



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

*Evaluación de los cursos de capacitación
que se han impartido al personal del
Almacén de Ropa La Nacional en el periodo
2002 - 2003*

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

Licenciado en Trabajo Social

P R E S E N T A:

Matilde Berenice Jiménez Mendoza

Asesora: Lic. Sandra Isabel Corza Plancarte

URUAPAN, MICHOACÁN, JUNIO DEL 2006





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.

AGRADECIMIENTOS

A MI MAMA

Te agradezco, por apoyarme en el transcurso de mi carrera, por estar a mi lado en todos los momentos difíciles. Y principalmente por darme la vida.

A MI PAPA

Gracias, por estar a mi lado apoyándome en el transcurso de mi vida y carrera profesional.

KARLA BERENICE TOVAR JIMENEZ

Por ser parte de mi vida. Te amo, gracias por darme la dicha de ser tu mamá y de tenerte a mi lado.

JUAN CARLOS TOVAR MERCADO

Gracias, por estar a mi lado en los momentos difíciles y felices que he pasado. Gracias por tu amor y sinceridad TE AMO y deseo siempre estar a tu lado.

HERMANAS: YADIRA Y ANGELITA

Las quiero y se que siempre nos apoyaremos en todo momento. Gracias por ser como son y haber estado conmigo siempre en todo momento.

SOBRINOS: ALEJANDRO, ODET, ABRAHAM Y RAMSES.

Por ser parte de mí. Los quiero y espero que sean personas de éxito.

ALEJANDRO GONZALEZ.

Gracias, por tus consejos y apoyo moral.

ADRIANA SANTOYO

Gracias por apoyarme en la realización de este trabajo y brindarme tus conocimientos, ya que sin tu ayuda no habría llegado a su término.

A MIS MAESTROS

Gracias por darme sus conocimientos durante el transcurso de mi carrera, ya que gracias a su ayuda soy profesionalista. Siempre recordare su enseñanza.

COMPAÑERAS DE CLASE

Gracias por darme su amistad, todas pasamos momentos maravillosos, los cuales siempre estarán en mi corazón.

INDICE

INTRODUCCION

I. Empresa

1.1 Definición de empresa	4
1.2 Elementos que forman la empresa	5
1.3 Clasificación de empresa	7
1.4 El factor humano en la empresa	21

II. Capacitación

2.1 Definición de capacitación	25
2.2 Tipos de capacitación	26
2.3 El proceso de capacitación	29
2.4 ¿Qué es el DNC (diagnostico de necesidades de capacitación)? Y su importancia.	35
2.5 Marco legal de la capacitación	37
2.6 Instancias que rigen la capacitación	43
2.7 Importancia de la capacitación	45
2.8 Formas de evaluar la capacitación	49
2.9 Importancia de la evaluación en la capacitación	52

III. Trabajo Social empresarial

3.1 Definición de Trabajo Social en empresa	54
3.2 Antecedentes de Trabajo Social empresarial	55
3.3 Objetivos, funciones, actividades de Trabajo Social empresarial	59
3.4 Perfil ideal de Trabajo Social empresarial	68
3.5 El papel del Trabajador Social en la empresa	77

IV. La empresa Almacén de Ropa La Nacional

4.1 Antecedentes históricos	79
4.2 Misión, filosofía, objetivos y políticas generales.	80
4.3 Organigrama	84

V. investigación de campo

5.1 Definición del universo	86
5.2 Elaboración del instrumento	86
5.3 Recopilación de la información	87
5.4 Presentación de los resultados	88
5.5 Análisis de resultados	159

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la capacitación es necesaria en el ámbito empresarial, ya que la apertura comercial, la globalización económica y la introducción de normas de competencia laboral, exigen Recursos Humanos con niveles cada vez más elevados de capacitación.

Actualmente existe competencia en el mercado, en empresas de tipo comercial, ya que desde hace cinco años atrás aproximadamente, se han creado empresas del mismo giro comercial, que la Nacional; lo cual ha afectado su productividad y calidad.

Anteriormente la Nacional, era una empresa líder en su ramo ahora ha disminuido su aceptación del consumidor. Por lo cual ha innovado en técnicas y métodos para seguir siendo una empresa de prestigio. Un ejemplo es que le importa el Recurso Humano, ya que este tiene la capacidad de contribuir a que los objetivos se logren, porque de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos con los que cuenta la empresa.

A la empresa le preocupa dar capacitación a su personal, pero algunos colaboradores reflejan apatía, conformismo, insatisfacción, etc. por otro lado existe personal que presenta entusiasmo y optimismo en su trabajo.

La empresa La Nacional ha procurado contar con un buen proceso de capacitación, para que el trabajador tenga un desarrollo personal y laboral. .

La presente investigación, se realiza para conocer, porque la capacitación que ha realizado el Almacén de Ropa la Nacional, no ha tenido el éxito esperado y cuales han sido sus beneficios o fracasos que ha tenido y el porque de estos.

Para que la empresa sea competitiva y productiva es necesario que su personal este bien capacitado. Pero para lograrlo es necesario que se realice una evaluación de los cursos impartidos, y así los resultados que se obtengan, van a

permitir determinar cuales son las necesidades de capacitación que tiene la empresa y a cual se ha dado respuesta.

Es importante evaluar los cursos de capacitación impartidos, ya que con ellos sabremos cuales han sido las necesidades de capacitación reales y si los cursos se han enfocado a estas.

También se realizara una evaluación de los resultados que ha tenido la capacitación en el periodo 2002 - 2003.

La hipótesis que se plantea es:

“Los cursos de capacitación impartidos al personal que labora en la empresa, la Nacional no han sido planeados en base a necesidades reales, tanto del personal como de la empresa reflejándose esto en apatía del personal y disminución de la productividad”

Objetivo general.

Evaluar el contenido de los cursos de capacitación que se han impartido al personal del almacén de Ropa La Nacional S.A. de C.V. periodo 2002 – 2003 con el fin de conocer la trascendencia que han tenido en los colaboradores.

Es importante mencionar que la investigación consta de seis capítulos teóricos y explicativos, así mismo incluye las conclusiones, Propuesta de intervención de Trabajo Social, bibliografía y anexos.

El contenido de cada capítulo será el siguiente:

Capítulo uno, se trata de conocer que es una empresa, los elementos que la componen; así como la clasificación de ellas y la importancia del factor humano. Para tener más claro cuando el Trabajador Social interviene en ella, como es el entorno en que se encuentra.

Capítulo dos. En este se refiere a la capacitación, el proceso que sigue, los tipos de capacitación, el marco legal que debe cumplir la empresa y su importancia. La investigación se refiere a evaluación de capacitación, por lo cual debemos conocer lo relacionado a ella, para lograr una buena tesis.

Capítulo tres, se estudia el papel del Trabajador Social en la empresa; así como lo relacionado a su perfil ideal para desempeñarse en el área empresarial.

Con su intervención en la capacitación, se llega a obtener resultados favorables. Porque no ven al trabajador como objeto, sino como ser humano con necesidades, sin dejar a un lado a su familia. Proporcionándole los elementos para su desarrollo integral.

Capítulo cuatro, se estudia las características del Almacén de Ropa La Nacional S.A. de C.V. en cuanto a sus antecedentes, su filosofía, su estructura organizacional y la capacitación en ella.

En el capítulo cinco, se presenta la investigación de campo, explicando el proceso que se realizó para llegar a una conclusión, así como los instrumentos que se utilizaron. De la aplicación del instrumento, su recopilación, interpretación de resultados y análisis para llegar a las conclusiones del presente trabajo.

Posteriormente se presenta la propuesta de intervención del Profesional en Trabajo Social, con el fin de proponer alternativas al problema que se detectó y con ello mejoren los resultados de la capacitación.

Finalmente se encuentran los anexos, donde se encuentran los instrumentos utilizados en la investigación de campo.

El presente trabajo pretende que las empresas impartan capacitación continua a su personal, sin descuidar el factor humano y aplicando correctamente el proceso de capacitación.

CAPITULO I

EMPRESA

La empresa es una institución que satisface las necesidades de la sociedad dependiendo cual sea su actividad de esta. En este capítulo se mencionara una conceptualización de empresa.

Es muy importante conocer el concepto de empresa, para darnos cuenta a que nos referimos y así de igual manera tener en cuenta que tipo de empresa es de la que estamos hablando y de la clasificación de esta.

1.1 DEFINICION DE EMPRESA

A continuación se mencionan algunos conceptos de diferentes autores.

"Instituciones para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener y aumentar la riqueza de los accionistas y proporcionarle seguridad y prosperidad a los empleados" (MUNCH, 1999:43).

"Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y / o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad". (Ibíd., 1999:44)

"La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos". (MENDEZ, 1989:272).

Con las definiciones anteriores entendemos que la empresa es una institución que cuenta con recursos físicos, materiales, humanos y técnicos. Con los cuales se logra

la productividad de esta, ya sea de bienes o servicios. Satisfaciendo las necesidades de la sociedad.

Todo lo anterior significa que la empresa como unidad económica forma parte de la dinámica del sistema económico, es decir, es un elemento básico de la estructura económica, cuenta con factores productivos y tecnología que combina al realizar las actividades económicas que ayudan a resolver problemas económicos y que finalmente, satisfacen necesidades humanas.

1.2 ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA

A continuación se mencionaran los elementos que componen la empresa según Agustín Reyes Ponce en el libro Administración de Personal 1994.

Los elementos son los que integran, abarca y compone una empresa.

La cual esta formada esencialmente, por tres clases de elementos:

A. Bienes materiales:

- a) Ante todo integran la empresa sus edificios, las instalaciones que en estos se realizan para adaptarlas a la labor productiva, la maquinaria que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que completan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- b) Las materias primas, o sea aquellas que han de salir transformadas en los productos, madera, hierro, etc. Las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción, combustibles, lubricantes, abrasivos, etc. los productos terminados aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aun conveniencia, de no hacerlo desde luego, para tener stock a fin de satisfacer pedidos, o para mantenerse siempre

en el mercado. Puesto que forman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.

- c) Dinero, toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero además, la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes que antes hemos mencionado, un “capital” constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

B. Hombres:

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y desde luego, el de máxima dignidad:

- a) Existen ante todo obreros, o sea, aquellos cuyo trabajo es predominante manual: suelen clasificarse en calificados y no calificados, según que requieran tener conocimientos o pericias especiales antes de ingresar a su puesto. Los empleados, o sea, aquellos cuyo trabajo es de ingresar a su puesto. Los empleados, o sea, aquellos cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicios, conocido más bien con el nombre de “oficinesco” pueden ser también calificados o no calificados.
- b) Existen además los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados: su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- c) Los técnicos, o sea, las personas que, con base en un conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- d) Altos ejecutivos, o sea, aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- e) Directores, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

C. Sistemas:

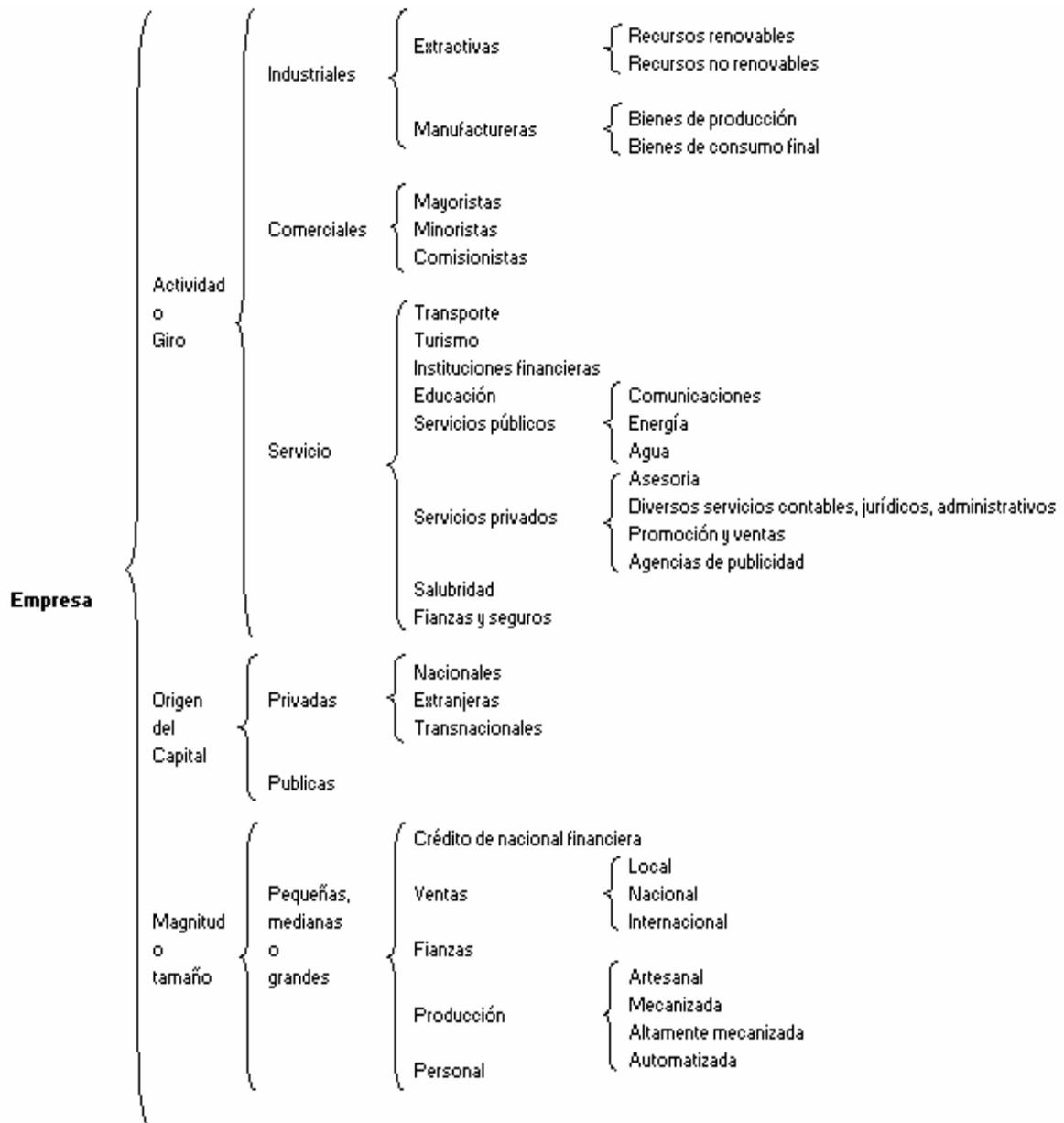
Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o estas con aquellas, puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa:

- a) Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, etc., sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio, o crédito, etc., sistemas de finanzas, como por ejemplo, las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- b) Existen además sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa, es decir su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc.

Como nos damos cuenta que la empresa esta compuesta por cosas materiales que es el espacio donde se encuentra, así como por sistemas que es la tecnología que tiene y por los hombres que es lo principal en cualquier institución ya que ellos son los que coordinan, piensan y realizan todas las funciones, y hacen que la empresa tenga un buen funcionamiento. También es importante conocer como se clasifican las empresas, de lo cual se hablará en el siguiente capítulo.

1.3 CLASIFICACION DE EMPRESA

Toda empresa tiene características diferentes lo cual la distingue de las demás, pero también tienen semejanza lo cual hace que sean o correspondan a una misma clasificación de las cuales existen diferentes puntos de vista, a continuación se mencionara la clasificación que hace Munch Galindo Lourdes, en su libro Fundamentos de Administración 1999.



➤ **Actividad o giro**

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

1. Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y / o extracción de

materias primas. Las industriales, a su vez, son susceptibles de clasificarse en:

A. Extractivas. Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre. Ejemplo: empresas mineras, petroleras etc.

B. Manufactureras. Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados, y pueden ser de dos tipos:

1) Empresas que producen bienes de consumo final. Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor; éstos pueden ser: duraderos o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad. Verbigracia: productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etcétera.

2) Empresas que producen bienes de producción. Estas empresas satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de bienes de consumo de: papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, maquinaria ligera, productos químicos, etcétera.

2. Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- a) Mayoristas. Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.
 - b) Minoristas o detallistas. Las que venden productos al "menudeo", o en pequeñas cantidades, al consumidor.
 - c) Comisionistas. Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.
3. Servicios. Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. las empresas de servicio pueden clasificarse en :
- A. Transporte.
 - B. Turismo.
 - C. Instituciones financieras.
 - D. Servicios públicos varios:
 - Comunicaciones.
 - Energía.
 - Agua.
 - E. Servicios privados varios:
 - Asesoría.
 - Diversos servicios contables, jurídicos, administrativos.
 - Promoción y ventas.
 - Agencia de publicidad.
 - F. Educación.
 - G. Salubridad.
 - H. Finanzas, seguros.

➤ **Origen de capital.**

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

- 1) Públicas. En este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social.

- 2) Privada. Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa.

A su vez, pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales y extranjeros, y transnacionales, cuando el capital es preponderante de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

➤ **Magnitud de la empresa**

Se clasifica de acuerdo con el tamaño de la empresa se establece que puede ser pequeña, mediana o grande; Sin embargo, al aplicar este enfoque encontramos dificultad para determinar límites. Existen múltiples criterios para hacerlo, pero sólo se analizaran los más usuales:

- 1) Financiero. El tamaño de la empresa se determina con base en el monto de su capital; en este texto no se mencionaran cantidades porque éstas cambian continuamente de acuerdo con la situación económica del país. Se recomienda que el lector las investigue por su cuenta en las revistas de indicadores que económico vigentes.

- 2) Personal ocupado. Este criterio establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados; una mediana, aquella que tiene entre 250 y 1000 trabajadores; y una grande es aquella que se compone de más de 1000 empleados.

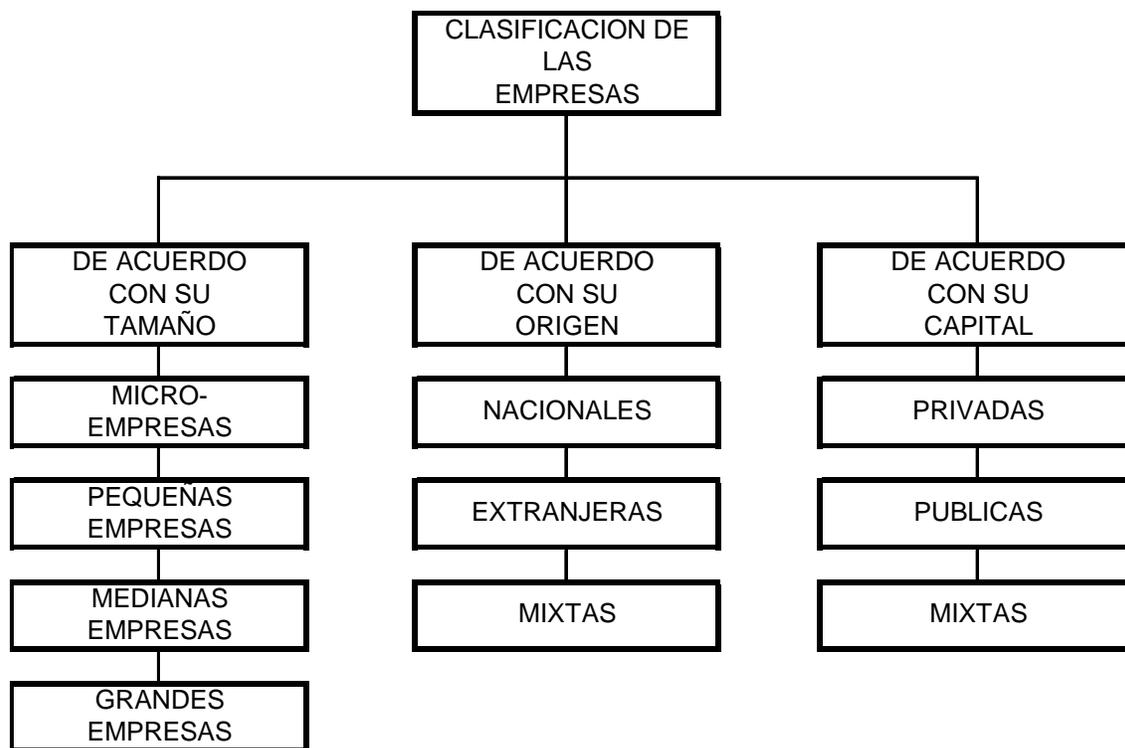
- 3) Producción. Este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción; así, una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, o sea que su producción es artesanal aunque puede estar mecanizada; pero si es así, generalmente la maquinaria es obsoleta y requiere de mucha mano de obra. Una empresa mediana puede estar mecanizada como en el caso anterior, pero cuenta con más maquinaria y menos mano de obra. Por último, la gran empresa es aquella que está altamente mecanizada y / o sistematizada.

- 4) Ventas. Establece el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas. Según este criterio, una empresa es pequeña cuando sus ventas son locales, mediana cuando sus ventas son nacionales, y grande cuando cubre mercados internacionales.

- 5) Criterio de Nacional Financiera. Nacional Financiera posee uno de los criterios más razonables. Para determinar el tamaño de la empresa. Para esta institución, una empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro. La empresa chica es la de menor importancia dentro de su ramo, y la mediana es aquella en la que existe una interpolación entre la grande y la pequeña. (Ibíd., 1999: 47).

Esta clasificación de Munich Galindo es concreta y toma en cuenta las características de toda empresa, él maneja los conceptos de: Actividad o giro, origen del capital y magnitud de la empresa. Mencionando cuales empresas se encuentran en estos ramos.

A continuación retomaremos la bibliografía de José Silvestre Méndez, el cual hace una clasificación diferente a la del autor antes mencionado en su libro, Economía y la Empresa, 1989.



El clasifica a la empresa de la siguiente manera:

1. Por su tamaño.

Clasifica a las empresas en: microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas.

Existen varios elementos que permiten clasificar a las empresas de acuerdo a su tamaño; entre estos destacan:

- ❑ Magnitud de sus recursos económicos principalmente capital y mano de obra;
- ❑ Volumen de ventas anuales;
- ❑ Área de operaciones de la empresa que puede ser local, regional, nacional e internacional.

Esto significa que los principales criterios para juzgar el tamaño son: el de producción, explica la forma de producir la cual puede ser rudimentarias y artesanal hasta muy tecnificada; criterio de mercadotecnia, explica el tamaño de la empresa absorbe del mercado; o sea, sus ventas; y criterio financiero, analiza el monto del capital, el pago de impuestos, el tipo de sociedad, etc.

En el caso mexicano para el año de 1987, la definición de empresas de acuerdo con su tamaño era:

- Microempresa, empresa que ocupa hasta 15 personas y realiza ventas anuales hasta de 80 millones de pesos;
- Pequeña empresa, empresa que ocupa de 16 a 100 personas y realiza ventas hasta de mil millones de pesos al año;
- Mediana empresa, empresas que ocupa de 101 a 250 trabajadores con ventas de hasta 2000 millones de pesos al año; y
- Gran empresa, empresa que ocupa más de 250 trabajadores y tiene ventas superiores a los 2000 millones de pesos anuales.

Algunas características generales que comparten las microempresas son:

- Su organización es de tipo familiar;
- El dueño es quien proporciona el capital;
- Es dirigida y organizada por el propio dueño;
- Generalmente su administración es empírica;
- El mercado que domina y abastece es pequeño, ya sea local o cuando mucho regional;
- Su producción no es muy maquinizada;
- Su número de trabajadores es muy bajo y muchas veces está integrado por los propios familiares del dueño (por eso muchos autores la llaman empresa familiar), y

- Para el pago de impuestos son considerados como causantes menores.

Algunas características importantes de las pequeñas y medianas empresas son:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad;
- Los propios dueños dirigen la marcha
- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica;
- Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas;
- Utiliza más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital;
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital;
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional;
- Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y ésta aspira a ser grande;
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades;
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.

Las grandes empresas participan de máximas características en relación con las empresas de su ramo o giro; algunas de las principales características de estas empresas son:

- El capital es aportado por varios socios que se organizan en sociedades de diverso tipo;
- Forman parte de grandes consorcios o cadenas que monopolizan o participan en forma mayoritaria de la producción o comercialización de determinados productos;
- Dominan el mercado con amplitud, algunas veces sólo el interno y otras, participan también en el mercado internacional;
- Cuentan con grandes recursos de capital que les permite estar a la vanguardia en la tecnología, mecanización y automatización de sus procesos productivos;
- Relativamente cuentan con mucho personal que pasa de 250 trabajadores y algunas veces se llega a contar por miles;
- Llevan una administración científica; es decir, encargan a profesionistas egresados de las universidades, la organización y dirección de la empresa;
- Tienen mayores facilidades para acceder a las diversas fuentes y formas de financiamiento, tanto nacional como internacional.

2) Por su origen.

Estas pueden Nacionales, Extranjeras o Mixtas.

- Las empresas Nacionales. Son aquellas que se forman por iniciativa y con aportación de capitales de los residentes del país; es decir, los nativos de la nación que cuentan con recursos y poseen espíritu empresarial, forman empresas que se dedican a alguna rama de la producción o de la distribución de bienes y servicios. Los empresarios nacionales o la clase empresarial, se asocian con el objeto de organizar y dirigir, controlar y poner en marcha empresas de diverso giro que les permitan obtener ganancias por la aportación de sus capitales. Sin embargo, el capital no tiene nacionalidad y la competencia entre empresarios no solo se da a nivel interno, sino también a nivel internacional, por lo que muchas empresas no se conforman con operar en el mercado nacional y deciden ampliar sus actividades con objeto de participar en el mercado internacional; es decir, establecer sus empresas en otro u otros países.

- Las empresas extranjeras. Las cuales operan en el país, aunque sus capitales no son aportados por los nacionales, sino por extranjeros. Generalmente la forma de penetración se realiza a través de la inversión extranjera directa, estableciendo filiales en los países en que se desea participar. Es decir, la empresa matriz que se encuentra en un país que por lo general es desarrollado e industrializado, desea expandir sus actividades a otros países con el objeto de aumentar su tasa de ganancia, para lo cual realiza o coloca inversiones en dichos países y forma empresas que funcionan como filiales de las matrices. A las empresas extranjeras también se les llama transnacionales, lo cual explica que son empresas que se localizan y operan más allá de las fronteras de una nación.
- Las empresas mixtas. Es cuando existe una alianza entre empresarios nacionales y extranjeros y estos se asocian y fusionan sus capitales, entonces se forman las empresas mixtas que se forman con una parte de capital nacional y otra extranjero. Las empresas mixtas surgen, porque la legislación de muchos países no permite la participación de empresas 100% extranjeras, por lo cual éstas para poder penetrar se asocian con capitales nacionales (públicos o privados) de acuerdo con la legislación vigente.
- Empresas multinacionales. Existen otras empresas que no son consideradas ni nacionales ni extranjeras, ni mixtas y que se conocen como multinacionales, las cuales difieren de las transnacionales, ya que se establecen para operar en un segmento o parte del mercado mundial para beneficio de los países participantes. La empresa multinacional se forma con capital público de varios países y se dedica a un giro o actividad que beneficie a los países operaciones de flete y transporte para las naciones del área.

3) Por su aportación de capital.

Este se refiere al origen o aportación del capital, según la cual, se encuentran tres tipos de empresas: privadas, públicas y mixtas.

- La empresa privada. Es una organización económica que representa la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital. Sus principales características son:
 - a) Los particulares invierten capital con el fin de obtener ganancias;
 - b) La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia, considerando los riesgos y el mercado al cual se dirige la producción;
 - c) Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo al principio de racionalidad económica;
 - d) Los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas;
 - e) Se contratan obreros a los cuales les paga un salario.

Los empresarios particulares son los dueños del capital, por lo que pueden organizar y dirigir empresas mediante la compra de medios de producción y contratando fuerza de trabajo.

- La empresa pública. Es una organización económica que "se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias. El Estado crea empresas con el fin de satisfacer necesidades sociales e impulsar el desarrollo socioeconómico. Algunas características de estas empresas son:
 - a) El Estado invierte capital con el fin de satisfacer necesidades sociales;
 - b) La finalidad de las empresas no es obtener ganancias sino satisfacer necesidades sociales, aunque no deben perder de vista el principio de racionalidad económica;
 - c) Muchas de estas empresas no tienen competencia, por lo cual forman verdaderos monopolios;
 - d) Se ubican principalmente en el sector servicios, especialmente en la infraestructura económica;
 - e) El Estado toma las decisiones económicas volviéndose un auténtico empresario;
 - f) Estas empresas contratan obreros asalariados a quienes se les pagan salarios.

- Las empresas mixtas. Son aquellas que se forman con la fusión de capital público y privado; la forma de asociación puede ser muy diversa, en algunos casos el capital público puede ser mayoritario, en otros es el capital privado el mayoritario, asimismo, la proporción en que se combinen los capitales puede ser muy diversa.

Esta clasificación de empresas que se han explicado son las más importantes, aunque existen algunas otras. José Silvestre realiza la clasificación antes mencionada pero también dice que existen otras clasificaciones las cuales se mencionan posteriormente. (Ibíd., 1989:278).

- ✓ De acuerdo con la actividad económica que realicen; es decir la rama o sector en que participen, las empresas pueden ser: industriales, agrícolas, ganaderas, pesqueras, manufactureras, mineras, bancarias, comerciales, educativas, etc.,
- ✓ De acuerdo con la competencia que enfrenten las empresas, éstas pueden ser: competitivas, oligopolísticas o monopolios.
- ✓ Si se dedican a la producción o a la distribución, las empresas pueden ser: productivas o manufactureras, comerciales con venta al detalle y mayoristas o distribuidoras.
- ✓ De acuerdo con su organización y administración; es decir, a la dirección, la empresa puede ser individual si tiene un solo propietario que la dirige y colectiva si tiene varios.
- ✓ En el caso mexicano las empresas colectivas se organizan en diversas clases de sociedad de acuerdo con los lineamientos que marca la ley general de sociedades mercantiles y pueden adquirir algunas de las siguientes formas:
 - a. Sociedades en nombre colectivo;
 - b. Sociedades en comandita simple;
 - c. Sociedades en comandita por acciones;
 - d. Sociedades de responsabilidad limitada;
 - e. Sociedad anónima;
 - f. Sociedad cooperativa.

- ✓ De acuerdo con el tipo de bienes que producen o servicios que prestan, las empresas se clasifican en:
 - a. Productoras de bienes de consumo no duradero;
 - b. Productoras de bienes de consumo duradero;
 - c. Productoras de materias primas;
 - d. Productoras de bienes de capital o de producción; y
 - e. De servicios. (Ibíd., 1989:279)

Como observamos cada autor maneja diferente la clasificación de la empresa, el autor antes mencionado las clasifica por su tamaño, de acuerdo a su origen y de acuerdo a su capital. Y depende de la clasificación que corresponda, realiza una subclasificación donde explica más a detalle las características de las empresas.

Es importante saber a que clasificación pertenece la empresa de la que sé esta realizando la investigación social. Se considera que la empresa La Nacional, la cual es objeto de estudio por su tamaño, es una pequeña empresa, y de acuerdo al origen es Nacional y por su capital es privada. Esto es al criterio de José Silvestre Méndez. Y de acuerdo a criterio de Munch Galindo es Comercial, ya que la actividad principal es la compra – venta de productos terminados (ropa) y son minoristas, ya que la venden directamente al consumidor.

Toda empresa cuenta con departamento de Recursos Humanos, Contabilidad, Sistemas, Auditoria, Comercialización, Administrativo y de Capacitación. Del cual se hablara más a detalle. Esta prepara y adiestra al trabajador para un mejor desempeño laboral y crecimiento personal.

Si contamos con personal capacitado esta nos conducirá a un mejor rendimiento del individuo en el trabajo y la empresa tendrá más competitividad.

1.4 EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

En toda empresa el recurso más importante es el humano. Del cual se hablara más a detalle en los siguientes párrafos.

Existen diferentes factores el humano, mecánico y el social. Reunidos constituyen la empresa, sea de servicios o la industrial, institución moderna de la producción la cual, para su mejor funcionamiento necesita la debida coordinación y armonía de todos los factores que realizan el trabajo.

Uno de los propósitos de toda empresa es lograr la armonización de los factores de trabajo para que su organización trabaje con la mayor importancia dentro del conjunto de factores laborales.

La ciencia ha hecho posible dar al hombre la categoría de especie, es decir un grupo perteneciente a la clase de los mamíferos, pero característico y diferente no solo de los que con él forman dicha clase, sino distinto de todos los otros del reinó animal.

Por lo cual el factor humano es de gran interés para la empresa. Ya que de ellos depende gran parte de productividad de la empresa.

Para los encargados de recursos humanos debe comprender porque el empleado actúa o cree en esa forma y con ello prever posibles problemas laborales.

Las empresas no solo deben tratar a los trabajadores como cosas, deben tener tacto humano y siempre estar al pendiente de las necesidades presentes del colaborador y con ello satisfacerlas a tiempo para tener productividad y por consiguiente eficiencia de la empresa.

La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la personal y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación

porque lo prepara para ello o más largo plazo y a partir de obligaciones que puede estar ejecutando en la actualidad

“Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales. Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, los patrones ofrecen capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar. A fin de tener programas de capacitación eficaces, se recomienda un enfoque sistemático. Éste consiste en 4 partes:

La utilización efectiva de los Recursos Humanos en el momento actual y en el futuro dentro de la organización, depende de la correcta aplicación de las fases de capacitación que se han descrito anteriormente, tales como: Detectar Necesidades de Capacitación, Identificar los Recursos para la Capacitación, Diseño del Plan de Capacitación, Ejecución del Programa de Capacitación y la Evaluación, control y seguimiento. Esta labor también permite establecer y reconocer requerimientos futuros, asegurar a la empresa el suministro de empleados calificados y el desarrollo de los recursos humanos disponibles”

(<http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml>)

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- ❖ Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- ❖ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ❖ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- ❖ Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ❖ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ❖ Permite el logro de metas individuales.
- ❖ Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

❖ Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.”

(<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/51/impcap.htm>)

Las empresas no solo deben tratar a los trabajadores como cosas, deben tener tacto humano y siempre estar al pendiente de las necesidades presentes del colaborador y con ello satisfacer a tiempo para contar con trabajadores motivados y satisfechos en su trabajo y por consiguiente eficiencia en la empresa.

Uno de los factores que dan calidad, ganancias y hacen que las empresas sigan su curso son los individuos, los cuales hacen que la empresa funcione ya sea bien o mal. De los trabajadores depende que esta siga en existencia. Si la empresa cuenta con personal desmotivado, insatisfechos y sin ganar de trabajar con calidad. La empresa perderá grandes ganancias, porque muchas ocasiones el individuo es el encargado de cuidar los recursos con los que cuenta.

Para el autor Idalberto Chiavenato, las personas constituyen las organizaciones; el estudio de las personas es el elemento básico para comprender las organizaciones, principalmente el área de Recursos Humanos, si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo sucede con las personas, las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones, aptitudes, etc. cada persona es un fenómeno multifuncional sujeto a influencias tanto internas como externas por lo cual es importante comprender el comportamiento de las personas. Para tener una mejor calidad humana con nuestro personal de la institución.

La teoría de Lewin, para comprender el comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:

En una, el comportamiento de las personas es complejo, depende de factores internos (derivados de sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones, de valores, etc.) y externos (derivados de las características empresariales: sistemas de recompensa y castigos, de factores sociales, de las políticas. De la cohesión grupal existente, etc.).

Dentro de los factores externos (o ambientales) que influyen en el comportamiento de las personas, pueden incluirse las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo, los cambios tecnológicos en la empresa, los pedidos y las presiones de la familia, los programas de capacitación y desarrollo puestos en práctica por la empresa y las condiciones ambientales (tanto físicas como sociales) (CHIAVENATO, 1996:45).

Por todo lo anterior el factor humano es uno de los elementos esenciales en una empresa, ya que sin el potencial humano estas no pueden existir.

Es importante que siempre el personal este bien capacitado para que se encuentre bien emocionalmente y tenga un mayor rendimiento laboral. El trabajador adquiere conocimientos, habilidades y destrezas por medio de la capacitación de la cual se hablara en el siguiente capitulo, por medio de la capacitación se puede lograr trabajadores motivados y satisfechos en su trabajo.

CAPITULO II

CAPACITACION

La capacitación actualmente es importante, ya que para que las personas realicen adecuadamente sus actividades o funciones, estas deben pasar por un proceso de capacitación, por medio del cuál adquirirán los conocimientos adecuados para desarrollar más eficientemente sus actividades y por consiguiente la empresa tenga mayor productividad, por lo cual se hablara en este capitulo más a detalle de la capacitación la cual es primordial en toda empresa.

2.1 DEFINICION DE CAPACITACIÓN

"Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal" (MENDOZA, 1986:22).

"La capacitación como el proceso de enseñanza - aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollar habilidades y adecuarle actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo" (Ibíd.: 1986,24).

"Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo"(ARIAS; 1994:319).

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos habilidades y actitudes del colaborador (SILICEO, 1983: 20)

Es muy importante que nuestro personal se encuentre capacitado, para que éste tenga un mejor rendimiento, se considera que la definición más completa es la de Gil Mendoza, ya que maneja que la capacitación es un proceso enseñanza – aprendizaje, donde se desarrollan sus habilidades, para alcanzar objetivos y este es el propósito de la capacitación, y esta definición se acerca más a la realidad.

2.2 TIPOS DE CAPACITACIÓN

A continuación se mencionan los tipos de capacitación que realiza José Gil Mendoza, en su libro, Administración de Personal y Recursos Humanos 1986.

