de los entrevistados están de acuerdo que si es necesaria la capacitación ya que existiría un aumento en la productividad , disminuiría el número de accidentes, y se otorgaría mejor servicio , este ultimo en cuanto a las ventas.

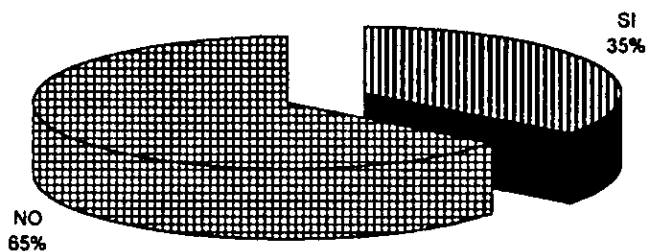
Es evidente que la capacitación es necesaria para toda la empresa especialmente en el área de producción que es donde han ocurrido la mayoría de los accidentes.

Existe una necesidad urgente de aplicar un adecuado sistema de capacitación, ya que dichos accidentes ocurren en gran parte por la falta de habilidad del personal ya que el trabajo como realizan no va de acuerdo con las exigencias del puesto que desempeñan.



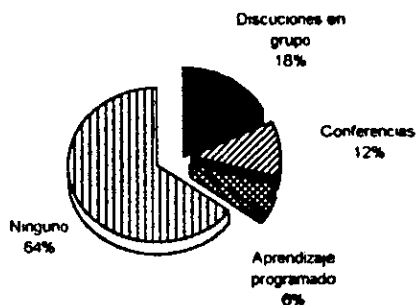
**LOS EMPLEADOS DE HIELO CUPATITZIO CONOCEN ALGUN TIPO DE  
CAPACITACIÓN DE CAPACITACIÓN**

**GRAFICA IV**



**¿CUAL ?**

**GRAFICA V**



**Fuente : Encuesta directa ,1997.**

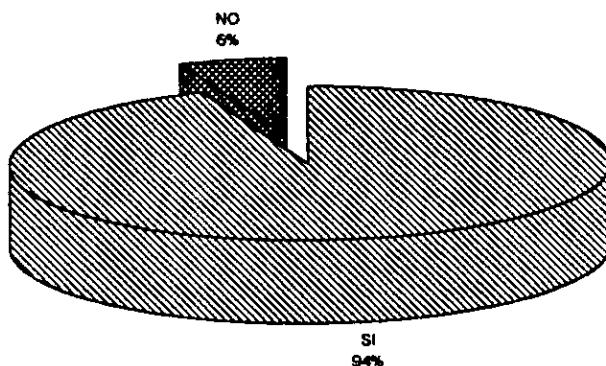
Como se observa en la gráfica superior un 65% de los entrevistados del personal de esta pequeña empresa no conocen ningún tipo de capacitación sin embargo saben que existe y que es necesaria en la empresa, el otro 35% restantes si conocen algún tipo de capacitación de los principales fueron 18% discusiones en grupos, un 12% conferencias y un 6% de aprendizaje programado y el restante como ya se menciono no conocen ninguno. Estos tipos de capacitación los conocen por que se les a otorgado en otras empresas donde han prestado servicio , no en la Fabrica de Hielo Cupatitzio.

Dentro de los objetivos planteados se nombra el de la importancia que le dan los empleados a la capacitación , con esta pregunta se observa que si conocen algunos tipos de capacitacion pero fuera de esta empresa y al aplicar los cuestionarios mostraron interés por contestar los más claro posible ya que ven la necesidad de la capacitación dentro de la empresa

El tipo de capacitación que más les gusta o conocen es la discusión en grupo ya que ahí pueden expresar dudas, comentarios ,e inconformidades de la empresa, además que sus peticiones tal vez podrian ser escuchadas y tomadas a consideración por el patrón de esta empresa.

## LA CAPACITACIÓN COMO AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO.

GRAFICA VI



**Fuente : Encuesta aplicada. 1997.**

Uno de los objetivos planteados es la importancia de la adecuada capacitación dentro de la productividad de la pequeña empresa , en esta gráfica se puede observar que un 94% considera que si aumentaría su productividad con la capacitación y un 6% dice que no, por que solo es importante las ventas y no el personal.

