



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a
Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología
Organizacional

Autocapacitación, su Incidencia en Empleados de
Microempresas de Productos de Consumo en la
Colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca

Investigación Cuantitativa

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Clara Petra Ramírez López

Director: Lic. Alejandra Ariel Enríquez Ramírez



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 6 de diciembre
de 2023.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Contenido

Resumen.....	4
Palabras clave	4
Abstract.....	5
Keywords	5
Introducción.....	6
1. Marco Teórico	8
Cap. 1. ¿Qué es una Microempresa?	9
Cap. 2. La Capacitación en el Ámbito Laboral	11
Breve Reseña Histórica de la Capacitación en el Ámbito Laboral.....	12
Marco Legal de la Capacitación en México.....	14
Beneficios de la Capacitación Laboral	15
Participación del Psicólogo en la Capacitación Laboral.....	19
Cap. 3. Situación Actual de la Capacitación en la Microempresa	20
¿Se Imparte Capacitación en la Microempresa?	21
¿Los Microempresarios Consideran Importante la Capacitación Laboral?	22
¿Están Preparados los Microempresarios para Capacitar a su personal?.....	23
Cap. 4. Práctica de Autocapacitación de los Empleados de Microempresa.....	25
Definiendo el Concepto de Autocapacitación.....	25
Métodos de Autocapacitación	26
<i>Estrategias Utilizadas en Ambientes Laborales para Autocapacitación.....</i>	<i>27</i>
Autocapacitación en los Empleados de Microempresa.....	27
2. Protocolo de Investigación	29
Justificación.....	29

Preguntas de investigación	31
Objetivo general.....	31
Objetivos específicos.....	32
Hipótesis de investigación	32
Marco Metodológico	33
Diseño	33
Población	33
Muestra.....	34
Establecimiento del tamaño de la muestra.....	35
Criterios de Inclusión	35
Criterios de exclusión	35
Criterios de eliminación.....	35
Procedimiento.....	36
Variables	36
Definición conceptual.	36
Definición Operacional.....	37
Instrumento.....	37
3. Análisis de Resultados	39
4. Discusión	46
5. Conclusiones	51
6. Recomendaciones	52
Referencias	53
Anexos	60

Resumen

Con el objetivo de establecer la incidencia de autocapacitación de los empleados de mostrador de las microempresas de productos de consumo, de la colonia Reforma de Oaxaca, así como de identificar el método de autocapacitación practicado y determinar las estrategias utilizadas; se realizó investigación cuantitativa, con diseño no experimental descriptivo y de corte transversal; utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de creación propia. La muestra la constituyeron 111 empleados, de los cuales 23% fueron hombres y 77% mujeres. Se obtuvo como resultados que el 92% de estos empleados practica autocapacitación laboral realizando una combinación de métodos, de tal forma que el 51% del tiempo practican autocapacitación por experiencia y el 49% autocapacitación regulada; asimismo, intercalan las estrategias de autocapacitación, siendo así que el 34% de las veces utilizan estrategias sociales, el 30% cognitivas y el 35% metacognitivas. Para complementar estos resultados, se pudo saber que las motivaciones que impulsan la práctica de autocapacitación son diversas, resultando que el 35% de las veces se practica para dar una mejor atención a los clientes, 35% para sentirse mejor con el propio desempeño y 30% para poder solicitar un incremento de sueldo. Se encontró también que el 83% de los jefes inmediatos promueve la autocapacitación con sus empleados y finalmente el 99% de los empleados reconoce que autocapacitarse incrementa su satisfacción laboral. Se concluye que nueve de cada diez empleados practican autocapacitación, utilizando diversos métodos y estrategias; su motivación se encuentra en sus clientes y en ellos mismos; la mayoría recibe impulso de sus jefes inmediatos; y finalmente, el fenómeno de la autocapacitación incrementa la satisfacción laboral de los empleados.

Palabras clave

Autocapacitación, aprendizaje, experiencia, autorregulación, motivación.

Abstract

Main aim of establishing the incidence of self-training of counter employees of consumer products microenterprises, in the Reforma's neighborhood of Oaxaca, as well as identifying the self-training method practiced and determining the strategies used; the investigation was quantitatively carried out, with a descriptive and transvers seccional non-experimental design; using a self-created questionnaire as a data collection instrument. The sample consisted of 111 employees, of which 23% were men and 77% women. The results were obtained that 92% of these employees practice job self-training using a combination of methods, such that 51% of the time they practice self-training through experience and 49% regulated self-training; likewise, they intersperse self-training strategies, therefore 34% of the time they use social strategies, 30% cognitive and 35% metacognitive. To complement these results, it was found that the motivations that drive the practice of self-training are diverse, resulting in 35% of the time it is practiced to provide better customer service, 35% to feeling better about one's own performance, and 30% of the time it is practiced to be able to request a salary increase. It was also found that 83% of immediate bosses promote self-training with their employees and finally 99% of employees recognize that self-training increases their job satisfaction. It is concluded that nine out of ten employees practice self-training, using various methods and strategies; their motivation is found in their clients and themselves; the majority receive impetus from their immediate bosses; and finally, the phenomenon of self-training increases employees' job satisfaction.

Keywords

Self-training, learning, experience, self-regulation, motivation.

Introducción

Las microempresas son una importante fuente productiva para la economía del país, actualmente representan el 95% de las empresas activas y contribuyen con el 40% de los espacios laborales; pero relativo a la productividad solo generan el 16% de los ingresos provenientes de empresas; para comprender mejor su funcionamiento y sus resultados, es necesario conocer como ocurren los fenómenos laborales al interior de ellas.

Los fenómenos que ocurren dentro de las microempresas son de diversa índole, sin embargo, aquellos que involucren la acción de los colaboradores, provocan un impacto positivo o negativo inmediato, debido a que ellos son los ejecutores de cualquier estrategia que los microempresarios deseen implementar.

A pesar de la importancia antes señalada de los colaboradores, los microempresarios no siempre los capacitan adecuadamente para la realización de sus funciones, lo que provoca que el empleado tenga que buscar sus propios medios para atender su necesidad de conocimiento, uno de estos medios es la autocapacitación.

Abonando al párrafo anterior, debe señalarse que la autocapacitación consiste en que un individuo asuma el control de su propio aprendizaje; para lo cual, podría analizar su experiencia diaria y enfocarse en corregir lo más inmediato posible aquellas situaciones que lo ameriten o incluso, establecer un plan más estructurado, donde él mismo determine sus necesidades de capacitación, decida sus estrategias para atenderlas, organice tiempos para aplicarlas y evalúe su progreso.

Llevando la definición de autocapacitación al terreno laboral, es entonces un proceso en el cual, el empleado se responsabiliza de su aprendizaje; para lo cual podría analizar su acción diaria, ubicar sus áreas de mejora y definir como corregirlas de manera inmediata; o incluso establecerse una metodología que incluya estrategias, plazos y evaluación de sus resultados.

La presente investigación se realizó con el propósito de obtener información para poder describir el fenómeno de la autocapacitación laboral en empleados de mostrador de

microempresas de productos de consumo, ubicadas en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Este trabajo pretende también, ser una fuente de consulta para futuras investigaciones, en especial para aquellas que busquen propuestas de solución para los retos que enfrenta el sector microempresarial.

El objetivo general fue establecer la incidencia de autocapacitación de los empleados y los objetivos específicos fueron identificar el método de autocapacitación más utilizado así como determinar las estrategias más utilizadas; también se buscó para complementar la información, identificar las motivaciones que impulsan a los empleados a realizar autocapacitación, también conocer el grado de promoción que los jefes inmediatos hacen sobre la autocapacitación y comprobar si la autocapacitación incrementa la satisfacción laboral.

Para cumplir los con los objetivos, se realizó investigación cuantitativa, con un diseño no experimental descriptivo y de corte transversal. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de creación propia, realizado en escala de Likert, de respuesta múltiple en términos de frecuencia.

La población estuvo integrada por mujeres y hombres, de 18 años en adelante y con al menos un mes trabajando en su empleo actual. El muestreo fue no probabilístico, a conveniencia.

El escenario fue presencial, se realizó recorrido por las calles de la colona Reforma en la Ciudad de Oaxaca y se solicitó la colaboración de los empleados de mostrador de microempresas de productos de consumo para la contestación del instrumento.

Este trabajo de investigación se presenta en seis segmentos, con el propósito generar una mejor comprensión del tema:

- En el primer segmento se encuentra el marco teórico, dividido en cuatro capítulos; en el primero se conceptualiza y definen las características de las microempresas, en el segundo se abordan los aspectos primordiales de la

capacitación laboral, en el tercero se expone la situación actual sobre la capacitación en la microempresa, en México; el cuarto capítulo presenta información sobre la práctica de autocapacitación en los empleados de microempresas.

- En el segundo segmento se presenta el protocolo de investigación, donde se detallan las preguntas de investigación, objetivos generales y específicos, hipótesis y el marco metodológico.
- El segmento tres contiene el análisis de resultados obtenidos tras las respuestas proporcionadas por los participantes durante la recolección de datos.
- En el segmento cuatro, se discuten las respuestas obtenidas para las preguntas de investigación, se contrastan el cumplimiento de los objetivos con la información del marco teórico; se da correspondencia a las hipótesis, además se analiza la generalización de la investigación y se exponen sus alcances, asimismo se describen las limitantes encontradas en el proceso.
- En el segmento cinco, se presentan las conclusiones producto del análisis de resultados y contraste con el marco teórico.
- El sexto capítulo contiene recomendaciones para investigaciones futuras.

1. Marco Teórico

Las empresas, sin importar el sector en el que se desarrollen, su tamaño, su nivel de productividad, o el lugar donde se ubiquen; son determinantes para la economía de los países; sin embargo, los diferentes tipos de empresas contribuyen con porcentajes distintos; a este respecto Cruz, López, Cruz, & Meneses (2016) señalan que en México, la micro y pequeña empresa tiene gran relevancia para el desarrollo económico ya que

en 2009 aportaron el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y fueron responsables de la generación de hasta el 72% de las fuentes de empleo.

Con el paso de los años, la microempresa ha cobrado mayor relevancia, ya que de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI] (2020) a principios de la década actual, en nuestro país había más de cuatro millones y medio de empresas activas, de las cuales el 95% entra en el rubro de microempresa. Otro dato relevante es que a nivel general, en 2020; de 26 millones y medio de empleados que estuvieron distribuidos en los diferentes tamaños de empresas; el 35% se desempeñó en microempresas.

Dado que las microempresas son elemento determinante para la economía de México; es necesario profundizar en sus características.