- Capacitación en el puesto. La capacitación en el puesto se recibe directamente en el trabajo y se utiliza, sobre todo, para enseñar a los trabajadores a realizar sus tareas actuales. El instructor es un capacitador un supervisor o un compañero de trabajo.

- Rotación de puestos. Para proporcionar una capacitación cruzada a los trabajadores en diversos puestos, algunos instructores transfieren a los aprendices de un puesto a otro. Cada cambio va precedido, por lo común, por una capacitación en el trabajo. Además de darles a los trabajadores variedad en su trabajo, la capacitación cruzada ayuda a la organización cuando se producen vacaciones, ausencias y dimisiones. La participación de los aprendices y la elevada capacidad de transferencias entre puestos son las ventajas de aprendizaje de la rotación de puestos.

- Periodos de aprendizaje y la función de supervisión. El aprendizaje implica recibir instrucción de uno o varios empleados más experimentados. Este planteamiento se puede ver completado con una capacitación de aula, fuera del trabajo. La mayoría de los trabajadores manuales tales como los plomeros y los carpinteros se capacitan mediante programas formales de aprendizaje.

Estos métodos utilizan niveles elevados de participación por el aprendiz y tienen una capacidad elevada de verse reflejados los buenos resultados en los puestos.

La función de supervisión es similar al aprendizaje, porque el capacitador proporciona un modelo que puede imitar el aprendiz. La mayoría de las compañías usan cierta cantidad de supervisión. Tiende a ser menos formal que un programa de aprendices, porque hay menos sesiones formales en la aulas y la supervisión se proporciona cuando se necesita en lugar de que forme parte de un programa planeado cuidadosamente. La participación, la retroalimentación y el aprendizaje del puesto tienen probabilidades de ser altas en esta forma de aprendizaje.

- Conferencias y presentaciones en video. Las conferencias y otras técnicas fuera del trabajo tienden a depender más de las comunicaciones que del modelo, que se usan en programas en servicio. Esos planteamientos se aplican tanto en la capacitación como en el desarrollo. Las conferencias son un procedimiento muy utilizado debido a que ofrecen una economía relativa y una organización significativa de los temas. Sin embargo, la participación, la retroalimentación, el aprendizaje del trabajo y la petición suelen ser bajas. La retroalimentación y la participación pueden mejorarse permitiendo los debates durante las conferencias.

Las presentaciones por televisión, de películas, diapositivas y filmas son similares a las conferencias. Una buena organización de los materiales es un punto fuerte potencial, junto con el interés inicial del auditorio.

- Capacitación en el puesto, pero en lugares diferentes. Con el fin de que la capacitación no trastorne las operaciones utilizando este tipo de capacitación. Se establecen zonas separadas, con los mismos tipos de equipos que se utilizarán en el trabajo real. Este planteamiento permite que haya aprendizaje en el puesto, repetición y participación. También son posibles la organización significativa de los temas y la retroalimentación.

- Representación de papeles (Role Playing). La representación de papeles es un dispositivo que permite a los aprendices adoptar distintas identidades. Esta técnica trata de modificar las actitudes de los aprendices, con el fin de mejorar algunos puntos de fricción, tales como las diferencias raciales. También ayuda a desarrollar capacidades interpersonales.

- Estudio de caso. Al estudiar una situación práctica, los aprendices descubren lo relativo a circunstancias reales o hipotéticas y el modo en el que actúan otros en esas circunstancias. Además de aprender a partir del contenido del caso, una persona puede desarrollar la capacidad para la toma de decisiones.

- Simulación. Los ejercicios de simulación se presentan en dos formas. Una de ellas incluye un simulador mecánico que presenta una duplicación de las características principales de la situación de trabajo. Un buen ejemplo son los simuladores de conducción que se utilizan en los programas para la educación de los conductores de vehículos. Este método de capacitación es similar a la capacitación en el puesto pero, en lugares diferentes, con la excepción de que el simulador proporciona más a menudo una retroalimentación instantánea sobre el rendimiento.

- Autoaprendizaje. Se deben utilizar materiales de instrucción cuidadosamente planeados para capacitar y desarrollar a los empleados. Son particularmente útiles cuando los empleados están dispersos geográficamente o cuando el aprendizaje requiere poca interacción. Las técnicas de autoaprendizaje van desde los manuales hasta los video tapes o los cassettes pregrabados. Desgraciadamente este tipo de capacitación incluye pocos principios de aprendizaje.

- Adiestramiento en laboratorios. Es una forma de instrucción en grupo que se utiliza primordialmente para realizar las capacidades interpersonales, también

se puede usar para desarrollar conductas deseadas para responsabilidades futuras de trabajo. Los participantes tratan de mejorar su capacidad por las relaciones humanas, al entender mejor ellos mismos y comprender a los demás. Una forma popular de instrucción en laboratorio es la capacitación de la sensibilidad, que trata de mejorar la sensibilidad de una persona hacia los sentimientos de los demás. (Ibíd., 1986:98).

Se mencionaron los tipos de capacitación los cuales se deben adecuar a las necesidades de cada empresa ya que cada una cuenta y tiene diferentes características así como necesidades, la capacitación debe estar regida por un marco legal de acuerdo a su contexto que esta se encuentra.

2.3 EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Para que la capacitación logre los resultados esperados para la empresa es necesario que esta realice un proceso de capacitación, el cual cumpla con las etapas necesarias y eficientes para lograr resultados positivos para la empresa y el trabajador.

Se presentan dos propuestas, las cuales en los siguientes párrafos se explicaran de acuerdo al criterio de cada autor.

A continuación se presenta el proceso capacitación que debe seguir la capacitación. Según: Alfonso Siliceo, en su libro Capacitación y Desarrollo de Personal 1983.

La función de la Capacitación debido a su importancia dentro de las organizaciones requiere de efectuar un proceso administrativo propio que incluya la planeación, organización, integración, dirección y control, por ello se presenta el siguiente Modelo Sistémico de Organización de la Función de Capacitación.

Dicho modelo se compone básicamente de dos sistemas: el primero de ellos es el Sistema Receptor de la capacitación y el segundo, el sistema Productor de la misma. Podemos decir que estos dos sistemas conllevan dos unidades: la identificación

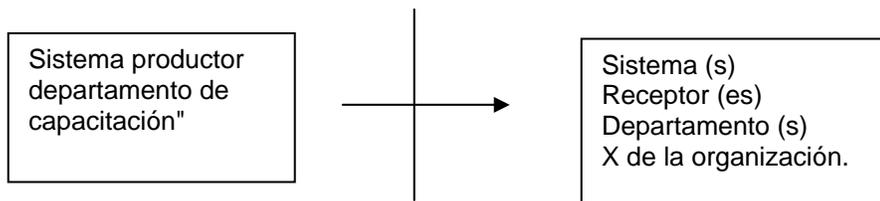
("posesión") y la solución del problema, es decir, la necesidad educativa del personal de que se trate.

A continuación se presentan las etapas que indica el modelo:

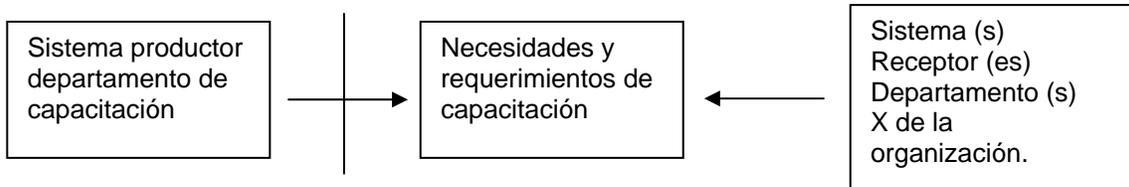
Primera etapa: Identificación del Sistema Receptor. En esta etapa la labor del Departamento de Capacitación deberá apoyarse en la información que exista en la organización como:

- ◆ Proceso de selección de personal.
- ◆ Inventario de recursos humanos.
- ◆ Análisis de puestos.
- ◆ Organización formal.
- ◆ Descripción de funciones.
- ◆ Necesidades de desarrollo de la empresa.

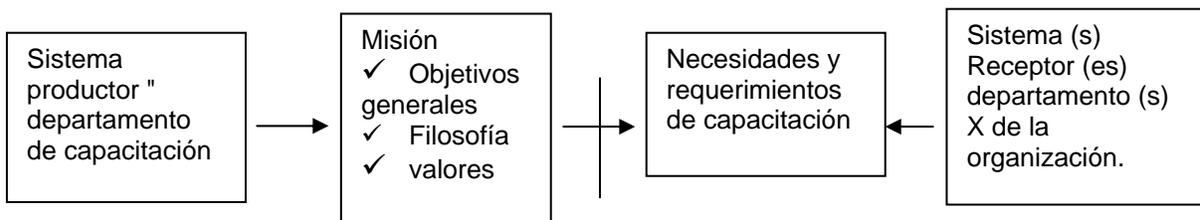
La información arriba mencionada proporcionara al departamento de capacitación un perfil de la población del sistema receptor:



Segunda etapa: Necesidades y Requerimientos de los integrantes del sistema receptor. En esta etapa se deberá investigar al detalle cuáles son los requisitos que en materia educativa los individuos futuros sujetos de un programa de capacitación, deben poseer para realizar su tarea con el grado de excelencia requerido. Esta etapa deberá proporcionar una discrepancia entre "lo que es" y "lo que debiera ser" siendo esta característica sumamente importante, puesto que proporciona un punto de referencia objetivo y medible para ser utilizado posteriormente en el plan de capacitación propuesto.

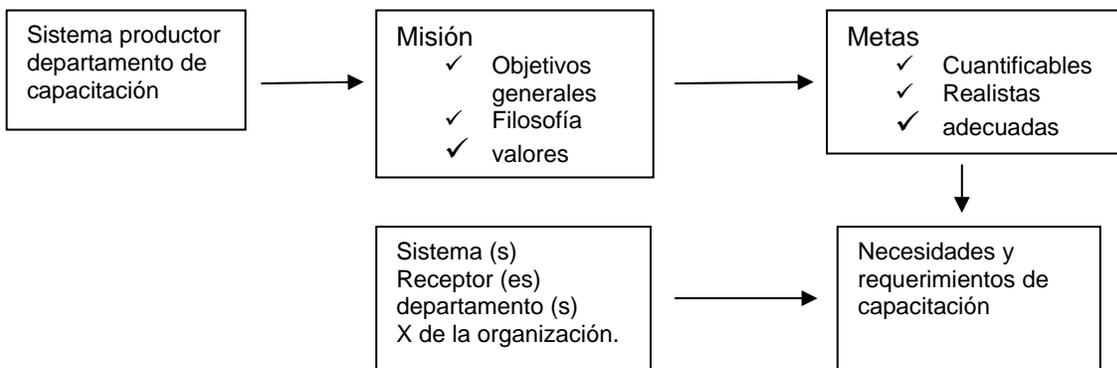


Tercera etapa: Establecimiento de la Misión del sistema productor en el problema a tratar. En esta etapa el departamento de capacitación deberá establecer con toda claridad y objetividad su misión en relación con el problema a tratar, entendiéndose ésta como: objetivos generales, la filosofía y valores que influirán en las acciones a tomar.



Cuarta etapa: Establecimiento de metas. Aquí deberán establecerse las metas que llevarán al departamento de capacitación a lograr la misión; estas metas deben tener entre otras las siguientes características:

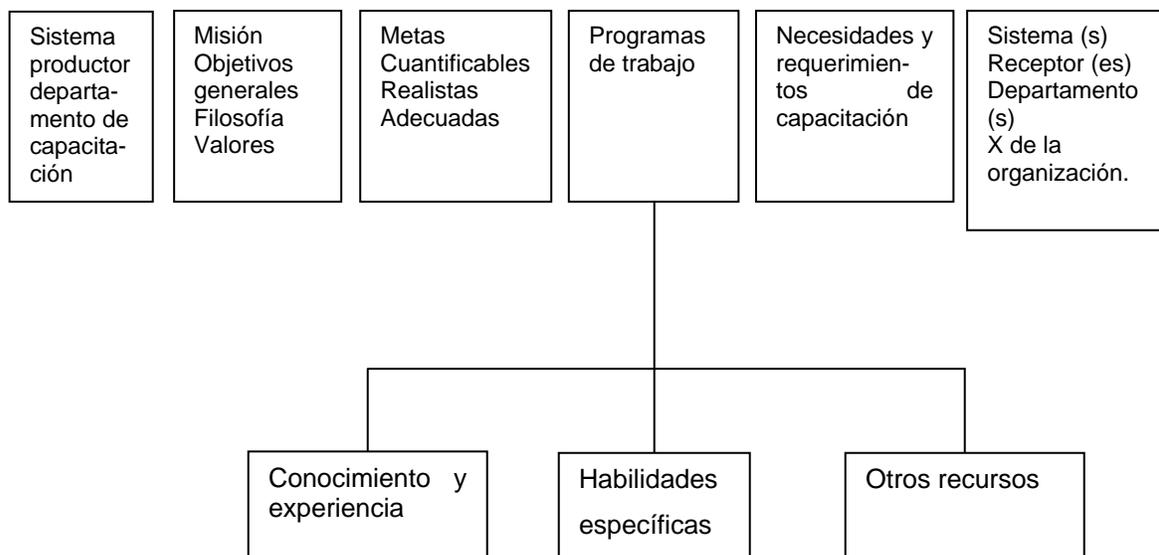
- ✓ Cuantificables.
- ✓ Realistas.
- ✓ Adecuadas a los requerimientos de la organización.



Quinta etapa: Establecimiento de programas. Los programas a que se hace referencia en esta etapa, son aquellos medios que van a ayudar al cumplimiento de las metas.

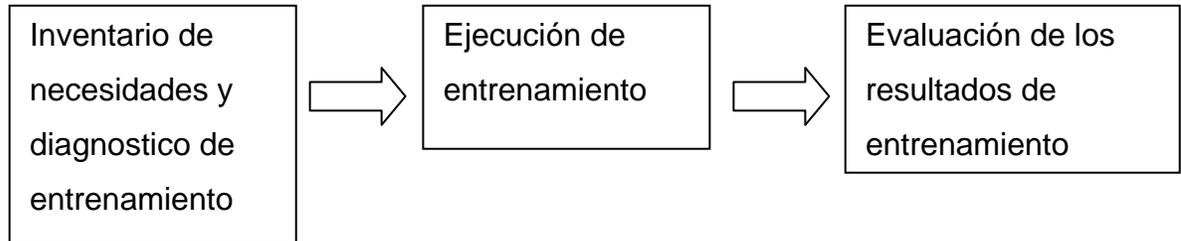
Es importante considerar tres variables en la elaboración de estos programas por parte de quien los ejecuta.

- I. Conocimiento y experiencia del trabajo a realizar.
- II. Habilidades para la implementación.
- III. Recursos necesarios para su consecución.



Así realiza el proceso de capacitación Alfonso Siliceo. (Ibíd., 1983:55)

A continuación se mencionara el proceso de capacitación según Idalberto Chiavenato, en su libro Administración de Recursos Humanos 1996.



a) Inventario de necesidades y diagnóstico de entrenamiento.

Es importante una consideración general al respecto de los objetivos a corto y largo plazo de la organización, para el desarrollo de una perspectiva sobre la filosofía de entrenamiento. El análisis organizacional no solo involucra un estudio de la empresa como un todo sus objetivos, sus recursos, la distribución de esos recursos para la consecución de objetivos, sino también el ambiente socio - económico y tecnológico en el que la organización está localizada. Este análisis ayuda a resolver la cuestión sobre lo que debe enseñarse en términos de un plan amplio y establece la filosofía de entrenamiento para toda la empresa.

Hecho el inventario ya la determinación de las necesidades de entrenamiento, se hace la programación. La elaboración de programas de entrenamiento exige ciertos cuidados:

1. Definición de los objetivos del entrenamiento.
2. Establecimiento de criterios de medidas para evaluar el entrenamiento.
3. Desarrollo del contenido del entrenamiento.
4. Definición de métodos y de materias de entrenamiento.
5. Integración del programa de entrenamiento y de los entrenados.

b) Ejecución del entrenamiento.

Establecidos los objetivos del entrenamiento en función de las necesidades diagnosticadas y elaborado el programa, el siguiente paso es su ejecución, o sea ponerlo en práctica.

c) Evaluación de los resultados de entrenamiento.

La parte final del proceso de entrenamiento es la evaluación de los resultados obtenidos.

Uno de los problemas más serios relacionados con cualquier programa de entrenamiento se refiere a la evaluación de su eficiencia. La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el entrenamiento realmente produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados; y
2. Demostrar si los resultados del entrenamiento presentan relación con la consecución de las metas de la empresa. (Ibíd., 1988:507)

En los procesos de capacitación de los diferentes autores nos damos cuenta que tienen semejanzas y diferencias:

Siliceo, refiere que el departamento de capacitación debe apoyarse en la información existente, conocer las necesidades de capacitación, fijar objetivos, misión y las metas a cumplir, y por ultimo establecimiento de los programas de capacitación.

Chiavenato, realiza un inventario de necesidades de capacitación, hace la programación, realiza la ejecución de los programas y evalúa los resultados obtenidos con la capacitación.

Chiavenato en su primer atapa, abarca, las cinco etapas del proceso de capacitación que hace Alfonso Siliceo.

De acuerdo a los dos procesos antes mencionados vemos que el autor chiavenato realiza un proceso de capacitación más factible para cualquier empresa, ya que los pasos a seguir son más sencillos y cada etapa del proceso es menos complicada, como el inventario de necesidades el cual es una etapa importante ya que esta guía a necesidades reales de la empresa y con ello se obtienen mejores resultados de la capacitación y en sus tres etapas abraza un proceso de capacitación, que cuenta con lo necesario para el buen cumplimiento de esta.

Es importante que las empresas realicen un proceso de capacitación, de algún autor de acuerdo a la ideología de la empresa, así como el que más se apegue a sus necesidades y con ello obtener resultados favorables para esta.

2.4 ¿QUE ES EL DNC (DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN)? Y SU IMPORTANCIA

A continuación se menciona el DNC según Alejandro Mendoza Núñez, en su libro manual para determinar necesidades de capacitación 1986.

El DNC es determinación de necesidades de capacitación, es la primera actividad del proceso de capacitación, y que proporciona valiosa información para elaborar o seleccionar las acciones procedentes. Obviamente, si la determinación de necesidades de capacitación se realiza metódicamente e implica un proceso de investigación relacionado con algunas variables de la empresa y de los trabajadores, debe elaborarse un informe.

Este informe, según algunas experiencias, puede contener las partes siguientes:

- a) Datos de identificación: empresa, fecha de iniciación y conclusión de la DNC, ubicación del área y de puesto (s) investigado (s), nombre del analista.
- b) Procedimiento empleado: pasos seguidos en el acopio de la información.

- c) Técnicas: formas particulares de recabar los datos (entrevista, cuestionario, observación, etc.)
- d) Actitud de trabajadores y supervisores: forma en que reaccionaron ante la DNC y ante la capacitación.
- e) Análisis de la información recabada: interpretación que se dio a los datos, tratamiento estadístico, etc.
- f) Resultados de la DNC: trabajadores, características de los mismos, tareas con necesidades de capacitación y justificación.
- g) Problemas que requieren soluciones diferentes de la capacitación: otros problemas que no ameritan capacitación y posibles propuestas.
- h) Observaciones.

Resulta más comprensivo realzar la importancia de determinar necesidades de capacitación, ya que:

- 1) Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos o eventos que la empresa requiera.
- 2) Elimina la tendencia a capacitar por capacitar. Solo cuando existen razones validas se justifica impartir capacitación.
- 3) Propicia la aceptación de la capacitación, al satisfacer problemas cuya solución más recomendable es la de preparar mejor al personal evitando así que la capacitación se considere una panacea. (MENDOZA, 1986:39-45).

Es importante que las empresas realicen un D.N.C. ya que con este se tendrá un mejor proceso de capacitación. Ya que esta se basa en necesidades reales de la organización. Si se detectan estas, se elaboraran las técnicas o los procedimientos adecuados y benéficos para obtener beneficios en la empresa.

2.5 MARCO LEGAL DE CAPACITACIÓN

La capacitación, es un proceso importante para la empresa y es un derecho que tienen los trabajadores. Lo cual se respalda en la ley Federal del Trabajo y de Previsión Social, así como en la Constitución Mexicana.

Toda empresa debe cumplir con las disposiciones que marca la ley, ya que no solo es un beneficio para el trabajador, sino también para la empresa, ya que contando con un factor humano más capacitado se logra un mejor rendimiento y con ello obtienen más beneficios los empresarios.

En nuestro país la teoría integral del Derecho del Trabajo y de la Previsión Social está fundada en el Artículo 123 de nuestra Constitución. .(PADILLA,1991:128)

El Artículo 123 en sus enunciados generales otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios, etc., así como las contraprestaciones que los patrones tienen obligación de dar. Regula también las relaciones entre los obreros, empleados y patrones y a sus familiares lo correspondiente para salvaguardar sus patrimonios y bienes sociales.

Para nuestro interés constituye una importante novedad la reforma constitucional del Artículo 123 en su fracción XIII, en la que se consigna como obligación de las empresas capacitar y adiestrar a sus trabajadores. Por su importancia transcribe dicha fracción.

Artículo 123 Constitucional.

Fracción XIII. "Las empresas, cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación". (Ibíd., 1991:129)

Como rescatamos de los enunciados anteriores es un derecho que debe gozar todo trabajador el que se le capacite para realizar mejor trabajo. No solo el empleado obtiene beneficios sino la empresa ya que cuenta con trabajadores calificados.

A continuación se menciona lo que establece la Ley Federal Del Trabajo 2000.

Título Cuarto

Capítulo III Bis

A continuación se mencionan algunas fracciones de importancia para la capacitación:

De la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores.

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el sindicato o sus trabajadores, y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los aspectos más relevantes son:

- a) Por Ley todos los trabajadores tienen el derecho de exigir Adiestramiento y Capacitación.
- b) La existencia de convenio entre jefes y trabajadores, para determinar si la capacitación ha de impartirse dentro de la empresa o fuera de ella; aconsejándose que el trabajador manual lo haga dentro de la empresa.
- c) La capacitación o el adiestramiento deberá ser impartido durante las horas de la jornada de trabajo; existiendo la posibilidad de que de común acuerdo, podrá impartirse de otra manera. Sí el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación, ha de realizarse fuera de la empresa.

- d) El objeto de la capacitación y el adiestramiento será: la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nueva tecnología; previniendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.
- e) Es de mucha importancia que los trabajadores a quienes se imparte la capacitación y el adiestramiento, asistan con puntualidad, presten atención a las indicaciones y presenten sus respectivos exámenes de evaluación.
- f) El éxito o fracaso que pueden tener los programas implantados dependerán del funcionamiento de las Comisiones Mixtas que se formen integradas por igual número de representantes de trabajadores como de patrones. Comisión Mixta: Agrupación de dos o más personas, de composición heterogénea por cuanto al interés que representan, y que actúan conjuntamente en la concesión de un objetivo preestablecido. Una comisión será mixta si participan en su composición representantes del patrón y de los trabajadores; por lo mismo, se dice que una comisión es mixta cuando está formada con un número igual de representantes de los patrones y de los trabajadores.
- g) En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse, a la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para los trabajadores; también la capacitación para quienes pretendan ingresar a la empresa.
- h) Se deberán presentar a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación; todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento, etc.
- i) Se crea la unidad Coordinadora del empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) como organismo desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y que tiene a su cargo el Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.
- j) Deberán ser autorizadas y registradas ante UCECA las instituciones o escuelas que imparten capacitación o adiestramiento como personal docente mediante las comprobaciones correspondientes.
- k) Unidades de juicio que permitan acuerdos con la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

- l) Los programas y planes se harán por periodos no mayores de cuatro años incluyendo todos los puestos y niveles, etapas en las que se dará la capacitación o adiestramiento, nombre y número de registro en la S.T.P.S., además de la entidad instructora.
- m) Entrega de constancias de habilidades laborales, con fines de ascenso.
- n) Tanto patrones como trabajadores han de tener el derecho a ejercitar ante Conciliación y Arbitraje, las acciones individuales y colectivas que se desprendan de la obligación de capacitar o adiestrar.

En los párrafos anteriores nos señala las obligaciones de la empresa, hacía los trabajadores, como es dar capacitación la cual debe ser en horas y dentro del lugar de trabajo con el fin de que el trabajador adquiera conocimientos para mejorar su desempeño laboral. También se habla de las responsabilidad del trabajador hacía la capacitación, ya que el debe mostrar interés hacia el proceso de aprendizaje, y deberá poner en practica, los conocimientos adquiridos.

Son importantes estos liniamientos, los cuales se deben de cumplir para beneficio del trabajador y la empresa.

Artículo 153-B.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

El artículo anterior nos habla de donde impartir la capacitación, este es de interés, ya que en ocasiones la empresa manda al trabajador a capacitarse fuera y nos damos cuenta, que la ley si lo permite.

Artículo 153-F.

La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; Así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

La capacitación debe ser enfocada a todo lo relacionado con las actividades del trabajador.

Artículo 153-H.

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

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

Artículo 153-N.

Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Artículo 153-Q.

Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirán la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;
- V. Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y,
- VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.

La empresa a parte de cumplir con la capacitación hacia el trabajador, debe de estar conforme a la ley actualizando sus planes y programas de capacitación los cuales se presentan ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Para que tenga validez la capacitación y se este conforme a la ley.

Artículo 153-U.

Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir esta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Artículo 153-V.

La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

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

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cuál de ellas es apto. (Ibíd., 2000:103).

De acuerdo a los párrafos anteriores la ley establece que es un derecho del trabajador el recibir capacitación, así mismo la ley establece como son los pasos que debe seguir la empresa al impartir la capacitación. Al igual de derechos al trabajador tienen obligaciones hacia la capacitación recibida. Es de gran interés que la ley establezca estos artículos ya que tanto trabajadores como empresas siguen estos lineamientos.

Y es importante que la capacitación se realice adecuadamente para mejores beneficios.

2.6 INSTANCIAS QUE RIGEN LA CAPACITACION

SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Misión

Conducir con justicia y equidad la política laboral nacional que propicie el bien común

La Secretaría promueve con innovación y eficacia una cultura, una legislación e instituciones que impulsan el trabajo de las mexicanas y los mexicanos como expresión de la dignidad de la persona humana, para su plena realización y para

elevar su nivel de vida y el de su familia; promueve el empleo digno libre de riesgos, así como la capacitación para la productividad y la competitividad; coadyuva a disminuir las graves desigualdades sociales, impartiendo justicia laboral para mantener el equilibrio entre los factores de la producción, a fin de contribuir a generar un desarrollo económico dinámico, sostenible, sustentable e incluyente.

Visión

"Promovida por la Secretaría, México cuenta con la cultura laboral que propicia el bienestar y el bien ser de sus habitantes, por la que el trabajo productivo es un medio para el desarrollo integral de las personas, y los trabajadores de México tienen un nivel de vida acorde con su dignidad humana.

El 31 de diciembre de 1940 se reformó la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado para crear la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, cuya organización permitiría hacer frente a las nuevas circunstancias. El 9 de abril de 1941 se expidió el primer Reglamento Interior de esta Secretaría, que definió las funciones y Estructuras de la Dependencia. El 9 de Abril de 1957 entró en vigor un nuevo Reglamento Interior para ampliar su ámbito de competencia.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene como una de sus principales estrategias de política laboral la promoción de las ventajas que representa la capacitación y el mejoramiento de la productividad en los centros de trabajo. Las acciones se han dirigido a los siguientes objetivos principales:

- Orientar a las empresas para desarrollar acciones de capacitación, de mejoramiento de la productividad y de las condiciones de trabajo, así como de implantación de sistemas modernos de remuneraciones.
- Otorgar asistencia técnica y apoyos económicos a las empresas o grupos de ellas, para realizar programas de capacitación y de mejoramiento de la productividad. En este caso se ha procurado orientar las acciones a la micro y pequeña empresa, donde se genera más del 70% de la ocupación en el país.

Su misión es la promoción mediante la innovación y eficacia de una cultura, una legislación e instituciones que impulsan el trabajo de las mexicanas y los mexicanos como expresión de la dignidad de la persona humana, para su plena realización y para elevar su nivel de vida y el de su familia; promueve el empleo digno libre de riesgos, así como la capacitación para la productividad y la competitividad; coadyuva a disminuir las graves desigualdades sociales, impartiendo justicia laboral para mantener el equilibrio entre los factores de la producción, a fin de contribuir a generar un desarrollo económico dinámico, sostenible, sustentable e incluyente.

(www.stps.gob.mx)

2.7 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

Para las empresas que pretenden mejorar su rendimiento y desarrollar a su personal, la capacitación es el medio para lograrlo. A continuación se mencionará porque es importante que se lleve a cabo la capacitación en una empresa.

A continuación se hablara de los beneficios que se obtienen con la capacitación según José Gil Mendoza, en su libro Administración de Personal y Recursos Humanos 1986.

Modos en los que beneficia a la organización:

- ❑ Conduce a una mayor rentabilidad y / o a actitudes más positivas hacia la orientación a los beneficios.
- ❑ Mejora las capacidades y los conocimientos de trabajo en todos los niveles de la organización.
- ❑ Mejora la moral de la fuerza laboral.
- ❑ Ayuda a las personas a identificarse con las metas de la organización.
- ❑ Contribuye a crear una mejor imagen de la empresa.
- ❑ Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.

- ❑ Mejora las relaciones entre los jefes y los subordinados.
- ❑ Contribuye al desarrollo de la organización.
- ❑ Aprende de los adiestrados.
- ❑ Contribuye a preparar lineamientos para el trabajo.
- ❑ Contribuye a la comprensión y la aplicación de las normas de la organización.
- ❑ Proporciona información para las necesidades futuras en todos los campos de la organización.
- ❑ La organización tiene mayor eficiencia en la toma de decisiones y resolución de problemas.
- ❑ Ayuda a desarrollar las promociones internas.
- ❑ Contribuye al desarrollo de la capacidad de dirección, la motivación, la fidelidad, mejores actitudes y otros aspectos que suelen tener los buenos trabajadores y los gerentes brillantes.
- ❑ Contribuye a que aumente la productividad y / o la calidad del trabajo.
- ❑ Contribuye a que se reduzcan los costos en varios campos, tales como producción, personal, administración, etc.
- ❑ Desarrolla un sentimiento de responsabilidad hacia la organización por el hecho de tener competencia y conocimientos apropiados.
- ❑ Mejora las relaciones entre los trabajadores y la administración.
- ❑ Reduce los costos de asesoría externa, utilizando una asesoría interna competente.
- ❑ Estimula la administración preventiva, en lugar de dedicarse a apagar incendios.
- ❑ Elimina las conductas poco adecuadas (tales como ocultar herramientas).
- ❑ Crear un clima apropiado par el crecimiento y las comunicaciones.
- ❑ Contribuye a que mejoren las comunicaciones en la organización.
- ❑ Ayuda a los empleados a adecuarse al cambio.
- ❑ Ayuda a administrar los conflictos, lo que contribuye a que se eviten tensiones y angustias.

Beneficia a los individuos, lo que, a fin de cuentas, debe ser provechoso para la organización:

- ❑ Ayuda a los individuos a tomar mejores decisiones y resolver eficientemente los problemas.
- ❑ Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación del reconocimiento, la realización, el crecimiento y el progreso.
- ❑ Contribuye a la evolución del desarrollo y a la confianza en sí mismo.
- ❑ Ayuda a una persona a manejar la angustia, las tensiones, las frustraciones y los conflictos.
- ❑ Proporciona información para mejorar los conocimientos de dirección, las actitudes y las capacidades de comunicaciones.
- ❑ Incrementa la satisfacción y el reconocimiento en el trabajo.
- ❑ Impulsa a una persona hacia metas personales, al mismo tiempo que mejora sus capacidades de comunicaciones.
- ❑ Satisface las necesidades personales del instructor (y del adiestrado).
- ❑ Brinda a los aprendices una vía de crecimiento y participación en las decisiones relativas a su propio futuro.
- ❑ Desarrolla sentimientos de crecimiento en el aprendizaje.
- ❑ Ayuda a las personas a desarrollar capacidades para hablar y escuchar; también la capacidad de escritura, cuando se requieren ejercicios de este tipo.
- ❑ Ayuda a eliminar los temores y a probar nuevas tareas.

Beneficia las relaciones personales y humanas, las relaciones entre grupos y al interior de ellos y la aplicación de las normas.

- ❑ Mejora las relaciones entre grupos e individuos.
- ❑ Ayuda a orientar a los nuevos empleados y a los que aceptan nuevos empleos por medio de transferencias o ascensos.
- ❑ Proporciona información sobre otras normas administrativas y leyes de gobierno.

- Mejora las capacidades interpersonales.
- Hace adquirir viabilidad a los reglamentos, las reglas y las normas de la organización.
- Mejora la moral.
- Fomenta la cohesión en los grupos.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje, el crecimiento y la coordinación.
- Logra que la organización sea un lugar mejor para trabajar y vivir." (Ibíd., 1986:92).

No damos cuenta que con los beneficios antes mencionados, son de gran importancia para la empresa y para sus trabajadores. Por lo cual no se debe dejar a lado el proceso de capacitación tan benéfico para ambos.

La capacitación exige la cooperación y el compromiso de todos los involucrados en ella, siempre buscando modificar el comportamiento del personal para lograr lo objetivos ya planteados.

Es importante que la capacitación se apegué al marco legal, ya que la ley establece ciertos lineamientos, para que el adiestramiento tenga beneficios exitosos cuando se realiza; si existen empresas que capacitan sin tener algo establecido, y es probable que la capacitación no sea aprovechada por sus colaboradores. También la ley Federal Del Trabajo establece que requisitos debe seguir los planes y programas de la capacitación y si no se siguen no se esta cumpliendo con lo establecido por la ley.

Es de gran interés que todo proceso de capacitación realice una evaluación, para saber los efectos positivos de esta y con ello prever posible fracasos en siguientes capacitaciones en el siguiente capítulo se hablará de la evaluación.

2.8 FORMAS DE EVALUAR LA CAPACITACIÓN

El tema anterior se rescata los diferentes modelos de evaluación, el cual se puede aplicar a cualquier proceso de capacitación, en los próximos párrafos se hablara de cómo evaluar la capacitación, donde se conocerá como es realiza esta y las formas de realizarlo.

Se mencionan las formas de evaluar la capacitación según Cesar Ramírez Cavassa. En su libro, vicios y virtudes de la capacitación 1993.

Los elementos a evaluar serán básicamente los que constituye el sistema de capacitación, a saber:

- Evaluación de cursos. A través de una estimulación cuantitativa del aprendizaje, de una estimulación cualitativa de la metodología y presentación de los cursos, y de los resultados tanto cualitativos como económicos, aspecto en el cual se puede hablar de una apreciación costo - beneficio de la capacitación.
- Evaluación de los objetivos. A través de listas verificativas y escalas educativas de los objetivos planeados.
- Evaluación de los medios administrativos de apoyo. A través de una valoración objetiva sobre calidad, cantidad, disposición y adaptación a las técnicas educativas.
- Evaluación de los procedimientos pedagógicos utilizados. Técnicas y materiales.
- Evaluación de los contenidos. De los programas de capacitación.
- Evaluación de los capacitadores.
- Evaluación de los resultados obtenidos. A través del incremento en producción y en calidad.

- Evaluación de los gastos. Por capacitación y disminución de costos operativos.
- Evaluación del tiempo. Empleado en la capacitación.
- Análisis costo - beneficio. (Ibíd., 1993:57)

Con la evaluación de los elementos que menciona Ramírez, nos damos cuenta que se evalúa todo lo que compone la capacitación, desde que se planea hasta que se termina la ejecución, es importante que no deje a un lado ningún aspecto a evaluar, ya que al realizarse este proceso nos damos cuenta en que se fallo durante la preparación e implementación de la capacitación.

El autor Idalberto Chiavenato maneja que las áreas evaluadas pueden ser divididas en las siguientes categorías, así lo menciona en su libro, administración de recursos humanos 1988.

Las áreas

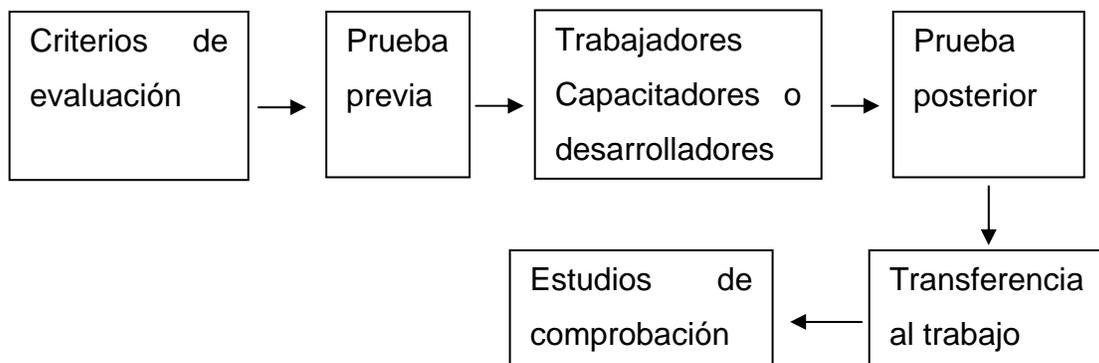
- ◆ Propósitos y objetivos:
 1. Obtención del cambio según los puntos de vista.
 2. Desarrollo de habilidades.
 3. Diseminación de conocimientos.
 4. Creación de atmósfera organizacional.
 5. Influencia sobre las relaciones.
 6. Desarrollo individual.
- ◆ Practicas, desempeño y métodos:
 1. Desempeño del instructor, capacidad de conquistar la aceptación, comprensión y empleo de métodos; capacidad de desarrollar el programa.
 2. Desempeño del entrenado antes y después.
 3. Validez del método: solidez de los procesos de instrucción.
 4. Aplicación de los auxiliares de enseñanza.
 5. Velocidad del aprendizaje: progreso de los entrenados.
 6. Comportamiento de las personas con las cuales los entrenados entran en contacto.