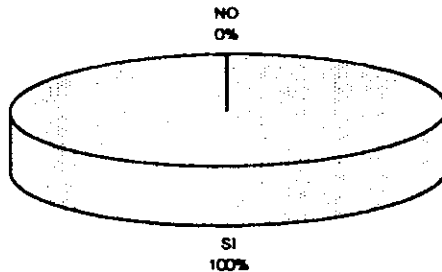
La productividad como ya se a dicho es vital en una organización , es ahí donde se dice que la capacitación es aprender para producir bien. Cabe mencionar que ese 6% no ve la capacitación como una inversión necesaria para su desarrollo en cuanto a calidad , seguridad, rendimiento en el trabajador, y estas son ideas antiguas de las cuales se rehusan a salir por que tienen miedo de que la formula del abuelito ya no funcione igual si se aplica una capacitación.

La capacitación hace que todo trabajo sea más sencillo y agradable de dominar y vuelven a cualquier empleado más productivo comparándolo con alguien que no tiene capacitación.

La productividad hoy en día es considerada como palanca de crecimiento y desarrollo ya que de ella depende el crecimiento en cuanto al nivel de vida, en ser más competitivo con las exportaciones, en detener la inflación, y también en elevar el empleo . Todos estos factores son importantes y solo se pueden llevar acabo por medio de una productividad total de la empresa.

## DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA RECIBIR CURSOS DE CAPACITACION

GRAFICA VII



**Fuente : Encuesta directa, 1997.**

Los resultados de esta gráfica nos muestra que todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que es tanta la necesidad de la capacitación que están dispuestos a recibir este curso si la empresa los apoya e implementa una adecuada capacitación para cada una de las diferentes áreas que hay , principalmente en las áreas de producción y ventas .

Además se pudo observar, que no les importa el turno ni duración que tuviera este curso siempre y cuando fuera el indicado para las necesidades que tiene la empresa .

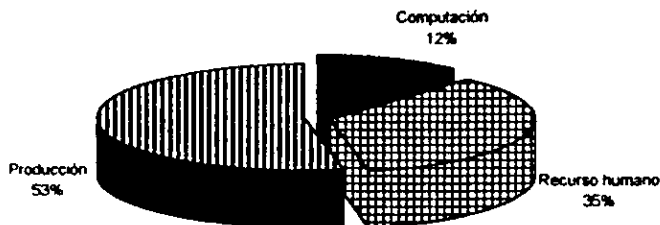
Los empleados se mostraron además de interesados muy motivados ya que creen que es un modo de incentivo para ellos además de que se sienten más apoyados en su trabajo.

La capacitación también puede ser una fuente de motivación para el personal de una empresa ya que además de habilitar sus tareas sienten el interés del patron por mejorar su calidad de vida y le dan más importancia al desempeño de su trabajo.

Con este punto queda justificado el objetivo planteado sobre la importancia que los empleados le dan a la capacitación ya que todos se mostrarón dispuestos a recibirla ya que la creen muy necesaria para el desempeño de su actividad dentro de la organización. Además estan dispuestos a recibir estos cursos , por que creen que ellos pueden ser más productivos , adiestrando por medio de la capacitación sus habilidades, a tener más destreza y a superarse día con día.

## CURSOS DE CAPACITACION , DEL INTERES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

GRAFICA VIII



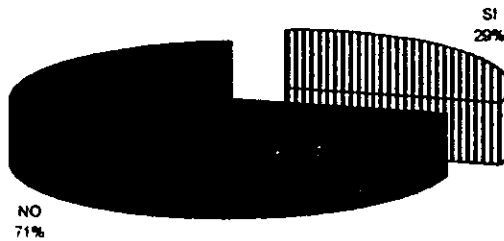
Fuente : Encuesta aplicada ,1997.

Los resultados arrojados por la investigación de campo nos muestra que los empleados de esta pequeña empresa abordaron en su gran mayoría del tema sobre la producción en cuanto como poder prevenir accidentes ya que en esta área son muy frecuentes fue un 53% es decir un poco más de la mitad de los 17 entrevistados .