Cap. 1. ¿Qué es una Microempresa?

Una de las formas de clasificar a las empresas es por número de empleados, el Instituto de Investigaciones Legislativas del Senado de la República (2002), señala que a partir de 1999, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial difunde por medio del Diario Oficial de la Federación la siguiente clasificación: Microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa. La microempresa será aquella que cuente con 0 a 30 empleados en la industria, de 0 a 5 empleados en empresas comerciales y de 0 a 20 en empresas de servicios.

Por otro lado, la Secretaría de Economía (2010) describe como microempresa a “aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos; otro dato relevante es que las microempresas representan el 95% del total de las empresas y el 40% de los generadores de empleo en el país”.

Quedando establecidas las principales características que permiten clasificar a una empresa en micro, conviene resaltar que, no obstante que las microempresas son tan

representativas para el empleo del país, sus posibilidades de subsistir a lo largo del tiempo, son limitadas; es así que, de cada 100 micro o pequeñas empresas que abren, 34 cierran antes de concluir el primer año de vida, 60 cierran antes de cumplir cinco años; para que finalmente, solo 28 alcancen 10 años de vida y solo 10 llegarán a los 20 años (Zamora, 2022).

Abonando al párrafo anterior y buscando establecer las causas por las que una microempresa cierra, Cruz et al. (2016) refiere que las tres principales son: 43% por errores administrativos, 24% por complicaciones financieras, 24% por problemas fiscales; aclarando que la causa principal de las dificultades se debe a la falta de capacitación, primeramente de los microempresarios ya que no cuentan con los conocimientos básicos para atender los aspectos antes mencionados.

En consecuencia de su propia falta de capacitación, el microempresario además de todos los problemas financieros, fiscales, de mercado y de competitividad que enfrenta; va realizando acciones que agrandan el riesgo para su unidad de negocio; por ejemplo, contratar personal no calificado, seguido de un manejo de personal poco efectivo, reducida o nula planeación de actividades funcionales como la capacitación de su personal (Cruz et al., 2016).

La información del párrafo anterior permite notar que las microempresas tienen diversos retos que superar para sobrevivir al paso del tiempo; uno de ellos es la falta de capacitación tanto del microempresario como de los empleados.

Se debe considerar que el factor humano es determinante para el éxito o fracaso de las empresas; por lo que aquellas que deseen mantenerse vigentes deben planear el futuro estructurándolo con una misión clara que se centre en sus empleados y sus clientes. Para esto, cuenta con la herramienta llamada capacitación, la cual debe ser vista como una forma de incrementar el beneficio que genera la inversión primaria que se hace cuando se contrata a cada empleado. Un empleado capacitado será un empleado más productivo, es decir, cada peso invertido en él, retribuirá en un mayor porcentaje de ganancia (Cota y Rivera, 2017).

Cap. 2. La Capacitación en el Ámbito Laboral

Debido a que la capacitación es una herramienta que permite obtener el máximo provecho a la inversión que las empresas realizan cuando contratan a su personal; es conveniente profundizar en este concepto y sus aplicaciones.

Una primer definición, breve pero concreta, la ofrece la Diccionario de la lengua española (2023), señalando que capacitar se refiere a “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”.

Otra definición bastante clara y sencilla de entender, la proporciona el especialista en administración, Chiavenato (2007), quien señala que capacitar consiste en dar respuesta de manera organizada a la falta de conocimientos, habilidades o competencias dentro de las diferentes posiciones laborales; refiriéndose textualmente en la página 322 de la siguiente manera:

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Por su parte, el reconocido psicólogo Grados (2001), señala que la capacitación está ligada al aprendizaje; definiéndola como una modificación permanente de la conducta, que ocurre como resultante de la experiencia. Referente específicamente a los ambientes laborales, la capacitación la define como el proceso de aprendizaje por medio del cual el individuo, mediante la práctica, adquirirá conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente en la conducta.

Para ser todavía más contundente sobre la importancia de la capacitación laboral, la experta en desarrollo del factor humano, Godínez (2017) declara que la capacitación es el único camino que hay para hacer crecer a la gente y para que las empresas puedan crecer; definiendo esta acción como “actividades estructuradas, preparadas con fecha y horario establecido y con objetivos predeterminados para que llegue al éxito”.

Breve Reseña Histórica de la Capacitación en el Ámbito Laboral

El proceso de aprendizaje llamado capacitación, es tan antiguo como la humanidad misma; buscando ubicar con mayor precisión el origen de esta acción González- Hernández (2017), realiza análisis teórico por medio del cual concluye que los primeros registros de lo que puede considerarse entrenamiento, se sitúa en la edad de piedra, donde el proceso de transmisión de conocimientos se volvió esencial para la civilización; utilizando los recursos con los que la humanidad contaba en ese momento: Signos, símbolos o palabras.

Para ampliar el conocimiento de la aplicación de la capacitación a lo largo de la historia de la humanidad, es preciso mencionar que la capacitación ha tenido distintas formas de manifestación; en la antigüedad, era en el ámbito familiar (aprender-haciendo); en la edad media por medio de talleres de aprendices; siendo en la revolución industrial que aparece el aula; en las guerras mundiales inicia la capacitación sistemática; es en el periodo post guerra que la capacitación tiene un mayor alcance gracias a la computadora; y a finales del siglo XIX se vuelve un proceso cuyo objetivo primordial es mejorar el desempeño de los trabajadores (Mitnik y Coria 2006).

Como se puede notar, la capacitación se ha nutrido en el transcurso de la historia, de los avances en términos de conocimiento del comportamiento humano y de los propios eventos históricos de la humanidad; y es el siglo XX el que se provee de más recursos; así lo concluyen Becerra y Woroz (2017) quienes señalan que a principios del siglo, existió mayor demanda por sistemas de capacitación rápidos; por lo que se echó mano del marco teórico que proporcionaba el conductismo, el diseño de instrucción sistemático y el sistema de auto instrucción.

Después, ante la necesidad de perfeccionar la acción de un mayor número de aprendices; es la guerra la que propicia el surgimiento de la capacitación sistemática y masiva, asociados a la defensa. Ya en la posguerra, con la introducción de la computadora aparece la capacitación individualizada.

En franca evolución de la capacitación, en los años sesenta se promueve la implantación de sistemas de aprendizaje, al nivel que en algunos países surgen las instituciones de formación profesional para obreros y técnicos. En los años noventa, la capacitación vive una importante transformación con principalmente gracias al avance de la tecnología.

Por su parte, Méndez-García (2012) menciona respecto al perfeccionamiento de los procesos de capacitación, que es la segunda mitad del siglo XX el periodo que más contribuye; década tras década agregó notables mejoras. Este autor, realizó investigación cualitativa por medio de análisis documental, concluyendo que entre 1945 y 1948, después de la segunda guerra mundial, los mercados generan una mayor demanda; por lo que llega un avance tecnológico que impulsa la necesidad de entrenamiento para que el personal utilice adecuadamente la maquinaria; es decir, lo importante para el empresario era la máquina, no el hombre.

En ese mismo orden de ideas, continúa diciendo que es a partir de 1960 que la exigencia de mejora de la productividad propicia que surjan estrategias para desarrollo organizacional, pero enfocadas en el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. En la década de los 70's, producto de una crisis económica y de inflación generalizada las empresas se enfocan en potencializar las habilidades de los empleados para mejora de sus procesos productivos.

En los 90's y primera década del 2000; las empresas buscan satisfacer a los clientes, por lo que se enfocan en capacitar a sus empleados, comprendiendo que es un ente cambiante que requiere constante mejora de sus habilidades. En la actualidad, cuando se habla de capacitación se busca generar un cambio real en toda la organización realizando una vinculación entre el trabajo y la educación, enfocándose en el desarrollo de las competencias laborales.

Marco Legal de la Capacitación en México

La capacitación es muy importante para favorecer un adecuado desempeño de las funciones laborales, lo cual se traduce en mayor productividad de las empresas y por ende, mayor contribución a la estabilidad económica de los países; es por eso que México ha desarrollado un robusto marco legal que busca garantizar que los empleados sean adecuadamente capacitados.

El derecho a la capacitación está señalado desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 123 define las garantías que en materia laboral cobijan a sus ciudadanos; respecto a la capacitación, en el apartado A, fracción XIII; es señalada como una obligación a cumplir por parte de las empresas. Derivado de este artículo, existen diferentes leyes que se encargan de determinar los sistemas, métodos y procedimientos que deberán ser cumplidos por los patrones (Sapién Aguilar, Piñón Howlet y Gutiérrez-Díez, 2014).

Para ampliar el conocimiento sobre los derechos en términos de capacitación que dan garantías a los empleados; de la Ley Federal del Trabajo (2022), la cual regula los aspectos laborales para el sector privado, se extraen las generalidades de los siguientes artículos que abordan el tema de la capacitación y adiestramiento:

Art. 3: Señala que es de interés social promover la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Art. 132, fracc. XI y XXVIII: El patrón debe proporcionar capacitación y adiestramiento a empleados y participar en la integración de las comisiones.

Art. 153: Señala las bases y objetivos de la capacitación laboral y la necesidad de creación de comisiones mixtas para capacitación y adiestramiento.

Para asegurar que los derechos laborales de los individuos sean cumplidos, La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) es la encargada de vigilar el cumplimiento de los derechos laborales, interviniendo de manera activa en el dialogo social, la democracia sindical, como mediador entre el dialogo entre empleadores y empleados, entre muchos otros

aspectos, incluyendo la capacitación para el trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2022). Esta instancia ha desarrollado algunos formatos que las empresas utilizarán para registrar los procesos de capacitación; por ejemplo, DC-1 para la creación de comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento y el DC-3 que acredita la capacitación que recibe un trabajador.

Es necesario complementar la información anterior diciendo que, en caso de que las empresas incumplan la obligación de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus empleados; de acuerdo con Hernández (2022), deberán pagar una multa que oscila entre 250 a 5,000 veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA); la UMA es la referencia económica que ayuda a determinar la cuantía del pago de las obligaciones señaladas en las leyes federales; por lo tanto, una empresa pagaría desde \$24,055 hasta \$481,100.

Referente a las sanciones, la Ley Federal del Trabajo (2022), señala en el Artículo 153-S: Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, en los términos del artículo 153-N, o cuando dichos planes y programas no se lleven a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Beneficios de la Capacitación Laboral

Hasta este punto, se ha podido notar que la capacitación se ha vuelto una herramienta primordial para el desarrollo laboral, tanto así que se ha ido perfeccionando a través del tiempo; además de ser establecida como un derecho al que todos los empleados deberían acceder. A continuación se presentan los beneficios que se han podido documentar al aplicar esquemas de capacitación en las microempresas.