- ◆ Programas.
 1. Aplicación del contenido a una necesidad particular.
 2. Tipos de habilidades requeridas.
 3. Especie de conocimientos buscados.
- ◆ Producto.
 1. Calidad: mejoramiento o empeoramiento.
 2. Cantidad: aumento o disminución.
 3. Tiempo: velocidad o ritmo de producción.
 4. Costo: método de determinación.

Con los puntos mencionados para evaluar la capacitación, son esenciales ya que obtendremos mejores resultados en la realización de próximos procesos.

Si en cada proceso se evaluara todo lo mencionado, los cursos de capacitación serían más eficientes, se obtendría unos mejores resultados e impacto social.

La falta de evaluación puede ser el defecto más grave en la mayoría de programas de capacitación que se hayan realizado, por lo que el autor Gil Mendoza, realiza el siguiente modelo de evaluación de capacitación. (GIL, 1986:99)



- ❖ Establecer criterios de evaluación antes que se inicie la capacitación.
- ❖ Someter a los participante a una prueba previa esto quiere se les debe examinar, con el fin de determinar su nivel de conocimientos, antes de que se inicie la capacitación.
- ❖ Los participantes son los: trabajadores, capacitadores o desarrolladores.
- ❖ Después de completar la capacitación, una prueba revelara cualquier mejoramiento que se produzca como resultado de capacitación.
- ❖ La transferencia se mide mejor mediante el mejoramiento del rendimiento en el empleo.
- ❖ Se puede realizar estudios de comprobación meses o incluso, años después para ver hasta que punto se retuvo bien al aprendizaje.

Como nos damos cuenta el punto de vista de Gil Mendoza, es muy diferente a Chiavenato y Cavaza, este criterio, es completo y abarca puntos importantes como conocer el rendimiento del trabajador en el empleo, lo cual es primordial, para la capacitación, ya que con ello se puede dar cuenta, se esta realizando adecuadamente el proceso de la capacitación.

2.9 IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN EN LA CAPACITACION

Para que los objetivos de la empresa se cumplan es necesario contar con un adecuado proceso de capacitación. Para saber que tanto esta funcionando éste; es importante que sé este evaluando los resultados que se han obtenido.

Es necesaria la función de la capacitación ya que esta aporta a la empresa un personal debidamente capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones.

Para que la empresa sea competitiva y productiva es necesario que su personal este bien capacitado. Pero para lograrlo es necesario una adecuada capacitación y para saber si se esta logrando es importante la evaluación, ya que ella nos da los

resultados de todo el proceso que se siguió para la implementación de la capacitación.

Por lo anterior la capacitación satisface las necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores. Y para lograrlo es necesario estar evaluando los cursos realizados y con ello mejorar el proceso de capacitación.

La evaluación debe seguir lineamientos como los que se mencionan en el punto 3.4, ya que cuando se realiza una evaluación completa lo más seguro es que tengamos mejores resultados.

Siempre se deben seguir criterios para evaluar antes de iniciar una capacitación.

La capacitación, para que tenga resultados que beneficien tanto a la organización como a los empleados, deberá planearse con base a las necesidades, recursos y limitaciones presentes y futuras. Lo anterior implica reconocer necesidades de capacitación, fijar objetivos, formular programas y la evaluación de la capacitación, con la que sabremos si todo lo que se planeo con anterioridad, fue adecuadamente, o si se fallo en la hora de la aplicación. Por que es importante evaluar, porqué con ello sabremos el error y podremos mejorar en futuras capacitaciones.

El Trabajador Social es el profesionalista capacitado para llevar acabo el proceso de capacitación, el cual durante su preparación profesional se le capacita para implementar planes, programas y proyectos sociales, donde realiza una función primordial que es la evaluación, ya que de ella rescata los resultados de todo un proceso previo a la ejecución. Por lo cual es fundamental su intervención en el proceso de capacitación. En el siguiente capitulo se mencionaran las funciones que este realiza en caminados al bienestar de la sociedad.

CAPITULO III

TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

La profesión de Trabajo Social tiene varios campos de acción como: educación, salud, jurídico, asistencial, ecología y empresa de este ultimo se hablara más a detalle a continuación. Ya que la investigación que se realizo es de una empresa de la ciudad, por lo cual es conveniente tener bien claro la acción del profesional de Trabajo Social en el ámbito empresarial.

3.1 DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

A continuación se mencionaran algunas definiciones de Trabajo Social.

"En empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad."(HERRERA, 1997:423)

"Es el profesionista que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector" (UNAM, 1990: no 44).

"El Trabajo Social Empresarial constituye un área de intervención profesional que coadyuva a fortalecer la relación existente entre las organizaciones productivas, el

hombre, el núcleo familiar y el entorno social en que se desarrollan estas organizaciones" (NERI, 2001: 7)

Con las definiciones anteriores concluimos que el Trabajador Social es el profesionalista que es el mediador entre el Trabajador y el empresario, siempre cuidando el lado humano sin descuidar el aumento de la productividad. Donde se rescata que su intervención en el ámbito empresarial es fundamental, ya que interactúa y está en contacto directo con el trabajador. Por lo cual conoce más a cerca la realidad en la que se encuentra.

3.2 ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

A continuación se transcriben los antecedentes de Trabajo Social Empresarial de acuerdo al criterio de Guadalupe Neri Gamboa, en la Antología de Trabajo Social Empresarial, 2001

En nuestro país existen empresas pioneras en el bienestar social del sector obrero y pase a la idea de creer que esto haya sido el resultado de logros sindicales, justo es reconocer que las principales acciones de hombres empresarios con una amplia visión de negocios, que creyeron que el éxito de sus empresas radicaba en la calidad de sus recursos humanos.

Un ejemplo clásico de esto es la empresa regiomontana de Cervecería Cuauhtémoc y famosa que guiada por su máximo líder Don Eugenio Garza Sada a principios de siglo se adelanto al futuro y en materia de prestaciones sociales brindo a sus obreros programas de vivienda, salud y educación a través de la creación de complejos habitacionales, clínicas de atención medica y hospitalaria, así como escuelas.

La anterior mención se considera necesaria para abordar la historia del trabajo social en nuestro país, debido a que estos pioneros del bienestar laboral han marcaron la pauta para que el sector empresarial mexicano se atreva a reconocer que el factor

humano es un elemento determinante en la competitividad y han permitido la incursión de profesionistas de las ciencias humanas para contribuir a dichos objetivos.

También es importante señalar que parte importante de estas raíces es la etapa de Revolución Industrial que vivió nuestro país y en la cual sus ciudades empezaron a poblarse de las nacientes empresas, enfrentándose a la realidad de que su fuerza de trabajo en muchos de los casos eran emigrantes de regiones rurales que carecían de un nivel educativo y social que fuera propicio para los objetivos de productividad de esa época, ante esta situación surgen los primeros programas de apoyo social que influyeron en elevar el nivel de vida de los trabajadores.

La participación de Trabajo Social en las empresas mexicanas, ha presentado diferentes enfoques de acuerdo a las necesidades de las empresas y al desarrollo de la misma profesión, los cuales se mencionan a continuación.

- a) **Asistencia social**: Esta etapa es previa a la intervención formal de los trabajadores sociales en las empresas y nace con el surgimiento mismo de los programas de asistencia social (principios de siglo) en esta etapa las empresas desarrollan programas en ocasiones con un alto grado de carácter religiosos y fueron guiados por damas voluntarias esposas de los dueños o líderes naturales que se preocupaban por el bienestar de los trabajadores.

Ejemplo de programas fueron:

- Alfabetización.
- Construcción de viviendas.
- Salud social.
- Platicas de valores humanos, grupos religiosos.

Con estos programas se logró crear un ambiente de armonía e integración. A las empresas (Hoy lo conocemos como ponerse la camiseta).

- b) **Servicio Social**: a principios de los años 60 nacen formalmente los primeros departamentos de Trabajo Social en empresas como:

Cydsa (Celulosa y Derivados S.A. de C.V.) y Vidriera Monterrey los cuales fueron coordinados por profesionistas en Trabajo Social a nivel técnico.

Estos departamentos surgen con el objetivo de ser el Vínculo de la empresa con la familia y las comunidades de los trabajadores. Los programas que se desarrollan en esta etapa tienen ya un enfoque de formación de valores y de desarrollo humano, destacan en estos programas:

- Clases de Alfabetización, Primaria.
- Atención de casos: Trabajo Social de Casos.
- Programas de Salud: Medicina preventiva, alimentación y nutrición.
- Trabajo con familias. Integración de grupos para desarrollar programas de comunicación, educación de los hijos.
- Fomento de valores humanos y organizacionales.
- Planes de prestaciones sociales: primeros complejos habitacionales, IMSS, becas, etc.

El servicio Social en esta época pese a que conoce el medio en que se desarrollan los trabajadores se mantiene prácticamente independiente de los factores de producción y forman parte de una estructura organizacional que le da servicio al área operativa. Su especialidad en el Servicio Social es la familia y la comunidad.

En esta etapa Trabajo Social participa en un equipo interdisciplinario dirigido a conocer y atacar los problemas humanos del trabajador y que esto influyera en forma positiva pero indirecta en la productividad, el principal propósito era que los trabajadores logaran una calidad de vida y que se elevara su sentido de pertenencia a la empresa.

- c) **Trabajo Social Profesional**: Para 1972 los primeros egresados de la Licenciatura en Trabajo Social se integran a las empresas con departamentos de Trabajo Social.

Estos profesionistas fundamentados por lo que la organización pedía en materia de desarrollo del personal fueron diseñando y ejecutando programas con un enfoque más profesional que influían directamente en la permanencia del personal y en su

sentido de pertenencia a la empresa. Paulatinamente se fue generando la intervención de esta profesión en empresas reconocidas como: Cervecería Cuahutémoc y Famosa, Vitro, Hilsa, IMSA, Gamesa, Coca Cola etc.

La modernización de estas empresas implicó una modernización en las técnicas de intervención de los trabajadores sociales empresariales ya que de las aulas provisionales creadas en las zonas habitacionales de los trabajadores y en donde se desarrollaban desde clases de primaria, hasta manualidades o cursos para adolescentes se pasó a los espacios de los centros de desarrollo familiar o clubs recreativos en donde se integraron a un equipo de profesionales de comunicación, deportes etc.

En esta nueva él Trabajador Social participa en equipos interdisciplinarios integrados por: Relacionistas Industriales, Seguridad Individual, Psicólogo Industrial y Médico. En esta etapa trabajo social se integra cada vez más en la solución de problemas generados en el directo de los factores de la producción los cuales que afectan a los trabajadores (condiciones de trabajo, satisfacción laboral, liderazgo etc.) y busca evitar problemas de ausentismo, rotación, siniestralidad. En cualquiera de las etapas anteriormente mencionadas se presentan diferencias específicas de la intervención de esta profesión, estas diferencias se pueden considerar como fortalezas que en su momento ayudaron al desarrollo de la profesión y con la evolución de las empresas se pudieron convertir en áreas de oportunidad que influyeron también a cuestionar si la profesión estaba suficientemente preparada para enfrentar los nuevos retos de las empresas.

Hoy el Trabajo Social Empresarial enfrenta un nuevo reto ante los cambios internacionales que se están viviendo con la globalización, las automatizaciones y las exigencias de calidad y productividad necesarias para ser competitivos. (Ibíd., 2001:6)

3.3 OBJETIVOS, FUNCIONES, ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- ❖ Trascender a la organización para conocer los factores sociales del grupo trabajador que están condicionando la producción.

- ❖ Se busca el desarrollo de la integridad del trabajador como ser humano y de la empresa como comunidad, donde mezclan intereses e interrelacionan individuos que esperan satisfacer necesidades. (ROSADO, 1997: 425)

FUNCIONES Y ACTIVIDADES

A continuación se mencionan las funciones de Trabajo Social según la Revista de Trabajo Social N° 44:(UNAM, 1990:38)

1. Investigación.
2. Administración.
3. Reclutamiento y selección.
4. Capacidad y adiestramiento.
5. Seguridad e higiene.
6. Relaciones públicas.
7. Educación.
8. Prestaciones diversas.
9. Coordinación.
10. Asesoría.
11. Divulgación.
12. Sistematización.

INVESTIGACIÓN

- Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en sector y que le permitan conocer la realidad social y empresarial.
- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulo e incentivos.
- Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores, con miras escalafonarias y cambios de categoría.
- Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en esa rama industrial.
- Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los trabajadores.
- Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y relaciones humanas que presentan los trabajadores en su ámbito de trabajo.
- Investigar las necesidades de la comunidad donde residen los trabajadores (en caso de zonas habitacionales, de centros fabriles), con el objeto de tratar de satisfacer las necesidades básicas de equipamiento y de tipo social.
- Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y promover su solución.
- Detectar las necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.
- Conocer y diagnosticar las relaciones intergrupales e interpersonales de los grupos existentes.
- Detectar procesos sociales tales como comunicación, liderazgo, conflicto, cohesión grupal, competencia, colaboración y adaptación al cambio.
- Elaborar un inventario de recursos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

ADMINISTRACIÓN

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población, y cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales, del área de Trabajo Social.
- Controlar los procesos administrativos de los departamentos o servicios de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- Mantener una constante supervisión en sus programas y proyectos.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales.
- Simplificar los trámites que obstaculizan las prestaciones y los servicios de los trabajadores en la empresa.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.
- Participar en la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.
- Orientar a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Participar en la inducción al puesto.
- Participar interdisciplinariamente en la formulación de los criterios de selección del personal y en la evaluación final de los candidatos.
- Desarrollar programas coordinados para la introducción al puesto.

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.
- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.
- Crear nuevos sistemas de estímulo e incentivos par los trabajadores.
- Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.

SEGURIDAD E HIGIENE

- Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.
- Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones industriales.
- Participar interdisciplinariamente en la regulación y control de los programas de emergencias, en caso de desastre o siniestro en la empresa.

RELACIONES PÚBLICAS

- Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.
- Intervenir en la conformación de las características psicológicas del personal; Los hábitos, aspiraciones, las prestaciones de las personas que integran la empresa.
- Promover en todas las actividades, entre jefes y los subalternos, el respeto e interés en su relación.
- Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones.
- Sensibilizar y motivar a los trabajadores acerca de los proyectos de estrategias de cambio a implementación para el mejoramiento y desarrollo.

EDUCACIÓN

- Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.
- Promover actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.
- Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.
- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.

- Intentar grupos dentro de la empresa, para el logro de una mejor ambientación laboral, así como de las relaciones obrero - patronales y sindicales, reeditando en el beneficio colectivo.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en si mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
- Fomentar en el trabajador el interés en aumentar su cultura por medio de la orientación y el estímulo, para que haciendo uso adecuado de sus propios recursos y los brindados por la empresa, pudiera así llevar una vida más digna.
- Realizar platicas de planificación familiar al trabajador y su esposa.
- Promover la educación preescolar, primaria, secundaria y superior, para los hijos de los trabajadores.
- Realizar platicas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental; higiene personal y del hogar.
- Impartir platicas a las esposas de los trabajadores sobre la conservación de los alimentos, soya, germinados y huertos familiares.
- Crear grupos de señoras y jóvenes para dar los cursos sobre corte y confección, cocina, planificación, repostería, mecanografía, etcétera.
- Crear talleres para los hijos de los trabajadores sobre carpintería, electricidad, electrónica, mecánica, talabartería, música, autoconstrucción, etcétera.

PRESTACIONES DIVERSAS

- Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como el sindicato, en el otorgamiento de prestaciones y / o servicios.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- Emplear todos los recursos y medios existentes en el ámbito industrial y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la empresa.

- Controlar los programas de ayuda; materiales y en especie, para trabajadores.
- Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para la lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Realizar averiguaciones para el otorgamiento de diferentes tipos de créditos para los trabajadores.
- Vigilar que el servicio de comedor se les otorgue a los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o a su familia, en caso de defunciones, emergencias o damnificación.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, asimismo de pensiones a jubilados.
- Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.
- Establecer programas para la creación de bibliotecas y apoyos didácticos para el trabajador y su familia.
- Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en procesos de jubilación.

COORDINACIÓN

- Coordinar, con centros vacacionales promociones en que el trabajador obtenga descuentos y le permitan divertirse y descansar con su familia.
- Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se venden productos básicos y papelerías, a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- Coordinar grupos de trabajadores en programas de desarrollo comunitario para elevar su nivel de vida.
- Mantener coordinación con el sindicato, para mediar las relaciones obrero - patronales en caso de conflicto.

- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social.
- Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.
- Mantener relaciones con grupos de Alcohólicos Anónimos próximos a la empresa, para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social.

ASESORIA

- Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.
- Orientar al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar legalmente, en aspecto de derecho civil y familiar; en caso de divorcios, problemas sobre vivienda y / o patria potestad de los hijos, etcétera.
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.

DIVULGACIÓN

- Promover información sobre los programas y prestaciones a los trabajadores.
- Informar por medio de periódicos murales o carteles, los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Informar sobre las políticas de las empresas por medio de volantes, personalmente y / o por medio del sindicato.
- Participar en la difusión de los cursos de capacitación y adiestramiento.
- Promover en toda la empresa los sistemas de seguridad e higiene industrial.

- Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores más destacados en su función.

SISTEMATIZACIÓN

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento, educación, etcétera.
- Teorizar sobre los logros de acciones de extensión comunitaria, cuando se labora en zonas fabriles.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- Generar modelos integrantes de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención del Trabajador Social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

ENSEÑANZA

- Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.
- Formular reglamento para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en el Trabajo Social.
- Establecer un programa de introducción y participación indirecta de estudiantes de Trabajo Social.
- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.

- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.

Es importante rescatar la importancia que tiene el Trabajador Social en el proceso de capacitación, ya que es el profesional que esta constantemente en interacción con le personal de la empresa, siempre conociendo sus necesidades y problemas. Por lo cual realiza programas encaminados a satisfacer necesidades reales. Es importante que los cursos de capacitación se basen en necesidades reales para que estas sean satisfechas con los programas de capacitación. Una de las actividades que realiza es invitar al personal a los cursos de capacitación y lograr que participe activamente en estos.

El Profesional de Trabajo Social cuenta con los conocimientos para estar a cargo de programas de capacitación y con ello cumplir los objetivos de las empresas.

Es importante la participación del Trabajador Social, ya que esta educando al trabajador y a la mismo tiempo a la sociedad. La capacitación es una forma de enseñanza y con la participación de Trabajo Social se llega a cumplir el objetivo de esta.

3.4 PERFIL IDEAL DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL (CAPACIDADES Y ACTITUDES)

Es importante que el Profesional en Trabajo Social, cuente con un perfil ideal, para ejercer en el ámbito empresarial en este tema se hablará de las capacidades, actitudes y conocimientos que debe poseer para desempeñarse profesionalmente.

Capacidades que debe poseer el licenciado en trabajo social:

A niveles Directivos (en la toma decisiones)

- ❑ Capacidad para ejercer la autoridad.
- ❑ Capacidad de establecer políticas que norman el trabajo.
- ❑ Capacidad de normar los procedimientos.
- ❑ Capacidad para delegar funciones.
- ❑ Capacidad de supervisión para controlar los procesos de trabajo.
- ❑ Capacidad de evaluar los procesos.

A niveles intermedios (en la planeación y administración de procesos)

- ❑ Capacidad para identificar situaciones y problemas sociales.
- ❑ Capacidad para analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- ❑ Capacidad para diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- ❑ Capacidad para establecer diagnósticos sociales.
- ❑ Capacidad para analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas sociales.
- ❑ Capacidad para identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas.
- ❑ Capacidad para conjugar esfuerzos de la población, profesionales e institucionales para dar solución a los problemas.

En la planeación de procesos

- ❑ Capacidad para elaborar planes, proyectos y programas.
- ❑ Capacidad para administrar los procesos.

- ❑ Capacidad para organizar procesos.
- ❑ Capacidad para coordinar acciones.
- ❑ Capacidad para ejecutar procesos..
- ❑ Capacidad para supervisar o asesorar los procesos.
- ❑ Capacidad para trabajar en equipo.
- ❑ Capacidad para optimizar recursos.
- ❑ Capacidad para participar multi e interdisciplinariamente.
- ❑ Capacidad para expresar en forma oral y escrita.
- ❑ Capacidad para expresar en forma oral y escrita.
- ❑ Capacidad para relacionar la teoría con la práctica.

Para promover la participación.

- ❑ Capacidad par sensibilizar a la población.
- ❑ Capacidad para organizar a la población.
- ❑ Capacidad para movilizar a la población.
- ❑ Capacidad para detectar lideres.
- ❑ Capacidad para formar lideres.
- ❑ Capacidad para trabajar con grupos representativos de la comunidad.
- ❑ Capacidad para formar grupos.
- ❑ Capacidad para lograr la participación de la población.
- ❑ Capacidad para participar en procesos educativos.
- ❑ Capacidad para lograr una toma de conciencia en la población.
- ❑ Capacidad par atender problemáticas individuales.
- ❑ Capacidad para identificar capacidades y recursos en la gente.

Para teorizar.

- ❑ Capacidad de sistematizar los procesos sociales.
- ❑ Capacidad de generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- ❑ Capacidad de desarrollar la especificidad de Trabajo Social.
- ❑ Capacidad de retroalimentar la teoría a partir de la práctica.
- ❑ Capacidad de desarrollar las teorías de Trabajo Social.

Para participar en terreno.

- ❑ Capacidad de observar.
- ❑ Capacidad de entrevistar.
- ❑ Capacidad de aplicar cuestionarios.
- ❑ Capacidad de conducir casos.
- ❑ Capacidad de poner en práctica dinámicas de grupo.
- ❑ Capacidad de aplicar técnicas de comunicación.
- ❑ Capacidad de aplicar técnicas de promoción social.
- ❑ Capacidad de aplicar técnicas de educación social.
- ❑ Capacidad de utilizar técnicas de apoyo didáctico.
- ❑ Capacidad de organizar cooperativas.
- ❑ Capacidad de participar en campañas.
- ❑ Capacidad de promoción de servicios en instituciones para solución de problemas individuales o grupales.
- ❑ Capacidad de orientar a la población sobre los recursos existentes.

Para trabajar en taller.

- ❑ Capacidad de poner en práctica técnicas de registro de información. (diario de campo, diario fichado, crónica grupal, guías de observación, etc.)
- ❑ Capacidad de elaborar informes.
- ❑ Capacidad de elaborar programas.
- ❑ Capacidad de elaborar presupuestos.
- ❑ Capacidad para aplicar técnicas de la información.

Actitudes institucionales

- ❑ Mantener el apego a las políticas empresariales..
- ❑ Ser responsable de la información de la empresa.
- ❑ No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- ❑ Mostrar honradez, puntualidad, veracidad y lealtad con la institución.
- ❑ Ser solidario con los colegas de la profesión.
- ❑ Respetar los puntos de vista de otros profesionistas.
- ❑ No invadir campos profesionales.
- ❑ Compartir su experiencia y conocimientos con otros profesionales.
- ❑ Evitar conductas tales como: la corrupción, el soborno, el peculado y la prevenida.
- ❑ Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales.
- ❑ Mantener en secreto la información obtenida y manejarla con responsabilidad.

Actitudes profesionales

- ❑ Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- ❑ Tener sentido de responsabilidad.
- ❑ Ser veraz y discreta con lo que se observa y describe.

- ❑ Tener conocimiento y control de si mismo.
- ❑ Tener iniciativa y creatividad.
- ❑ Mostrar disposición hacia el trabajo.
- ❑ Superarse personal y profesionalmente.
- ❑ Ser ordenado y metodológico.
- ❑ Tener espíritu de servicio.
- ❑ Ser justo e imparcial.
- ❑ Ser critico y objetivo.

Actitudes con la población atendida.

- ❑ Evitar el ir en contra de la dignidad de las personas.
- ❑ Tener compromiso con la población.
- ❑ Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- ❑ Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- ❑ No juzgar a la población por su apariencia, conductas o posturas ante los problemas.
- ❑ Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.
- ❑ Investigar de las personas solo hechos relacionados con sus problemas y que fueron necesarios para la orientación.
- ❑ Actuar sin favoritismos ni prejuicios.
- ❑ No negarse a dar ayuda profesional al menos que exista una razón evidente.
- ❑ Proteger a la comunidad en contra que propicien desconfianza, temor o agresión.

Conocimientos que requieren el licenciado en trabajo social

De Trabajo Social.

- Conocimientos que le permitan al profesional conceptualizar al trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las

funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.

- Conocimientos sobre filosofía del trabajo social, sobre la construcción histórico - social de la especificidad del trabajo social.
- Sobre las estrategias teórico - metodológicas del trabajo social.
- Sobre los modelos de intervención social.
- Sobre las posibilidades y alternativas de desarrollo del campo profesional en las instituciones de seguridad y bienestar social, así como en nuevas áreas de intervención.
- Sobre política social, como marco de intervención.

De Política Social

- Conocimientos que permitan al profesional, conceptualizar y analizar al Estado, las clases sociales, en su relación con la Política Social.
- Conocimientos que le permitan analizar la estructura y funcionamiento de las instituciones que ponen en práctica la Política Social y sus sectores: de salud y alimentación, de vivienda, de educación, etc.
- Conocimientos sobre el Estado y su función planificadora, las diferentes concepciones de planeación y administración, imperante en México y en América Latina.
- Sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.
- Sobre las luchas sociales, procesos de organización y movilización.
- Sobre las formas estatales de participación popular.

De Economía

- Conocimientos que le permitan al profesional analizar las relaciones sociales de producción.
- Sobre la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.

- Conocimientos que le permitan analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Sobre como se forma el capital social que sustenta el desarrollo de las políticas de bienestar social.
- Sobre las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Sobre las leyes que regulan el funcionamiento del sistema, la acumulación del capital, la situación de plusvalía, la concentración y distribución de la riqueza.
- Conocimientos sobre la conceptualización de las necesidades y carencias, y de los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.
- Sobre la relación entre la nacionalidad capitalista y la presión popular.

De Sociología

- Conocimientos sobre las corrientes sociológicas que han influido en Trabajo Social.
- Conocimientos sobre estratificación y clases sociales.
- Conocimientos sobre metodología de investigación en Ciencias Sociales.

De Psicología

- Conocimientos sobre las teorías, métodos y técnicas que le permitan al profesional la comprensión de las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y como comunidad.
- Sobre el hombre y su estructura psíquica individual o social.
- Conocimientos acerca de las teorías de la personalidad que le permitan interpretar las características de desarrollo del individuo desde la infancia a la senectud, la interacción y actitud de los grupos y las comunidades frente a la conflictiva social, sus formas de respuesta y su nivel de cooperación y ayuda.
- Sobre las formas teóricas de interpretación psicológica y alternativas de tratamiento para situaciones problema en el individuo, en el contexto familiar y grupal desde los campos de la Psicología, la Psiquiatría, y el Psicoanálisis.

- Sobre las formas de aplicación de técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: dinámica de grupo operativo, entrevista, terapia y familiar.
- Procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

De Antropología

- Conocimientos que permitan al profesional, reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de hacer y pensar de los individuos que conforman una sociedad.
- Conocimientos sobre la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales y étnicos.

De Administración

- Conocimientos que permitan al Licenciado en Trabajo Social, tener una clara idea de la gestión administrativa, a fin de que se aproveche racionalmente el trabajo humano y los recursos mediante la organización en torno a objetivos concretos.
- Conocer la metodología para elaborar planes, programas y proyectos.
- Conocer tareas de planeación, organización, dirección y control en los diferentes niveles institucionales.
- Conocer procedimientos para elaborar presupuestos que den respuesta a programas sociales.

De Matemáticas y Estadísticas

- Conocimientos que permitan al Licenciado en Trabajo Social aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales.

- Conocer teorías de modelos matemáticos y simulación de los mismos a fin de apoyar la teorización de modelos de intervención social.

3.5 EL PAPEL DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA

El Trabajador Social, es el profesionalista que esta en trato directo con el personal, por lo cual conoce más sus necesidades de capacitación que esta presentando.

Al conocer sus necesidades, puede llevar acabo cursos de capacitación más a pegados a la realidad de la empresa. Cuando realice el proceso de capacitación lo realizara de acuerdo a necesidades presentes prebendo necesidades futuras. Y siempre sin descuidar el recurso humano con el que cuenta la empresa.

Es fundamental el trabajo social en una empresa porque es el profesionalista que identifica, atiende problemas y necesidades con el objetivo de alcanzar el bienestar común.

En el ámbito empresarial, los trabajadores son personas que presentan necesidades y por lo general difíciles de resolver por el patrón ya que este ve su propio beneficio descuidando el lado humano, ahí es donde entra el trabajador social para ser el mediador entre patón obrero siempre buscando el bien común.

La organización en conjunto con el trabajo social se debe preocupar por la satisfacción de las necesidades proporcionando las oportunidades para el trabajo donde se sientan satisfechos en este y así continúen laborando productivamente.

Es importante el papel del profesional en Trabajo Social, ya que el siempre esta en relación con el trabajador, por lo que conoce más su realidad y necesidades de capacitación; por el lo que el Trabajador Social, no solo ve el beneficio de él y del patrón, sino el de todos. Siempre debemos preocuparnos por el factor humano, el cual es primordial en toda empresa.

CAPITULO IV

LA EMPRESA ALMACEN DE ROPA LA NACIONAL

Los datos que a continuación se presentan se obtuvieron del manual de inducción de la Nacional. S.A. DE C.V., 2001.

Almacén de ropa la Nacional, Es una empresa comercial, ya que se dedica a la compra - venta de productos terminados y no terminados (telas) como es ropa para toda la familia y edades.

Es una institución de carácter privada por que el capital que se utiliza es de particulares con el fin de obtener ganancias.

La nacional tiene una sucursal denominada Atoyac, ubicada en el portal mercado # 1 y 2. Colonia centro y cuenta con un taller donde se realizan prendas de marca propia de la empresa, esta se ubica en Obregón # 26 colonia centro.

La Nacional cuenta con la dirección general, siete gerencias, de la cual se desprenden subgerencias, jefaturas y auxiliares de departamento.

Su cobertura es regional, sus principales clientes son de tierra caliente, taretan, San Andrés, Meseta puré pecha y su mayoría de Uruapan.

La Nacional ha sido una tienda de prestigio que siempre ofrece calidad en su servicio.

La Nacional aparte de vender ropa, ofrece el servicio de cobro de Colegiaturas de los siguientes colegios: Casa del niño, Monarca, Hidalgo e Instituto México.

También se puede adquirir boletos de ETN, compra de tarjetas de teléfono, correo, pago de luz y pago de Telmex.

La Nacional es una empresa que siempre esta a la vanguardia ofreciendo calidad y buen servicio.

4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Carlos Silva Morfin. Nació en la ciudad de Uruapan Michoacán, el 9 de julio de 1925. sus padres fueron: Ignacio Silva Espinosa y Evangelina Morfin de Silva. La familia Silva Morfin, se dedico tradicionalmente a la actividad del comercio, en la cual don Ignacio también destaco brillantemente.

Comenzó en el comercio en la forma acostumbrada por las familias uruapenses de la época. Don Ignacio lo inicio dentro de su negocio de ropa, enseñándole las perspectivas y secretos del mismo. ("El puerto México", ubicado en el mercado él parían).

Su vida empresarial comienza a los 16 años en 1941. Cuando su padre Don Nacho, lo ayuda a independizarse, estableciendo su propia tienda de ropa llamada "la galatea" ubicada en un portal del antiguo parían, frente a la iglesia de "la inmaculada".

Años más tarde, en 1946, obtiene el traspaso de un local situado en el portal carrillo, precisamente en donde se encuentra actualmente establecida la tienda de ropa "La Nacional", nombre que lleva desde esa fecha y que pone de relieve el origen de las mercaderías que en ese entonces manejaba. Como dato complementario agregaremos que de este lugar se ausentaron un corto tiempo, ya que junto con su padre participaron en la modernización de los portales, construyendo el edificio donde establecieron los negocios más importantes de ropa: "La Nacional" y "El Puerto de México".

Gracias a esta unión y a la visión que aporta Don Carlos es que empieza ya a perfilarse a un sistema de comercio con características más avanzadas, de hecho podemos considerar a la Nacional, como la pionera en las tiendas departamentales de la región.

Cabe mencionar que "La Nacional" se caracteriza por ser una tienda vanguardista de constantes cambios que a lo largo de todos estos años se han ido dando un ejemplo

importante es su reciente remodelación iniciada en la 2000 misma que abarca diferentes aspectos entre los que destacan reenfocar su segmento de mercado y por consecuencia revisar su mezcla de producto, reestructurar administrativamente, etc. todo esto con miras a un mejor crecimiento y desarrollo próximo.

(Ibíd., 2001:3)

4.2 MISIÓN, FILOSOFIA, OBJETIVOS Y POLITICAS GENERALES

MISIÓN

Comerciar productos orientados a la satisfacción de las necesidades de las familias de la región, considerando criterios de oportunidad, moda, servicio y atención.

Ofreciéndolos mediante una optima relación de calidad y precio para con todo ello consolidar el prestigio de LA NACIONAL y su liderazgo actual de venta de grandes volúmenes de ropa que nos permita obtener un nivel de ganancias eficiente para poder incorporar más líneas.

Encaminados hacia el concepto de tienda departamental. Apoyándose fundamentalmente de nuestra gente, la que habremos de preparar constantemente y aprovechando las ventajas tecnológicas que nos permitan atender mejor al cliente.

Y que todo lo anterior nos conduzca a vivir mejor a todos los miembros de la empresa.(Ibíd.2001 :2)

FILOSOFIA

CALIDAD

En la familia LA NACIONAL creemos en nuestra vocación de servicio orientada al cliente. En la calidad como un proceso de ser mejores cada día y en el trabajo en equipo como la base que la soporta y asegura.

INDIVIDUOS

En LA NACIONAL somos gente que se esfuerza para enfrentar retos con base en acontecimientos creativos.

SOCIEDAD

En LA NACIONAL estamos convencidos de nuestra vinculación con la comunidad, dando principal atención a ofrecer servicios y atención de primera; promoviendo el respeto y la cortesía hacia los clientes y al público en general.(Ibíd.: 4)

OBJETIVOS GENERALES

PENETRACIÓN EN EL MERCADO

Consolidar la posición de Almacén de Ropa La Nacional, S.A. de C.V. en el mercado regional. Ser líderes en volumen de venta para toda la familia fundamentalmente, e ir impulsando una mayor participación en el mercado de perfumería y otras líneas que orienten a la empresa a convertirse en una tienda departamental. Así como a la búsqueda de nuevos mercados.

CALIDAD Y SERVICIO

Satisfacer las necesidades del cliente en el nivel de calidad que demanden los diferentes segmentos del mercado a los que se orienta la empresa. Implementando

el programa de calidad total en todo el proceso de operaciones, buscando con ello ofrecer productos de excelente calidad, a un precio accesible y con oportunidad.

RECURSOS HUMANOS

Contar con una planta de personal con deseos de superación, para que germine en ella nuestro plan de capacitación y en consecuencia exista una preparación tendiente al desarrollo de una nueva cultura de auto desarrollo que produzca capacidad y eficiencia.

RENTABILIDAD

Obtener utilidades que permitan que la rentabilidad sea atractiva en relación con el capital invertido de tal manera que garantice el continuo crecimiento de la empresa.

INFRAESTRUCTURA

Disponer de los mejores recursos técnicos y materiales (sistema, y métodos de organización, mobiliario y equipo de oficina, equipo de comunicación y de computación, etc) que permitan atender bien y rápidamente al público y con ello lograr los objetivos integrales de LA NACIONAL.

SUELDOS

Lograr que el personal de la empresa sea retribuido de la manera más competitiva en relación al mercado y a las condiciones económicas a fin de recompensar lealtad, la voluntad, el desempeño, la constancia, la antigüedad, etc., y de reducir el índice de rotación de personal y que la empresa se convierta en una fuente de trabajo magnética.