Un 35% le interesan los cursos sobre el recurso humano , para poder ofrecer un mejor servicio y una mayor calidad en el trato a las personas A un 12% le gustaría un curso sobre capacitación este sobre todo fue en el área administrativo para poder llevar un mejor control sobre la empresa Estos cursos fueron elegidos de acuerdo al puesto que desempeñan , es por eso que se mostró un gran interés en el área de producción ya que es donde se encuentra la mayoría de los entrevistados y en donde más accidentes ocurren dentro de la empresa.

## CURSOS DE INDUCCION

GRAFICA IX



Fuente : Encuesta aplicada ,1997.

Cuando se les realizó la pregunta referente a si habían recibido algún curso de inducción, se observa en el gráfico superior el 29% opinaron que si habían recibido un curso de inducción, sin embargo la inducción que se les dio fue muy rápida, solo presentaron a sus compañeros de trabajo, cual sería su área de trabajo, y las herramientas que necesitaban para el desempeño de su tareas. La inducción aplicada en esta empresa es solamente empírica, no es la adecuada que un personal debe recibir al iniciar sus labores en cualquier organización.

El 71% respondió que no habían recibido ningún tipo de inducción al inicio de sus labores, ya que solo les dijeron cual era su trabajo.

La inducción dentro de una organización es sumamente importante ya que de ahí parte cual va ser el comportamiento de un trabajador dentro de la organización, además es lo que puede motivar a un trabajador al haber entrado a trabajar ahí, es decir la inducción puede considerarse como la base de un buen desempeño organizacional.



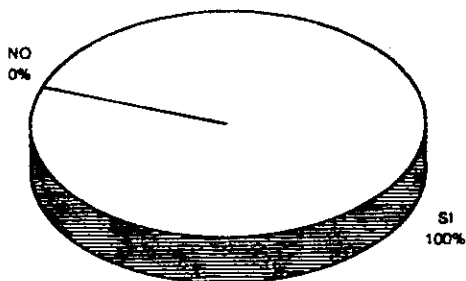
FALTA PAGINA

No.

47

## ACCIDENTES DENTRO DE LA EMPRESA POR FALTA DE CAPACITACION

GRAFICA X



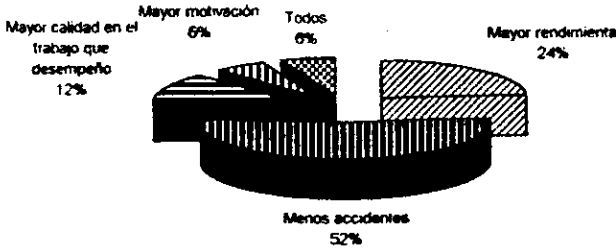
Fuente : Encuesta aplicada ,1997.

Medir el porcentaje de accidentes que ocurren dentro de esta pequeña empresa es otro de los objetivos planteados y como resultado del cuestionario implantado se obtuvo que, en esta empresa los 17 entrevistados opinan que si han ocurrido accidentes , además el índice de accidentes es muy alto, ya que ocurren accidentes frecuentemente, una vez cada 5 meses y esto es debido a la falta de orientación para el desempeño de su trabajo es decir la falta de capacitación. El Gerente General de esta empresa no considera necesaria la capacitación ya que sus ventas , según él no le serían afectadas en nada. Sin embargo aquí los empleados creen que es donde más capacitación hace falta, y si es conveniente para el dueño o gerente general la implementación de un sistema de capacitación ya que los accidentes ocurren muy seguido y esto le ocasiona un costo a la empresa que más adelante se verá reflejado en las ventas.

La capacitación en esta área debe verla como un costo beneficio para la empresa ya que además de evitar tanto accidente, se logra el ahorro de tiempos y movimientos y se saca el rendimiento máximo de cada trabajador . Es importante mencionar que los accidentes ocurren principalmente en el área de producción y es donde existe la necesidad más urgente de implementar un sistema de capacitación