Sobre los beneficios que obtienen los empleados al recibir capacitación, en investigación realizada por Ruvalcaba, Saavedra y de la Garza (2009) con empresas Metalmecánicas del Sur de Tamaulipas, México; al aplicarles encuesta a los empleados de MIPyMES que han recibido capacitación, concluyen lo siguiente: El 50% señaló que recibió conocimientos específicos, el 25% informó que le sirvió para generar nuevas técnicas de trabajo, el 17% que contribuyó a su superación personal, el 6% dijo que le servirá para promoverse de puesto y 2% para mejorar la producción.

Por otro lado, con el objetivo de evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, Álvarez, Freire, y Gutierrez (2017), realizaron investigación teórica, teniendo como fuente de datos la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE4); la cual, se realiza por medio de un cuestionario contestado por 8,804 empresas. Los investigadores compararon los resultados de la encuesta, los cuales muestran que solo el 16.5% de las empresas participantes capacita a su personal; con el índice de productividad (millones de pesos que genera cada trabajador) de las empresas que capacitan y las que no lo hacen; concluyendo que hay mayor productividad en las empresas que si capacitan; específicamente respecto a las PyMES, las que si capacitan tienen una productividad 2.4% mayor que las que no lo hacen.

En el mismo orden de ideas, Santillán y Contreras (2022) realizan investigación no experimental-correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre capacitación y productividad en la empresa IDECAP, pequeña empresa del sector educativo. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 24 ítems, dividido en tres dimensiones planificación, programación y productividad, utilizando la escala de Likert. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman entre capacitación y productividad fue de 0,714; lo que refiere una correlación directa fuerte; concluyendo que, a mayor capacitación mayor será la productividad.

Siguiendo con aspectos económicos que se ven beneficiados por la capacitación, Gómez, Barradas, Acosta y Rodríguez (2015), realizan investigación con el objetivo es evaluar si la capacitación en las microempresas influye en la generación de ganancias; obtuvieron los datos del resultado de la Encuesta Nacional de Micronegocios 2012 (ENAMIN), realizada y difundida por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI); esta encuesta se aplicó a más 24,975 microempresas, los cuales están distribuidos en todo el territorio nacional; gracias al análisis realizado, concluyen que la capacitación si afecta considerablemente las ganancias, llegando a duplicarse *cuando una microempresa del sur del país brinda capacitación.*

Es conveniente señalar que no todos los beneficios que ofrece la capacitación son directa e inmediatamente económicos; algunos otros son cualitativos a mediano y largo plazo; por ejemplo, la disminución de la rotación de personal, referente a este tema, Centeno y González (2020), realizaron estudio de caso con el objetivo de identificar las principales causas de la rotación de personal. El objeto de estudio fue una empresa del sector privado, que se dedica al servicio de protección y custodia, en Mérida. El instrumento utilizado fueron una encuesta, la cual se aplicó a excolaboradores, a colaboradores actuales satisfechos y a empleados actuales con intenciones de abandonar la empresa; también se aplicó una entrevista a jefe de recursos humanos y de gestión administrativa. Los resultados indican que, el 56% de los encuestados presentaron insatisfacción por pertenecer a la empresa, ya que no se cuenta con un plan de capacitación e inducción general, lo que propicia falta de compromiso y tiempos muertos en el proceso de acoplamiento al puesto de trabajo. Por lo que, de acuerdo con los investigadores, para reducir el índice de rotación de personal, debe contarse con un plan de inducción adecuado, definiendo tiempo y días de capacitación, diseño y aplicación de evaluaciones del plan de capacitación y asignar presupuesto suficiente para la aplicación del plan.

Por otro lado, la capacitación favorece aspectos cognitivos que contribuyen al desarrollo del talento humano de manera contundente; esto lo deja claro la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018), quien expone que cuando el personal de las organizaciones es capacitado, además de actualizar sus conocimientos y adquirir nuevos; también se fortalecerá su capacidad para responder ante los cambios en el entorno y a los requerimientos laborales; también permitirá mantener la vigencia laboral y desarrollarse e innovar en los procesos del trabajo. Reducción en tiempos y supervisión, sensibilidad a nuevos retos, desarrollo ético, creación de equipos de alto desempeño, mejora en la seguridad y autoestima de los trabajadores, son otros de los aspectos favorables que provee la aplicación de capacitación laboral.

Profundizando en beneficios a mediano y largo plazo; referente a la satisfacción laboral, definida por Alvarado y Moscoso (2020) como un estado emocional placentero que resulta de la valoración positiva del trabajo; también se nutre con la capacitación laboral; tal como lo demuestra investigación realizada por estos autores, al seleccionar a 216 operadores de call centers y aplicarles el Cuestionario de Capacitación Laboral de Schmidt; integrado por 12 afirmaciones divididas en las dimensiones satisfacción laboral, sentimientos de los empleados sobre la capacitación y apoyo organizativo para la capacitación y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de la Investigadora Palma, compuesto por 36 afirmaciones dividido en siete dimensiones: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; donde ambos cuestionarios fueron contestados bajo la escala de Likert seleccionando del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Arrojando como resultado que la capacitación y la satisfacción laborales poseen un coeficiente de relación $r = 0.821$, $p_valor = 0.000 < 0.05$; por lo que se determina una relación positiva. También se encuentra relación positiva entre la satisfacción con la capacitación y la satisfacción laboral. Asimismo, los sentimientos de los empleados sobre la capacitación y la satisfacción laboral muestran también

relación positiva; con base a los resultados se concluye que la satisfacción laboral aumenta con la capacitación.

En otro orden de ideas, pero también relevante, el cuidado del bienestar general de los empleados es una gran medida responsabilidad de las empresas; quienes pueden echar mano de la capacitación laboral para reducir riesgos en el trabajo.

Respecto a lo anterior mencionado, las empresas deben tener en cuenta que a los empleados se les contrata para que desarrollen sus capacidades y no para que se accidente o enferme como resultado de su trabajo; es por eso por lo que la capacitación es parte de los elementos que integran la seguridad e higiene laboral. En este sentido, cuando se desarrolla un plan de capacitación, deben considerarse los riesgos que enfrentará el empleado y darle la instrucción adecuada para evitarse daños (Villar y Díaz, 2010).

Abonando al párrafo anterior, otro aspecto muy importante que los patrones deben cuidar de sus empleados es la salud mental; la cual se ve altamente beneficiada por la capacitación; según señala Irimiea (2023) en informe proporcionado por las Naciones Unidas, los colaboradores que son capacitados mejoran su autoeficacia, ya que se sienten más capaces y eso reduce el estrés y ansiedad. Del mismo modo, favorece la sensación de control sobre la vida laboral; además, promueve un ambiente de trabajo más saludable y el bienestar al reducir el estrés.

Participación del Psicólogo en la Capacitación Laboral

La capacitación laboral brinda grandes beneficios a las organizaciones; pero debe ser aplicada adecuadamente para que cumpla sus objetivos. Para lograr una correcta implementación de los planes de capacitación, los empresarios cuentan con el psicólogo organizacional. Los investigadores Álvarez, Estrella y Rosas (2018), concluyen tras realizar indagación teórica, que dentro del contexto de la capacitación laboral, las función principal del

psicólogo organizacional está encaminada al desarrollo de actividades que garanticen que la capacitación cumplirá con el propósito que la empresa se haya planteado; para lo que contribuirá con su experiencia en actividades tales como la detección de necesidades de capacitación, desarrollo de la logística que permitirán que el conocimiento se transmita y asimile de manera adecuada.

Ha quedado expuesto que el psicólogo organizacional es clave para que los procesos de capacitación se lleven a cabo de forma ordenada, utilizando los recursos materiales y humanos que más convengan.

Para comprender más la acción de un profesional de la salud mental en el ámbito laboral; se debe aclarar que la capacitación en el ámbito organizacional busca modificar características de comportamiento laboral; con el propósito de lograr un desempeño satisfactorio en los colaboradores. Dado que la capacitación pretende modificar el comportamiento del colaborador; el psicólogo organizacional puede contribuir implementando un sistema de cambio conductual que se pueda evaluar con evidencias.

Reforzando lo anterior, el psicólogo puede contribuir ubicando las características psicológicas involucradas en el trabajo, evaluado y diagnosticando características de comportamientos relevantes, diseñando y aplicando un plan para mejorar las características evaluadas y midiendo los resultados de dicho plan (Ruiz Méndez y Vega Valero 2017).

Cap. 3. Situación Actual de la Capacitación en la Microempresa

Hasta este punto se han dado a conocer las características generales de las microempresas y la gran participación que tienen dentro de la economía de los países, incluyendo México; se abordaron las características y beneficios de la capacitación laboral aplicada a la microempresa; así como el papel que puede abordar el psicólogo referente a la capacitación.

A continuación, se presentarán cifras y datos concretos sobre la capacitación en la microempresa mexicana.

¿Se Imparte Capacitación en la Microempresa?

Para comprender la situación de la capacitación laboral en las microempresas de México; se contextualizará presentando algunos indicadores laborales de los países de América Latina.

Navarro-Viacava, Saenz-Lopez, y Alarcón-Martínez (2018); con el propósito original de ubicar los factores que limitan la formalización de micro y pequeñas del sector de manufactura en Perú; realizaron investigación teórica, concluyendo que factores como el burocratismo de las dependencias de gobierno y el elevado costo tributario de la formalidad provocan que prefieran no regularizarse. Además de esto, se resalta que el bajo nivel de capacitación al personal es una barrera para el desarrollo; ya que la falta de capacitación en los empleados, limita su competitividad. Señalan que, el 80% de los empleados de micro y pequeña empresa, realizan sus actividades siguiendo su intuición. Concluyendo que la falta de capacitación proviene de la necesidad del empleador de que el empleado sea productivo de forma inmediata y de que el microempresario evita realizar el gasto que implicaría.

El párrafo anterior permite notar que el porcentaje de empleados de microempresa que reciben capacitación es reducido; sin embargo, es necesario analizar los datos que arrojan otras investigaciones para una mayor comprensión.

Por su parte, Fiszbein, Cumsille, y Cueva (2016), tras profunda investigación sobre la aplicación de capacitación en América Latina entre 2010 y 2015; concluyen que la productividad laboral es 25% más baja que la que registra Estados Unidos, en contraste, solo el 10% de la población económicamente activa (PEA) recibe algún tipo de capacitación. Como cifras concretas señalan que, en Paraguay solo el 8% de la PEA es capacitada, en Chile el 10.9%, en Uruguay el 15.5%. Por otro lado, con relación a las empresas que más capacitación aplican,

son aquellas que ofrecen bienes o servicios y las que son industrias complejas; en Colombia hasta el 74% de las empresas de servicios capacitan a su personal, 46% de las empresas industriales y 45% las empresas comerciales. El tamaño de empresa también es determinante para la aplicación de planes de capacitación laboral; el 80.4% de las grandes empresas capacita a sus empleados, el 60.7% de las empresas medianas y el 44.6% de las empresas pequeñas.