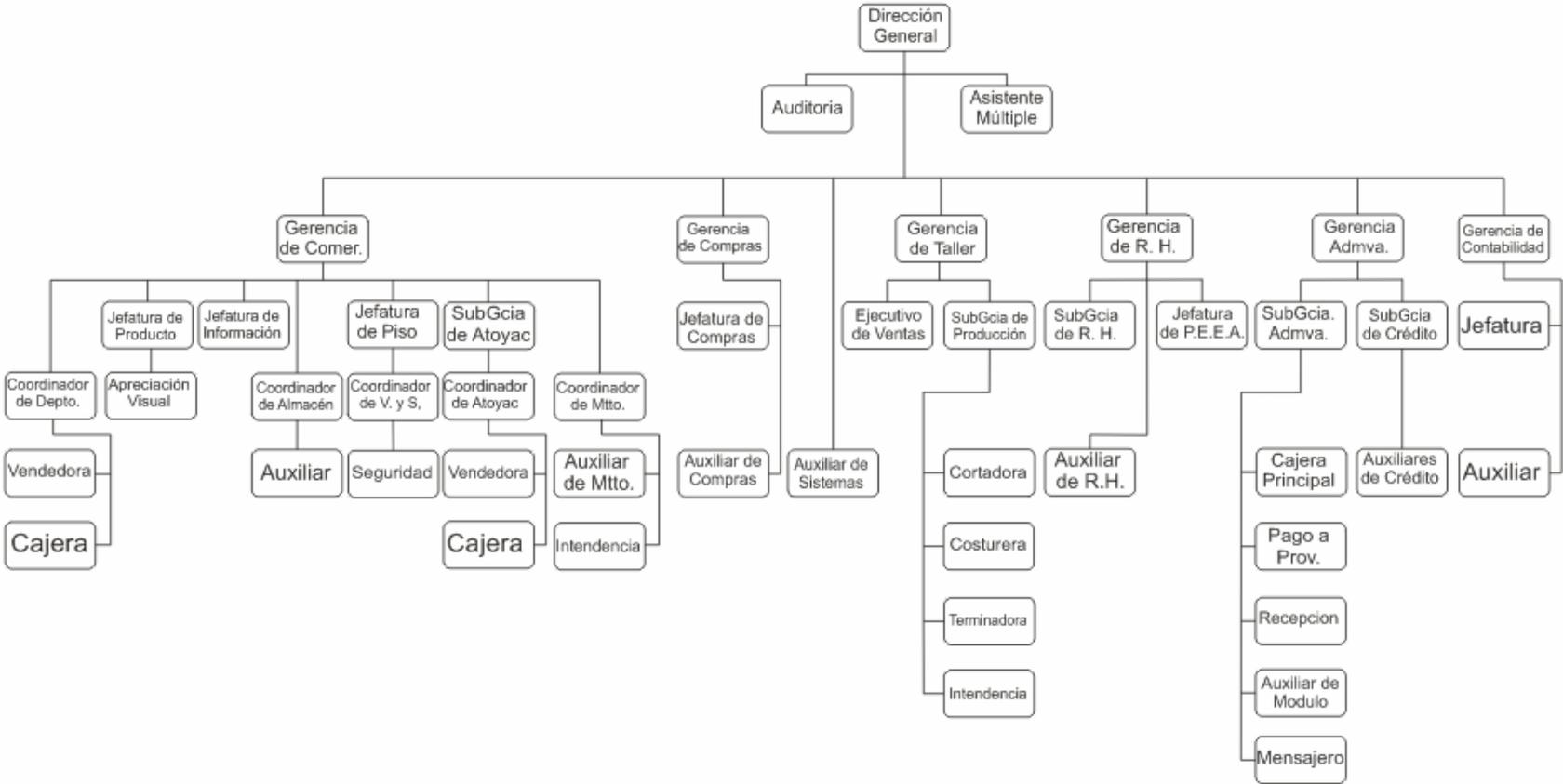
INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Ofrecer artículos nuevos, (nacionales e importados) que los clientes demanden, y / o el mercado ofrezca. Siempre y cuando signifiquen ahorro, avance tecnológico y de vanguardia, moda, mejor presentación, etc. A fin de mantener actuales y de los clientes del futuro, niños y jóvenes.(Ibíd.2001:4)

POLÍTICAS GENERALES

- Comercializar productos de acuerdo a los criterios de oportunidad, moda e imagen.
- Ofrecer productos conservando una óptima relación entre calidad y precio.
- Orientar el trabajo a la satisfacción de las necesidades del cliente a través de una atención personalizada eficiente.
- Mantener una constante comunicación con el cliente a efecto de conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, buscando fortalecer el concepto de tienda departamental.
- Proporcionar una capacitación constante y acorde a las necesidades de la empresa, con el fin de lograr un desarrollo personal y organizacional
- Mantener un nivel tecnológico actualizado y acorde a los requerimientos propios de la organización.
- Mantener tabuladores de sueldo atractivos y acordes a la realidad económica de la región.(Ibíd.2001: 7)

4.3. ORGANIGRAMA



La empresa La Nacional, no cuenta con un departamento de capacitación. Y el encargado de esta es el departamento de Recursos Humanos el cual esta integrado por la Gerencia, La Sub. Gerencia y una Jefatura de Escuela de Enseñanza y Aprendizaje. Este departamento se encarga de todo lo relacionado a la capacitación desde la detección de necesidades hasta la ejecución.

La Gerencia y la Sub. Gerencia de Recursos Humanos son las encargadas de detectar las necesidades de la empresa para planear los programas de capacitación anual y mensual. En algunas ocasiones dependiendo de la necesidad las integrantes del departamento son las mismas capacitadoras de algunos cursos. Al igual que personas de otros departamentos.

La Jefatura se encarga de supervisar la ejecución, de los cursos y en ocasiones es instructor de ellos.

La empresa cuenta con siete departamentos de capacitación, los cuales tienen varias personas a su cargo. Por lo cual se rescata que al existir varios puestos estos tiene necesidades y problemas. Los cuales se tienen que detectar oportunamente. Para que haya un mejor funcionamiento de la empresa.

El departamento de Recursos Humanos detecta las necesidades de toda la empresa. Sé encarga de capacitación y de las funciones de Reclutamiento y Selección de personal.

CAPITULO V

INVESTIGACION DE CAMPO

Este capítulo esta integrado por la parte práctica de la investigación, es donde se explica el método utilizado; así como las técnicas e instrumentos que se utilizaron; en la comprobación o disprobación de la hipótesis que se planteo al inicio del presente trabajo.

En este capitulo uno de los aspectos más relevantes es el instrumento diseñado a partir de la operacionalización de la tesis, por lo que en los siguientes paginas se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario y el análisis realizado.

5.1 DEFINICION DEL UNIVERSO

Para realizar esta etapa se aplicó el cuestionario al personal de la empresa denominada Almacén de Ropa La Nacional donde hay en la matriz 76 trabajadores cuenta con una sucursal de nombre Atoyac ubicada cerca de la planta, compuesta por 9 trabajadores y un taller, ubicado en Obregón integrado por 14 trabajadores. Lo cual da una plantilla de 99 trabajadores. A los cuales se consideró para la investigación.

5.2 ELABORACION DEL INSTRUMENTO

La técnica que se empleo en esta investigación fue la encuesta y el instrumento que se aplico fue el cuestionario.

El cuestionario es un instrumento para la recopilación de datos, que traduce y operacionaliza un determinado problema que es objeto de investigación.

Al realizarse la operacionalización, ésta ayudo a la elaboración de las preguntas que contendría el cuestionario.

La elaboración del cuestionario y la aplicación de este a las personas encuestadas ayudo a conocer más de cerca todo el entorno del objeto de estudio y de verificar la hipótesis planteada en un inicio de la investigación.

Se diseño un cuestionario estructurado (anexo No 1) uno dirigido para el personal en general, el cual contiene 7 preguntas dicotómicas, 5 preguntas de elección, 5 preguntas de opinión y un cuadro de 9 preguntas dicotómicas. Dando un total de 18 preguntas.

Otro cuestionario dirigido para el personal encargado de capacitación anexo 2 en cual esta conformado por 6 preguntas dicotómicas, 13 preguntas de elección y 5 preguntas de opinión. Dando un total de 24 preguntas.

Se aplicó una prueba piloto a tres trabajadores de piso, al aplicarla no hubo dudas por parte de ellos, por lo cual las modificaciones fueron mínimas.

Posteriormente se aplicó el instrumento al total de la población integrados por personal de ventas, vigilancia, almacén, mantenimiento, administrativo, taller y Atoyac.

Se aplicó una prueba piloto del cuestionario para encargados de capacitación, solo se agregó una pregunta y posteriormente se aplicó a los restantes.

5.3 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Solo se recabaron 86 cuestionarios del personal de piso, los 9 restantes algunos estaban incapacitados, otros de vacaciones y de permiso, por lo cual no se les aplico el instrumento. Se aplico un segundo instrumento del cual se recabaron 3 cuestionarios de personal encargado de capacitación.

Se dificultó la recopilación del instrumento, por qué se acercaba temporada de diciembre, la cual es alta en ventas para la empresa, por lo cual los trabajadores se encontraban muy ocupados y tardaban en contestar el cuestionario y por consiguiente la recopilación de la información fue muy tardada.

5.4 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentaran los resultados obtenidos en la investigación que se realizo al Almacén de Ropa La Nacional, primero se presentara los resultados del instrumento aplicado al personal en general y posteriormente el aplicado al personal encargado de capacitación.

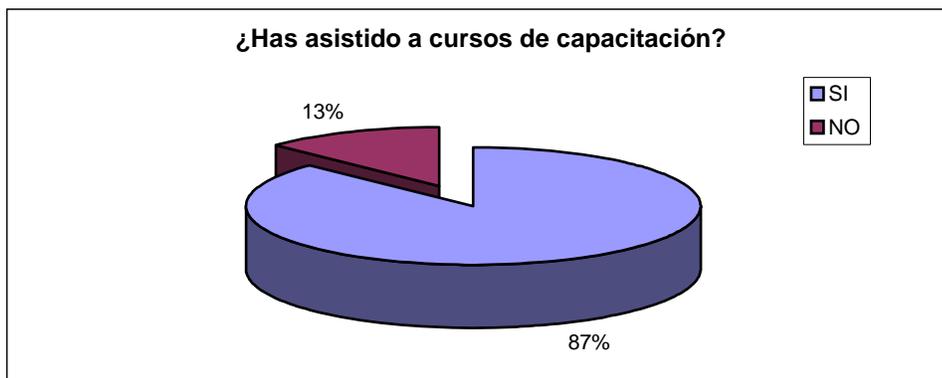
Los resultados se presentan por medio de un cuadro de las respuestas, una grafica y la interpretación.

**INSTRUMENTO N° 1 APLICADO AL PERSONAL DEL
ALMACEN DE ROPA LA NACIONAL S.A. DE C.V.**

CUADRO N° 1. ¿Has asistido a los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
NO	11	13%
SÍ	75	87%
TOTAL	86	100%

GRAFICA N° 1



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

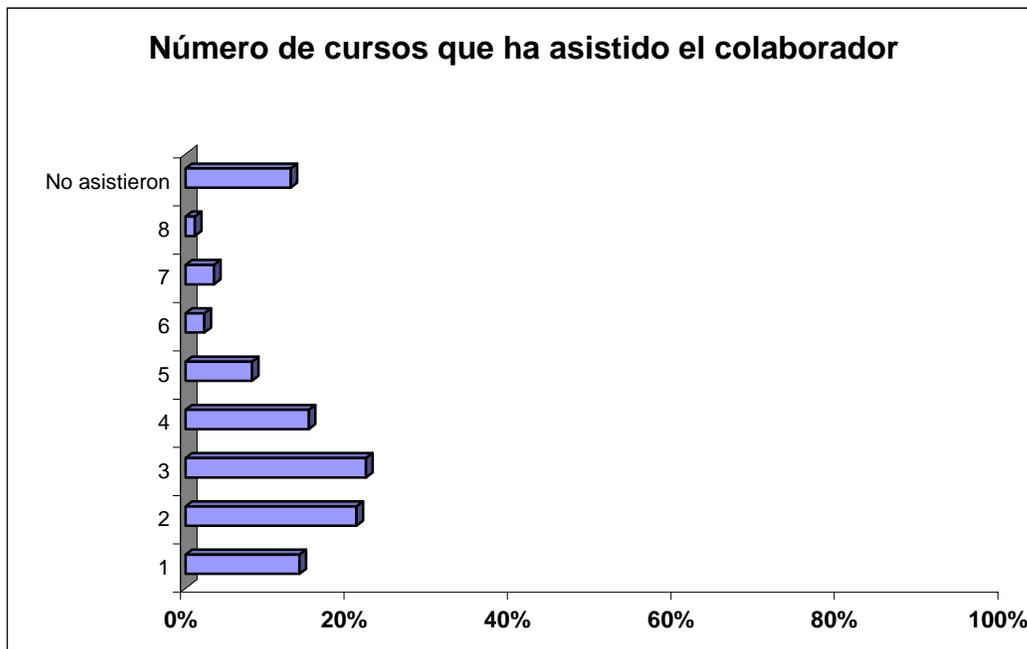
La grafica anterior nos muestra que la mayor parte de los trabajadores ha recibido capacitación, solamente una mínima parte de ellos no la ha tenido, ya que algunos de ellos son de reciente ingreso a la empresa, por ello no ha sido posible que asistan a los cursos.

Recordemos que la ley señala que la empresa esta obligada a dar capacitación al trabajador. Con los porcentajes se observa que la empresa si cumple con este requisito ya que la mayor parte de los trabajadores han recibido capacitación.

CUADRO N° 1.A ¿Cuántos cursos?

Concepto / Cursos asistidos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	12	14%
2	18	21%
3	19	22%
4	13	15%
5	7	9%
6	2	2%
7	3	3%
8	1	1%
9	0	0%
No asistieron	11	13%
TOTAL	86	100%

GRAFICA N° 1.A



Fuente: Encuesta directa, 2003

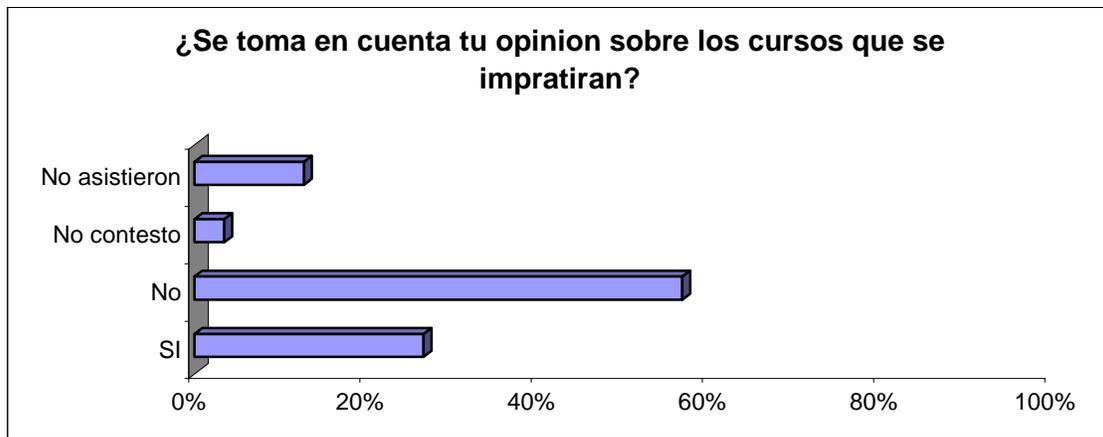
Interpretación.

Los resultados anteriores nos muestran que los trabajadores han recibido de dos a tres cursos en dos años, lo cual es preocupante, ya que al trabajador se le debe capacitar constantemente para que este preparado para sus funciones cotidianas, solamente tres personas han recibido siete cursos los cuales son personal administrativo a ellos se les capacita de acuerdo a su área, Como en diplomados fiscales, sueldos y reglamento ISR. Al trabajador en general se le capacita para dar un mejor servicio al usuario. Como es el curso de amor por el servicio en el cual participo gran parte del personal.

CUADRO N° 2. ¿Se toma en cuenta tu opinión sobre los cursos que se impartirán?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SÍ	23	27%
NO	49	57%
No contestaron	3	3%
No han asistido	11	13%
TOTAL	86	100%

GRAFICA N° 2



Fuente: Encuesta directa, 2003

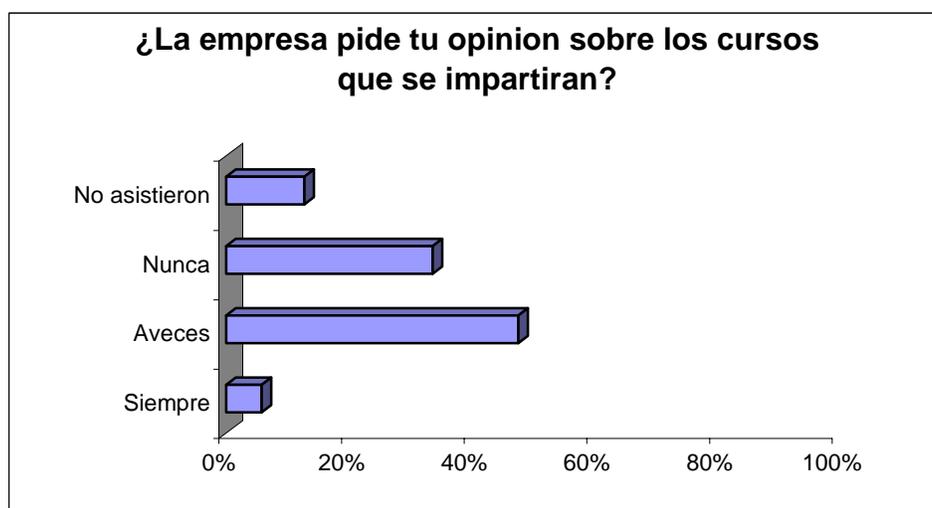
Interpretación

Los resultados anteriores nos muestran, que la mayor parte del personal se les exige asistencia obligatoria, y no se le toma en cuenta sobre los cursos que se impartirán, ya que el departamento de Recursos Humanos, es el que determina que cursos se darán y solo informan al colaborador que deben asistir a estos los cuales son obligatorios. Una mínima parte contestó que si se le toma en cuenta para decidir que cursos se impartirán, cabe rescatar que las personas que dieron esta respuesta son encargados de área o departamento.

CUADRO N° 3. ¿La empresa pide tu opinión sobre los cursos que se impartirán?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	6%
A veces	41	48%
Nunca	29	34%
No han asistido	11	12%
TOTAL	86	100%

GRAFICA N° 3



Fuente: Encuesta directa, 2003

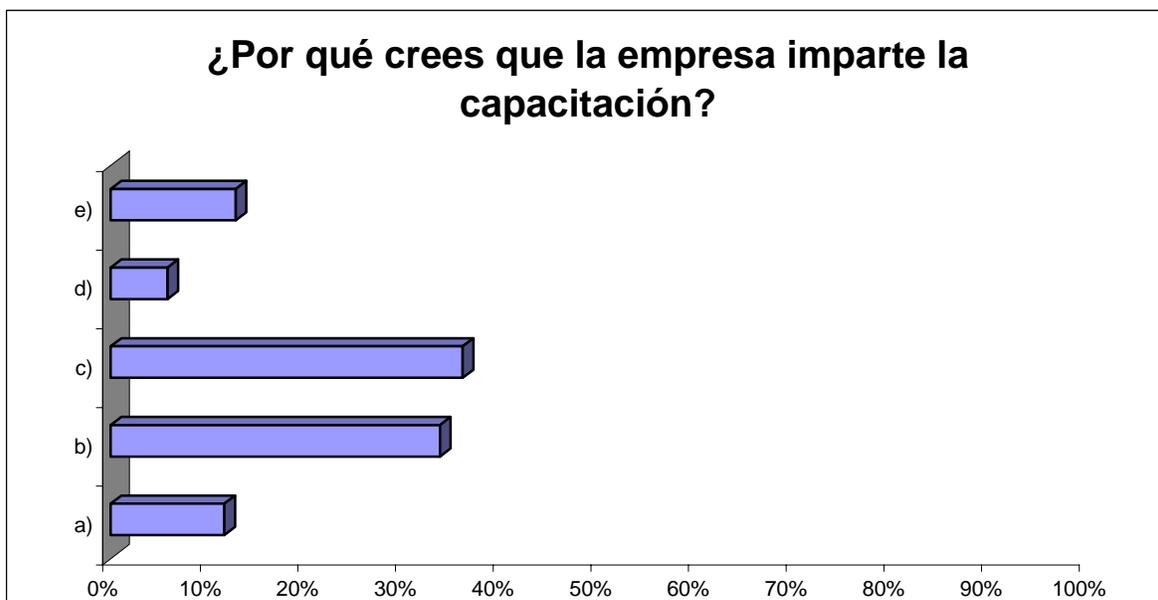
Interpretación

En esta grafica se puede observar que la empresa pide la opinión sobre los cursos ha impartir, confrontándola con la pregunta anterior donde un 57% manifiesta que no se toma en cuenta su opinión sobre los cursos que se impartirán, de lo cual rescatamos que la empresa pide opinión para los cursos, más no las toma en cuenta. Lo cual es desmotivante para el trabajador, ya que la empresa no pone atención a las necesidades o problemas que se le manifiestan

CUADRO N° 4. ¿Por qué crees que la empresa imparte la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Obligación de la empresa por ley.	10	12%
b) Se preocupa por tener trabajadores calificados	29	34%
c) Le interesa incrementar sus ventas.	31	36%
d) Otro	5	6%
e) No han asistido	11	12%
Total	86	100%

GRAFICA N° 4



Fuente: Encuesta directa, 2003

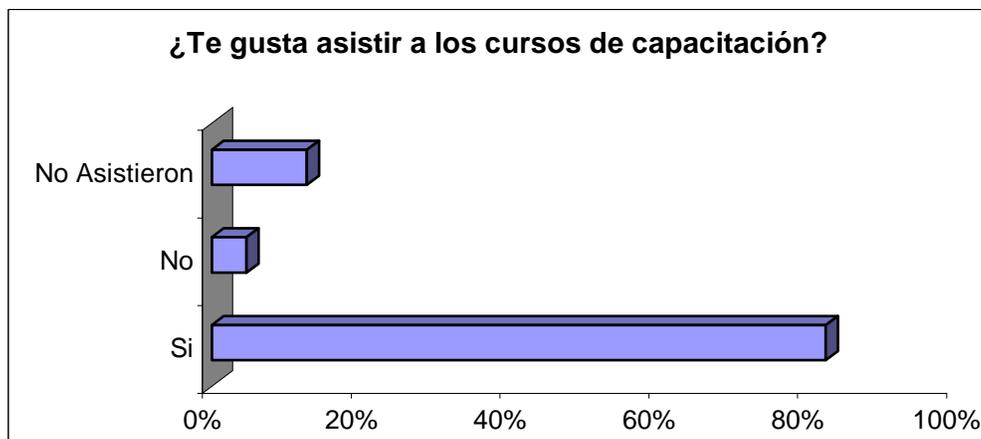
Interpretación

Como se puede observar los resultados más altos fue le interesa incrementar sus ventas y se preocupa por tener trabajadores calificados. Como vemos las respuestas van relacionadas. Ya que si la empresa cuenta con personal bien capacitado, este realizara mejor su trabajo y por consecuencia se incrementarían las ventas. Además no hay que dejar a un lado que es obligación por ley impartir capacitación. Por lo cual también la realiza la empresa.

CUADRO N° 5. ¿Te gusta asistir a los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	71	82%
No	4	5%
No Asistieron (nuevo ingreso)	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 5



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

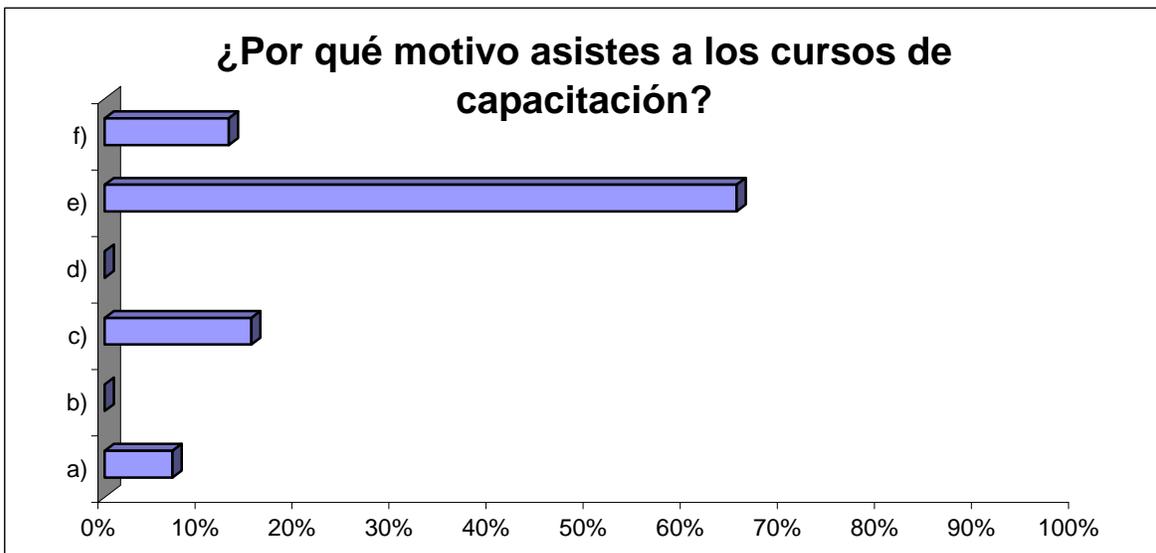
La grafica nos muestra que la mayor parte de los trabajadores manifiesta que si les gusta asistir a los cursos de capacitación, por qué les ayuda a su desarrollo personal, ya que adquieren mayores conocimientos para su mejor desempeño laboral.

Una minoría contesto que no, por el horario de estos y la falta de actualidad de los temas. Es importante rescatar que cuando se dan temas de interés para el colaborador es más fácil que a ellos les interese participar y con ello tengan más conocimientos.

CUADRO N° 6. ¿Por qué motivo asistes a los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Obligación	6	7%
b) No tengo otra cosa que hacer	0	0%
c) Interés	13	15%
d) Otro	0	0%
e) Desarrollo personal	56	65%
f) No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 6



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación.

La mayor parte del personal manifestó positivamente que asiste para lograr un desarrollo personal en lo cual hace relación con la pregunta anterior donde opinaron que si les gusta asistir para lograr el desarrollo personal y adquirir; más conocimientos.

Solamente el 15.11% manifiesta que asiste por interés, lo cual es favorable para la capacitación, ya que los asistentes deben contar con interés para aprehender los conocimientos que se le den en los cursos.

Fueron pocas las personas que contestaron por obligación, con esto nos damos cuenta que el personal no se ve presionado para asistir a los cursos.

**PREGUNTA N° 7 Contesta las siguientes preguntas de acuerdo a los cursos
que has asistido**

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	APRENDISTE ALGO NUEVO EN EL CURSO	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	2	0
TOTAL	6	100%	0%
SALUD			
Planificación familiar	9	8	1
Nutrición	18	18	0
Primeros auxilios	3	3	0
Cáncer cervicouterino	2	2	0
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	3	0
TOTAL	36	97%	3%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office básico	11	10	1
Pos	11	10	1
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	1	1
SICAP	1	1	0
Lomas	4	3	1
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	88%	12%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	2	1
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	80%	20%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	0	1
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	2	1
TOTAL	13	85%	15%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	2	1
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	11	1
Liderazgo	1	1	-
Curso de belleza	24	23	1
Amor por el servicio	47	42	5
Atención al cliente	9	9	1
Administración de personal	2	2	0
Manejo de almacenes	3	2	1
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	92%	8%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los datos del cuadro anterior nos muestra que los asistentes a los cursos todos aprendieron de estos, unos de los que más resalta que fue un 100% que aprendieron fueron los cursos dirigido para mantenimiento y diplomados, rescatemos que estos cursos son externos. Y por lo general requieren de un pago para obtener esos servicios. Por lo cual los cursos son de calidad.

Uno de los cursos en que menos aprendieron los asistentes fue los dirigidos para el personal administrativo; así como los cursos enfocados para la familia. Algunos de estos cursos fueron externos y otros internos. Por lo cual cambia la visión del trabajador. De acuerdo a la forma que le es impartió el tema.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	COMO CALIFICARÍAS LA EXPOSICIÓN		
		BUENA	REGULAR	MALA
MANTENIMIENTO				
Maquinas de coser	2	2	0	0
Electrónica	2	1	1	0
Prevención contra incendios	2	1	1	0
TOTAL	6	67%	33%	0%
SALUD				
Planificación familiar	9	7	1	2
Nutrición	18	8	10	0
Primeros auxilios	3	1	2	0
Cáncer cervicouterino	2	1	1	0
Medicina del trabajo	1	1	0	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	1	0	1
TOTAL	36	53%	39%	8%
INFORMATICA Y SISTEMAS				
Office basico	11	6	4	1
Pos.	11	11	0	0
Outlook	1	1	0	0
Punto de venta	2	1	1	0
SICAP	1	0	1	0
Lomas	4	4	0	0
Capacitación de caja	2	2	0	0
XPER	1	1	0	0
TOTAL	33	79%	18%	3%
FAMILIA				
Comprensión de adolescente	3	1	1	1
Violencia intra familiar	2	2	0	0
TOTAL	5	60%	20%	20%
DIPLOMADOS				
Diplomado sueldos	1	1	0	0
Diplomado maestro	1	1	0	0
Diplomado auditoria	1	1	0	0
TOTAL	3	100%	0%	0%
ADMINISTRATIVO				
Defensa fiscal 2003	1	1	0	0
Reglamento ISR	1	1	0	0
Inteligencia Emocional	1	1	0	0
Miscelánea fiscal	3	3	0	0
Reformas fiscales	3	3	0	0
Estrategias de negociación	1	1	0	0
Semiológica	3	1	2	0
TOTAL	13	85%	15%	0%

PERSONAL DE PISO				
Formación de Coordinadoras	3	1	2	0
Como ser un buen vendedor	1	1	0	0
El cliente es primero	1	1	0	0
Supervisión de personal	12	10	2	0
Liderazgo	1	1	0	0
Curso de belleza	24	8	10	6
Amor por el servicio	47	26	20	1
Atención al cliente	9	7	2	0
Administración de personal	2	1	1	0
Manejo de almacenes	3	0	3	0
Calidad en el servicio	8	6	2	0
Conocimiento del producto	3	2	1	0
Medidas de cortinas	2	2	0	0
Personalidad	2	0	2	0
TOTAL	118	55.93%	38.13%	5.94%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los resultados anteriores nos muestran que los asistentes a los cursos a unos les pareció buena la exposición. Sobre todo a los que asistieron a los diplomados los cuales tuvieron un 100%, lo cual se debe a que estos son externos y con instituciones que se dedican a estas actividades, por lo cual fueron de calidad; otro porcentaje opina que es regular y una minoría que es mala. A estos porcentajes debemos de tomar en cuenta a que cursos se refieren como son los de salud, mantenimiento, familia y personal de piso. Con esto se observa que no fueron buenas las exposiciones de los instructores, ya que fueron varias los empleados que opinaron esto.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	EL TEMA TE SIRVIÓ PARA REALIZAR MEJOR TU TRABAJO	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	
Electrónica	2	0	2
Prevención contra incendios	2	1	1
TOTAL	6	50%	50%
SALUD			
Planificación familiar	9	5	4
Nutrición	18	10	8
Primeros auxilios	3	2	1
Cáncer cervicouterino	2	1	1
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	1	2
TOTAL	36	55.56%	44.44%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	9	2
Pos.	11	10	1
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	0	1
Lomas	4	4	0
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	87.88%	12.12%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	2	1
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	80%	20%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	2	1
TOTAL	13	92.30%	7.70%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	2	1
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	11	1
Liderazgo	1	1	0
Curso de belleza	24	22	2
Amor por el servicio	47	40	7
Atención al cliente	9	8	1
Administración de personal	2	1	1
Manejo de almacenes	3	3	0
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	88.99%	11.01%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los datos anteriores nos muestran que a la mayor parte de los colaboradores los cursos han le han sido de utilidad, para mejorar el trabajo que realizan, por lo cual podemos rescatar que la capacitación impartida si ha sido benéfica para que el trabajador realice mejor su trabajo.

Uno de los porcentajes más altos fue el de diplomados. Los cuales se dirigen para el personal de Contabilidad o Administración, estos se enfocan a las carreras de los responsables de estos departamentos y sus actividades dentro de la empresa. Por lo cual son de gran utilidad para su buen desarrollo laboral.

Los cursos que tuvieron porcentajes altos de que no les sirvió para realizar mejor su trabajo fueron los enfocados a la vida personal del colaborador y a su familia, por lo cual no lo pueden llevar a la práctica dentro de su lugar de trabajo.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	TE PARECIO UN TEMA DE ACTUALIDAD	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	2	0
TOTAL	6	100%	0%
SALUD			
Planificación familiar	9	7	2
Nutrición	18	15	3
Primeros auxilios	3	2	1
Cáncer cervicouterino	2	2	0
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	2	1
TOTAL	36	81%	19%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	10	1
Pos.	11	11	0
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	1	0
Lomas	4	2	2
Capacitación de caja	2	1	1
XPER	1	1	0
TOTAL	33	88%	12%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	2	1
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	80%	20%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	3	0
TOTAL	13	100%	0%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	2	1
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	11	1
Liderazgo	1	1	0
Curso de belleza	24	22	2
Amor por el servicio	47	42	5
Atención al cliente	9	8	1
Administración de personal	2	0	2
Manejo de almacenes	3	2	1
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	88.98%	11.01%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los porcentajes nos muestran que en general la mayor parte de los cursos fueron temas de actualidad. Los que tuvieron un 100% fueron los cursos enfocados administrativos y los diplomados. Los cuales son enfocados a las actividades cotidianas del trabajador y estos fueron útiles para que realicen mejor su trabajo.

Los que fueron de menos actualidad, son los enfocados a la familia y la salud, ya que son temas de los que constantemente escuchan hablar, ya sea en el Instituto Mexicano del Seguro Social, por medio de la Televisión, u otro medio por lo cual se les hace menos novedosos dichos temas.

Los temas enfocados para el personal de piso se les hace novedoso, ya que van encaminados a realizar mejor su trabajo. Por cual les provoca interés hacía estos.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	EL INSTRUCTOR FUE	
		INTERNO	EXTERNO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	0	2
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	0	2
TOTAL	6	33%	67%
SALUD			
Planificación familiar	9	0	9
Nutrición	18	0	18
Primeros auxilios	3	2	1
Cáncer cervicouterino	2	0	2
Medicina del trabajo	1	0	1
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	0	3
TOTAL	36	6%	94%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	10	1
Pos.	11	11	0
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	1	0
Lomas	4	4	0
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	97%	3%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	0	3
Violencia intra familiar	2	0	2
TOTAL	5	0%	100%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	0	1
Diplomado maestro	1	0	1
Diplomado auditoria	1	0	1
TOTAL	3	0%	100%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	0	1
Reglamento ISR	1	0	1
Inteligencia Emocional	1	0	1
Miscelánea fiscal	2	0	2
Reformas fiscales	3	0	3
Estrategias de negociación	1	0	1
Semiológica	4	4	0
TOTAL	13	23%	77%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	3	0
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	0	10
Liderazgo	1	1	0
Curso de belleza	24	1	23
Amor por el servicio	47	0	47
Atención al cliente	9	0	9
Administración de personal	2	1	1
Manejo de almacenes	3	3	0
Calidad en el servicio	8	2	6
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	0	2
TOTAL	118	15.25%	84.75%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los datos anteriores nos muestran que los cursos que se han impartido en su mayoría a sido por personal externo, lo cual se ha reflejado en la trascendencia que han tenido estos para los trabajadores, ya que han sido los de mayor utilidad para el trabajador, así como temas de interés para su desarrollo laboral y personal.

En los cursos que en su mayoría fueron impartidos por instructores internos han sido los de sistemas e informática. Los cuales imparten temas enfocados al uso del sistema del punto de venta; así como lo básico de la computación. A algunos trabajadores les ha sido de interés estos pero para otros no han sido muy buenos. Por lo cual rescatamos que es importante la procedencia del instructor ya que de ello depende el éxito o fracaso de la capacitación.

Uno de los cursos que menos gusto fue el de semiológica, el cuál fue impartido por personal interno. Con lo cual se aprecia que prefieren instructores externos.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	DEMOSTRÓ CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	2	0
TOTAL	6	100%	0%
SALUD			
Planificación familiar	9	9	0
Nutrición	18	8	10
Primeros auxilios	3	3	0
Cáncer cervicouterino	2	2	0
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	3	0
TOTAL	36	72%	28%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	10	1
Pos.	11	11	0
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	1	0
Lomas	4	1	0
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	97%	3%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	1	1
Violencia intra familiar	2	1	2
TOTAL	5	40%	60%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	3	0
TOTAL	13	100%	0%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	3	0
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	12	0
Liderazgo	1	1	0
Curso de belleza	24	23	1
Amor por el servicio	47	42	5
Atención al cliente	9	9	0
Administración de personal	2	2	0
Manejo de almacenes	3	1	2
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	93%	7%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los datos nos muestran que la mayor parte de los instructores han demostrado conocimiento sobre los temas que han impartido. Recordando que la mayor parte de estos han sido externos a la institución. Los cuales han tenido trascendencia.

Los cursos donde el instructor no a demostrado conocimiento han sido los enfocados a la familia y salud. Lo cual lo hemos corroborando con las preguntas anteriores, ya que son los de menos actualidad y no han sido útiles para mejorar su trabajo.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	PROYECTO EXPERIENCIA PROFESIONAL	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	2	0
TOTAL	6	100%	0%
SALUD			
Planificación familiar	9	1	8
Nutrición	18	13	5
Primeros auxilios	3	2	1
Cáncer cervicouterino	2	2	0
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	3	0
TOTAL	36	61.11%	38.89%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	9	2
Pos.	11	11	0
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	1	0
Lomas	4	4	0
Capacitación de caja	2	1	1
XPER	1	1	0
TOTAL	33	90.90%	9.10%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	3	0
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	100%	0%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	1	2
TOTAL	13	84.61%	15.39%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	1	2
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	12	0
Liderazgo	1	0	1
Curso de belleza	24	23	1
Amor por el servicio	47	44	3
Atención al cliente	9	9	0
Administración de personal	2	2	0
Manejo de almacenes	3	2	1
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	93.22%	6.78%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

El cuadro anterior nos muestra que la mayoría de los instructores si han proyectado su experiencia profesional, un porcentaje mínimo opina que no, así como en los cursos de Planificación Familiar y Nutrición, los cuales fueron instructores externos, y el tiempo para la impartición del curso fue reducido lo cual hace que no se aproveche la información y que el instructor se sienta limitado para dar el tema.