**RESULTADOS CON UNA ADECUADA CAPACITACION, SI ESTA FUERA  
IMPLANTADA EN LA EMPRESA**

**GRAFICA XI**

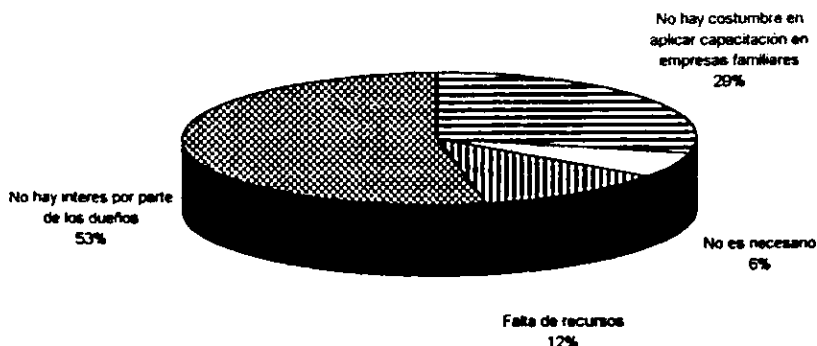


**Fuente : Encuesta aplicada .1997.**

Como se observa en la gráfica superior un poco más de la mitad de los empleados opinan que reduciría el número de accidentes , esto reafirma que es necesario y urgente la implementación de un sistema de capacitación de acuerdo con las necesidades que la empresa requiere, otro de los resultados no menos importantes fue el de que se obtendría mayor rendimiento ya que los empleados tienen mucho tiempo ocioso y no rinden al máximo . El 12% opino que se obtendría con la capacitación una mayor calidad en el desempeño de sus tareas por muy simple que esta sea. También se observó que la capacitación traería como consecuencia una motivación para el empleado ya que sería una superación personal y ellos se estarían más comprometidos a realizar bien sus labores con la empresa y sienten que son importantes es decir que son parte de la organización Una pequeña parte de los empleados opinan que la capacitación es un conjunto de todos los resultados que se podrían obtener con ella , ya que cada individuo trabajaría motivado, con calidad, con seguridad y con un mayor rendimiento.

## CAUSAS POR LAS QUE HASTA EL DIA DE HOY NO SE HAYA IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE CAPACITACIÓN ADECUADO

GRAFICA XII



Fuente : Encuesta aplicada, 1997.

Dentro de la gráfica se observa que más de la mitad de los empleados opinaron que no existe suficiente interés por parte de los dueños ya que solo les importa el monto de las ventas, sin embargo el personal lo tienen muy descuidado y no se han puesto a reflexionar que sus ganancias serían mayores si se implementa un sistema de capacitación adecuado. Un 29% dijo que como es una empresa familiar existe una costumbre, es decir creen que todo sigue funcionando igual desde el momento que el abuelo la fundó y que si hay alguna inversión en el recurso humano solo serán egresos para ello. Es importante aclarar que la capacitación hoy en día debe observarse como una inversión que a futuro se va a ver reflejado en el desarrollo de la misma y no en el estancamiento como se ha ido quedando por el miedo de innovar en sistemas modernos de como lo es la capacitación. Otro factor que ellos consideran importante es que no hay recursos, sin

embargo si se observa esta empresa tiene los recursos necesarios para la implementación de un sistema de capacitación ya que según el Gerente General las ventas son excelentes y él fue el único que opinó que no era necesaria la capacitación.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación realizada en la empresa Fabrica de Hielo Cupatitzio, los objetivos señalados se cubren ya que por medio de los cuestionarios aplicados a los empleados en los resultados de observo que dentro de esta empresa se tiene una capacitación no adecuadamente implantada y que los beneficios al ser bien implantada serian varios como :

Elevar el nivel de la productividad de los empleados, evitar riesgos y prevenir accidentes sobre todo en el área de producción, Reducir el costo que representan los accidentes dentro de la empresa

Ahora bien la importancia de una adecuada capacitación es que la empresa no realizará un gasto innecesario si no una inversión a largo y corto plazo que de la cual obtendrá un personal mejor habilitado y una empresa competitiva Así mismo el número de accidentes se va a disminuir ya que el personal del área de producción obtendrá con la capacitación un mejor conocimiento y habilidades del trabajo que desempeña . Cabe mencionar que los empleados de esta empresa mostraron mucho interés por la capacitación ya que lo ven como un factor de seguridad y de motivación para el desempeños de su trabajo

Existen deficiencias en cuanto a capacitación, lo cual ocasiona problemas y es necesario establecer una solución rápida para que la empresa pueda seguirse desarrollando y pueda ser competitiva de otra manera, cada vez va a ser menos competitiva y se va a encontrar con una serie de conflictos tal vez más grandes de los que a tenido hasta ahora

Es una empresa que tiene mucho potencial para ser competitiva , sin embargo en el área de capacitación se a quedado con métodos obsoletos que ya no sirven, y esto por no darle prioridad al recurso humano .