Por su parte, en México, el 15.3% de las MIPyMES brinda capacitación a sus trabajadores; este dato se obtuvo de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), realizada en 2018 por el INEGI, en la cual se registraron para participar cuatro millones de micro, pequeñas y medianas empresas, de las cuales el 97.3% eran micro; Respecto al motivo de la no impartición de capacitación, el 70% de empresarios señaló que sus empleados ya cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios; 13.2% señaló que contrata a personal que ya está capacitado y 4.7% señaló que es porque el costo de capacitar es elevado.

¿Los Microempresarios Consideran Importante la Capacitación Laboral?

La impartición de capacitación en México, es inferior en porcentaje al compararla con los datos de otros países; para comprender este fenómeno, es importante conocer el punto de vista del microempresario.

Con el objetivo de conocer y analizar la importancia que tiene la capacitación para los empresarios de MIPyMES, Ruvalcaba et al. (2009) realizan investigación de campo con empresas Metalmecánicas del Sur de Tamaulipas, en México; el instrumento de medición fue una encuesta, se aplicó a 87 MIPyMES, de las cuales el 60% eran microempresas. Los resultados obtenidos señalan que el 70% de estas empresas considera necesaria la capacitación a empleados; por el contrario, el 30% no da capacitación ya que consideran entre otras cosas, que capacitarse es responsabilidad de los empleados. De las empresas que no

dan capacitación, el 50% respondió que es por temor a que los empleados emigren a otras empresas, el 25% dice que el empleado capacitado pedirá cambio de puesto y el 25% dice que solicitará incremento de sueldo.

Datos similares a los señalados en el párrafo anterior se obtienen derivado de investigación con 115 micro y pequeñas empresas de Tecomán, Colima; donde se concluye que el 44% de no ha realizado ninguna actividad de capacitación y adiestramiento con su personal, esto a pesar de que el 96% considera que esta acción es necesaria y útil. Por otro lado, el 74% no realiza Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) y el 26% lo hace aunque no de forma efectiva. Estos datos fueron obtenidos en investigación sobre capacitación y adiestramiento para comprobar si las micro y pequeñas empresas consideran la capacitación y adiestramiento como una herramienta útil para el desarrollo de sus empresas; se utilizó como instrumento un cuestionario de creación propia de los investigadores, cuya base es la información obtenida de la investigación teórica (Moreno, Espíritu-Olmos, Aparicio-Rosas y Cárdenas, 2009).

¿Están Preparados los Microempresarios para Capacitar a su personal?

Los datos señalados en la sección anterior revelan que, en la microempresa, se implementan proyectos de capacitación de forma limitada; pero la mayoría de los microempresarios la consideran un proceso importante. Surge entonces la necesidad de saber si los microempresarios empresarios de América Latina, tienen las habilidades para impartir ellos mismos los planes de capacitación.

A este respecto, en investigación realizada por Valencia- Flores, Isaac- Godínez y Brito-Vallina (2017) con 248 microempresarios del centro histórico de Quito, utilizando una encuesta elaborada por los investigadores; concluyen que la necesidad primaria de capacitación está en los dueños de las microempresas, ya que 87.90% de los encuestados no tienen conocimientos en contabilidad, el 79.84% no ha recibido formación empresarial, el 83.47% declaró no estar

preparado para diseñar estrategias de mercado, el 78.63% no está satisfecho con el desempeño del negocio.

Al analizar los datos anteriores se puede saber que los microempresarios no cuentan con las habilidades necesarias para impartir capacitación; esta situación es derivada de que en su mayoría, ellos tienen sus propias necesidades de capacitación.

Para saber cuáles son las necesidades de capacitación del microempresario, se realizó investigación de campo con pequeñas y medianas empresas de Guanacaste, Costa Rica; aplicando cuestionario de 16 ítems a 120 PyMES; obtenemos que el 79% de los encuestados señalan no tener conocimientos en procesos administrativos, el 82% desconoce aspectos básicos de su labor como ciclo de vida de sus productos. En términos de capacitación, el 48% señaló que nunca han recibido capacitación de ninguna índole; en contraste, el 100% de los encuestados están de acuerdo que capacitar es importante para el crecimiento empresarial. Finalmente, el 52% de los microempresarios señala que estaría dispuesto a invertir en capacitación privada (Bermúdez-Carrillo, 2015).

Para ampliar la información respecto a las necesidades de capacitación de los empresarios de micro, pequeñas y medianas empresas, se realizó investigación cuantitativa con 469 microempresarios del Valle de Mexicali; utilizando encuesta creada por los investigadores; los resultados señalan que el 58% de estos empresarios consideran que el principal problema de sus negocios es la falta de recursos financieros, en contraste, solo el 5% considera como problema la falta de capacitación. Por otro lado, solo el 13% indicó haber asistido a alguna capacitación de negocios y el 69% confirmó estar interesado por capacitarse. Es de llamar la atención que el 32% de los empresarios señalaron que quieren recibir capacitación sobre administración; sin embargo, solo el 2% tiene interés en temas referentes al recurso humano (Reyes-Pazos y Reyes-Sánchez 2012).

Cap. 4. Práctica de Autocapacitación de los Empleados de Microempresa

Definiendo el Concepto de Autocapacitación

Derivado de la información proporcionada en el capítulo anterior, se concluye que los microempresarios, en su mayoría, no cuentan con esquemas sólidos de capacitación para su personal; dentro de los motivos se encuentra que los mismos microempresarios carecen de una preparación adecuada que les permita administrar los diferentes recursos con los que cuenta, incluyendo el recurso humano.

Aun cuando el empleado de cualquier empresa no reciba capacitación de sus superiores; el fin para el que fue contratado debe cumplirse; lo que le demanda el desarrollo de competencias que le ayuden a cumplir con sus metas; una de esas competencias es la autocapacitación o autoformación; así lo señala García y Muñoz (2007) quienes resaltan la importancia de complementar los esquemas de capacitación tradicionales con esta herramienta que podría convertirse en pieza clave para un adecuado desempeño laboral. Los autores definen autoformación como “esa capacidad del sujeto para detectar, valorar y decidir qué perfil de formación necesita y dónde y cómo puede desarrollarlo” (p. 634). Sobre los aspectos que intervienen en la autoformación, señalan que, está integrada por aspectos cognitivos, emocionales, individuales, grupales, de actitud, entre otros; además de críticas y valoraciones sobre las propias habilidades, capacidades, recursos y limitantes.

Para una mejor comprensión del concepto autocapacitación y de las alcances que este puede tener en el ámbito laboral, Salazar (S/F) lo delimita como un proceso de aprendizaje por medio del cual un individuo obtiene conocimientos por sí mismo, es decir, de manera independiente, teniendo como fuente las vivencias personales, aciertos y errores cometidos con anterioridad y otras experiencias.

“La autoformación aparece como un proceso por el cual las personas, individualmente o en grupo asumen su propio desarrollo, se dotan, como sujetos adultos que son, de sus propios

mecanismos y procedimientos de aprendizaje, que principalmente es experiencial” (Marcelo, 2010, p. 5, como se citó en Mallen, 1987; Galvani, 1995). Esta definición es bastante contundente ya que señala este proceso de aprendizaje como individual y al mismo tiempo estructurado y con un objetivo claro.

Abonando al párrafo anterior acerca de las aplicaciones de la autocalapacitación, se debe tomar en cuenta que en el ámbito laboral, existe una necesidad permanente de actualización, por lo que es conveniente que los individuos sean capaces de tomar la iniciativa y gestionar su propio aprendizaje; aunque no necesariamente se refiere a que no deba tener la ayuda de terceros.

Para concluir la definición de capacitación, se debe hacer hincapié en que el individuo que se autocalapacite debe tener motivación ya que será el impulso personal que le permitirá llevarla a cabo (Sarramona, 1999).

Métodos de Autocalapacitación

La autocalapacitación o autoformación tiene varias formas de realizarse; Marcelo (2010), enfatiza en las siguientes:

- **Aprendizaje por la Experiencia.** La experiencia es el elemento que nutre la formación; es importante mencionar que para que este método sea enriquecedor, debe tener como elementos la continuidad progresiva respecto a la complejidad, la interacción real con el trabajo; es decir, que sean actividades reales y la reflexión o análisis del individuo sobre lo que está aprendiendo.
- **Autoformación y Autoaprendizaje Regulado.** En este método, el individuo será muy consciente de su aprendizaje y será responsable de planear, ejecutar y evaluar su experiencia de aprendizaje; este procedimiento exige del aprendiz metas claras de aprendizaje, establecer estrategias, contar con motivación y procesamiento de información.

Estrategias Utilizadas en Ambientes Laborales para Autocapacitación

Marcelo (2010), detalla los hallazgos de Hrimech (2002); quien realizó investigación con tres grandes empresas para determinar cómo aprendían sus empleados; como principales resultados obtuvo que la influencia de la capacitación formal era de entre el 10% y 20%; por lo que hasta un 90% de los conocimientos han sido adquiridos mediante autoformación. Las principales estrategias de autocapacitación utilizadas por estos trabajadores fueron las siguientes:

- *Estrategias sociales*, consiste en apoyarse con otras personas que poseen los conocimientos que ellos necesitan; quienes pueden estar dentro o fuera de la organización.
- *Estrategias cognitivas*, el individuo utiliza sus propias habilidades como reflexión, cuestionamiento, análisis y teniendo como herramienta principal la lectura de distintas bases como revistas, libros, páginas web, etc.
- *Estrategias metacognitivas*, se refiere a la gestión que el individuo hace de su propio aprendizaje, es decir, a la consciencia que tenga de sus fortalezas y debilidades, de sus preferencias para autocapacitarse y de la regulación de sus procesos cognitivos.