CURSO / NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	LOGRO MOTIVAR A LOS ASISTENTES	
		SÍ	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	2	0
Prevención contra incendios	2	2	0
TOTAL	6	100%	0%
SALUD			
Planificación familiar	9	9	0
Nutrición	18	14	4
Primeros auxilios	3	3	0
Cáncer cervicouterino	2	2	0
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	3	0
TOTAL	36	89%	11%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office basico	11	9	2
Pos.	11	9	2
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	0	1
Lomas	4	2	2
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	79%	21%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	2	1
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	80%	20%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	2	1
TOTAL	13	92%	8%

PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	3	0
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	1	0
Supervisión de personal	12	12	0
Liderazgo	1	0	1
Curso de belleza	24	23	1
Amor por el servicio	47	40	4
Atención al cliente	9	9	0
Administración de personal	2	2	0
Manejo de almacenes	3	1	2
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	93%	7%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los datos nos muestran que los instructores los han motivado para asistir a los cursos, por lo cual se rescata que han sido personas preparadas que cuentan con los conocimientos para impartir el tema.

Un porcentaje alto de los instructores que no han motivado a los asistentes son los de los cursos impartidos por instructores internos como los de sistemas e informática. Por lo cual se concluye, que al personal le gusta y tiene interés por cursos de instructores externos, ya que son personas novedosas y que no ven diariamente lo cual aumenta la inquietud hacia estos cursos.

CURSO/NOMBRE DEL TEMA	ASISTENTES	LA EXPOSICION REALIZADA FUE DE CALIDAD	
		SI	NO
MANTENIMIENTO			
Maquinas de coser	2	2	0
Electrónica	2	1	1
Prevención contra incendios	2	1	1
TOTAL	6	83%	17%
SALUD			
Planificación familiar	9	7	2
Nutrición	18	13	5
Primeros auxilios	3	6	1
Cáncer cervicouterino	2	1	1
Medicina del trabajo	1	1	0
Enfermedades de Transmisión Sexual	3	2	1
TOTAL	36	72%	28%
INFORMATICA Y SISTEMAS			
Office básico	11	9	2
Pos	11	7	4
Outlook	1	1	0
Punto de venta	2	2	0
SICAP	1	1	0
Lomas	4	2	2
Capacitación de caja	2	2	0
XPER	1	1	0
TOTAL	33	76%	24%
FAMILIA			
Comprensión de adolescente	3	2	1
Violencia intra familiar	2	2	0
TOTAL	5	80%	20%
DIPLOMADOS			
Diplomado sueldos	1	1	0
Diplomado maestro	1	1	0
Diplomado auditoria	1	1	0
TOTAL	3	100%	0%
ADMINISTRATIVO			
Defensa fiscal 2003	1	1	0
Reglamento ISR	1	1	0
Inteligencia Emocional	1	1	0
Miscelánea fiscal	3	3	0
Reformas fiscales	3	3	0
Estrategias de negociación	1	1	0
Semiológica	3	2	1
TOTAL	13	92%	8%
PERSONAL DE PISO			
Formación de Coordinadoras	3	3	0
Como ser un buen vendedor	1	1	0
El cliente es primero	1	0	0
Supervisión de personal	12	12	0
Liderazgo	1	1	0
Curso de belleza	24	0	0
Amor por el servicio	47	40	4
Atención al cliente	9	9	0
Administración de personal	2	2	0
Manejo de almacenes	3	2	1
Calidad en el servicio	8	8	0
Conocimiento del producto	3	3	0
Medidas de cortinas	2	2	0
Personalidad	2	2	0
TOTAL	118	96%	4%

Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

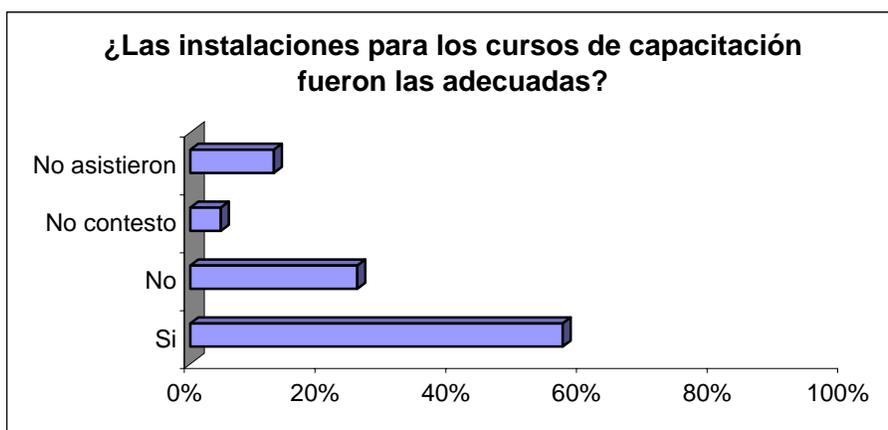
Los resultados anteriores nos muestran que en su totalidad los cursos impartidos no han tenido las exposiciones de una calidad total. Ya que hubo un buen porcentaje que manifiesta que no fue de calidad la exposición. A lo cual es le suma que los cursos en su mayoría son impartidos dentro de la empresa en la sala de consejo, la cual es para aproximadamente 15 personas, recordando que a veces hay sobre cupo, lo cual hace tedioso el curso. También recordemos que algunos instructores son externos, los cuales llevan su material de acuerdo a su forma de trabajo.

Los cursos que obtuvieron los mayores porcentajes respecto a la exposición en cuanto a calidad fueron los cursos enfocados a la salud, los cuales fueron impartidos por instructores externos a los cuales no se les pago por sus servicios, y proviene de instituciones gubernamentales. Lo cual hace que no cuenten con un buen material para impartir el curso. También otros cursos que tuvieron alto porcentaje fueron los de sistemas e informática, impartidos por instructores internos, los cuales dan el curso de acuerdo con lo que cuentan. Los cursos de mayor calidad fueron aquellos a los que se les pago por su servicio como el de diplomados.

CUADRO N° 8. ¿Las instalaciones para los cursos de capacitación fueron las adecuadas?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	49	57%
No	22	25%
No contesto	4	4%
No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 8



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Como se puede observar gran parte del personal manifestó que las instalaciones son las adecuadas, ya que es un lugar cómodo, amplio y se encuentra dentro de la empresa, lo cual hace que el trabajador asista más fácilmente a los cursos de capacitación.

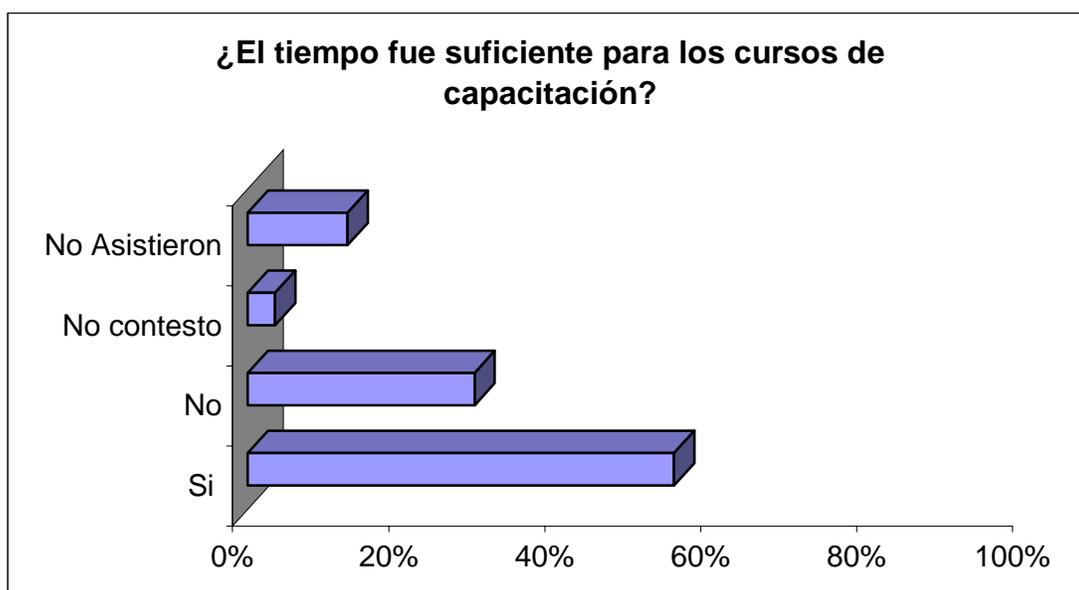
Otra parte opinó que no es el adecuado, ya que el espacio es insuficiente, le falta iluminación y ventilación. Lo cual lo hace un lugar incomodo.

Aunque la mayor respuesta fue positiva, no debemos olvidar que la ley marca que debe haber un lugar adecuado para impartir la capacitación.

CUADRO N° 9. ¿El tiempo fue suficiente para los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	47	54%
No	25	29%
No contesto	3	4%
No Asistieron	11	13%
Total	86	100.00%

GRAFICA N° 9



Fuente: Encuesta directa, 2003

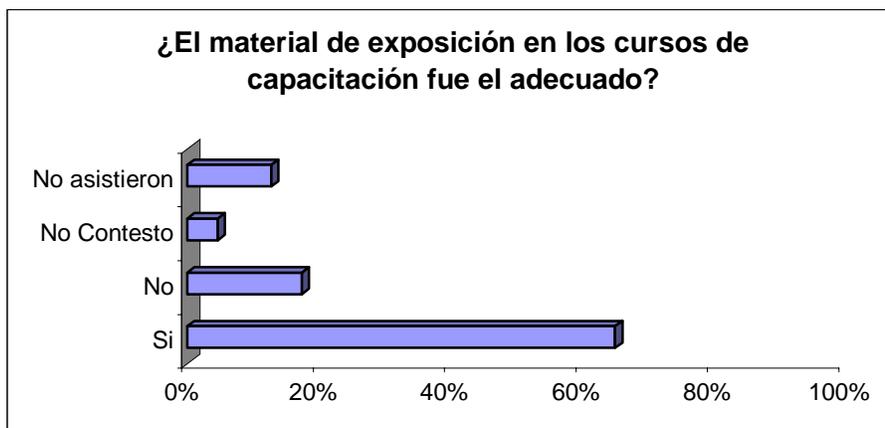
Interpretación

Como se puede observar gran parte del personal manifestó que si el tiempo es suficiente para los cursos de capacitación, por qué se alcanzan a ver los temas contemplados y hay oportunidad de asimilar los temas, impartidos por el instructor. Pero también fue un número significativo que opinó que no, porque faltó tiempo para ver detalles y creen que deben ser más extensos los temas de los cursos. Es importante destacar que los cursos deben de estar planeados considerando el tiempo necesario y previendo que puedan existir contratiempos. Por lo cual se debe preparar el tema basándose en un tiempo adecuado para ver lo contemplado

CUADRO N° 10. ¿El material de exposición en los cursos de capacitación fue el adecuado?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	56	65%
No	15	17%
No contesto	4	5%
No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 10



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

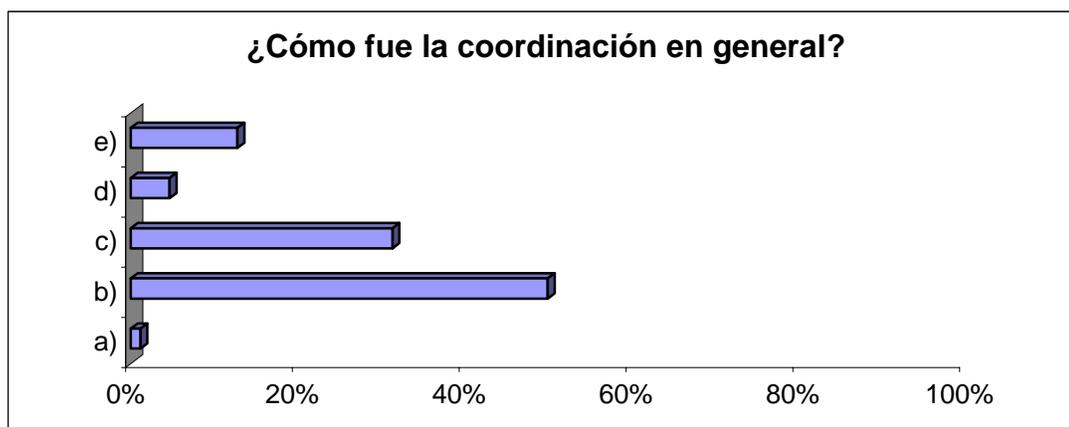
La grafica nos muestra que el material de exposición fue el adecuado para los diferentes cursos de capacitación que se impartieron, por qué se otorgo el material con anterioridad, para que repasaran antes de asistir a la impartición del tema, también esto ayudo a que el tema fuera más entendible y se captara con mayor facilidad.

Otra parte opinó que no fue el adecuado, ya que era insuficiente y faltó que se diera con anticipación.

CUADRO N° 11. ¿Cómo fue la coordinación en general?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Mala	1	1%
b) Regular	43	50%
c) Buena	27	31%
d) No contesto	4	5%
e) No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 11



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

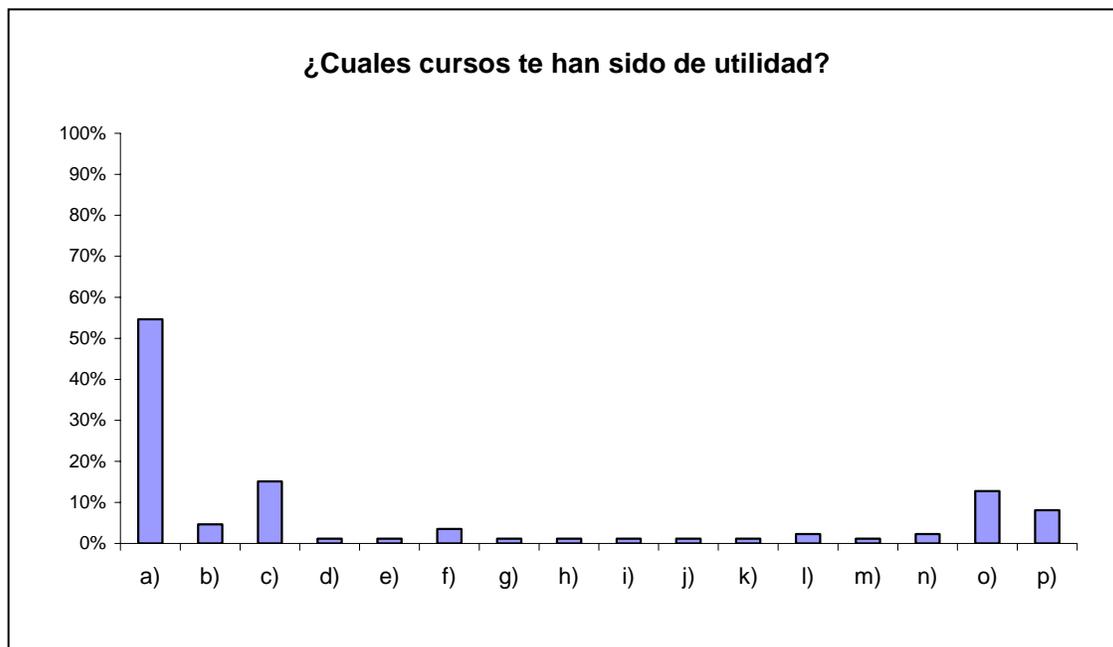
Los resultados anteriores nos muestran que la mitad manifestó que la coordinación fue regular, lo cual significa que falta más organización del departamento de Recursos Humanos el cual se encarga de capacitación. Es importante que haya organización desde la planeación de la capacitación, así como la labor con la gente desde que se le invita a un curso, hasta la ejecución de éste.

Otro porcentaje opinó que es buena, lo cual quiere decir que para algunos es buena la organización de los cursos.

CUADRO N° 12. ¿Cuales cursos te han sido de utilidad?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Todos	47	54.65%
b) Nutrición	4	4.65%
c) Amor por el servicio	13	15.11%
d) Primeros auxilios	1	1.16%
e) Capacitación en caja	1	1.16%
f) Imagen personal	3	3.49%
g) Windows	1	1.16%
h) Outlook	1	1.16%
i) Violencia intra familiar	1	1.16%
j) Excel	1	1.16%
k) Enfermedades de transmisión sexual	1	1.16%
l) Planificación familiar	2	2.33%
m) El cliente es primero	1	1.16%
n) Supervisión de personal	2	2.33%
o) No han asistido	11	12.79%
p) No contesto	7	8.14%

GRAFICA N° 12



Fuente: Encuesta directa, 2003

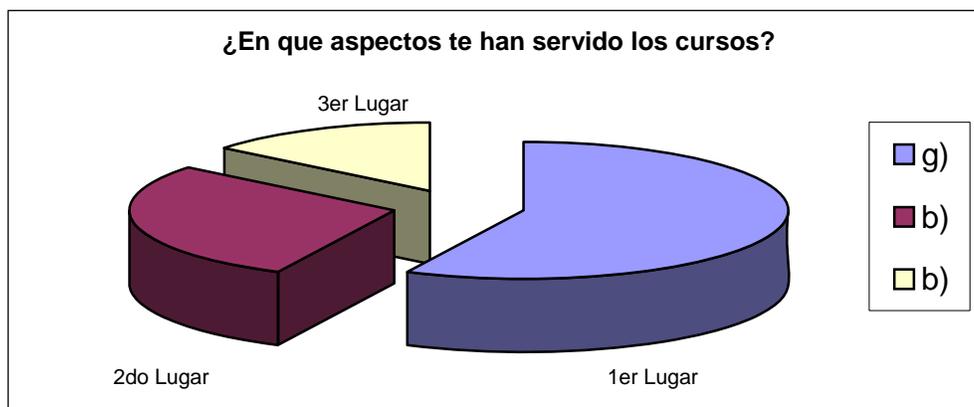
Interpretación

Los datos nos muestran que uno de los cursos de más utilidad ha sido el de amor por el servicio, al cual asistió gran parte del personal, otros manifestaron que todos los cursos que asistieron les han servido lo cual quiere decir que han aprendido algo de cada curso. Es importante que a cada curso que vaya el colaborador le ayude para su crecimiento personal, así como para su desempeño laboral. Una minoría mencionó solamente algún curso el cual fue de su propia utilidad.

CUADRO N° 13.¿En qué aspectos te han servido los cursos?

Concepto	Frecuencia		
a) Vender más	7	4	7
b) Tener mejor relación con mis compañeros	9	13	17
c) Conocimiento del producto	7	10	11
d) Buena relación familiar	5	11	8
e) Mejorar la atención al cliente	15	12	7
f) Para nada	4	1	1
g) Desarrollo personal	32	11	6
h) Otro ¿Cuál?	7	2	1

GRAFICA N° 13



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

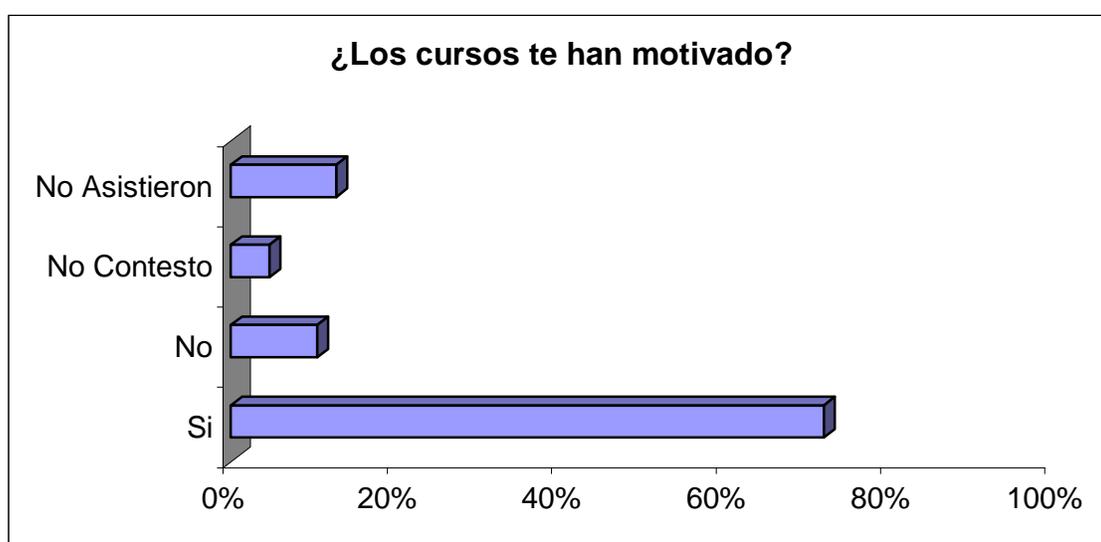
El cuadro anterior nos muestra que en el aspecto en que más le ha servido al trabajador los cursos ha sido en el desarrollo personal, lo cual se relaciona con la pregunta siete, ya que la mayor parte de los colaboradores asistió al curso de amor por el servicio, el cual va encaminado a este aspecto.

En segundo lugar y tercero se encuentra tener mejor relación con mis compañeros. Donde también otras opciones están casi en el mismo nivel, y rescatamos que el aspecto donde se ve reflejada la capacitación en lo relacionado a su trabajo.

CUADRO N° 14. ¿Los cursos te han motivado?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	62	72%
No	9	10%
No contesto	4	5%
No asistieron	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 14



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los resultados nos muestran que más de la mitad de los asistentes a los cursos se han sentido motivados, ya que estos les ha servido para su vida personal, para conocer mejor su trabajo, para tener una mejor relación con sus compañeros y para sentirse parte de la empresa. Recordemos que la pregunta siete nos arroja que la empresa imparte cursos para el desarrollo personal, como fueron: amor por el servicio, liderazgo, inteligencia emocional etc. los cuales han sido de motivación para el trabajador.

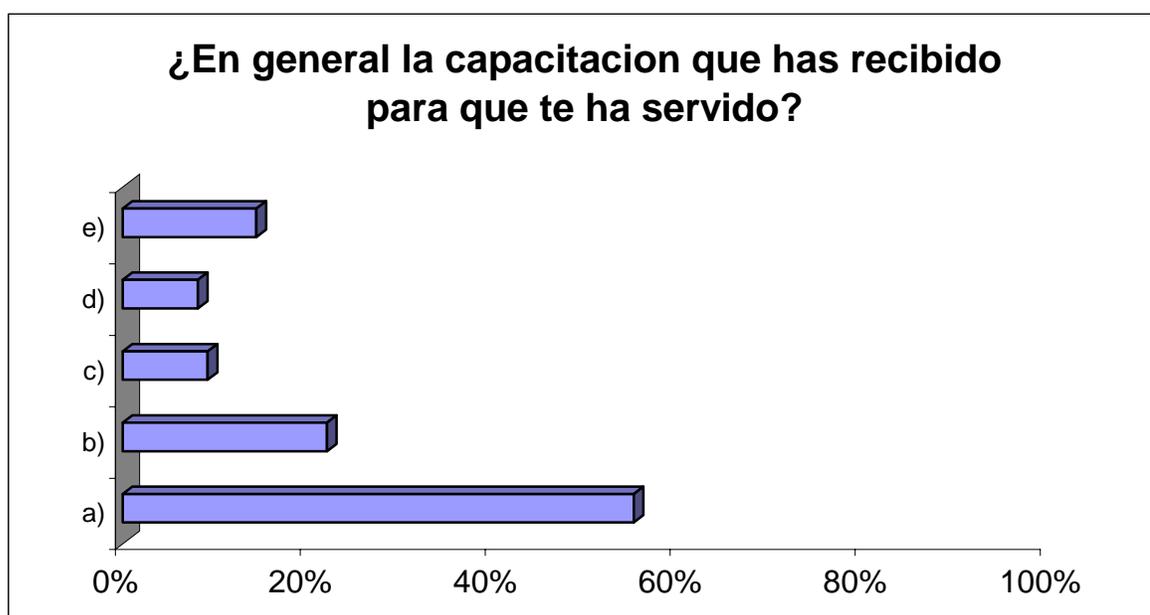
Una minoría manifestó que no, ya que los temas no son de interés y mencionan que la capacitación debe ser para todo el personal y no solo el personal de piso.

Por lo general a las empresas les interesa contar con personal calificado y motivado y La Nacional así lo ha pretendido por medio de la capacitación.

CUADRO N° 15. ¿En general la capacitación que has recibido para que te ha servido?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Desarrollo personal y laboral	42	49%
b) Conocimiento de mi departamento	19	22%
c) Mejorar la relación con los demás	7	8%
d) No contesto	7	8%
e) No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 15



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

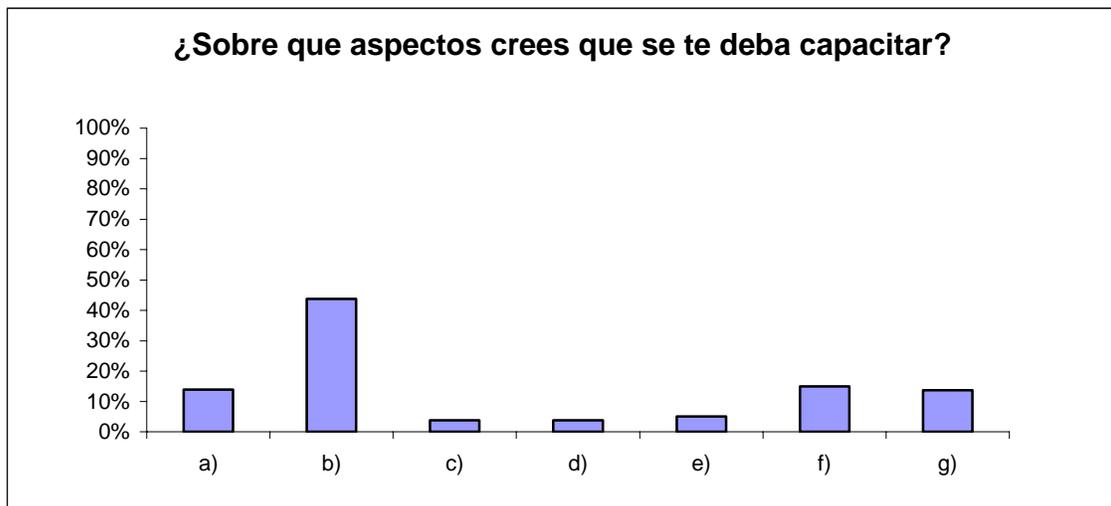
Los resultados nos muestran que la capacitación recibida les ha servido para desarrollo personal y laboral, lo cual es importante ya que el fin de la capacitación es que el trabajador adquiera conocimientos para un desarrollo personal y por consecuente laboral.

La empresa imparte cursos encaminados a que el trabajador conozca sus funciones, para que realice un mejor trabajo, y la grafica nos muestra que es un numero significativo, y destaca que se enfoca más al desarrollo personal y poco a lo laboral. Manifestó que los cursos le han servido para conocimiento de su departamento.

CUADRO N° 16. ¿Sobre que aspectos crees que se te deba capacitar?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Superación personal	12	14%
b) Sobre las funciones de mi puesto / departamento	37	45%
c) Cualquier tema de interés	5	5%
d) De todo	4	4%
e) Nada	5	5%
f) No contesto	12	14%
g) No asistieron	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 16



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación.

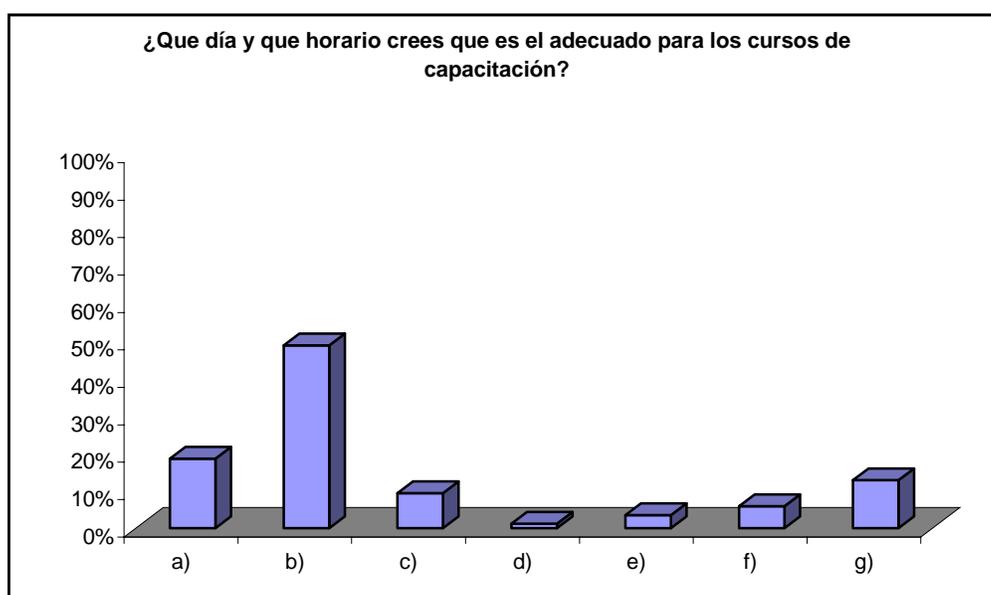
Hay un porcentaje representativo de la población manifestó que se le debe capacitar sobre las funciones de su departamento, lo cual se relaciona con la pregunta anterior, ya que también es en lo que más les has servido. Con esto cabe rescatar que al trabajador le interesa conocer sobre las actividades cotidianas de su puesto para realizar mejor su trabajo.

Otra de las respuestas sobresalientes fue superación personal, donde al igual en la grafica anterior es en lo que más le sirve al colaborador.

CUADRO 17. A ¿Qué día y que horario crees que es el adecuado para los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Entre semana	16	19%
b) En horas de trabajo	42	49%
c) Fin de Semana	8	9%
d) Cada mes	1	1%
e) Cada tercer día	3	3%
f) No contestaron	5	6%
g) No asistieron	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 17. A.



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

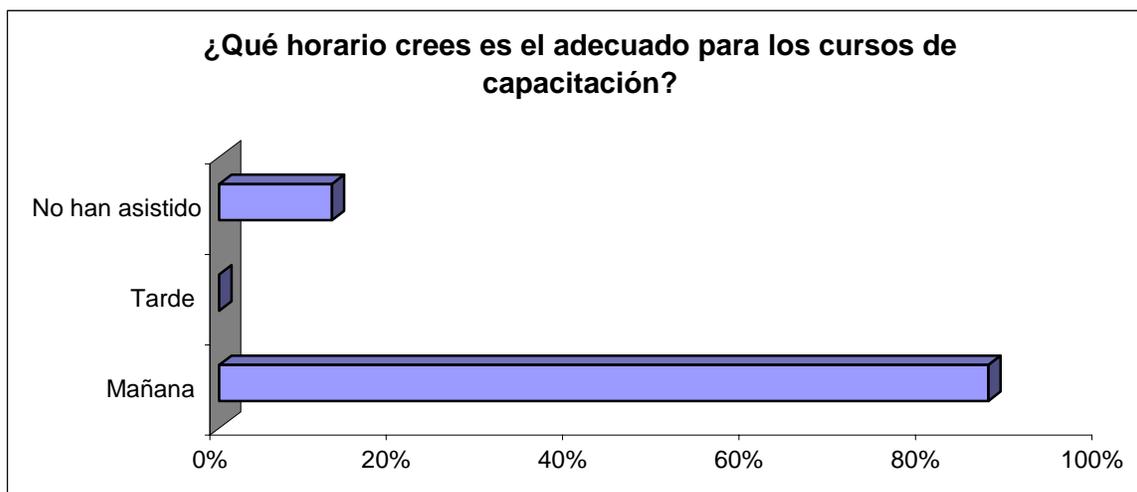
La mayor parte del personal le interesa que los cursos de capacitación sean en horas de trabajo. Lo cual se ampara con lo que marca la ley donde se capacite al trabajador en su horario de trabajo. También existen otras opiniones como entre semana, cada fin o cada tercer día, los cuales fueron en menor porcentaje.

Los trabajadores no les gusta que se les haga asistir cuando descansan ya que ellos designan ese día para actividades personales y así lo ha venido haciendo la empresa ya que normalmente el horario que establece para al capacitación es de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. y toma una parte del horario de descanso del trabajador.

CUADRO N° 17. B ¿Qué horario crees que es el adecuado para los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mañana	75	87%
Tarde	0	0%
No han asistido	11	13%
Total	86	100%

GRAFICA N° 17 B



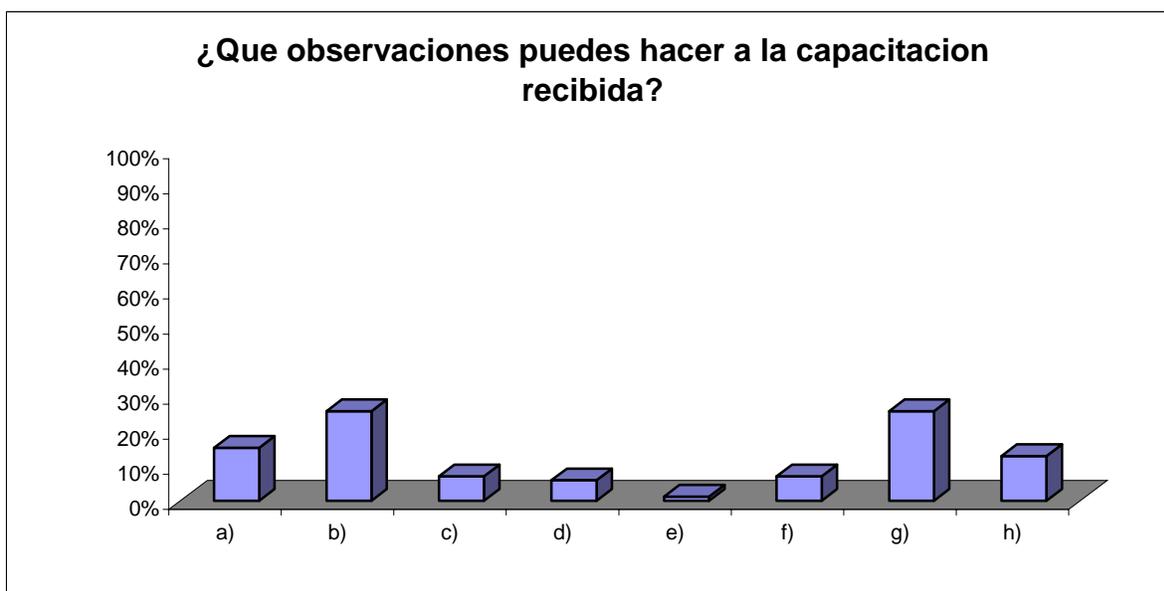
Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

La grafica nos muestra que todo el personal que asistió a los cursos manifiesta que el horario adecuado es en la mañana. Lo cual es más conveniente, ya que el trabajador llega despejado y descansado y esto le ayuda a poner más atención a los cursos.

**CUADRO N° 18. A ¿Qué observaciones puedes hacer a la capacitación recibida?
TEMAS**

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Con una mayor duración	13	15%
b) Buenos	22	26%
c) Sean de acuerdo al trabajo que desempeñamos	6	7%
d) Provean mayor información y utilicen mejores técnicas de exposición	5	5%
e) Se aprenden cosas nuevas	1	1%
f) Que no sean prolongados en tiempo y repetitivos.	6	7%
g) No contestaron	22	26%
h) No asistieron	11	13%
Total	86	100%



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Las respuestas más sobresalientes fue, la opción buenos, en los cuales se refieren a que fueron de interés donde aprendieron cosas nuevas de acuerdo al trabajo que desempeñan, otra respuesta elevada fue no contestaron, donde se rescata que la pregunta no fue clara o no opinan respecto a los temas, ya sea por que fueron buenos o al contrario fueron malos.

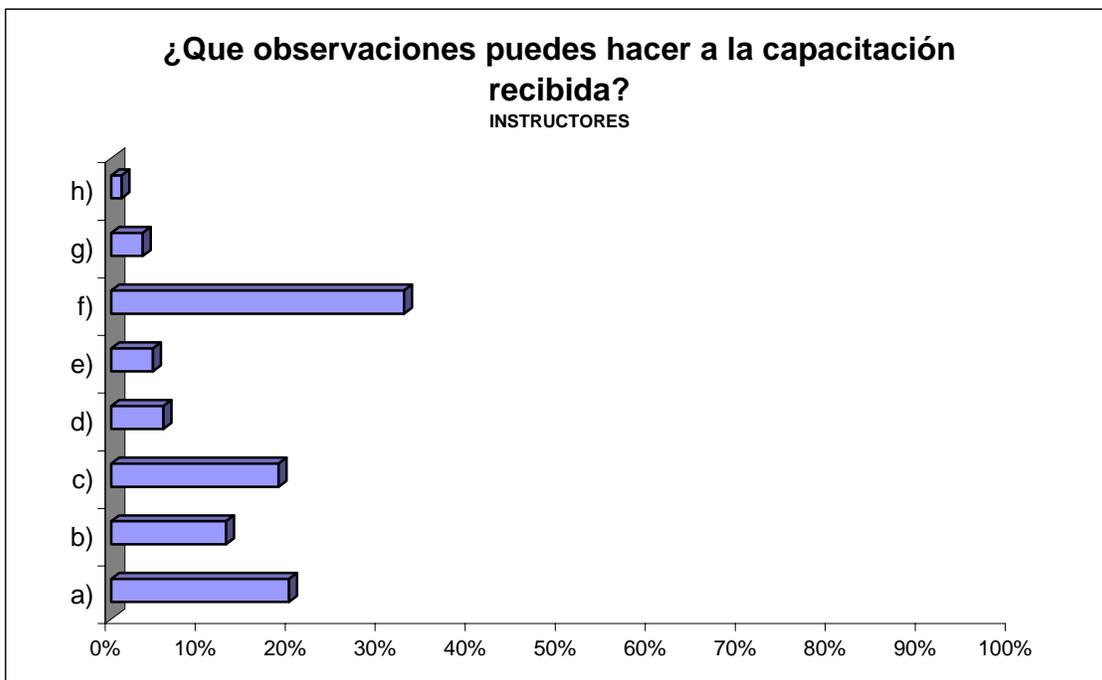
Otra respuesta significativa fue que tengan una mayor duración, contrastándola con la pregunta 9 donde un buen porcentaje manifiesta que los cursos tienen el tiempo suficiente. Para algunos ha sido el tiempo adecuado y para otros no.