Dentro de las deficiencias encontradas son

1 - No existe una capacitación definida

Es decir la capacitación en esta organización se da de forma empírica y muy rápida . solamente se les dice como hacer su trabajo, y no han tenido un programa de capacitación adecuadamente implantado para las necesidades de la empresa. El hecho de que no haya un programa de capacitación adecuado es una deficiencia ya que no se da el rendimiento adecuado del personal y existe mucho tiempo libre, lo cual ocasiona un costo irrecuperable para la empresa. Al no invertir recursos en la capacitación se refleja una menor aplicación de los conocimientos, habilidades, destreza en el trabajo y se desperdician tiempos y movimientos ya que las horas/hombre invertidas reflejan una improductividad. Al implantar una capacitación lo mencionado anteriormente sería todo lo contrario dando como resultado la productividad. La productividad no solo en el área de producción sino en el de ventas, en el administrativo y en todos los niveles de la empresa.

2.- El numero de accidentes es elevado y la máxima preocupación de los empleados.

Según los resultados de las entrevistas aplicadas han ocurrido un gran número de accidentes debido a la capacitación, lo cual refleja un costo a la empresa en dar los gastos necesarios para reparar los daños ocasionados a la persona por dicho accidentes y muchas veces recibe la empresa hasta demandas. Los accidentes ocurren principalmente en el área de producción, por medio de una capacitación adecuadamente implantada de reducirían dichas



accidentes y se podría observar el costo beneficio que trae consigo la capacitación bien enfocada atacando sobre todo esta area. Otro de los problemas que trae consigo los accidentes es que se refleja una inseguridad en el personal de producción y esto hace que la tarea que desempeñan sea más difícil y el rendimiento sea menos, además sin dejar de mencionar que el personal se encuentra desmotivado

Es por ello que se cree en la necesidad urgente de un adecuado sistema de capacitación ya que todos en la empresa exigen una mayor seguridad, mayor calidad y rendimiento además que es de gran satisfacción para los empleados el superarse en lo que es su vida diaria.

Las hipótesis mencionadas al principio de este trabajo son :

1 - La mayor capacitación de los empleados de las pequeñas empresas provocaran un aumento de productividad de los mismos

### COMPROBACION

Esta hipótesis se comprueba y las razones que hace pensar que si es verdadera son que los resultados arrojados por los cuestionarios , se observo que la capacitación que se otorga al personal en la pequeña empresa Fabrica de Hielo Cupatitzio, es empirica por lo que el rendimiento del personal no esta al máximo y existe improductividad, ya que existen muchos tiempos ociosos, y esto representa un costo , además no se esta utilizando el potencial que un trabajador tiene desperdiciado así su rendimiento y su productividad.

Al aplicar una adecuada capacitación provocara un aumento en el rendimiento y en la productividad del os empleados. Logrando mejorar la calidad del trabajador en el desempeño de sus funciones con mas habilidad , conocimiento y destreza.

La segunda hipótesis fue que :

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

2 - La menor capacitación de los empleados de las pequeñas empresas provocarán un aumento de riesgos y accidentes de los mismos

### COMPROBACION

Esta hipótesis también se comprueba ya que en los resultados arrojados en los cuestionarios se observa como todos los empleados de esta empresa concuerdan que han ocurrido un gran número de accidentes debido a la falta de capacitación que les pueda proporcionar una mayor seguridad, sobre todo en el área de producción. Los riesgos y accidentes que hay en esta área son muchos y por no implantar una capacitación adecuada se tienen muchos costos, mucha inseguridad, bajo rendimiento y por si fuera poco no existe motivación entre los empleados. Con una adecuada capacitación se reduciría el número de accidentes y riesgos, existiría un mayor rendimiento y motivación del personal, además la empresa saldría ganando a largo plazo ya que estos accidentes serían menos y su imagen aumentaría al dar a conocer que esta empresa cuenta con sistemas de capacitación, y podrá ser más competitiva.