Autocapacitación en los Empleados de Microempresa

Conocer específicamente si los empleados de microempresa realizan actividades de autoformación laboral es complejo; sin embargo el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI] (2020), al presentar los resultados de la Encuesta Nacional Sobre el uso del Tiempo (ENUT), permite observar que la población económicamente activa (12 años de edad en adelante) en conjunto genera 5,661 horas de tiempo total de trabajo (TTT); del cual 47.9% es dedicado al trabajo para el mercado, es decir, remunerado; 49.4% corresponde a trabajo no remunerado (quehacer doméstico, cuidado a integrantes del hogar, trabajo

comunitario y voluntario) y 2.8% a la producción de bienes para uso exclusivo en el hogar. El estudio también revela que solo el 19% de hombres y 18% de mujeres en edad laboral realiza actividades de estudio. Al ligar estas últimas cifras con la autocapacitación de los empleados de microempresa; se puede inferir que es poca la población laboral que dedica tiempo a actividades de aprendizaje general, donde podrían estar incluidos temas del trabajo; siendo así que menos de cuatro personas de cada 100 económicamente activas dedican tiempo a nutrir sus conocimientos.

En contraste con el párrafo anterior, tras aplicar la encuesta Workforce Hopes and Fears 2023 de PWC (2023), realizada a 1000 empleados de diferentes empresas, los resultados revelan que 71% de los encuestados consideran que requieren capacitación especial. La muestra estudiada se compuso del 63% de hombres y 37% de mujeres, con un rango edad general de 18 a 77 años; el 49% están en posiciones no gerenciales, 33% en posición gerencial y 17% son directivos; relativo a las actividades, el 72% realiza un trabajo profesional o administrativo, 12% trabajo manual calificado y 16% trabajo manual no calificado; finalmente el 14% de los encuestados trabajan en microempresas.

Otro dato relevante de la encuesta anterior es que el 63% de los empleados está consciente de que en los próximos 5 años, las necesidades de sus trabajos serán otras; por lo que el 90% se encuentra en búsqueda de oportunidades de aprendizaje y desarrollar nuevas habilidades.

El resultado anterior permite observar que los empleados son conscientes de la necesidad de autocapacitarse para poder conservar su empleabilidad.

La información proporcionada en este capítulo, da pie a investigar sobre la postura sobre autocapacitación que toman los empleados de microempresas ante la limitada capacitación formal dentro de sus trabajos y la latente necesidad de cumplir con sus deberes y mantenerse vigente para el trabajo actual y futuro.

2. Protocolo de Investigación

Justificación

Esta investigación pretende conocer el fenómeno de autocapacitación en empleados de microempresas; quienes reciben limitada capacitación por parte de sus empleadores, pero aun así, deben cumplir con sus deberes y mantenerse preparados y actualizados para el desempeño de su labor diaria y para empleos futuros.

Conocer las situaciones que rodean a la microempresa, como la autocapacitación en los empleados, es relevante ya que con base en la investigación teórica realizada, queda claro que las microempresas son fundamentales para la vida laboral y económica de México; derivado de que el 95% de las empresas activas son microempresas, asimismo son una importante fuente generadora de empleo, ya que el 35% de la población económicamente activa trabaja dentro de ellas; además de que han llegado a aportar hasta el 52% del PIB; pero a pesar de lo importante que son para el empleo y economía; sus posibilidades de supervivencia son limitadas; tanto así que el 34% cierran antes de cumplir su primer aniversario (Cruz et al., 2016).

Por lo tanto, conocer la forma en que los empleados de microempresa resuelven las limitantes en capacitación formal, es importante por el impacto laboral y económico que su trabajo produce al país.

Dentro de las principales causas del difícil panorama que enfrentan las microempresas de acuerdo con Cruz et al. (2016), sobresale que los microempresarios tienen conocimientos limitados respecto a aspectos básicos para el desempeño de un negocio; como son procesos administrativos, legales, de mercado y de gestión de recurso humano, entre otros; esta situación deriva en que los procesos de capacitación a sus empleados tengan limitaciones; motivo por el cual es prudente conocer como solucionan los colaboradores su necesidad de conocimiento o mejora de habilidades y competencias.

Ahora bien, las áreas de oportunidad que los microempresarios tienen respecto a la gestión del talento humano, impactan de manera desfavorable desde el inicio de la relación laboral, ya que si el microempresario no realiza una adecuada inducción y capacitación, derivará en primera instancia en baja productividad del empleado (Fiszbein, 2010).

Además de que aspectos clave como el compromiso con la empresa, permanencia en el trabajo, habilidad para enfrentar retos, se ven afectados notoriamente (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018).

Si bien el panorama es complejo, el empleado de microempresa debe realizar sus funciones de la mejor forma posible; para lo cual, es probable que busque alternativas de autocapacitación.

Otra de las cuestiones muy importantes que se ponen en riesgo cuando no hay una adecuada capacitación, es la seguridad e higiene del empleado, lo que deriva en riesgos para su salud y bienestar general (Villar, 2010).

El procurar la seguridad personal, puede fungir como motivante para que empleado se autocapacite, con el propósito de reducir riesgos a su persona.

Ante este panorama de deficiencias en términos de capacitación laboral formal o proporcionada por los empleadores; conocer si los empleados de las microempresas utilizan la herramienta autocapacitación contribuirá a entender el por qué, a pesar de las dificultades, la microempresa sigue siendo la principal fuente de empleos en el país.

La autocapacitación en cualquier tamaño de empresa es posible, ya que como indica Sarramona (1999), el ámbito laboral siempre demandará actualización; por lo que, siempre será una herramienta posible dentro de la microempresa; pero es necesario conocer sus alcances.

Para comprender el fenómeno de la autocapacitación de los empleados de microempresa; no bastaría con establecer si se realiza o no; para nutrir el estudio es necesario conocer que motivaría al empleado a utilizar esa herramienta, así como el nivel de estructuración puede llegar a tener, sin dejar de lado las expectativas a futuro.

Preguntas de investigación

¿Cuál es la incidencia de autocapacitación de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

¿Cuál es el método de autocapacitación que utilizan los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

¿Cuáles son las herramientas de autocapacitación más utilizadas por los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

¿Cuáles son las motivaciones que impulsan a autocapacitarse a los empleados mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

¿Cuál es el grado de promoción de la autocapacitación de los patrones de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

¿La autocapacitación incrementa el nivel de satisfacción laboral de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca?

Objetivo general

Establecer la incidencia de autocapacitación de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Objetivos específicos

Identificar el método de autocapacitación que utilizan los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Determinar las herramientas de autocapacitación más utilizadas por los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Identificar las motivaciones que impulsan a autocapacitarse a los empleados mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Conocer el grado de promoción de la autocapacitación de los patrones de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Comprobar que la autocapacitación incrementa el nivel de satisfacción laboral de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Hipótesis de investigación

- Más del 50% de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca, practican autocapacitación laboral.
- Los microempresarios promueven la autocapacitación en sus empleados de mostrador.

Marco Metodológico

La presente investigación fue una investigación cuantitativa, ya que tal como lo señala Hernández (2014), este enfoque permite abordar un problema medible y observable. El diseño fue descriptivo, ya que la recogida de información se realizó con el propósito de describir lo que acontece alrededor del fenómeno de la autocapacitación en la microempresa. Este estudio fue de corte transversal, toda vez que de acuerdo con García (2004); este tipo de estudio corresponde a aquel que se realizará en un solo momento del tiempo; es decir, no se dará continuidad para conocer cómo se desenvuelve a lo largo de un periodo. Se utilizó como herramienta de investigación un cuestionario de creación propia, con el cual se obtuvo la información directamente por la muestra de estudio; lo que facilitó la recogida y análisis de datos.

Diseño

La presente investigación se realizó bajo un diseño no experimental; ya que “se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, 2014, p. 152). Lo anterior se refuerza al decir que el propósito fue poder observar el fenómeno en su situación natural, para analizarlo y describirlo.

Población

Estuvo compuesta por mujeres y hombres, mayores de edad, y que tienen a partir de un mes desempeñándose como empleados de mostrador en microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.

Escenario

Se realizó en un escenario presencial, llevándose a cabo recorrido por las calles que componen la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca, ubicando los establecimientos que cumplen con los criterios que los colocan en el rango de microempresa; y aplicando el cuestionario a los empleados de mostrador.

Muestra

El muestreo fue no probabilístico, ya que tal como indica Hernandez (2014); los criterios de inclusión son netamente ligados a la necesidad de la investigación. Al mismo tiempo que el muestreo fue no probabilístico, también fue por conveniencia ya que se le dio participación a aquellos individuos que cumplieron con los criterios de inclusión y que al mismo tiempo, voluntariamente aceptaron participar; esto atendiendo la clasificación de tipo de muestreo señalada por Otzen & Manterola (2017).

De acuerdo con INEGI (2022) a noviembre de 2022, en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca fueron censadas 551 unidades económicas dedicadas al comercio al por menor y que ocupan de uno a diez empleados, es decir, que corresponden a la clasificación de microempresa; esto tomando en cuenta la clasificación por número de empleados propuesta por la Secretaría de Economía (2010).

El concepto comercio al por menor engloba a las microempresas que comercializan productos de consumo, los cuales según Kotler & Armstrong (2013) son aquellos que el consumidor adquiere con el propósito de consumirlo de manera personal y los cuales se clasifican en: 1) *Productos de conveniencia* que son aquellos que se compran con frecuencia y sin la necesidad de hacer comparaciones de precios como son los abarrotes. 2) Los *productos de comparación* son los que el consumidor elige con mayor cuidado y comparando calidad, precio y estilo; muestra de estos son muebles, ropa, electrodomésticos. 3) *Productos de especialidad*, son productos que tienen características únicas y por los que el consumidor está dispuesto a pagar mayores cantidades de dinero, por ejemplo ropa de marca o autos de lujo. 4)

Los productos no buscados, son productos que el cliente no está buscando comprar, por ejemplo, servicios funerarios y seguros de vida.

Establecimiento del tamaño de la muestra

Para establecer el tamaño de la muestra correspondiente a la presente investigación, se realizó tomando en cuenta la fórmula señalada en Vara-Horna (2012), siendo la más conveniente ya que se contó con el dato preciso del tamaño total de la población.

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q} = 110.71$$

Criterios de la fórmula:

n = tamaño de muestra
z = nivel de confianza elegido (igual a 2)
p = probabilidad de que ocurra el evento (90)
q = probabilidad de que no ocurra el evento (p - q = 10)
N = tamaño de la población (N=551)
e = error máximo permitido (5)

n=110.71

Criterios de Inclusión

- Mujeres y hombres mayores de 18 años.
- Que se desempeñan como empleados de mostrador en microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca.
- Que tienen mínimamente un mes trabajando en su actual empleo.
- Que voluntariamente accedieran a participar.

Criterios de exclusión

- Menores de edad.
- Personas con menos de un mes trabajando en su empleo actual.

Criterios de eliminación

Se eliminaron aquellas personas que por voluntad propia se negaron a participar.