CUADRO N° 18. B. ¿Qué observaciones puedes hacer a la capacitación recibida?

Instructores

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No contesto	18	20%
b) No asistieron	11	13%
c) Buenos	16	19%
d) Regular	5	6%
e) Se invite a más instructores profesionales	4	5%
f) Personas capacitadas con experiencia	28	33%
g) Fomentan la autoestima	3	3%
h) Son mejores los externos	1	1%
Total	86	100%

GRAFICA N° 18.B.



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

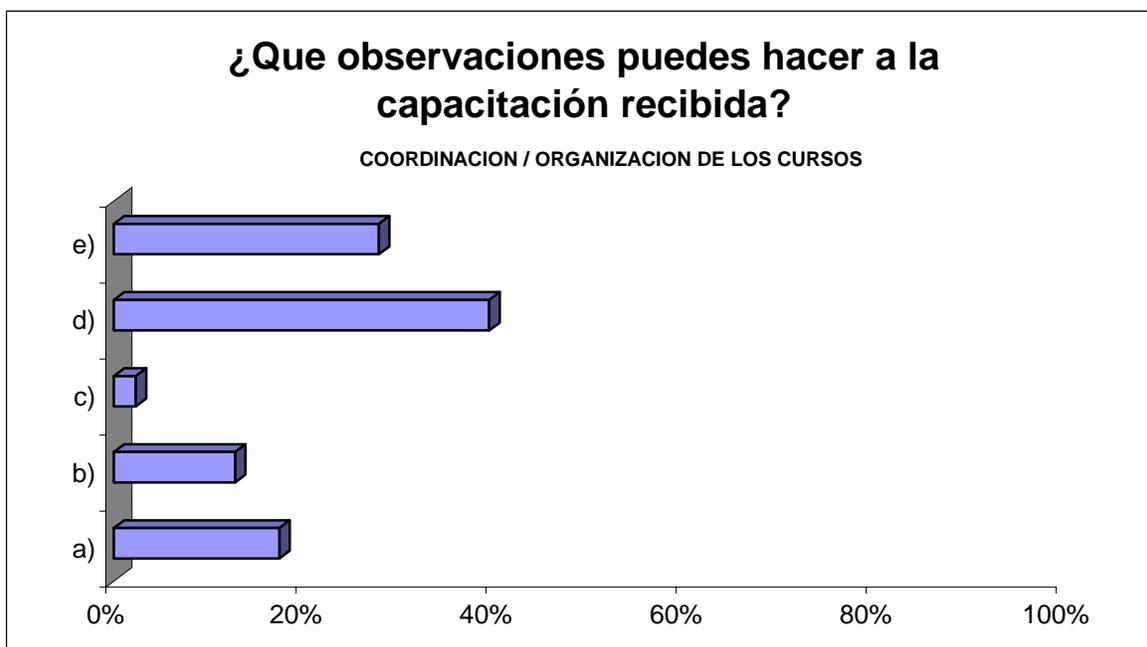
Los resultados nos muestran que los instructores que han impartido los cursos son personas con experiencia y capacitados en los temas, lo cual facilita la comprensión y asimilación de los conocimientos, otros no contestaron y fue un numero significativo lo cual deja en interrogativa sus respuestas.

CUADRO N° 18. C. ¿Qué observaciones puedes hacer a la capacitación recibida?

Coordinación / organización de los cursos

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No contesto	15	17%
b) No asistieron	11	13%
c) El horario no es funcional	2	2%
d) Que otorguen el material con anticipación	34	40%
e) Bien organizados	24	28%
Total	86	100%

GARFICA N° 18.C.



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los comentarios que más sobresalieron fueron negativos. Lo cual significa que falta más coordinación y organización por parte del personal que se encarga de capacitación. Que es Recursos Humanos, donde avisen al personal con anticipación sobre los cursos que se impartirán y al igual otorguen el material anticipadamente.

Ya que si desde la planeación la capacitación es deficiente no se pueden esperar resultados favorables.

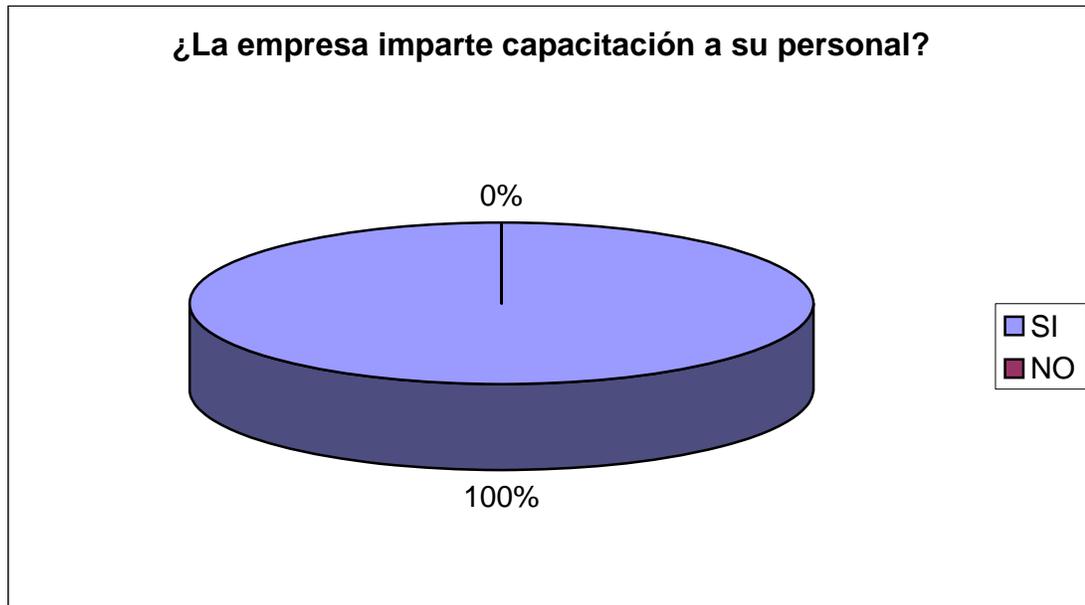
Otro porcentaje elevado opinó que bien organizados, lo cual quiere decir que también en ocasiones han realizan todo adecuadamente; así como la entrega del material lo cual ha sido funcional.

**INSTRUMENTO N° 2 DIRIGIDO PARA EL PERSONAL
ENCARGADO DE CAPACITACIÓN DEL ALMACÉN DE
ROPA LA NACIONAL S.A. DE C.V.**

CUADRO N° 1 ¿La empresa imparte capacitación a su personal?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

GRAFICA N° 1



Fuente: Encuesta directa, 2003

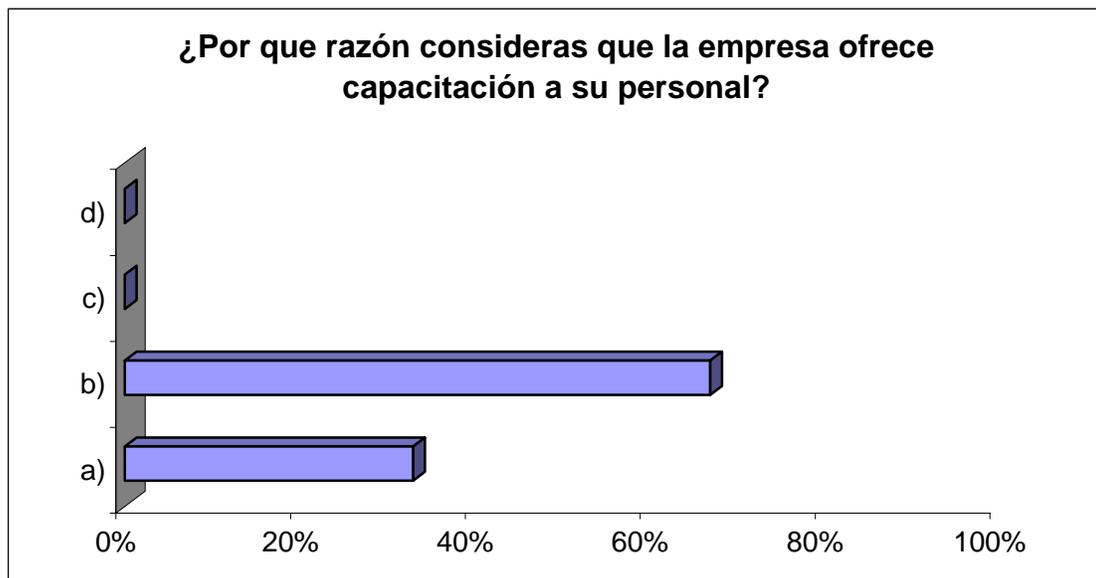
Interpretación.

En la grafica se observa que la empresa si otorga capacitación a su personal, con lo cual se rescata que cumple con esta obligación que marca la ley en el Artículo 123 de la Constitución política de México; así como con la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Toda empresa al impartir capacitación debe seguir un proceso para que se obtengan resultados favorables.

CUADRO N° 2 ¿Por qué razón consideras que la empresa ofrece capacitación a su personal?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) La ley lo establece y le preocupa tener trabajadores calificados	1	33%
b) Se preocupa por tener trabajadores calificados	2	67%
c) Le interesa incrementar sus ventas	0	0%
d) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 2



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

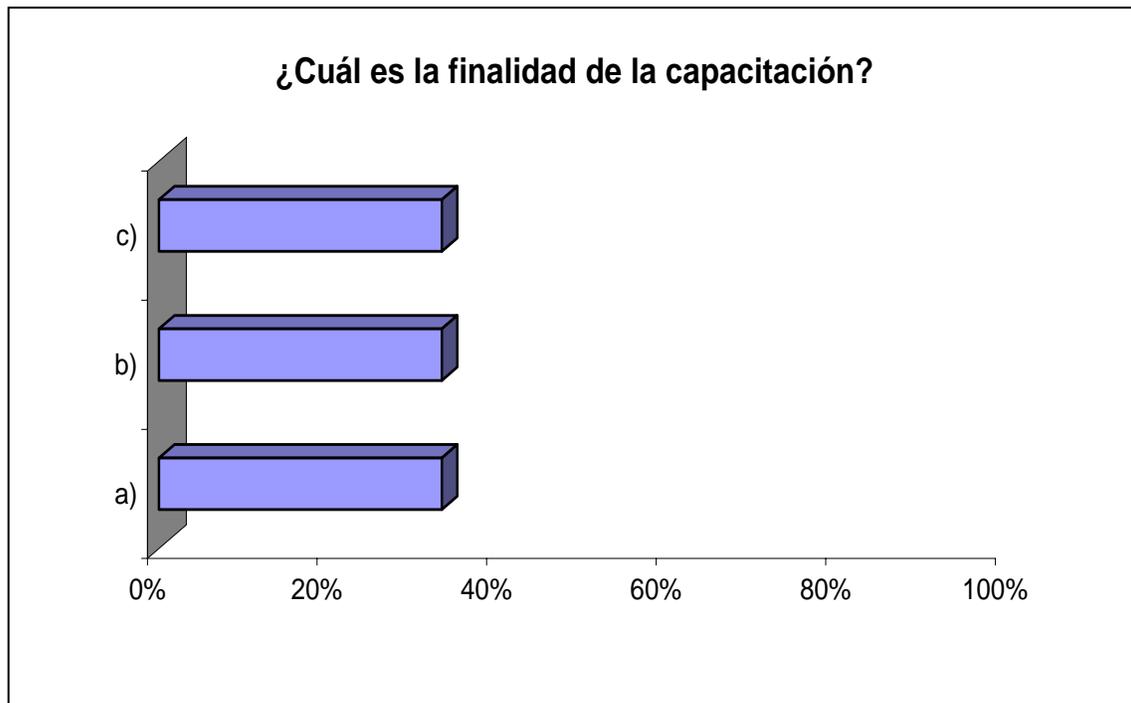
Los datos anteriores nos muestran que la empresa se preocupa por tener trabajadores preparados, lo cual indica que la empresa al cumplir con la capacitación, también esta de acuerdo a lo establecido por la ley.

A la empresa le interesa que su personal se actualice día con día para que den un mejor servicio o atención al usuario. Y por tanto se incrementan las ventas y por consecuente las ganancias.

CUADRO N° 3 ¿Cuál es la finalidad de la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Cubrir las necesidades de trabajo y cumplir con la ley	1	33.33%
b) Los trabajadores estén capacitados	1	33.33%
c) Preparar, actualizar y desarrollar colaboradores para mejorar la productividad	1	33.33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 3



Fuente: Encuesta directa, 2003
Interpretación

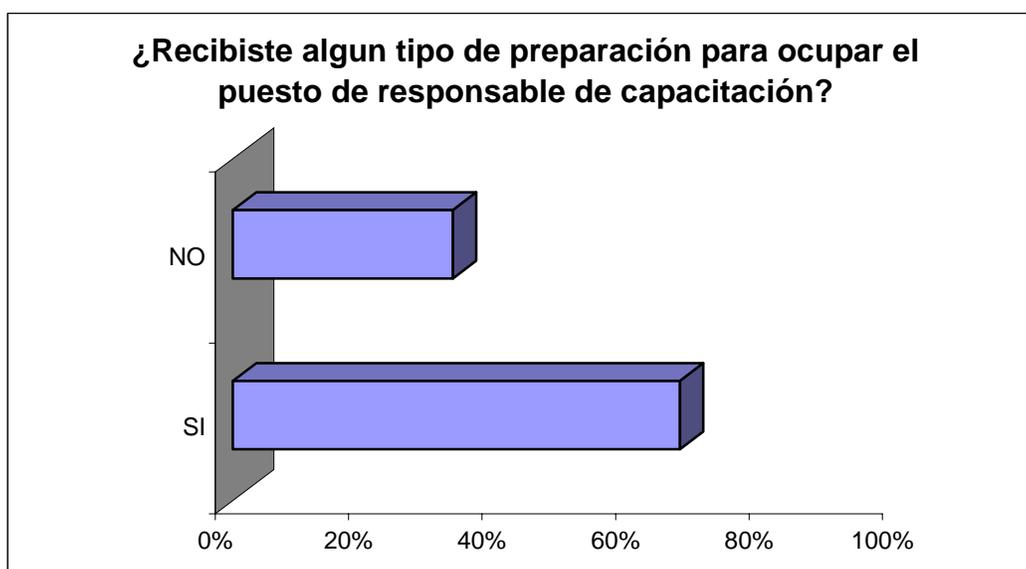
Los datos anteriores nos muestran que cada persona encargada de capacitación tiene, un objetivo diferente de esta, y que en conjunto persiguen lo mismo, que sería que el personal este preparado para su trabajo con el objeto de que tengan mayor rendimiento laboral.

Siempre la empresa ve el lado favorable para ella, si el trabajador esta preparado tendrá mayores beneficios. Pues por un lado cumple con la disposición legal y pretende elevar la productividad.

CUADRO N° 4 ¿Recibiste algún tipo de preparación para ocupar el puesto de responsable de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SÍ	2	67%
NO	1	33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 4



Fuente: Encuesta directa, 2003

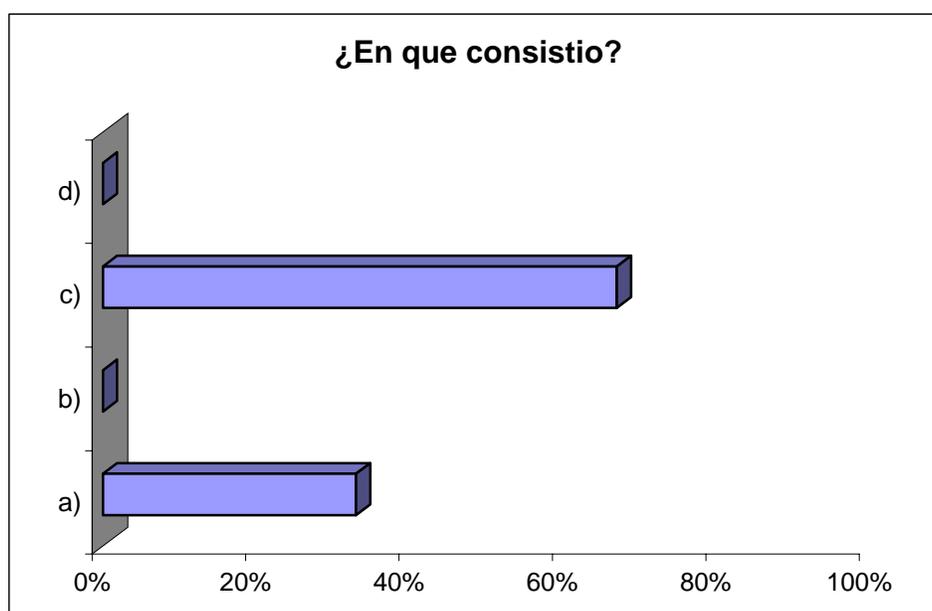
Interpretación

Los resultados nos muestran que solamente dos personas recibieron la preparación para ocupar el puesto y una no. Para que una persona ocupe un puesto de esta índole es importante que este preparada y reúna el perfil para ocupar el cargo. Ya que si se cuenta con personal ineficiente y que no cuenta con los conocimientos necesarios. La capacitación no tendrá los resultados esperados.

CUADRO N° 4. A ¿En qué consistió?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Inducción	1	33%
Información superficial	0	0%
Solo me entregaron el puesto	2	67%
Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 4. A



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

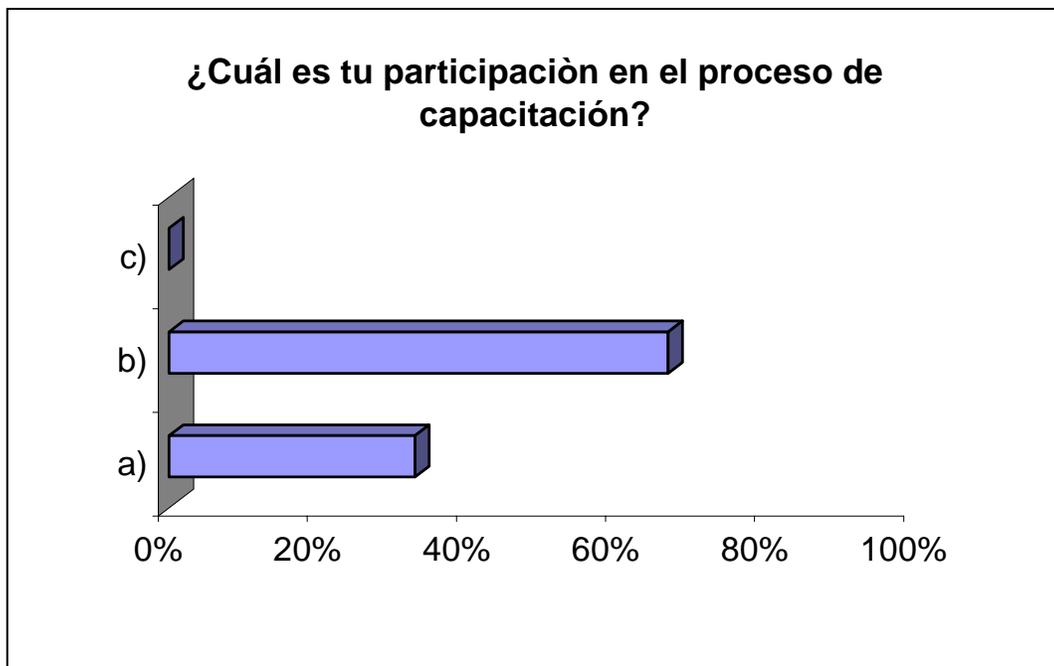
En esta grafica se observa que a la mayor parte de los encargados de capacitación solo se les entrego el puesto, y no recibieron preparación alguna para ocupar el cargo en el que se encuentran.

Lo cual se relaciona con la grafica anterior donde a la mayor parte de los encuestados manifestaron que se les preparo para ocupar el puesto. Lo cual es incongruente, ya que en esta pregunta contestan que solo se les entrego el puesto. Y solo una persona recibió inducción, es importante que para que alguien tome algún cargo, se le prepare con anticipación para que tenga un mejor desempeño, sobre todo un puesto como este cuya naturaleza trasciende al personal de la empresa cuya plantilla es de 99 trabajadores. A los cuales se les debe capacitar constantemente.

CUADRO N° 5 ¿Cuál es tu participación en el proceso de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Diagnostico de necesidades, instructor, planeación y ejecución,	1	33%
b) Planeación, instructor y ejecución.	2	67%
c) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 5



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Con los resultados anteriores se puede observar que las personas que integran o se encargan de la capacitación, realizan una o varias etapas del proceso de capacitación, por lo cual nos damos cuenta que las actividades no están bien delimitadas. Y para llegar a obtener mejores resultados es necesario que se delimiten y con ello se obtendrán mayores resultados en la capacitación. Siempre tomando en cuenta la retroalimentación y el trabajo en equipo.

CUADRO N° 6 Especifica que actividades realizas en cada una de las etapas del proceso de la capacitación.

Cuestionario	Diagnostico	Planeación	Ejecución	Evaluación
1	Sistematizar la información detectada en la investigación mediante las técnicas e instrumentos aplicados, para presentar un esquema de necesidades y alternativas de solución o propuesta de intervención.	Coordinación del departamento de Recursos Humanos para organizar tiempos, métodos, recursos y fijar fechas de próximos cursos.	Supervisión de que lo establecido se lleve a la práctica.	Elaborar un instrumento de evaluación, para realizarla intermedia y final.
2	Contribuir y apoyar en su diseño, revisar y autorizar.	Contribuir o apoyar y validar o autorizar.	supervisar	Contribuir o realizar y autorizar.
3	Algunas veces participo	Coordinación del departamento para planear fechas, así como los cursos que se impartirán, invitar al personal y buscar instructores.	Participar como instructor algunas veces, tomar asistencias y dar cooffe break, y tener listo el material que se necesitara.	Elaborando formatos de evaluación tanto del instructor interno como del aprendizaje del participante

Fuente: Encuesta directa, 2003

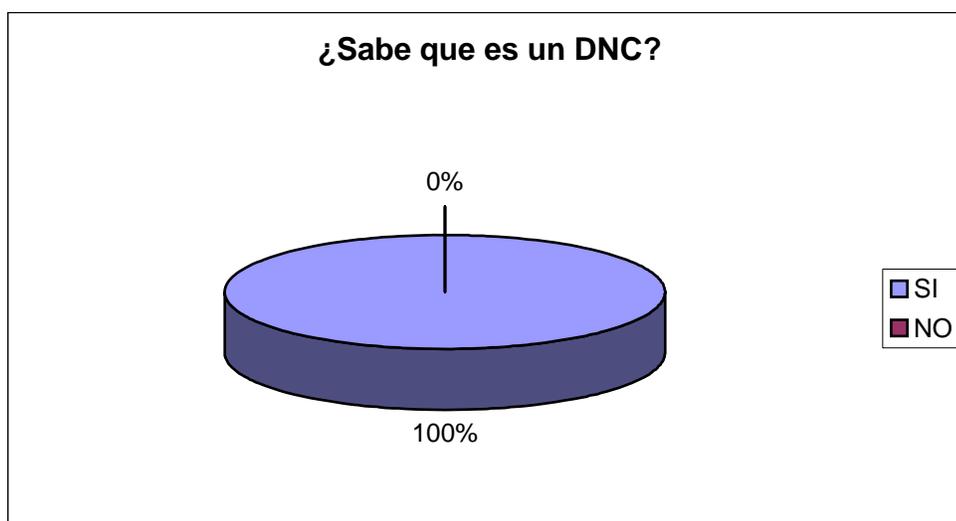
Interpretación

Como se observa en el cuadro anterior, solamente una de las personas encargadas de capacitación, conoce y tiene bien claro que se realiza en cada etapa del proceso de capacitación. Su profesión es Licenciada en Trabajo Social. Las otras integrantes encargadas del departamento de capacitación una es Licenciada en Administración de empresas, por lo cual tiene los conocimientos, pero ella solo supervisa y autoriza, pocas veces se involucra a profundidad en la capacitación y la ultima integrante del departamento no tiene una Licenciatura, ni cuenta con el conocimiento para desempeñar el puesto que tiene.

CUADRO N° 7 ¿Sabe que es un DNC (Diagnostico de Necesidades de Capacitación)?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SÍ	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 7



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

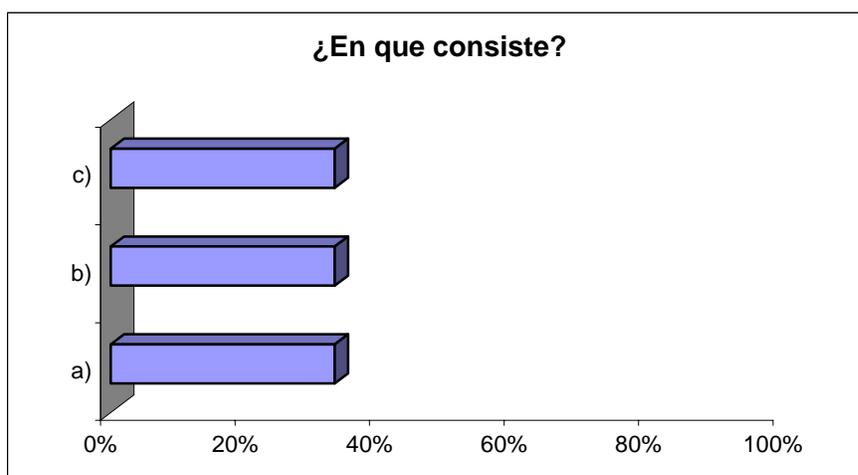
Los resultados anteriores nos muestran que el personal conoce que es un DNC, lo cual facilita el proceso que sigue la capacitación.

El personal encargado de capacitación no recibió una preparación adecuada para ocupar el puesto, por lo cual le ha tocado investigar para realizar el proceso de capacitación, correctamente de acuerdo a sus conocimientos y necesidades.

CUADRO N ° 7.A ¿En qué consiste?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Proceso estructurado de investigación para conocer necesidades de capacitación.	1	33.33%
b) Es el resultado de la detección de necesidades	1	33.33%
c) Identificación de necesidades reales de manera técnica	1	33.33%
Total	3	100.00%

GRAFICA N ° 7.A



Fuente: Encuesta directa, 2003

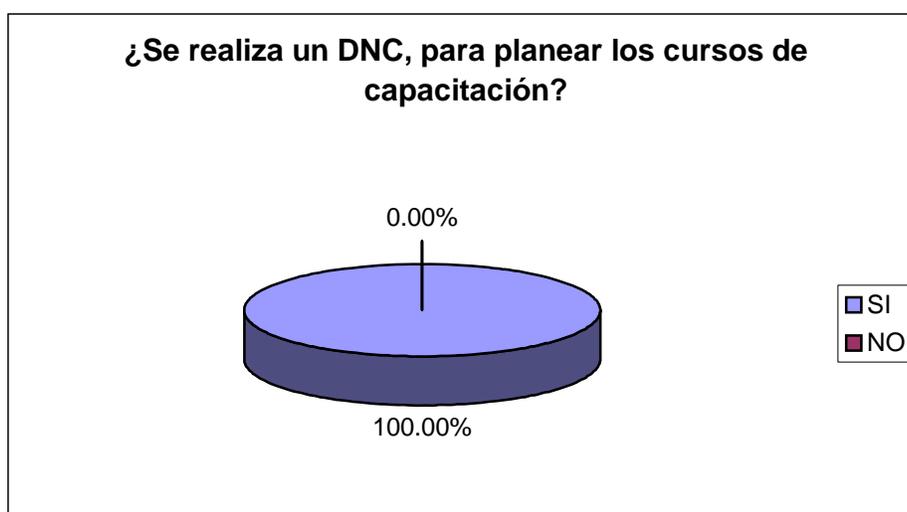
Interpretación

Los resultados que se muestran en la grafica, nos señalan que cada integrante del departamento encargado de capacitación, tiene un concepto diferente de un DNC, es importante que todos tengan claro que es y una concepción similar, ya que es un equipo de trabajo, los cuales deben manejar los mismo términos para que se tengan resultados favorables y en equipo.

CUADRO N° 8 ¿Se realiza un DNC, para planear los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 8



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

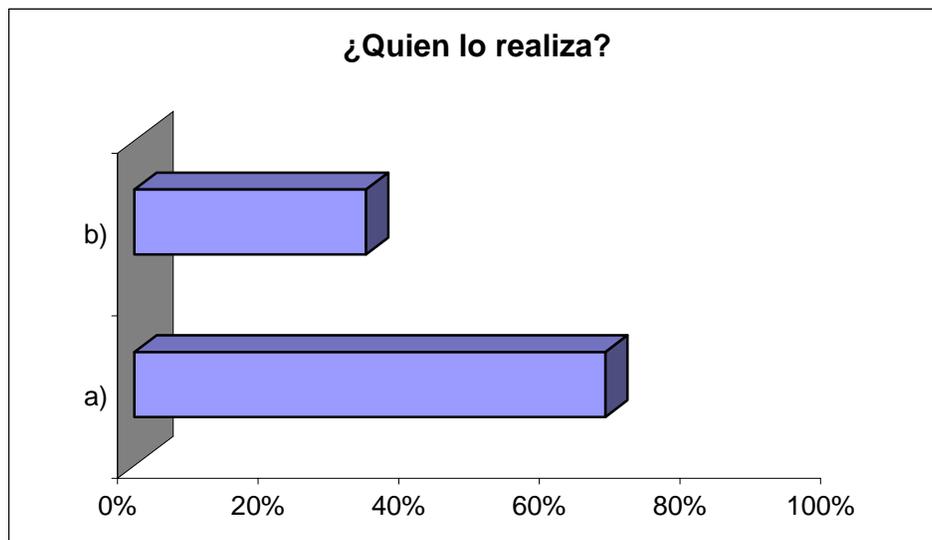
Los datos nos muestran que si se realiza un DNC, lo cual es importante, ya que es la primera etapa del proceso de capacitación, y este se debe realizar correctamente para que las siguientes etapas tengan resultados favorables y con ello se logre el objetivo de la capacitación.

Para realizar una Detección de Necesidades, es importante que se planee para que se realice adecuadamente, de acuerdo a los pasos que se tienen que seguir.

CUADRO N° 8 ¿Quién lo realiza?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Subgerencia de Recursos Humanos	2	67%
b) Gerente, Subgerente de Recursos Humanos y responsable de área y departamento.	1	33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 8



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Como observamos no existe un departamento de capacitación, sino el departamento de Recursos Humanos es el encargado de esta.

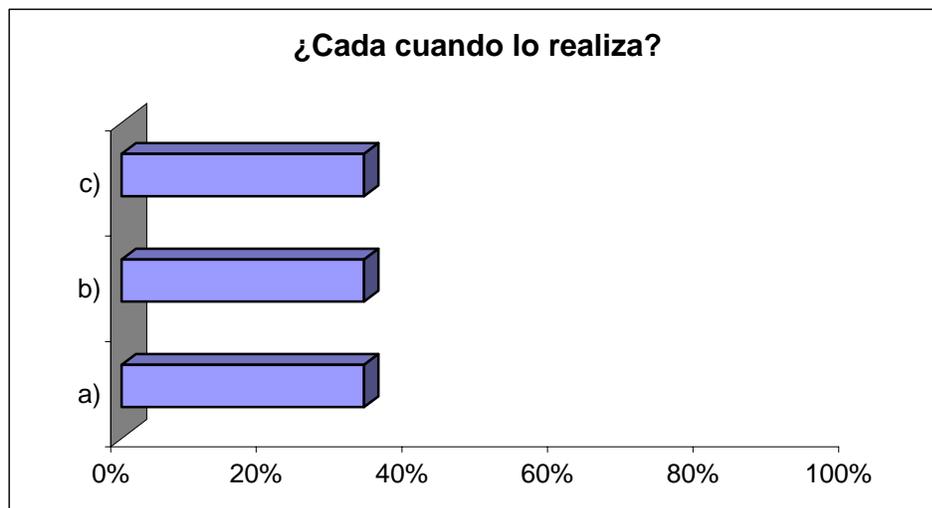
Y por consiguiente realiza todo lo relacionado desde la detección de necesidades hasta la ejecución entre otras actividades. Lo cuál dificulta el adecuado proceso de capacitación, ya que no existe un departamento definido para que se encargue solamente de la capacitación, y esta tenga un proceso bien definido y realizado, con personas que reúnan los requisitos para ocupar el puesto y dedicarse a éste.

En el DNC, también participan en algunas ocasiones responsables de departamentos. Ya que son las personas que conocen las necesidades o problemas que presenta su área.

CUADRO N° 8.A.¿Cada cuando lo realiza?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada vez que se observa una necesidad	1	33.33%
Cada mes	1	33.33%
Bimestral o trimestral	1	33.33%
Total	3	99.99%

GRAFICA N° 8. A



Fuente: Encuesta directa, 2003

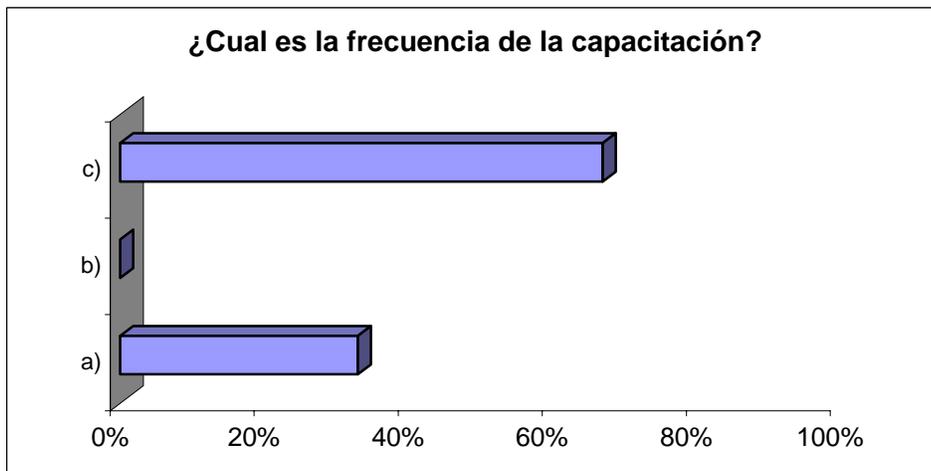
Interpretación

Los resultados nos arrojan que en si los encargados de capacitación, no tienen algo bien definido, por lo cual cada uno opina de acuerdo a lo que realiza, es importante que el mismo departamento tenga un plan de trabajo, donde todos conozcan lo que se hace y cada cuando. El proceso de capacitación maneja una planeación, desde plantear la necesidad específica, así como los objetivos de la capacitación, hasta la evaluación de todo el proceso. Por lo cual los encargados de capacitación deben de tener bien definido en que tiempos realizan el Diagnostico de Necesidades de Capacitación.

CUADRO N° 9 ¿Cuál es la frecuencia de la planeación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Cada año	1	33%
b) Cada 6 meses	0	0%
c) Otro (cada mes)	2	67%
Total	3	100%

GRAFICA N° 9



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

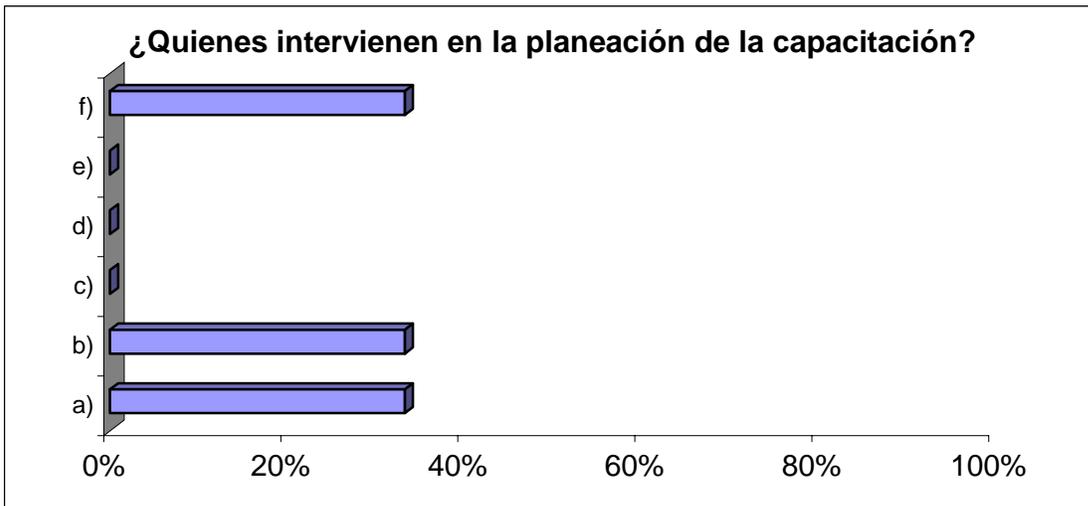
La grafica nos muestra que la planeación de la capacitación es cada mes, aunque también alguien opino que al año. Como sabemos la Secretaria del Trabajo Y prevision Social, exige a las empresas que planeen su capacitación al año, ya que una de las funciones es que las empresas estén ofreciendo la capacitación a su colaborador.