Una vez comprobadas las dos hipótesis es necesario subrayar que la importancia de la aplicación de un adecuado sistema de capacitación en la pequeña empresa de la ciudad de Uruapan es que la capacitación nos ayuda al desarrollo y crecimiento de una empresa, internamente y externamente una mayor capacitación y adecuadamente implantada nos provocará un aumento en la productividad de los empleados así como de la empresa en general. Así mismo se tendrá una disminución de riesgos y accidentes lo que provocará la adecuada implantación de un sistema de capacitación y disminución de gastos o pérdidas para la empresa, además de reflejar mayor seguridad y mejor ambiente entre los trabajadores.

Hay que recordar que estamos en toda una renovación del mundo productivo. Esto es posible mientras exista una mayor calidad, productividad y seguridad del recurso humano y esto será posible cuando se implementen adecuados sistemas de capacitación existiendo así una excelente capacitación empresarial.

Considerar a la capacitación como un proceso permanente de desarrollo de habilidades y capacidades que permitan una incorporación productiva al ámbito del trabajo representa para no solo para la pequeña empresa sino para la empresa nacional una valiosa herramienta en los sistemas productivos de organización del trabajo y en el desempeño laboral eficiente.

## RECOMENDACIONES

1 - Se ha observado la necesidad de un adecuado sistema de capacitación en toda la empresa. Sin embargo el problema más urgente está en el área de producción en donde ocurren una gran cantidad de accidentes, y esto es arriesgar la vida de un ser humano. Un sistema de capacitación adecuado a las necesidades de esta área es recomendable para la disminución de riesgos y accidentes, así como para otorgar al personal más seguridad en el desempeño de sus tareas.

2 - Como se observó la empresa es familiar y es necesario implementar nuevas técnicas que ayuden al crecimiento y desarrollo de la empresa para poder ser más competitivos, ya que vivimos en un país en el cual se han firmado varios tratados de libre comercio, y se requiere vivir al día con las modernizaciones que se están desarrollando. Esto es un beneficio que la empresa puede tener, solamente si se eliminan las ideas antiguas y los miedos que se tienen al pensar que la capacitación es innecesaria. Se puede recurrir a varias instituciones que ofrecen ayuda para la capacitación por

Hay que recordar que estamos en toda una renovación del mundo productivo. Esto es posible mientras exista una mayor calidad, productividad y seguridad del recurso humano y esto será posible cuando se implementen adecuados sistemas de capacitación existiendo así una excelente capacitación empresarial.

Considerar a la capacitación como un proceso permanente de desarrollo de habilidades y capacidades que permitan una incorporación productiva al ámbito del trabajo representa para no solo para la pequeña empresa sino para la empresa nacional una valiosa herramienta en los sistemas productivos de organización del trabajo y en el desempeño laboral eficiente.

## RECOMENDACIONES

1.- Se ha observado la necesidad de un adecuado sistema de capacitación en toda la empresa. Sin embargo el problema más urgente está en el área de producción en donde ocurren una gran cantidad de accidentes, y esto es arriesgar la vida de un ser humano. Un sistema de capacitación adecuado a las necesidades de esta área es recomendable para la disminución de riesgos y accidentes, así como para otorgar al personal más seguridad en el desempeño de sus tareas.

2.- Como se observó la empresa es familiar y es necesario implementar nuevas técnicas que ayuden al crecimiento y desarrollo de la empresa para poder ser más competitivos, ya que vivimos en un país en el cual se han firmado varios tratados de libre comercio, y se requiere vivir al día con las modernizaciones que se están desarrollando. Esto es un beneficio que la empresa puede tener, solamente si se eliminan las ideas antiguas y los miedos que se tienen al pensar que la capacitación es innecesaria. Se puede recurrir a varias instituciones que ofrecen ayuda para la capacitación por

nombrar una puede ser CANACINTRA ya que ubican la importancia del trabajo de la capacitación en el contexto de la modernización económica y social, por lo cual ofrecen apoyos a las empresas por medio de varios programas o métodos que se adecuen a lo que esta empresa necesita.