Empleados que trabajan en negocios que se encontraron cerrados no fueron visitados nuevamente.

Procedimiento

La recolección de datos se realizó de manera presencial, llevando a cabo recorrido por las calles que están distribuidas en las aproximadamente 37 hectáreas que integran la colonia Reforma, en la ciudad de Oaxaca; ubicando a las microempresas que se dedican a la venta de productos de consumo; por ejemplo, misceláneas, tiendas de regalos, ferreterías, cremerías, boutiques de ropa, etc.

Al ingresar a los establecimientos, se realizó presentación e identificación con los empleados de mostrador, posteriormente, se les informó el propósito de la investigación, para inmediatamente después dar lectura al *consentimiento informado* solicitando con él su colaboración con la contestación del cuestionario diseñado para la recolección de los datos; a las personas que aceptaban participar, se les leyó el aviso de privacidad, confirmándoles que los datos proporcionados serían de uso exclusivamente académico; para finalmente aplicar el cuestionario.

Variables

Definición conceptual.

Para efectos de esta investigación, se tomó la siguiente definición conceptual: “La autoformación aparece como un proceso por el cual las personas, individualmente o en grupo asumen su propio desarrollo, se dotan, como sujetos adultos que son, de sus propios mecanismos y procedimientos de aprendizaje, que principalmente es experiencial” (Marcelo, 2010, p. 5, como se citó en Mallen, 1987; Galvani, 1995).

Definición Operacional

La autocapacitación como proceso, se midió por medio de cuestionario de creación propia titulado *Cuestionario para conocer el índice de autocapacitación en empleados de mostrador de microempresas de consumo en la colonia Reforma de Oaxaca*; para lo cual los ítems de las secciones de preguntas uno, dos y tres se enfocaron en conocer la frecuencia con que los empleados de mostrador reconocen que realizan actividades de autocapacitación, lo que permitió saber la frecuencia de practica y los métodos y formas que utilizan para este propósito.

Las secciones de preguntas cuatro, cinco y seis se consideran complementarias, la cuatro se utilizó para conocer las motivaciones que impulsan a los empleados de mostrador a realizar actividades de autocapacitación, la cinco para conocer la promoción que el jefe inmediato realiza para que sus empleados se autocapaciten y la sexta, buscó conocer la relación entre autocapacitación y satisfacción laboral.

Instrumento

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario de creación propia *Cuestionario para conocer el índice de autocapacitación en empleados de mostrador de microempresas de consumo en la colonia Reforma de Oaxaca*, integrado por cuatro áreas: La primer área contiene el consentimiento informado, cuyo propósito fue que los empleados de mostrador aceptaran contestar el cuestionario, en la segunda área se encuentra el aviso de privacidad, que buscó dar seguridad a los participantes sobre el uso de sus datos personales. La tercera parte fue utilizada para comprobar los criterios de inclusión y exclusión.

La cuarta área contiene seis secciones de preguntas, con 11 ítems en total; todos establecidos en escala de Likert, ya que de acuerdo con Fabila, Minami y Izquierdo (2013) este tipo de escala se recomienda para cuando el objeto de estudio son las personas y por medio de ellas se pretende obtener testimonios sobre un fenómeno estudiado. Las posibilidades de

respuesta fueron cinco y se realizaron en términos de frecuencia, la cual va de *muy frecuentemente a nunca*.

La escala de respuestas fue de la siguiente manera: Muy frecuentemente es igual a cinco puntos, frecuentemente es igual a cuatro puntos, ocasionalmente es igual a tres puntos, rara vez es igual a dos puntos y nunca es igual a un punto. Siendo entonces que la puntuación más alta a obtener en cada ítem es 5 y la más baja es uno.

Sobre la aplicación del instrumento, con el propósito de evaluar la frecuencia de práctica de autocapacitación, así como los métodos y estrategias que realizan, se utilizaron tres secciones de preguntas:

- La primera sección, compuesta por una pregunta estuvo encaminada a conocer la frecuencia con la que los empleados reconocen practicar autocapacitación para el trabajo.
- La segunda sección de preguntas, se desarrolló para conocer el método de capacitación predominante; el primer ítem de esta sección está relacionado con la autocapacitación por la experiencia y el segundo ítem a la autocapacitación regulada.
 - Con la tercera sección de preguntas, se buscó conocer las estrategias de autocapacitación que mayormente utilizan los empleados que si reconocen practicar autocapacitación. Se contó con tres ítems, cada uno haciendo referencia a las estrategias más comunes para autocapacitarse, es decir, estrategias sociales, cognitivas y metacognitivas.

Las secciones de preguntas cuatro, cinco y seis se consideran complementarias y nos permitió conocer aspectos que permiten profundizar en el tema de la autocapacitación laboral de estos empleados de mostrador.

- Con la sección cuatro se buscó establecer las motivaciones que impulsan a la práctica de autocapacitación, presentándole a los participantes las opciones: Por

los clientes, por el desempeño propio y por poder solicitar un incremento de sueldo.

- La quinta sección buscó saber con qué frecuencia los jefes inmediatos promueven la autocapacitación con los empleados.
- Y la sexta, sirvió para establecer si los empleados consideran que autocapacitarse incrementa su satisfacción laboral.

Para establecer los resultados de la aplicación de los instrumentos, se realizó suma de los puntos provenientes de la selección de frecuencias realizada por cada participante; para después realizar una comparativa entre los puntos obtenidos por cada frecuencia.

3. Análisis de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento; empezando primeramente con los relativos a los criterios de inclusión.

En la Tabla 1 se podrá observar la integración de los tipos de producto de consumo predominante que comercializa la muestra; resultando que de las muchas posibilidades de productos existentes, la muestra se constituyó por 19.

Tabla 1

Integración de la muestra por tipo de producto de consumo

Tipo de producto	Cantidad	%
Tiendas de Abarrotes	9	8%
Alimentos para llevar	22	20%
Jugueterías	3	3%
Ferreterías	2	2%
Cuidados personales	10	9%
Farmacia con abarrote	1	1%
Bisutería y cosméticos	2	2%
Muebles para el hogar	3	3%
Mercería	1	1%
Alimentos para mascotas	3	3%

Venta de mochilas	1	1%
Panadería	2	2%
Papelería	5	5%
Plásticos y desechables	1	1%
Productos de limpieza	3	3%
Refacciones para motos	1	1%
Regalos	5	5%
Ropa	34	31%
Zapatería	3	3%
Total	111	100%

Respecto al tipo de producto, la Tabla 1 muestra que del total de microempresas visitadas, el 51% estuvo integrado por tiendas que venden alimentos para llevar (botanas, café, ensaladas, paletas, pasteles, etc.) y venta de ropa para toda la familia, contribuyendo con el 20% y 31% respectivamente; el 49% restante estuvo integrado por otros 17 productos.

Relativo al criterio de inclusión sexo; el cuestionario se aplicó a 111 empleados de mostrador, de los cuales 26 fueron hombres, es decir, el 23% y 85 mujeres, participando ellas con el 77%.

Con relación a la edad de los participantes, la Tabla 2 mostrará que se encontró que hay una amplia variedad de edades, desde los 18 hasta los 70 años.

Tabla 2

Distribución de edades de los participantes

Rango de edad		Número de personas	%
De	A		
18	20	18	16%
21	30	37	33%
31	40	29	26%
41	50	13	12%
51	60	7	6%
61	70	7	6%

Los datos mostrados en la Tabla 2, permiten notar que la muestra estuvo integrada en un 75% por adultos jóvenes, de entre 18 y 40 años. Por otro lado, al analizar las edades de la muestra completa, se encontró que la edad media fue de 32 años y la moda de 19 años, encontrándose esta edad en 10 personas.

Sobre el tiempo que los empleados llevan laborando en el puesto, también se encontró amplia variedad, tal como se podrá observar en la Tabla 3, donde demuestra que el número de meses trabajando en ese puesto va desde un mes hasta 276, es decir hasta 23 años.

Tabla 3

Tiempo que los empleados llevan laborando en su empleo actual

Rango de meses laborando en el puesto			
De	A	Cantidad de empleados	%
1	3	18	16%
4	6	23	21%
7	12	29	26%
13	36	20	18%
37	60	9	8%
61	80	2	2%
81	120	8	7%
120	en adelante	2	2%
Total		111	

Nota: Es de resaltar que el 63%, es decir, 70 empleados tienen de un mes a un año laborando en el puesto.

Como se observó en la Tabla 3, el 63% de los empleados tiene de uno a 12 meses en su empleo actual. Al analizar el la situación de cada empleado que integró la muestra, se obtuvo como resultado que el promedio general de toda la muestra es 26 meses, la moda es de 12.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos al analizar cada uno de los ítems relacionados con la práctica de autocapacitación.

Para calcular la incidencia en la práctica de autocapacitación, se realizó una operación simple para separar a los empleados que la practican (considerando a las frecuencias rara vez, ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente) de los que no (quienes contestaron que nunca la practica) y después se calculó el porcentaje que representa cada grupo.; se obtuvo como resultado que de las 111 personas que integraron el total de la muestra, 102, es decir el 92% reconoce llevar a cabo actividades de autocapacitación con diferentes frecuencias; mientras que solo nueve personas que representan el 8% indicó que nunca lo hace.

A continuación en la Tabla 4 y Figura 1 se ilustra la frecuencia con que es practicada la autocapacitación por parte de los empleados que si lo hacen, es decir, 102 personas.

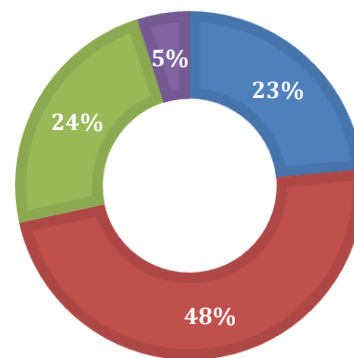
Tabla 4
Distribución de los empleados según la frecuencia de autocapacitación

Frecuencia de práctica	No. De personas
Muy frecuentemente	24
Frecuentemente	49
Ocasionalmente	24
Rara vez	5
Total	102

Nota: 73 personas, el 71%, practican autocapacitación en una alta frecuencia (Muy frecuentemente y frecuentemente).