Comparando estas respuestas con la pregunta anterior, nos da como resultado que no existe una adecuada planeación de la capacitación, porque el departamento no tiene bien definido cada cuando se realiza esta.

CUADRO N° 10 ¿Quiénes intervienen en la planeación de la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Personal de Recursos Humanos y gerentes	1	33.33%
b) Gerentes	1	33.33%
c) Personal de piso	0	0%
d) Coordinadoras	0	0%
e) Jefaturas	0	0%
f) Otro (Personal de Recursos Humanos)	1	33.33%
Total	3	99.99%

GRAFICA N° 10



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

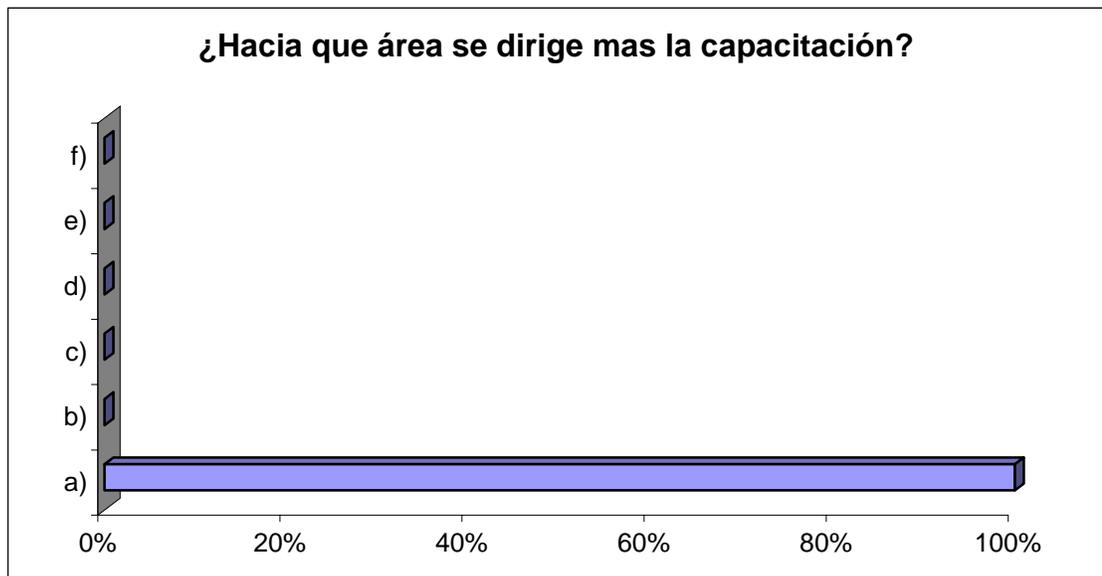
La grafica nos muestra que las personas que intervienen son el Departamento de Recursos Humanos el cual se encarga de la capacitación, pero ellos para conocer más las necesidades también piden la opinión de las gerencias las cuales conocen las necesidades de su departamento.

Como se observa no se toma en cuenta al personal de piso, jefaturas y coordinadoras directamente, siendo los que presentan las necesidades o problemas. Y a los que se dirige más la capacitación.

CUADRO N° 11 ¿Hacia que área se dirige más la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Ventas	3	100%
b) Gerencias	0	0%
c) Taller	0	0%
d) Administrativo	0	0%
e) Almacén	0	0%
f) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 11



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

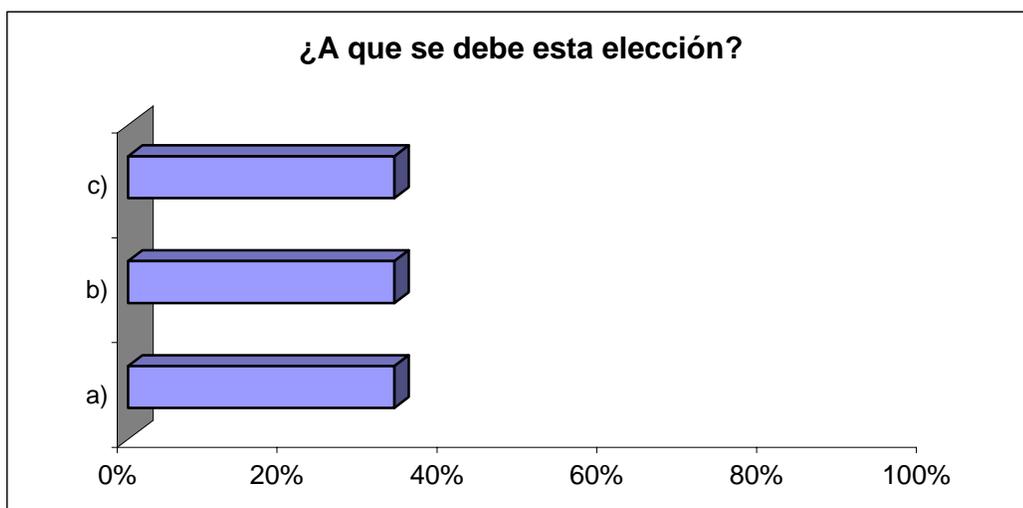
Los resultados nos muestran que la capacitación se dirige más al personal de ventas el cual representa un 50.50% de trabajadores de la empresa, lo cual significa que es un poco más de la mitad de la población. Por ello son el personal que tiene más necesidades, también recordemos que son los que atienden al cliente directamente y por ello deben tener conocimientos para dar un buen servicio. A pesar que la capacitación se dirige al personal de ventas, el departamento encargado de capacitación no toma en cuenta su opinión a cerca de los cursos ha impartir.

La grafica nos muestra que se descuida a los demás departamentos de la empresa, los cuales también son importantes y no se debe olvidar que tienen necesidades.

CUADRO N° 11 ¿A qué se debe esta elección?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Es la fuerza productiva de la empresa.	1	33.33%
b) Necesitan preparación para atender al cliente	1	33.33%
c) Es el mayor numero de colabores	1	33.33%
Total	3	99.99%

GRAFICA N° 11



Fuente: Encuesta directa, 2003

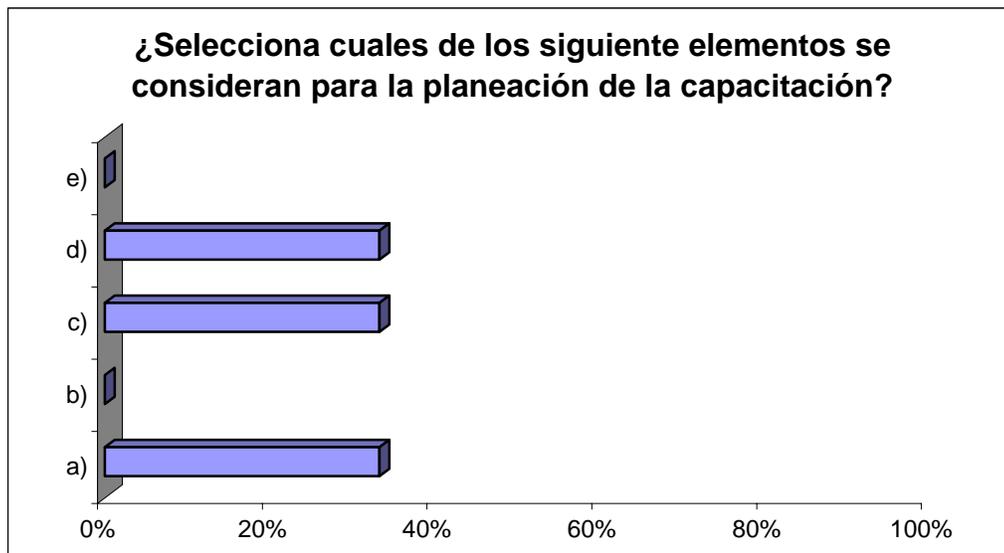
Interpretación

Los resultados nos muestran que se capacita más al personal de ventas, ya que son las personas que están de trato directo con el cliente. Lo cual es importante, pero no debemos olvidar que el personal administrativo, es el encargado de administrar los intereses de la empresa y realiza funciones importantes, por lo cual también se le debe capacitar, y en general todo el personal es importante y debe recibir los mismos beneficios.

CUADRO N° 12 Selecciona cuales de los elementos siguientes se consideran para planeación de la capacitación.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Incrementar las ventas y calidad en el servicio.	1	33.33%
Calidad en el servicio	0	0%
Desarrollo personal de los colaboradores y dominio del producto.	1	33.33%
Calidad en el servicio y dominio del producto.	1	33.33%
Otro	0	0%
Total	3	99.99%

GARFICA N° 12



Fuente: Encuesta directa, 2003

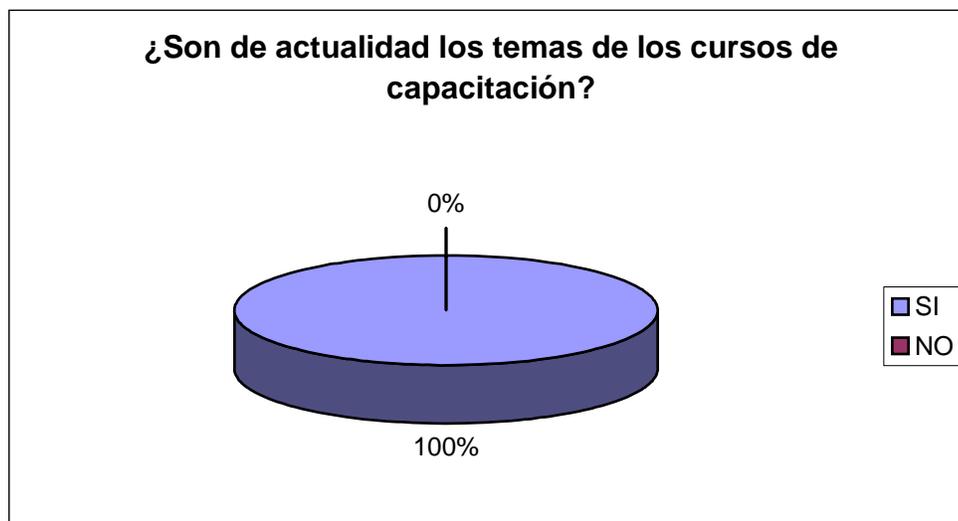
Interpretación

El personal encargado de capacitación manifiesta que el aspecto que más consideran es la calidad en el servicio, lo cual lo contrastamos con el instrumento uno la pregunta siete, donde se inclinan a dar cursos encaminados al desarrollo personal, descuidando el conocimiento del producto y el servicio al cliente. Otros porcentajes en igual grado fueron incrementar las ventas y desarrollo personal, los cuales se dejan a un lado para dar prioridad a lo que le interesa a la empresa. Si contamos con personas, preparadas y motivadas, por consecuente realizaran correctamente su trabajo, por eso es importante el factor humano de esta sin dejar aun lado los objetivos que persigue la empresa.

CUADRO N° 13 ¿Son de actualidad los temas de los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 13



Fuente: Encuesta directa, 2003

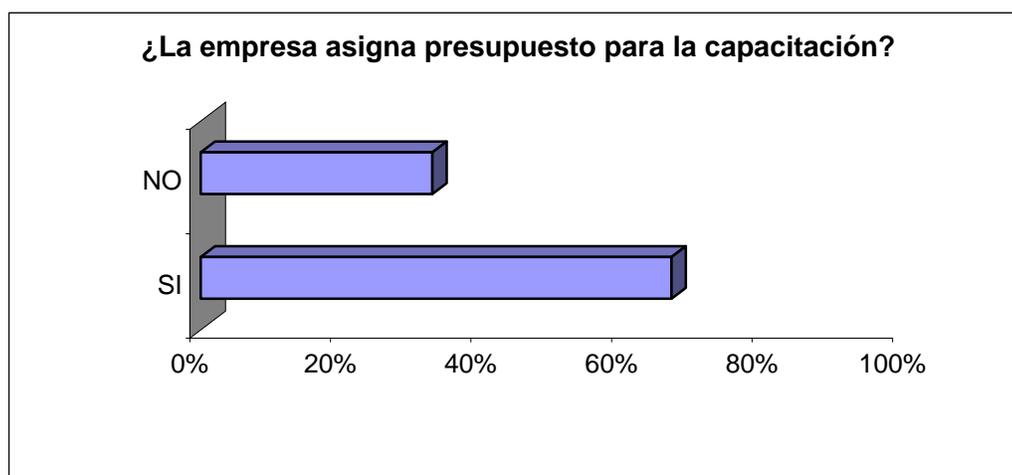
Interpretación

Los resultados nos muestran que los temas son de actualidad, lo cual significa que son temas de interés para el personal, contrastando el cuestionario uno, con la pregunta siete, donde los temas que han impartido son: amor por el servicio, algunos cursos de informática, planificación familiar, nutrición, liderazgo, etc. estos son temas de interesantes para el colaborador, pero en la actualidad, con los avances de la mercadotecnia, estos son temas que si interesan al trabajador, pero no son de novedad ni de actualidad.

CUADRO N° 14 ¿La empresa asigna presupuesto para la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	67%
NO	1	33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 14



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

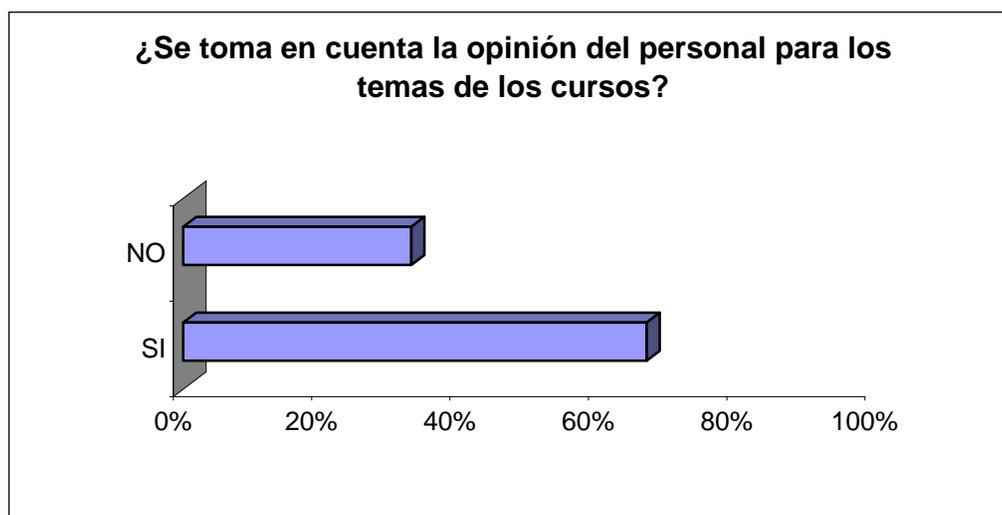
Los resultados muestran que si se apoya a la capacitación, en cuanto recursos humanos, técnicos y materiales. Ya que la empresa cuando requiere el servicio de instructores externos, les paga por sus servicios, también en caso de ocuparse material para algún curso se da presupuesto.

Pero no existe un presupuesto destinado para la capacitación, por lo cual en ocasiones se tienen que atrasar los cursos en los que se autoriza el recurso. Si la empresa contara con un presupuesto anual para la capacitación, sería conveniente que se incluyera desde la planeación, para tener bien administrado el cómo destinarla para cada necesidad.

CUADRO N° 15 ¿Se toma en cuenta la opinión del personal para los cursos?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	67%
NO	1	33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 15



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

La grafica nos muestra que la mayor parte contesto que si se toma en cuenta la opinión del personal, por que son los que enfrentan las necesidades y se les pregunta en la detección de necesidades. Y contrastando con la pregunta 10 rescatamos que el personal no interviene en la planeación solamente Recursos Humanos y en ocasiones Gerentes.

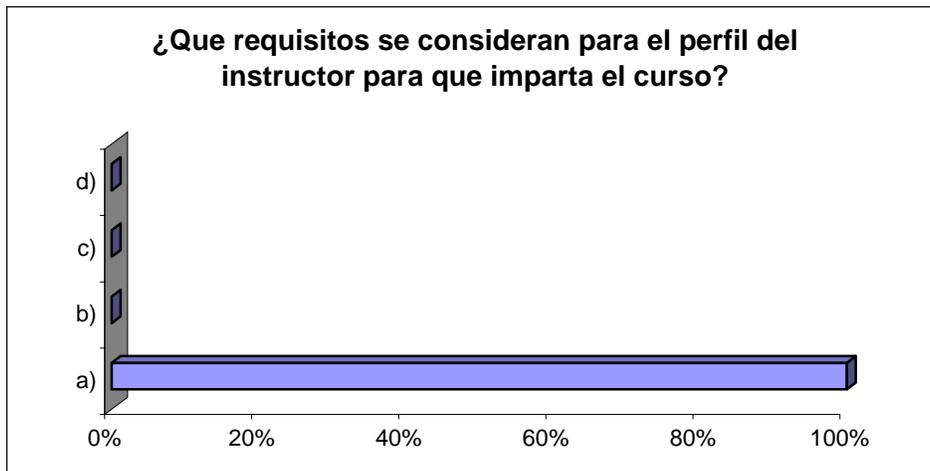
Un porcentaje opinó que no se toma en cuenta al personal ya que es por la falta de una adecuada planeación.

Es importante que el mismo trabajador exponga cuales son sus necesidades, ya que muchas veces se planea en base a necesidades que cree el encargado de capacitación que son las más importantes, por eso se recomienda que el trabajador opine para que se de cuenta que su voto es importante y que la empresa se preocupa por su persona y trabajo.

CUADRO N° 16 ¿Qué requisitos se consideran para el perfil del instructor para que imparta el curso?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Experiencia y dominio del tema	3	100%
b) Trayectoria de la empresa	0	0%
c) Dominio del tema	0	0%
d) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 16



Fuente: Encuesta directa

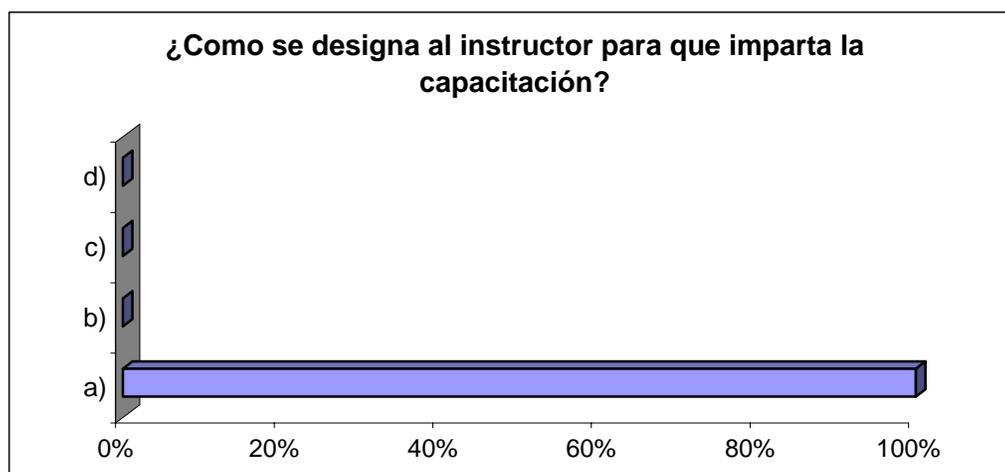
Interpretación

Los resultados anteriores nos muestran que los requisitos que consideran para el perfil del instructor son la experiencia y el dominio del tema, los cuales son importantes para que el curso tenga buenos resultados, pero no olvidemos que también es importante que sea una persona que tenga los conocimientos para dar el tema y que el personal lo acepte en caso de ser instructor interno, si es externo que tenga la preparación para dar el curso y al igual que maneje buenas técnicas de aprendizaje y motivación.

CUADRO N° 17 ¿Cómo se designa al instructor para que imparta la capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Experiencia / Trayectoria laboral	3	100%
b) Por su antigüedad	0	0%
c) No se sigue ningún criterio, solo se asigna	0	0%
d) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 17



Fuente: Encuesta directa, 2003

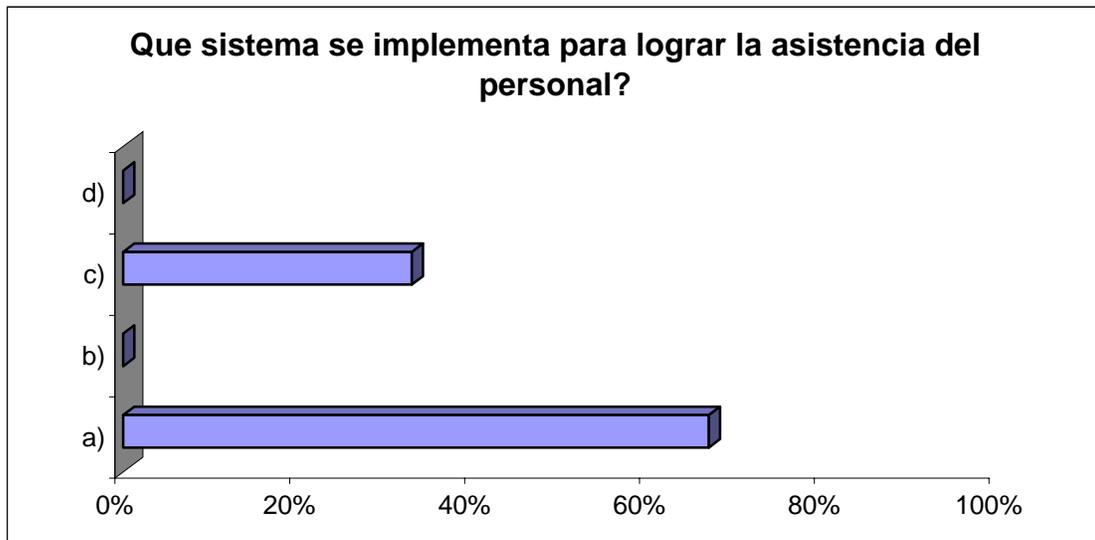
Interpretación

Como corroboramos con la pregunta anterior en lo que se fijan los encargados de capacitación es en la experiencia. La cual es importante para tener buenos resultados en el curso a implementar. No se debe dejar a un lado que tenga los conocimientos, aptitudes para dar el tema y que los asistentes se sientan motivados con el instructor.

CUADRO N° 18 ¿ Qué sistema se implementa para lograr la asistencia del personal?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Se les obliga	2	67%
b) Se les da en horario de trabajo	0	0%
c) Se da un tema de interés	1	33%
d) Otro	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 18



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

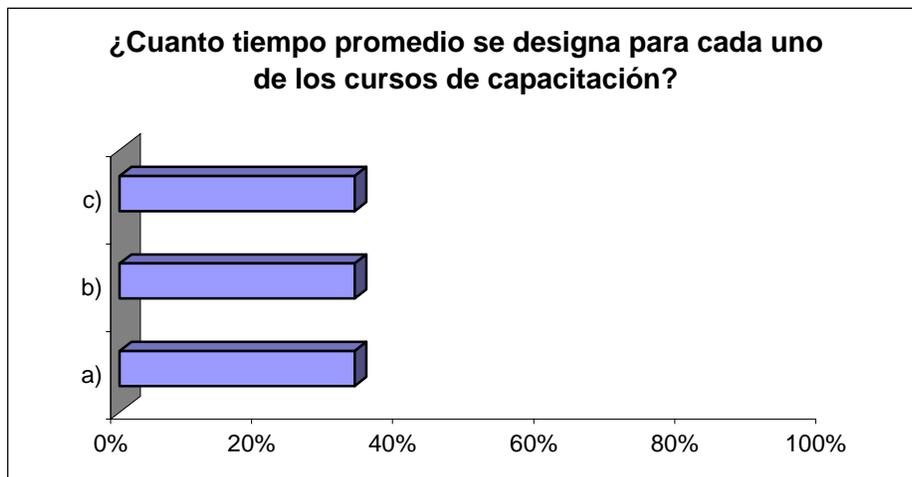
La grafica muestra que un gran porcentaje opina que se les obliga para que el personal asista a la capacitación, recordando lo que establece la ley el trabajador tiene la obligación de asistir a los cursos de capacitación, así como la empresa debe de capacitar a sus trabajadores.

Otra de las respuestas fue de se da en horario de trabajo, la ley establece que la capacitación debe impartirse en horas de trabajo, la empresa realiza la capacitación normalmente en el transcurso de la mañana donde el trabajador pone una hora de su descanso y otra la pone la empresa, lo cual dificultad que el trabajador se sienta satisfecho al recibir capacitación, ya que regularmente son personas que tienen obligaciones personales y familiares, por consecuencia no les interesa asistir a la capacitación.

CUADRO N° 19 ¿Cuánto tiempo promedio se designa para cada uno de los cursos de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 12 horas	1	33.33%
b) 4 a 10 horas	1	33.33%
c) 5 a 10 horas	1	33.33%
Total	3	99.99%

GRAFICA N° 19



Fuente: Encuesta directa, 2003

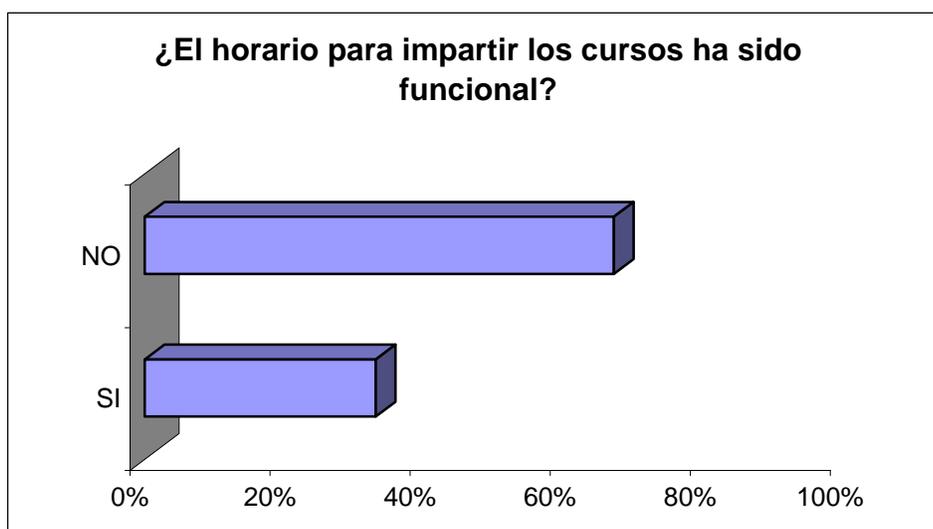
Interpretación

La grafica nos muestra que el promedio de los cursos es variable, ya que en ocasiones se han impartido cursos de diez horas aproximadamente otros de hasta cinco, por lo cual no se tiene bien definido el tiempo destinado a la capacitación. El tiempo depende del tema, ya que se han impartido temas que en un día se concluyen lo cual no ha provocado trascendencia en el colaborador. Y en otros casos no se han concluido como el de electricidad el cual duro tres meses y se recortó ya que el personal no podía asistir tanto tiempo. Y se aproximaba temporada alta para la empresa. Por lo cual deben ser cursos completos en temas, pero que tengan el tiempo oportuno para que sea de impacto para el trabajador.

CUADRO N° 20 ¿El horario para impartir los cursos ha sido funcional?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	33%
NO	2	67%
Total	3	100%

GRAFICA N° 20



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

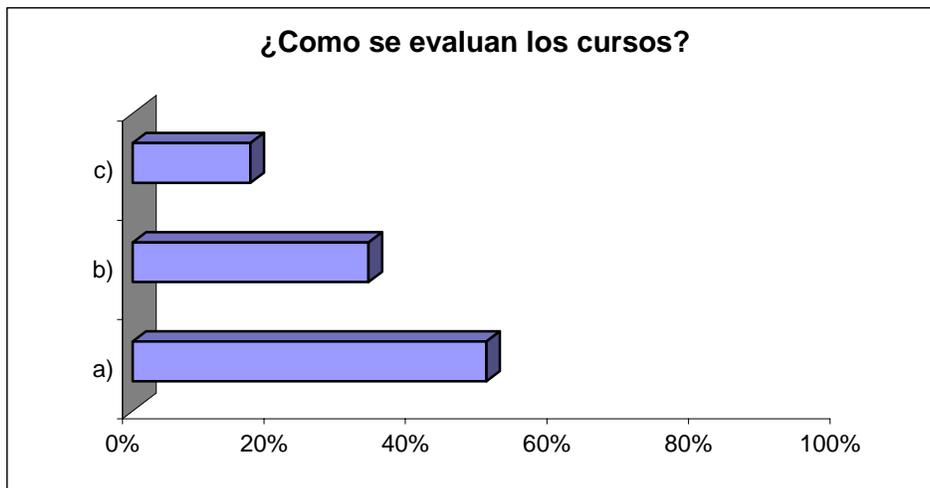
Los resultados nos muestran que el horario no ha sido funcional, ya que el trabajador no le gusta asistir en su hora de descanso, ya que tienen compromisos personales antes o después de su trabajo; al igual el día de su descanso lo destina para otras cuestiones y la empresa obliga al trabajador a que asista a los cursos lo cual es desmotivante para el colaborador y en ocasiones prefieren no asistir y realizar sus actividades personales. Por eso la ley establece que la capacitación debe ser en horas de trabajo y con ello se evitan inasistencias a los cursos.

Un porcentaje opinó que si ha sido funcional, pero para la empresa, ya que esta solo pone una hora y el trabajador otra, por lo cual no es muy funcional para el trabajador.

CUADRO N° 21 ¿Cómo se evalúan los cursos?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Se aplica un instrumento o cuestionario o examen oral.	1	33.33%
b) Se pide opinión informal y se aplica un instrumento o cuestionario.	1	33.33%
c) Se aplica un instrumento o Examen oral.	1	33.33%
Total	3	99.99%

GRAFICA N° 21



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

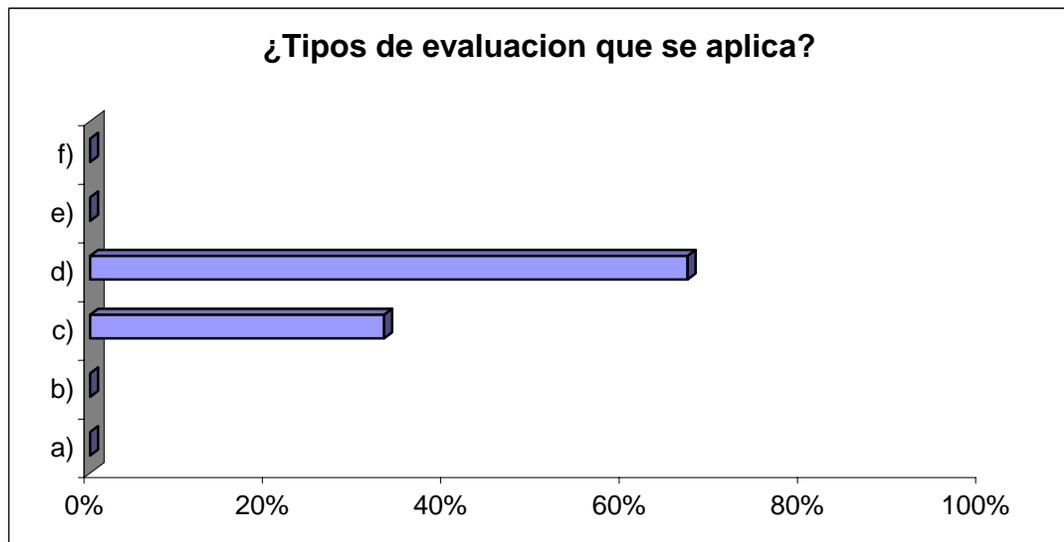
Los resultados nos muestra que siempre se han evaluado los cursos, la ultima etapa del proceso de capacitación. La mayor parte manifestó que se aplica un instrumento. La forma de evaluación de la empresa es por medio de un cuestionario el cual se da al colaborador al término del curso, éste evalúa, la coordinación, al instructor, el desarrollo del tema y da sugerencias. En ocasiones se realiza un examen oral, para conocer que tanto aprendieron los asistentes y también se realiza una opinión informal para saber que les pareció el curso.

Cuando es algún instructor externo él realiza la evaluación y da a conocer los resultados a la empresa.

CUADRO N° 22 ¿Tipo de evaluación que se aplica?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por sesión	0	0%
b) Inicial	0	0%
c) Intermedia y final	1	33%
d) Final	2	67%
e) Todas	0	0%
f) Otra	0	0%
Total	3	100%

GRAFICA N° 22



Fuente: Encuesta directa, 2003

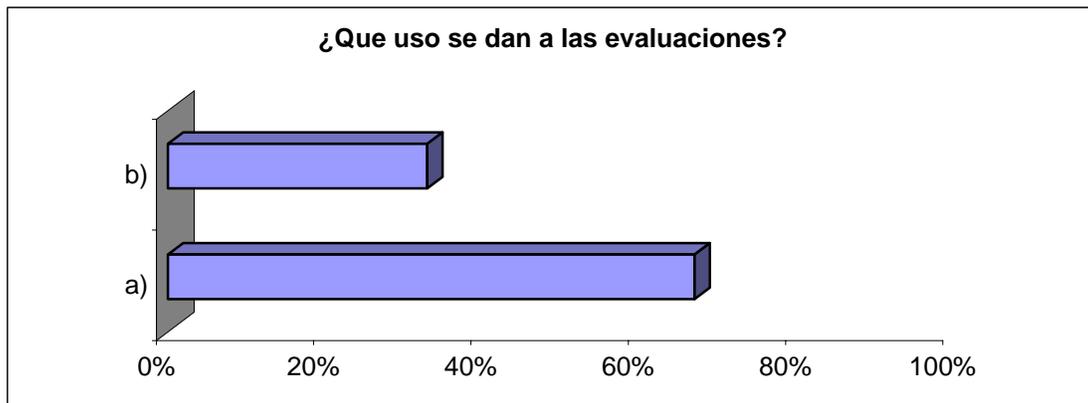
Interpretación

La grafica muestra que la empresa realiza una evaluación final y en ocasiones intermedia. Es importante que se realice evaluación de cada curso que se imparta, porque esta etapa da a conocer los resultados de todo el curso desde la planeación hasta la ejecución, cuando se recaban los resultados de la evaluación, se puede conocer cuales fueron los errores, y esto sirve para preverlos en próximos cursos de capacitación.

CUADRO N° 23 ¿Qué uso se da a las evaluaciones?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No trascienden	2	67%
b) Se analizan y se consideran observaciones	1	33%
Total	3	100%

GRAFICA N° 23



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

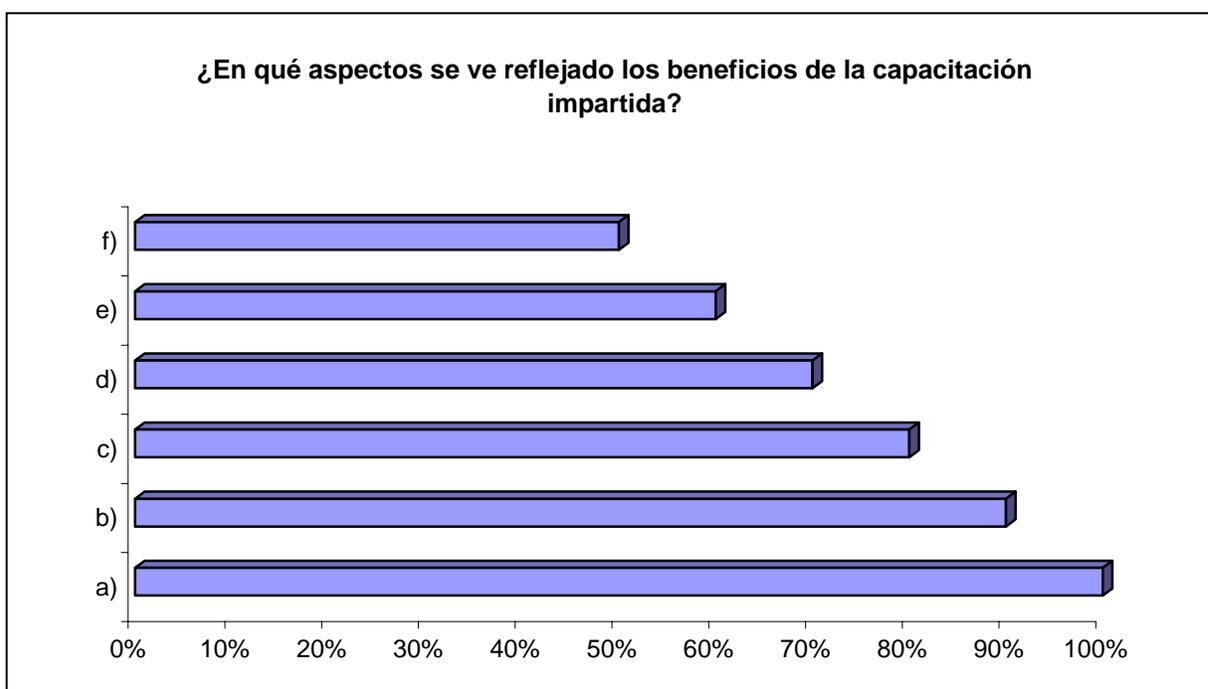
Los grafica nos muestran que los resultados de las evaluaciones no trascienden, lo cual es perjudicial, para la misma capacitación, ya que si no se hace caso a los mismos resultados de esta, no tiene caso que se siga evaluando, ya que esto se deja aun lado y se sigue trabajando equivocadamente y cometiendo los mismos errores. Y estos se ven reflejados en el mismo personal, los cuales presentan apatía, predisposición para asistir a los cursos.