3 - Reflexionar en torno a la importancia de la capacitación en estos momentos de modernización de la economía apertura de fronteras e intensificación de la competencia, resulta un aspecto de trascendencia fundamental para la empresa y para el país. Evidentemente todo cambio implica un trabajo persistente en diversos frentes. Como son: La modernización de la administración y de las relaciones laborales, el mejoramiento de los recursos humanos y la productividad. Detrás de este marco conceptual de lo productivo interviene significativamente la capacitación y la formación del recurso humano, se encuentra toda una forma de pensar y de actuar. Es por ello que esta pequeña empresa debe considerar a la capacitación como un proceso permanente de desarrollo de habilidades y capacidades que permitan una corporación productiva al ámbito del trabajo, representa para la empresa una valiosa herramienta de transformación en los sistemas productivos de organización el trabajo y en el desempeño laboral eficiente.

4 - Es necesario ver a la capacitación como un factor importante dentro de lo que es la productividad ya que esta es una palanca de crecimiento y desarrollo, no solo para la empresa sino también para el país. La importancia de la aplicación de un sistema de capacitación se ve reflejado en el personal de la empresa ya que ellos son lo más importante para que una empresa sea más productiva y eficiente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**ARIAS GALICIA FERNANDO**

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**4° EDICIÓN**

**ABRIL DE 1973 : MÉXICO D.F.**

**DIEZ DE BONILLA PATRICIA**

**LOS RETOS DE LA CAPACITACION DEL EMPRESARIO DE LA PEQUEÑA Y**

**MEDIANA EMPRESA**

**REVISTA EMPRENDEDORES**

**VL XIII NOV- DIC :1992**

**GARCIA ARISTA ENRIQUER**

**PROCEDIMIENTOS PARA DETECTAR NECESIDADES DE LA CAPACITACION**

**REVISTA DEL CONSEJO NACIONAL TECNICO DE EDUCACION**

**3° EPOCA VOL III :1975**

**GALICIA RAMIREZ FERNANDO**

**LA CAPACITACION AL PERSONAL**

**EDITORIAL CONTADURIA PUBLICA :1994**

**GARY DESSLER**

**ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN (ENFOQUE SITUACIONAL)**

**EDITORIAL PHH PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A**

**SEPTIEMBRE : 1986**

**GÓMEZ AQUINO JAVIER**

**RECURSOS HUMANOS SU ADMINISTRACION EN LAS ORGANIZACIONES**

**EDITORIAL ECASA**

**1a EDICION 1992**

**GUEVARA VPOZAS ANGEL DAVID**

**CAPACITACION ASISTIDA POR COMPUTADORA**

**EMPRENDEDORES VOL. IV No 13 ENERO- FEBRERO 1992**

**MENDEZ NUÑEZ ALEJANDRO**

**MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**EDITORIAL TRILLAS**

**2ª EDICIÓN MÉXICO D F 1986**

**PEREZ ESCAMILLA ANTONIO**

**UN SISTEMA DE CAPACITACION PARA LA FORMACION DE RECURSOS  
HUMANOS**

**EL AUTOR 1974**

**TESIS, LIC EN ECONOMIA**

**UNAM**

**RAMIREZ CAVASSA CESAR**

**VICIOS Y VIRUDES DE LA CAPACITACION**

**MEXICO 1993**

REYES PONCE AGUSTIN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (TEORIA PRACTICA)  
LLIMUSA S.A DE C.V  
MEXICO D.F. 1989

RIOS LEON FEDERICO  
COMO INSTITUCIONALIZAR UNA EMPRESA FAMILIAR  
REVISTA DE CONTADURIA No229 ,SEPT. 1991  
RODRIGUEZ VALENCIA JOAQUÍN  
ADMINISTRACION MODERNA DE PERSONAL  
VOLUMEN 2  
EDITORIAL : ECASA  
1a EDICION 1993

SALDAÑA GONZALEZ SANDRA LUZ  
ESTUDIO DE EMPRESAS PRIVADAS QUE IMPARTEN CURSOS DE  
ADIESTRAMIENTO CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EN EL D.F  
MEXICO, UNAM  
EL AUTOR 1973  
TESIS LIC ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SILICEO A. ALFONSO  
CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.  
EDITORIAL :LIMUSA  
2° EDICION ,MEXICO 1983



TERRONES LOPEZ VICTOR MANUEL

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

REVISTA EMPRENDEDORES VOL. VII

26 DE MARZO-ABRIL 94