Figura 1
Porcentaje de participación de las frecuencia de práctica

■ Muy frecuentemente ■ Frecuentemente
■ Ocasionalmente ■ Rara vez

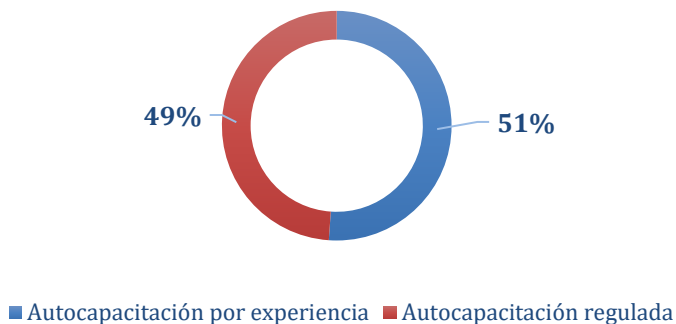


La información mostrada en la Tabla 4, permite ver que la frecuencia de práctica de autocapacitación es alta, el 24% de empleados la realiza muy frecuentemente y el 48% frecuentemente; la Figura 1 ilustra la representatividad de este segundo dato.

Por otro lado, sobre el método de autocapacitación que utilizan los participantes, se realizó la suma del total de puntos (de acuerdo con la escala asignada para cada frecuencia) que cada persona asignó a cada método; para después comparar los totales. Como se podrá observar en la Figura 2, los participantes practican tanto autocapacitación por experiencia como regulada casi por igual.

Figura 2

Método de autocapacitación predominante



La Figura 2 ilustra una ligera predominancia en el método de autocapacitación por la experiencia, que supera solo en un 2% al método de autocapacitación regulada; obteniendo 419 y 402 puntos respectivamente; se deduce entonces que las personas que se autocapacitan no practican un método único.

Igual que con el criterio anterior, para conocer las estrategias de autocapacitación más utilizadas, se llevó a cabo la sumatoria de los valores que los 102 empleados asignaron a las frecuencias en las preguntas relacionadas con este tema, se obtuvo como resultado que al igual que ocurre con los métodos, las personas no utilizan una sola estrategia, sino que realiza una combinación de estas, lo cual queda podrá notarse en la Tabla 5.

Tabla 5**Estrategias de autocapacitación predominante**

Estrategia	Puntos totales	%
Sociales	401	34%
Cognitivas	358	30%
Metacognitivas	416	35%

Se observa en la Tabla 5 que las estrategias metacognitivas tienen apenas un punto porcentual por encima de las sociales y cuatro por encima de las cognitivas.

Sobre las secciones complementarias para conocer las motivaciones que impulsan la práctica de autocapacitación, el nivel de promoción que el jefe inmediato sobre la autocapacitación y si existe una relación entre autocapacitación y satisfacción laboral se obtuvo lo siguiente:

Repitiendo el procedimiento de suma de puntos asignados a las frecuencias de los ítem relacionados con las motivaciones para autocapacitarse; resulta que la motivación es multifactorial; tal como lo muestra a continuación la Tabla 6.

Tabla 6**Motivaciones para la realización de autocapacitación**

Motivación	Puntos totales	%
Para atender mejor a los clientes	427	35%
Para sentirse mejor con el propio desempeño	428	35%
Para poder solicitar un incremento de sueldo	367	30%

En la Tabla 6, si bien se observa una ligera predominancia en la motivación para atender mejor a los clientes y para sentirse mejor con el propio desempeño, es de apenas cuatro puntos porcentuales mayor cada una comparado con *para poder solicitar un incremento de sueldo*.

Por otro lado, se le preguntó a los 102 con qué frecuencia su jefe inmediato les sugiere autocapacitarse; 18 empleados señalaron que nunca, esto es que el 17% de jefes no la promueve; 84 dijeron que la promoción es en diferentes frecuencias, es decir que el 83% de patronos si la promueve; esta información se podrá apreciar con más claridad en la Tabla 7.

Tabla 7

Frecuencias en que los empleados reciben promoción de la autocapacitación de parte de sus jefes inmediatos

Frecuencia	No. De empleados
Muy Frecuentemente	14
Frecuentemente	32
Ocasionalmente	19
Rara vez	19
Nunca	18

La Tabla 7 muestra que, si bien 84 empleados son influidos por sus jefes para autocapacitarse, el nivel de promoción es en distintas frecuencias, resaltándose que solo 32 empleados la reciben frecuentemente y solo 14 muy frecuentemente.

Finalmente, con relación a si los empleados consideran que practicar autocapacitación incrementa su satisfacción laboral se obtuvo que de los 102 empleados que se autocapacitan, 101 empleados, es decir, el 99% considera que sí, y de ellos el 95% considera que ocurre en una frecuencia alta, lo que se podrá observar en la Tabla 8.

Tabla 8

Frecuencia en que los empleados reconocen la influencia de la autocapacitación para el incremento la satisfacción laboral

Frecuencia	No. De empleados
Muy Frecuentemente	38
Frecuentemente	58
Ocasionalmente	4
Rara vez	1
Nunca	1

Como se pudo ver en la Tabla 7, solo una persona no encuentra relación entre la autocapacitación y el incremento de su satisfacción laboral.

4. Discusión

La presente investigación se realizó con el propósito de obtener datos que permitan describir el fenómeno de la autocapacitación en empleados de mostrador de microempresas con giro de venta de productos de consumo; para cumplir con este propósito se empezará dando respuesta a las preguntas de investigación.

¿Cuál es la incidencia de autocapacitación de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? Se pudo obtener que la incidencia es del 92%.

¿Cuál es el método de autocapacitación que utilizan los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? Se concluye que utilizan ambos métodos, de tal forma que se puede decir que por cada vez que utilizan el método por experiencia, en la siguiente utilizarán el de aprendizaje regulado; esto se deduce ya que se obtuvo que el 51% del tiempo se utiliza la autocapacitación por experiencia y el 49% la autocapacitación regulada.

¿Cuáles son las herramientas de autocapacitación más utilizadas por los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? Se encontró que las tres estrategias de autocapacitación son utilizadas

de forma alternada o simultanea; es decir, que las estrategias sociales, cognitivas y metacognitivas se practican de manera constante por la misma persona; ya que el 34% del tiempo se practica las primeras, 31% las segundas y 35% las terceras.

¿Cuáles son las motivaciones que impulsan a autocapacitarse a los empleados mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? La principal motivación es atender cada vez mejor a los clientes, seguida de para sentirse mejor con el propio desempeño; ya que se comprobó que el 35% del tiempo de la frecuencia de autocapacitación es destinado a la primera opción y el mismo porcentaje a la segunda; el 30% restante del tiempo se realiza por tener la oportunidad de solicitar un incremento de sueldo.

¿Cuál es el grado de promoción de la autocapacitación de los patrones de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? El 82% de los patrones promueven la autocapacitación entre sus empleados; de los cuales el 30% lo hace frecuentemente; el 14% lo hace muy frecuentemente, el 19% lo hace ocasionalmente, el 19% lo hace rara vez; y el 18% restante no lo hace nunca.

¿La autocapacitación incrementa el nivel de satisfacción laboral de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca? Derivado de las respuestas proporcionadas por los empleados, se puede decir que la autocapacitación si incrementa su nivel de satisfacción laboral; esto se concluye ya que el 99% de los empleados que se autocapacitan percibe que así ocurre; al grado que el 38% considera que ocurre muy frecuentemente y el 58% que ocurre frecuentemente.

Por otro lado, el objetivo general y los objetivos específicos pudieron alcanzarse; lo que nos permite describir los resultados y contrastarlos con la información obtenida previo a la realización de la investigación.

Se estableció que la incidencia de autocapacitación de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca, es del 92%; el porcentaje es alto, lo que podría explicarse como una consecuencia de la falta de capacitación formal, misma que de acuerdo con INEGI (2018) es de apenas el 15.3%.

Por otro lado, se identificó que los empleados utilizan de manera conjunta pero con diferentes frecuencias, tanto el método de autocapacitación por experiencia como el regulado; ocupando el primero el 51% y el segundo el 49% de las ocasiones. Se puede observar que la autocapacitación, tal como comenta García (2007) es una herramienta utilizada que ante la necesidad del desarrollo de competencias que permitan alcanzar las metas laborales.

Asimismo se determinó sobre las estrategias o herramientas de autocapacitación que los empleados utilizan, que las tres son utilizadas de manera constante pero con diferentes frecuencias; las estrategias sociales las usan el 34% del tiempo, las cognitivas el 31% y las metacognitivas el 35%; esto confirma lo señalado por Salazar (S/F) quien resalta que la fuente de la autocapacitación son las vivencias personales, los aciertos y los errores; pero se liga también con lo expuesto por Samarrona (1999) quien indica que se puede tener ayuda de terceros.

También se pudo identificar que relativo a las motivaciones para realizar actividades de autocapacitación, no existe una razón predominante, más bien es multifactorial; de tal forma que los empleados practican autocapacitación para atender cada vez mejor a los clientes el 35% de las ocasiones, lo hace por sentirse mejor con su desempeño en otro 35% y para poder solicitar un incremento de sueldo el 30% de las veces; estos resultados confirman lo concluido por Samarrona (1999), sobre que la motivación es el impulso que permite que la autocapacitación se realice.

Igualmente se pudo conocer el grado de promoción que jefe inmediato realiza respecto a la autocapacitación con sus empleados; se obtuvo como resultado que solo el 18% no la

promueve; el 38% la promueve entre rara vez y ocasionalmente, el 30% lo hace frecuentemente, y el 14% la promueve muy frecuentemente. Estos resultados confirman lo señalado en la investigación de Ruvalcaba et al. (2009); al haber señalado que el 70% de los microempresarios consideran importante la capacitación aunque no siempre les es posible brindar capacitación formal; así mismo lo expuesto por Moreno et al. (2009) en cuya investigación el 96% de los participante reconoce la importancia de la capacitación aunque solo el 40% la brinda a sus empleados.

Finalmente, se pudo comprobar que la autocapacitación tiene influencia positiva en la satisfacción laboral, toda vez que el 99% de los empleados que practican autocapacitación reconocer notar el incremento en su satisfacción con el trabajo. Este resultado confirma lo señalado por Ruvalcaba et al. (2019), quien señaló que la capacitación formal contribuye a la satisfacción persona, por lo tanto la autocapacitación también. La relación entre capacitación y satisfacción laboral, también fue comprobada por Alvarado (2020).

Así pues, tras la contestación de las preguntas de investigación y el alcance de objetivos general y específicos, corresponde contrastar los resultados con las hipótesis.

Hipótesis uno: Más del 50% de los empleados de mostrador de las microempresas que venden productos de consumo en la colonia Reforma de la Ciudad de Oaxaca, practican autocapacitación laboral. Esta hipótesis es cierta, con la presente investigación se pudo comprobar que el 92% de estos empleados la utiliza. La evidencia para contestar esta hipótesis se obtuvo con el instrumento aplicado ya que no solo se enfocó en saber si se practica o no, sino que se confirmó con la aplicación de los métodos y estrategias de autocapacitación.