Por eso se debe tomar en cuenta las evaluaciones para mejorar la planeación de la capacitación.

CUADRO N° 24 ¿En qué aspectos se ve reflejado los beneficios de la capacitación impartida?

ASPECTOS	LUGARES
a) Trabajadores motivados	1
b) Calidad en atención al cliente	2
c) Disminución de conflictos laborales	3
d) Incrementar las ventas	4
e) Disminución de quejas por parte de los clientes	5
f) No se ha visto reflejado	6

GRAFICA N° 24



Fuente: Encuesta directa, 2003

Interpretación

Los resultados anteriores nos muestran que en el aspecto en que más se ve reflejado los beneficios de la capacitación es en trabajadores motivados, lo cual se relaciona con el instrumento uno, pregunta catorce donde el personal manifestó que los cursos los han motivado. El segundo aspecto es calidad en atención al cliente, posteriormente disminución de conflictos laborales y por consiguiente se incrementan las ventas y al existir buena atención las quejas de los clientes han disminuido. Aunque han sido pocos los cursos que se han impartido en el periodo 2002 - 2003, se han visto resultados; si fuera mayor el número de cursos, se obtendrían mayores beneficios.

5.5 ANALISIS DE RESULTADOS

La capacitación es una forma de enseñanza, donde el trabajador adquiere conocimientos y habilidades para desempeñar mejor su trabajo. Es importante que todas las empresas otorguen capacitación a sus colaboradores ya que tendrán mejor desempeño laboral y un desarrollo personal.

La empresa no cuenta con un departamento de capacitación. Por lo cual el encargado de esta, es el departamento de Recursos Humanos. El cual esta integrado por la Gerente con Licenciatura en Administración de empresas, la Sub. Gerente Licenciada en Trabajo Social y la Jefatura de Personal con estudios de Preparatoria. Los puestos se otorgan sin inducción alguna para desarrollar las actividades encaminadas a la capacitación, por lo que las funciones que llevan a cabo son empíricas y de acuerdo a la preparación de cada una.

Los encargados de capacitación no tienen bien definidas las actividades a realizar, ya que todos participan en la capacitación, se identifica que el Profesional en Trabajo Social conoce más el proceso, el cual ha tratado de implementar, la Gerente cuenta con el perfil, pero solo autoriza los cursos de capacitación que se impartirán y la Jefatura no cuenta con el perfil que debe ocupar para desempeñar correctamente el puesto que tiene; lo cual ha provocado la ineficiencia del proceso de capacitación.

De acuerdo al proceso de capacitación la empresa la Nacional lo lleva a cabo de la siguiente manera:

En la planeación de la capacitación, participan el Departamento de Recursos Humanos y Gerentes, los cuales opinan que necesidades y problemas presenta el personal, de acuerdo a su ideología y de lo que han observado. No se toma en cuenta al personal portador de necesidades, que se a s que se dirige principalmente la capacitación.

La empresa se enfoca al personal de ventas, ya que son los que están en contacto con el cliente y descuidan al resto de los colaboradores como taller, vigilancia, mantenimiento, almacén y administrativo. Los cuales también requieren capacitación continua para realizar adecuadamente sus actividades cotidianas y con ello sentirse motivados.

Los trabajadores deben participar en la detección de necesidades, ya que ellos son los portadores, por lo cual se les debe pedir su opinión de que cursos les interesa que se impartan, el departamento encargado de capacitación, no toma en cuenta la opinión del colaborador, solo asigna que temas se impartirán en los cursos. Por lo que los cursos no son de acuerdo a las necesidades del personal.

La ejecución de la capacitación, es realizada por expositores internos o externos. Cuando se va a impartir un tema que algún gerente o personal de la empresa lo pueda realizar este da la capacitación y cuando es un tema que desconoce el personal, se contrata alguien externo a esta.

La capacitación es impartida por personal externo e interno. Cuando la capacitación es por personal externo, a este se le paga por sus servicios y al personal le agrada que los cursos sean impartidos por instructores externos, ya que son personas capacitadas y preparadas para impartir el tema.

Cuando se recurre a los recursos que tiene la empresa, esta ahorra presupuesto destinado para la capacitación, pero el curso no tiene la trascendencia que se espera, ya que son de menos interés para el trabajador que el instructor interno. Lo cual provoca monotonía en el curso. O simplemente rechazo hacia instructores internos.

Los horarios de capacitación son por la mañana, iniciando este una hora antes del inicio de la jornada del trabajador. Lo cual no es legal, ya que la Ley Federal Del Trabajo dice que la capacitación debe realizarse en horarios de trabajo.

La capacitación es impartida en un lugar dentro de la empresa, lo cual a sido benéfico para la empresa y trabajadores, ya que es dentro del lugar de trabajo, lo cual hace que asista más fácilmente, pero al mismo tiempo es un lugar incomodo ya que se cuenta con poco espacio, le falta iluminación y ventilación. Lo cual hace que sea un lugar inadecuado para la capacitación.

También es insuficiente las horas de capacitación, ya que por lo general los temas de los cursos son extensos y con dos horas diarias, quedan dudas o no se acaba a ver el tema contemplado. Cuando se han impartido cursos extensos se ha llegado a cortar el tema para que se alcance a ver lo contemplado. Y el trabajador no descuide su trabajo.

El departamento encargado de capacitación, evalúa los cursos por medio de cuestionarios, examen oral y opinión informal. Las evaluaciones se realizan durante el curso o al final. Dependiendo de la duración de este.

El departamento de Recurso Humanos, no tiene un esquema de evaluación, de los cursos de capacitación, solo al término de esta, se realiza un cuestionario para conocer la opinión del colaborador acerca de la capacitación recibida.

A pesar de que se aplican evaluaciones estas no han tenido trascendencia, porque se aplican, se codifican, pero no se toma en cuenta los resultados, observaciones y sugerencias que se hacen. No se comparan con los objetivos planteados con el resultado final, ya que no se sigue un proceso de capacitación.

El departamento encargado de capacitación, no esta bien organizado, ya que no invitan con anticipación al personal, para que asista a los cursos, al igual no preparan con anticipación el material para el curso y esto provoca que trabajador se sienta desmotivado para asistir a los cursos.

La empresa ha impartido cursos de diferente índole desde desarrollo personal hasta atención al cliente. Al trabajador el ha sido de utilidad los cursos enfocados al

desarrollo personal, los cuales hacen que el trabajador se sienta motivado en su trabajo y el trabajo sea menos tedioso.

Los cursos enfocados a la atención al cliente han sido relevantes, pero no han tenido el impacto esperado y no sea visto reflejado en el servicio.

CONCLUSIONES

Uno de los aspectos de relevancia y enriquecedor de un trabajo de tesis, es cuando se llega a la conclusión, ya que esta puede ser el punto de partida de varias propuestas para eliminar el problema que fue objeto de estudio.

Después de haber realizado la investigación teórica y la investigación de campo se llega a las siguientes conclusiones.

Respecto a la investigación teórica, no se encontró el material suficiente sobre el proceso que sigue la capacitación; algunos de los autores que se consultaron, realizan el proceso de capacitación de acuerdo a sus ideologías y conocimientos. Aunque existen bibliografías que se enfocan al proceso de capacitación, pero no hay diversidad lo cual hace más difícil conocer el adecuado.

La empresa no cuenta con un departamento de capacitación. Por lo cual el encargado de esta, es el departamento de Recursos Humanos. El cual aparte de realizar lo relacionado a la capacitación, también se encarga de Reclutamiento y Selección de Personal dándole prioridad y dejándolo en segundo termino a la capacitación.

El hecho de no existir un departamento dedicado únicamente a la capacitación, esta no llega a cumplir el objetivo, ya que, la empresa no le da la importancia que esta merece, ya que la capacitación, es la encargada de que el trabajador este capacitado constantemente, motivado y realice adecuadamente sus funciones.

La empresa La Nacional, proporciona capacitación a su personal, pero no lo ha realizado basándose en las necesidades reales que presenta el personal, a pesar de que se les pregunta cuales son las necesidades de su departamento, estas no se toman en cuenta para la planeación de los cursos de capacitación y se realiza de acuerdo al criterio de los encargados de capacitación.

A pesar de que se planean los cursos desde la Sub. Gerencia de Recursos Humanos es ocupada por el Profesional en Trabajo Social este ha realizado investigación de detección de necesidades que presenta su puesto o departamento. La planeación que se ha realizado es basándose en necesidades que se han detectado de acuerdo al diagnóstico de necesidades que realizan, no se están satisfaciendo las necesidades que están presentando el personal ya que el departamento encargado de capacitación designa los temas de los cursos de acuerdo a lo que ellos creen que es más importante para el beneficio de la empresa. Al personal si le han sido de utilidad los cursos a los que han asistido no solo para su desempeño laboral también para su desarrollo personal. Pero estos cursos no han cubierto las necesidades reales. Ya que en promedio el personal asiste a capacitación de una a dos veces por año. Y recordemos que la capacitación debe ser planeada por año. Y constantemente se están presentando necesidades, las cuales para cubrirse deben ser detectadas a tiempo. El departamento de Recursos Humanos encargado de capacitación, le interesa que el trabajador domine el producto que vende, para así mismo se incrementen las ventas, dejando a un lado el factor humano y preocupándose solo por los intereses de la empresa.

No se aplica adecuadamente un DNC el cual es de prioridad para un buen proceso, solo la Sub. Gerente lo ha realizado desde hace medio año, para planear algunos cursos de capacitación basándose en necesidades reales, el cual lo ha realizado cada que se identifica una necesidad. Por lo cual no se tiene un tiempo designado para la planeación. Con el párrafo anterior recordamos la hipótesis planteada al principio de la investigación, “los cursos de capacitación impartidos al personal que labora en la empresa, la Nacional no han sido planeados en base a necesidades reales, tanto del personal como de la empresa reflejándose esto en apatía del personal y disminución de la productividad”. Con la investigación de campo realizada contrastamos que no siempre se planean los cursos en necesidades que tiene el personal. Ya que primero se cuidan los intereses de la empresa para la planeación de la capacitación. Y se planean de acuerdo a las necesidades que se van presentando realizando cursos para la necesidad que se detectó. Sin tomar en

cuenta desde donde esta la raíz de esta. Por lo cual esto se refleja en la insatisfacción personal y en el desempeño laboral ya que no se están cubriendo las necesidades que realmente tiene el personal. Es importante que se planee la capacitación cada año, donde se aplique un instrumento que detecte necesidades del personal y la empresa, y así mismo estas se vayan cubriendo en el transcurso del año. Tomando en cuenta, las temporadas de mayor venta en la empresa.

Cuando existe una planeación, es más probable que todo resultado sea favorable. Siempre tomando en cuenta las necesidades que presenta el personal, para que exista satisfacción y buen desempeño.

A pesar que no se demostró apatía del personal hacia los cursos, estos tienen temas de interés para la impartición de la capacitación, ya que para ellos es importante el desarrollo personal, si la empresa involucrara más a sus colaboradores en la planeación de la capacitación, estos mostrarían más interés y satisfacción hacia estos.

Es importante que se realice un adecuado proceso de capacitación, para cubrir las necesidades reales del personal y con ello lograr los objetivos de la empresa.

Como en un principio se plantearon los objetivos determinar la efectividad y el grado de idoneidad de los cursos de capacitación. Los cuales no cumple la empresa, que es objeto de investigación, ya que la capacitación que imparte, no tiene el éxito esperado, por lo tanto no alcanza los objetivos y metas planteados por esta.

PROPUESTA INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL

➤ **Denominación del proyecto:**

“Diseño de un diagnostico de necesidades de capacitación en la empresa La Nacional S.A. de C.V. “

➤ **Descripción del proyecto:**

Este proyecto se origino, a partir de la necesidad, de que la empresa cuente con un diagnostico de necesidades reales, el cual sea planeado por personal capacitado, en un tiempo y forma. Y cuente con las bases para capacitar al personal de acuerdo a las necesidades reales de la empresa y del trabajador.

➤ **Justificación:**

En base a la investigación realizada en el Almacén De Ropa La Nacional S.A. de C.V. y con las conclusiones obtenidas de la investigación de campo, se realiza la siguiente propuesta de intervención de Trabajo Social, teniendo presente la importancia del factor humano de la empresa, del cual depende gran parte el funcionamiento de esta, el diagnostico de necesidades de capacitación se enfoca al beneficio del colaborador, donde se le capacite de acuerdo a sus necesidades reales y conforme a la ley.

Ya que la empresa no cuenta con el diseño de un diagnostico de necesidades de capacitación, y esta las detecta con el tiempo o cuando se van presentando, es de gran importancia que la empresa, tenga todo planeado, donde a lo largo del año implementara una acción, la cual le ayudara a detectar las necesidades reales antes de que se presenten dichos problemas, esto ayudaría a que la empresa tenga, personal calificado y capacitado, el cual desempeñara adecuadamente sus funciones, por lo que la productividad aumentaría y el rendimiento laboral.

➤ **Objetivos**

Objetivo General.

Diseñar un diagnóstico de necesidades de capacitación en la empresa La Nacional S.A. de C.V. con la finalidad de realizar un adecuado proceso de capacitación.

Objetivos específicos

- Que el departamento de Recursos Humanos, implemente el diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Detectar las necesidades reales de la empresa y el trabajador.
- Implementar las etapas del diagnóstico de necesidades de capacitación, para mayor efectividad.
- Realizar un Inventario de recursos humanos.
- Ejecución del diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Evaluar la capacitación implementada.

➤ **Meta**

- Implementar un 90 % el diagnóstico de necesidades de capacitación en la empresa La Nacional S.A. De C.V.
- Elaborar al 100% el Inventario de recursos humanos.
- Planear, ejecutar y evaluar al 80% la capacitación implementada en la empresa La Nacional.

➤ **Funciones y Actividades**

Investigación

- Diseñar estudios de necesidades de los trabajadores.
- Investigar las necesidades de capacitación de los trabajadores.
- Detectar las necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.
- Elaborar un inventario de recursos.

Capacitación y Adiestramiento

- Diseñar y organizar, en coordinación con el departamento de Sistemas el inventario de recursos humanos.
- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.

Administración

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades de los trabajadores.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales, del área de Trabajo Social.
- Mantener una constante supervisión en sus programas y proyectos.

Capacitación y adiestramiento

- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.
- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.

Coordinación

- Coordinar, las actividades de capacitación.
- Coordinación con los departamentos de la empresa.

Divulgación

- Promover información sobre los programas de capacitación y prestaciones a los trabajadores.
- Participar en la difusión de los cursos de capacitación y adiestramiento.

CRONOGRAMA DE TRABAJO ANUAL

Mes / actividades	Elaboración del Inventario de Recursos Humanos Etapa 1	Detección de Necesidades de capacitación en toda la empresa Etapa 2	Lista del personal, para conocer quienes serán capacitados Etapa 3	Planeación Etapa 4	Ejecución Etapa 5	Evaluación Etapa 6
Enero	*					
Febrero		*	*			
Marzo				*		
Abril					*	*
Mayo		*	*			
Junio				*		
Julio					*	*
Agosto		*	*			
Septiembre				*		
Octubre					*	
Noviembre						
Diciembre						*

LA PRIMERA ETAPA, consiste en la elaboración de un Inventario de Recursos Humanos, la cual esta compuesta por:

Datos personales del colaborador:

- ◆ Nombre completo
- ◆ Edad
- ◆ Sexo
- ◆ Domicilio
- ◆ Teléfono
- ◆ Estado Civil
- ◆ R.F.C
- ◆ CURP
- ◆ Homo clavé
- ◆ Tipo de sangre
- ◆ Religión

Datos laborales:

- ◆ Fecha de ingreso
- ◆ Fecha de alta ante el IMSS
- ◆ Departamento
- ◆ Puesto
- ◆ Turno
- ◆ Sanciones que ha tenido durante su desempeño laboral.
- ◆ Evaluación de acuerdo a su desempeño
- ◆ Experiencia laboral.
- ◆ Uso de maquinas y herramientas

Escolaridad:

- ◆ Tipo de estudios con los que cuenta.
- ◆ Grado máximo de estudios
- ◆ Idioma que domina.
- ◆ Habilidades y destrezas

Experiencia laboral:

- ◆ Trabajos anteriores.
- ◆ Fecha de ingreso y salida.
- ◆ Actividades que realizaba.
- ◆ Motivo de salida.

Capacitación:

- ◆ Numero de cursos a los que el trabajador asistió en un promedio de cinco años.
- ◆ Nombres de curso de capacitación.
- ◆ Fecha de impartición.
- ◆ Nombre del instructor, y manejar si fue interno o externo.
- ◆ Horas del curso.
- ◆ Puntos.
- ◆ Constancia laboral.
- ◆ Habilidades adquiridas durante los entrenamientos.

Con la información que contendrá cada apartado del inventario, se podrá saber, cual es su entorno, sus datos personales los cuales se acentúan en las constancias de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Además de ser útil, la información para la capacitación, también ayudara a contar con la información para cualquier informe que se requiera.

Con la elaboración de este inventario, se obtendrá la información oportuna, veraz y de manera sencilla. Lo cual permitirá al departamento encargado de capacitación tomar las decisiones acertadas en beneficio de esta.

En esta base de datos se tendrán registrados los datos de cada colaborador. Para que se facilite el saber quienes han asistido a cursos de capacitación; así como para conocer las habilidades de cada trabajador, en caso de un ascenso de puesto o cambio.

SEGUNDA ETAPA, Detección de necesidades, para la realización de esta es necesario la reunión del departamento encargado de capacitación. Para conocer e identificar las necesidades que se han detectado, posteriormente se realizara una reunión con encargados de departamentos, donde ellos expresaran las necesidades o problemas que han observado,

Después la Trabajadora Socia o algún encargado de capacitación, pero que reúna el perfil para realizar las actividades de capacitación adecuadamente, realizara un instrumento para identificar las necesidades que presenta el personal en general.

El instrumento se debe de realizar de acuerdo a los problemas o necesidades que se identificaron anteriormente. Por lo cual se pondrán preguntas claves para rescatar la información que se pretende.

Cuando se haya identificado alguna necesidad de un departamento se realizara un instrumento dirigido a este, con preguntas que proporcionen la información que se requiere.

El instrumento se aplicara a todo el personal de piso, incluyendo taller. Atoyac, mantenimiento, vigilancia, intendencia, almacén y personal administrativo de diversos departamentos.

En caso de que sean pocas las personas del departamento, se puede aplicar una entrevista oral, donde con anterioridad, se haya realizado las preguntas que se desean realizar al personal y con ello identificar si es una necesidad de capacitación.

Siempre tomando en cuenta la opinión del personal, es cual es portador de necesidades y ellos, los que nos guiaran, para realizar una buena planeación de la capacitación.

A continuación se presenta un cuestionario estructurado para identificar necesidades de capacitación, recordando que estas son variables de acuerdo a lo que se desea investigar, así como el tipo de población.

Instrumento para detectar necesidades:

Nombre: _____

Departamento: _____ Puesto: _____

1. ¿Cómo te sientes dentro de tu lugar de trabajo? (elige dos opciones)

- a) Motivada c) Desmotivada e) Satisfecha
b) Insatisfecha d) Cansada f) Optimista

2. ¿Te gustan las actividades que realizas? a) Sí b) No

3. ¿Qué aspectos negativos consideras que existen dentro de tu área de trabajo?

4. ¿Te gustan las actividades que realizas? a) Sí b) No

5. ¿Cómo consideras el ambiente de trabajo?

- a) Agradable b) Desagradable c) Regular

6. ¿Cómo es la relación con tus compañeros?

- a) Buena b) Mala c) Regular

7. ¿Cuándo tienes alguna duda sobre las actividades de trabajo con quién acudes?

- a) Jefe inmediato b) Compañero c) Otro ¿Cuál? _____

8. ¿La mayoría de las cosas que realizas son claras en todos los aspectos?

9. ¿Sobre que aspectos crees que se te deba capacitar?

10. ¿Te gusta asistir a los cursos de capacitación? _____

11. ¿Crees que la capacitación te ayudado a mejorar tu trabajo? _____

Después de elaborado el instrumento, se aplicara a todo el personal, se codificaran los resultados, y se conocerá cuales son las necesidades.

Posteriormente se clasificaran de acuerdo a los siguientes parámetros:

- ◆ Las necesidades de carácter organizacional, las cuales se refiere cambio de equipo, de nuevos procedimientos, modificaciones de las políticas de la empresa.
- ◆ Necesidades departamentales, son las que se refiere a una área específica de la empresa, ya sea por departamento o área.
- ◆ Necesidades ocupacionales, esta se refiere a un puesto.
- ◆ Necesidades personales, se refieren a una sola persona.

También es importante tener claro cuales son las necesidades presentes y a corto plazo y, en segundo, necesidades a mediano y largo plazo.

Para planear como se irán cubriendo estas.

Después de haber clasificado las necesidades de acuerdo a la clasificación anterior.

Se realizara un informe, de acuerdo a los resultados de la detección de necesidades el cual deberá contener las siguientes partes:

- a) Nombre de la empresa, fecha actual, fecha de iniciación de la detección de necesidades.
- b) Instrumento que se aplico para la detección (anexo).
- c) Procedimiento empleado para recabar la información.
- d) Actitud de los trabajadores ante el instrumento.
- e) Análisis de la información recabada (estadísticamente).
- f) Resultados del DNC.
- g) Jerarquizar los problemas.
- h) Posibles propuestas.
- i) Observaciones.

Habrá una reunión del departamento de encargado de Capacitación, se entregara el informe de necesidades, para conocer cuales son las necesidades o problemas que ameritan capacitación y posibles propuestas.

TERCERA ETAPA, Después de conocer las necesidades se realizará una lista del personal, para conocer quienes tienen la necesidad de capacitación.

La lista contendrá los siguientes puntos:

- Nombre
- Edad
- Antigüedad
- Escolaridad
- Puesto
- Departamento
- Turno

El formato quedará de la siguiente manera:

Nombre	Edad	Antigüedad	Escolaridad	Departamento	Puesto	Turno
*	*	*	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*

Los datos se obtendrán del Inventario de Recursos Humanos.

Estos servirán para tener bien clasificado quienes son portadores de necesidades para comenzar a disminuirlas. Siempre tomando en cuenta la información que proporcione el trabajador.

CUARTA ETAPA, Esta etapa consiste en la planeación de la capacitación, permite determinar como será la acción a seguir de la capacitación, es importante

determinar objetivos, procedimiento, presupuesto, tiempos y recursos (humanos, tecnológicos y financieros) que se necesitaran para la capacitación.

- ✓ Después de tener todo bien definido, debemos ver el contenido del programa, según las necesidades detectadas.
- ✓ Determinar si el instructor será interno o externo.
- ✓ Definición de la población que será capacitada.
- ✓ La disponibilidad de tiempo de las personas a capacitar.
- ✓ Conocer el grado de habilidad, conocimientos, y tipos de actitudes del grupo.
- ✓ Lugar donde se efectuara la capacitación.
- ✓ Periodo y horario de entrenamiento.
- ✓ Costo de la capacitación.
- ✓ Debemos tener bien claro cual será el método de enseñanza aprendizaje.
- ✓ Elaboración del instrumento de evaluación.

En esta etapa es importante la colaboración del Trabajador Social, ya que esta en constante contacto directo con el personal, y es el Profesional que tiene los conocimientos y habilidades para realizar adecuadamente estas actividades.

QUINTA ETAPA, Ejecución de la capacitación, es esta etapa es poner a la práctica lo planeado. Lo más recomendable se que el Trabajador Social sea el encargado de supervisión de la capacitación, el cual debe de estar pendiente de todo lo que se necesite para la ejecución adecuada.

El Trabajador Social / supervisor debe:

- ⇒ Invitar y confirmar la asistencia de cada participante.
- ⇒ Tener bien claro, quienes de los asistentes participaran en la capacitación checando horarios, descansos y permiso.
- ⇒ Tener en al base de datos a cada trabajador que asistirá a la capacitación.

Observaciones

Trabajador Social / Encargado de capacitación

Sexta etapa, evaluación de la capacitación. Esta se realizara de acuerdo al tiempo de la capacitación, si esta abarco cinco o más sesiones se aplicara una evaluación inicial, una intermedia y una final.

La Inicial. Esta es para verificar y conoce que tanto aprendió el asistente del tema a impartir antes de iniciar el tema.

Intermedia, esta tiene como fin que tanto esta aprendiendo el asistente, así como para saber si las técnicas están funcionando.

Al final del curso se realizara un cuestionario para el personal que fue capacitado.

El mismo departamento de capacitación deberá evaluarse a si mismo realizando las siguientes preguntas

- ¿Se alcanzaron los objetivos planteados en un principio?
- ¿Se cumplieron las expectativas del curso?
- ¿Que impacto tuvo para el personal?
- ¿Se realizo lo planeado?
- ¿En que se fallo?
- ¿Qué aspectos se deben mejorar?

Estas preguntas son enriquecedoras, donde nos hará reflexionar, para futuros cursos de capacitación.

Este formato de evaluación, es dirigido para el personal que asistió a capacitación:

Nombre del curso: _____ Fecha: _____
Nombre: _____

EN CUANTO AL TEMA:

¿Aprendió algo nuevo en el curso?

- a) Mucho b) Algo c) Nada

¿Los temas tratados en el curso le son útiles para el desempeño de su trabajo?

¿Qué otros temas se deberían tratar durante el curso? _____

¿Qué temas le parecieron más importantes? _____

Durante el desarrollo de todo el evento su actuación fue:

- a) Interés c) Colaboración
b) Receptividad c) Apática

EN CUANTO AL INSTRUCTOR:

Califica su desempeño de acuerdo a las siguientes preguntas: (siendo el uno el de menor valor y el cinco el de mayor)

Exposición y manejo del grupo.	1	2	3	4	5
Motivo al grupo					
Propicio un ambiente de confianza					
Fue claro y preciso en la comunicación y vocabulario.					
Manejo el tiempo con éxito.					
Demostró conocimiento sobre el tema					
El material que utilizo fue el adecuado					
Es una persona con experiencia en el tema					

EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN / COORDINACIÓN:

¿Cómo calificarías la coordinación / organización del departamento de capacitación?

- a) Buena b) Mala c) Regular

¿En cuanto al material se te otorgo con anticipación? _____

COMENTARIO Y SUGERENCIAS

La aplicación de la evaluación de los cursos, debe ser completa, precisa y sencilla para mayor facilidad del colaborador.

Este cuestionario, es para que el trabajador opine en cuanto al curso que asistió, es una forma de expresión, donde la empresa debe de poner atención a estas respuestas, ya que son valiosas para las siguientes capacitaciones.

Después de aplicarse la evaluación es recomendable, que se grafiquen los resultados, para hacer una retroalimentación y con ello mejorar para prever futuros errores.

La planeación de la capacitación de la empresa se puede realizar para todo el año enfocándonos al modelo de capacitación que se presento.

La candelarización que se hizo se enfoco a las temporadas altas de la empresa, previendo posibles altos niveles de venta.

Si la empresa realiza adecuadamente la planeación tendrá resultados favorables en el personal, donde ellos se sentirán motivados y satisfechos en su trabajo y por consecuente la empresa tendrá productividad.

➤ **Especificación de los recursos necesarios:**

Tipo de recurso	Concepto	cantidad
Humano	<ul style="list-style-type: none">▪ LIC. Trabajador Social▪ L.A.E. Administración de empresa▪ LIC. Informática	<ul style="list-style-type: none">▪ 1▪ 1▪ 1
Técnico	<ul style="list-style-type: none">▪ Computadora▪ Cañón	<ul style="list-style-type: none">▪ 3▪ 1
Material	Hojas blancas (carta y oficio) Copias fotostáticas Lapiceros	Lo que se ocupe

➤ **Presupuesto :**

Tipo de recurso	Concepto	cantidad	Costo unitario	Costo total
Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ LIC. Trabajador Social ▪ L.A.E. Administración de empresa ▪ LIC. Informática 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 ▪ 1 ▪ 1 	Cuenta la empresa	
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Cañón 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 ▪ 1 	Cuenta la empresa	
Material	Hojas blancas (carta y oficio) Copias fotostáticas Lapiceros	Lo que se ocupe	Cuenta la empresa	

➤ **Indicadores para la evaluación del proyecto:**

El proyecto tendrá una duración de un año, donde se realizara una evaluación, al termino de este, para saber si el diagnostico de necesidades de capacitación que realizo, si rescato las necesidades reales, cuantos cursos se realizaron y si el personal asistió y esto ayudo a la productividad de la empresa o desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS Galicia Fernando, Administración de recursos humanos, Trillas, 2^a edición, México 1991.

CHIAVENATO Idalberto, Administración de recursos humanos, Mc Graw Hill, 2^a edición, México 1996.

GELLERMAN Saul W., La administración de las relaciones humanas, CECSA Continental, 1^a edición, México 1976

GIL Mendoza José, Administración de personal y recursos humanos, Mc Graw Hill, 1^a edición, México 1986

MENDEZ Morales José Silvestre, Economía y la empresa, McGraw Hill, 1^a edición, México 1989.

MENDOZA Núñez Alejandro, Capacitación para la calidad y productividad, Trillas, 2^a edición, México 1998.

MENDOZA Núñez Alejandro, Manual para determinar necesidades de capacitación, Trillas, 2^a edición, México, 1986.

MUNCH Galindo, Lourdes, Fundamentos de administración, Trillas, 5^a edición, México 1999.

NERI Gamboa Guadalupe, Antología de Trabajo Social Empresarial, 1^a Edición, México 2001.

RAMIREZ Cavassa César, Vicios y Virtudes de la capacitación, Pac S A. de C.V. 1^a edición, México 1993.

REYES Ponce Agustín, **Administración de personal**, Limusa, 1^a edición, Noriega 1994.

SANCHEZ Rosado Manuel, **Manual de trabajo social**, UNAN, ENTS, 1^a edición, México 1996.

SILICEO Alfonso, **Capacitación y desarrollo personal**, Limusa, 2^a Edición México 1983.

THAYER Paúl W., **Capacitación, adiestramiento y formación profesional**, Limusa, 2^a edición, México 1986.

TRUEBA Urbina Alberto, Trueba Barrera Jorge, **Ley federal del trabajo**, Porrúa, 59^a edición, México 2000.

COCA Luna Raúl, "Trabajo Social empresarial", revista de trabajo social, no, 44, Octubre, Noviembre y Diciembre de 1990, México.

APODACA Rangel Ma. De Lourdes, "El perfil educativo y profesional del Trabajador Social", en Revista de Trabajo Social, no. 23, Julio-Septiembre 1985, México.

(<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/51/impcap.htm>)

<http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml>)

www.stps.gob.mx.

ANEXOS

11.-¿Cómo fue la coordinación en general?

a) Mala

b) Regular

c) Buena

12.-¿Cuáles cursos te han sido de utilidad?

13.-¿En que aspectos te han servido los cursos?

(De los siguientes conceptos, elige 3, los cuales para ti hayan sido los mas importantes, siendo 1 el de mayor importancia y el 3 de menor)

- a) Vender más ()
- b) Tener mejor relación con mis compañeros ()
- c) Conocimiento del producto ()
- d) Buena relación familiar ()
- e) Mejorar la atención al cliente ()
- f) Para nada ()
- g) Desarrollo personal ()
- h) Otro ¿Cuál? _____ ()

14.-¿ Los cursos te han motivado?

a) Sí

b) No ¿Por qué? _____

15.-¿Para que te ha servido la capacitación que has recibido?

16.-¿Sobre que aspectos crees que se te deba capacitar?

17.- ¿Qué día y que horario crees que es el adecuado para los cursos de capacitación?

18.-¿Qué observaciones puedes hacer a la capacitación recibida?

En cuanto:

a) Temas: _____

b) Instructores: _____

c) Coordinación / organización de los cursos: _____

12.- Seleccione cuales de los siguientes elementos se consideran para la planeación de la capacitación.

- a) Incrementar las ventas.
- b) Dominio del producto.
- c) Calidad en el servicio.
- d) Desarrollo personal de los colaboradores.
- e) Otro ¿Cuál? _____

13.-¿Son de actualidad los temas de los cursos de capacitación?

- a) Sí
- b) No

14.-¿La empresa asigna presupuesto para la capacitación?

- a) Sí
- b) No

15.-¿Se toma en cuenta la opinión del personal para los temas de los cursos?

- a) Sí
- b) No

¿Por qué? _____

16.-¿Qué requisitos se considera para el perfil del instructor para que imparta el curso?

- a) Experiencia
- b) Trayectoria en la empresa
- c) Otro ¿Cuál? _____
- d) Dominio del tema
- e) Ninguno

17.-¿Cómo se designa al instructor para que imparta la capacitación?

- a) Experiencia / trayectoria laboral
- b) Por su antigüedad
- c) No se sigue ningún criterio, solo se asigna
- d) Otro ¿Cuál? _____

18.-¿Qué sistema se implementa para lograr la asistencia del personal a los cursos?

- a) Se les obliga
- b) Se les da en horario de trabajo
- c) Se da un tema de interés
- d) Otro ¿Cuál?

ANEXO No 3
OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTOS	INDICADORES	INDICES	SUJETOS Y / O OBJETOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PREGUNTAS
<p>Los cursos de capacitación impartidos al personal que labora en la empresa, no han sido planeados en base a las necesidades del personal</p>	<p style="text-align: center;">Curso</p> <p>Continuación evolución de un proceso. (Océano:2000,203)</p> <p>Definición operacional. Es la acción donde se llevan a cabo lo planeado, ya sea en enseñanza o la superación en varios aspectos de la vida.</p> <p style="text-align: center;">Capacitación</p> <p>Se destina a brindar al personal conocimientos de tipo técnico, administrativo y científico, así como prepararlo para ocupar otro puesto diferente al que desempeña. (Molina: 1999:14)</p> <p>Definición operacional. Es el proceso que se encarga de enseñar al personal a realizar algo diferente a sus actividades cotidianas o para que las realicen mejor.</p>	<p style="text-align: center;">X1</p> <p>No se realiza un Diagnostico de necesidades.</p>	<p>Fases para la planeación de los cursos.</p> <p>Proceso de capacitación que se sigue</p> <p>Tipo de capacitación</p> <p>Tipo de cursos impartidos</p> <p>Periodo que se destina para la capacitación.</p>	<p>Encargados de capacitación.</p> <p>Programa de capacitación.</p> <p>Proceso de capacitación.</p>	<p>Entrevista Estructurada</p>	<p>¿Se realiza un DNC para establecer que cursos realizar?</p> <p>¿Aproximadamente cuantos cursos de capacitación se realizan al año?</p> <p>¿Cómo se planean los cursos de capacitación?</p> <p>¿Qué proceso se sigue para realizar la capacitación?</p> <p>¿Quién es el encargado de la planeación de la capacitación?</p>

OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTOS	INDICADORES	INDICES	SUJETOS Y/O OBJETOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PREGUNTAS
Reflejándose esto en apatía del personal y disminución de la productividad	<p>Apatia</p> <p>Impasibilidad del ánimo dejadez, indolencia, falta de vigor o energía. (Océano:2000, 95)</p> <p>Definición operacional.</p> <p>Cuando no se quiere realizar algo o si se llega a realizar es de mala gana, solo se hace por compromiso.</p>	<p>Y1</p> <p>Falta de interés por participar en los cursos de capacitación</p>	<p>Cursos invitados al personal</p>	<p>Trabajadores.</p>	<p>Entrevista</p>	<p>¿T e gusta asistir a cursos de capacitación?</p> <p>¿Asistes a los cursos por obligación?</p>
	<p>Productividad</p> <p>Resultado de funcionamiento de los factores de producción en un tiempo determinado. En el trabajo, la productividad es equivalente al rendimiento y se establece por la relación que existe entre la producción obtenida y los recursos utilizados. (Suárez:1993,240)</p> <p>Definición operacional.</p> <p>Son los resultados que se obtienen en un tiempo determinado.</p>	<p>Y2</p> <p>Trabajo rutinario y despreocupación por ofrecer un servicio de calidad.</p>	<p>Tiempo destinado a la capacitación.</p>	<p>Area a la que se dirigen los cursos.</p>	<p>Encargados de capacitación.</p> <p>Programa de capacitación.</p> <p>Proceso de capacitación.</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Observación</p>

	<p>Dismunición</p> <p>Hacer menor la extensión, la intensidad o número de alguna cosa..(Océano:2000,256)</p> <p>Definición operacional.</p> <p>Cuando se realiza menor cantidad de algo.</p>	<p>Y3</p> <p>Desmotivación del personal</p>	<p>Creer que los cursos de capacitación aumentan la productividad.</p>			<p>¿Crees que los instructores son los adecuados para impartir los cursos?</p> <p>¿Los instructores son internos o externos?</p> <p>¿Los instructores dominan los temas que imparten?</p>
--	--	--	--	--	--	---