Hipótesis dos: Los microempresarios promueven la autocapacitación en sus empleados de mostrador. Efectivamente, los patrones si promueven la autocapacitación en sus empleados, esto se confirma ya que de acuerdo con las respuestas de los empleados, ocho de cada diez patrones sugieren la práctica; aunque cabe resaltar que lo realizan con diferentes frecuencias.

Para finalizar esta investigación es necesario realizar las siguientes apreciaciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación, pueden generalizarse a la población de estudio ya que la muestra fue representativa numéricamente conforme a los establecido a normas estadísticas. Además, en la práctica del estudio, todos los encuestados tuvieron la misma posibilidad de participar o no en el proyecto; por otro lado el instrumento que se aplicó fue exactamente el mismo para todos y a todos los participantes se les dedicó el tiempo suficiente y se disiparon las dudas que pudieran tener sobre las preguntas.

Las implicaciones del estudio son que tiene un valor teórico que permite complementar información sobre los fenómenos laborales que ocurren al interior de las microempresas y que proporciona información clara sobre la forma en que los empleados de mostrador de la población elegida adquiere los conocimientos que necesita para el adecuado desempeño de sus funciones; toda vez que en el marco teórico se documentó que la capacitación formar brindada por el microempresario a sus empleados, es limitada.

En otro orden de ideas, es importante precisar que esta investigación enfrentó diversas limitaciones, una de ellas es que los participantes se notaban con la intención de hablar sobre su historia laboral, hubiera sido conveniente agregar criterios cualitativos.

Otra limitante, pero respecto a la muestra es que hubo poca participación de empleados de productos un poco más especializados como por ejemplo, refacciones para autos, tornillerías, de herramientas, etc., sería conveniente establecer mecanismos para incrementar su participación.

La limitante respecto al instrumento fue que aun cuando su contestación no demandaba más de tres minutos, en ocasiones los empleados lo consideraban largo, por lo que se recomienda estructurar diferente para que demande menos tiempo.

Un dificultad no prevista fue que los empleados mostrador de productos de consumo tienen clientes de manera constante, por lo que en ocasiones la aplicación del instrumento se veía interrumpida y cuando se retomaba les costaba trabajo volver a conectar con él.

5. Conclusiones

Para concluir esta investigación se resalta que las microempresas representan el 95% de las empresas de nuestro país; pero a pesar de la relevancia que tienen para la economía, enfrentan retos que ponen en riesgo su supervivencia; uno de ellos es la gestión inadecuada del talento humano; por lo anterior es importante conocer el potencial que tienen los empleados para ser autodidactas, ya que eso podría contribuir a desarrollar herramientas accesibles para ellos, las cuales permitan que obtengan los conocimientos que necesitan para desempeñarse mejor.

Con la presente investigación se pudo concluir lo siguiente:

1. La gran mayoría de empleados de mostrador se han hecho responsables de su aprendizaje, practicando autocalapacitación para el trabajo; de tal forma que la incidencia es del 92%.
2. Aunque no conozcan la terminología, practican tanto autocalapacitación por experiencia como autocalapacitación regulada; esto se deduce al obtener que la primera se practica en un 51% y la segunda en un 49%.
3. Asimismo combinan las estrategias de autocalapacitación sociales, cognitivas y metacognitivas; utilizando cada una en proporciones similares de tiempo; sociales en un 34%, cognitivas en un 30% y metacognitivas en un 35%.
4. Las motivaciones para practicar autocalapacitación son multifactoriales, 35% de las ocasiones se hace para atender mejor a los clientes, 35% para sentirse mejor con el propio desempeño y 30% para solicitar un incremento de sueldo.
5. El 72% de los jefes inmediatos en la microempresa promueven con sus empleados la práctica de autocalapacitación, aunque cada patrón en distintas frecuencias.

6. El 99% de los empleados observa incremento en su satisfacción laboral al autocapacitarse.

6. Recomendaciones

Para enriquecer investigaciones futuras hay aspectos que pueden incluirse o mejorarse.

1. Relativo al instrumento se sugiere agregar al cuestionario preguntas que permita observar de manera más clara el impacto que tiene la autocapacitación en la vida laboral del empleado.

2. Sobre lo dicho en el párrafo anterior por ejemplo, se recomienda investigar cuáles son los principales temas en los que se autocapacita, el tiempo que transcurre en que adquiere un nuevo conocimiento y el momento en que tiene la necesidad de ponerlo en práctica.

3. Asimismo, se recomienda indagar la influencia que tiene el autocapacitarse con la permanencia en el empleo, es de llamar la atención que de las personas que practican autocapacitación, 63% tiene de un mes a un año en el puesto, es decir, tienen relativamente poco tiempo; por lo que profundizar en este tema permitiría conocer beneficios adicionales de la autocapacitación; como por ejemplo, adquirir conocimiento que les permitan acceder a mejores empleos.

Referencias

- Alvarado, L. y Moscoso, A. (2020). *Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de teleoperadores de Call Centers en Lima Metropolitana 2020* [Tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración]. Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73e8cd2e-e5f0-4b41-ac40-6cc35c081024/content>
- Álvarez, B., Freire, D. y Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* [Tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas]. Universidad de Concepción.
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Álvarez, L., Estrella, B. y Rosas, S. (2018). *Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano*. PODIUM.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/216>
- Becerra, V. I., y Woroz, T. B. (2017). *Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo*. Mendeive. Revista de Educación.
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v15n1/men051117.pdf>
- Bermúdez-Carrillo, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. InterSedes. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582015000100001
- Centeno Cox, A. J., y González Herrera, K. C. (2020). *Análisis de la rotación de personal: estudio de caso*. Universidad Tecnológica Veracruzana.
<https://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. (8ª Ed). P.p. 385-397. Mc Graw Hill.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Cota, J., y Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad Obregón, Sonora.*

Instituto Tecnológico de Sonora. <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Cruz, M., López, E., Cruz, R., y Meneses, G. (2016). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México? R. Paredes, N. Peña e I. Vacío (Coords.) La micro y pequeña empresa: un análisis desde la perspectiva económico-administrativa (329-339).*

Fabila, A., Minami, H. y Izquierdo, M. (2013). *La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos.*

<https://ri.ujat.mx/jspui/bitstream/20.500.12107/2706/1/-589-494-A.pdf>

Fiszbein, A., Cumsille, B., y Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina.*

<https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

García, Á., y Muñoz, J. (2007). *Autoformación: una perspectiva diferente.* Educação e Pesquisa, 33(03), 621-637.

<https://www.scielo.br/j/ep/a/VG6DPfCP97GZkVYfnRfK8Ht/?format=pdf>

García, J. (2004). *Estudios descriptivos.* NURE investigación: Revista Científica de enfermería, (7), 9.

<http://webpersonal.uma.es/de/jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>

Godínez, A. [Ana María Godínez La TV de RRHH] (2016). Recursos Humanos Capacitación (Funciona) Ana María Godínez Software de RRHH. <https://youtu.be/hWba-yLeF14>

Gómez, G., Barradas, I., Acosta, L. y Rodríguez, V. (2015). *Un estudio sobre la capacitación como estrategia para la competitividad de las microempresas en México.* MIPyMES, 89.

<http://www.humanadesarrolloempresarial.mx/descargas/libroestrategia.pdf#page=111>

- González-Hernández, J. (2017). *Antecedentes sobre la preparación, capacitación y superación de los directivos del turismo en Cuba*. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322017000100001
- Gonzalez, R. (2017). *Conocimiento, tamaño de las empresas y productividad: Determinantes de las desigualdades en los ingresos de los trabajadores*. Revista Ciencia Administrativa, 2017(1), 76-87. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/10CA201701.pdf>
- Grados, J. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2016/09/capacitacion_y_desarrollo_de_personal_4e.pdf
- Hernández, G. (2022). *¡Toma nota! A partir de hoy se incrementa el monto de todas las multas laborales*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Toma-nota-A-partir-de-hoy-se-incrementa-el-monto-de-todas-las-multas-laborales-20220131-0078.html>
- Hernández S., R. (2014). En R. Hernández S., C. Fernández C., y M. Baptista L., Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mc Graw Hill.
- Instituto de Investigaciones Legislativas del Senado de la República. (2002). *Micro, pequeñas y medianas empresas en México. Evolución, financiamiento y problemática*. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/1718/mpymem.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2018). *INEGI Presenta Resultados de la Encuesta Nacional Sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2018*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especiales/ENAPROC-E2018.pdf>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2020). *Nota Técnica Resultado de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Nueva Edición (ENOE) Cifras Durante el Tercer Trimestre de 2020.*

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe_n_notatecnica_trim3_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2020). *Se presentan resultados de la Encuesta Nacional Sobre el Uso del Tiempo (ENUT) 2019* [Comunicado de prensa].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/ENUT/Enut_Nal20.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2022). *Directorio Estadístico de Unidades Económicas.* <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=6>

Irimiea, R. (2023). *La capacitación del talento humano: ¡Un tema de salud y bienestar!* LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-capacitaci%C3%B3n-del-talento-humano-un-tema-de-salud-y-roxana-irimiea>

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *¿Qué es un producto?* En Domínguez (Ed.) *Fundamentos de Marketing* (XI Ed., pp 196-199). Pearson.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Ley Federal del Trabajo, [L.F.T.], Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 18 de mayo de 2022, (México). (Ley Federal del Trabajo, 2022).

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Marcelo, C. (2010). *Autoformación para el siglo XXI.* En J. Gairín (Coord.). *Nuevas estrategias formativas par las organizaciones* (pp. 141-170). Wolters Kluwer.

https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Marcelo/publication/253643494_Autoformacion_para_el_siglo_XXI/links/00b7d51f9352a41a39000000/Autoformacion-para-el-siglo-XXI.pdf

- Méndez-García, J. M. (2012). *Recorrido histórico del concepto de capacitación laboral en las últimas seis décadas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Piloto de Colombia]. Universidad Piloto de Colombia. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00000232.pdf>
- Mitnik, F., y Coria, A. (2006). *Una perspectiva histórica de la capacitación laboral. Políticas y programas de capacitación para pequeñas empresas. Un análisis multidisciplinar desde la teoría y la experiencia*. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00208-f.pdf>
- Moreno, H. M., Espíritu Olmos, R., Aparicio Rosas, V., y Cárdenas, A. S. (2009). *Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México*. Multiciencias. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90411683006>
- Navarro-Viacava, M., Saenz-Lopez, K. y Alarcón-Martínez, G. (2018). *Factores que Limitan la Formalización de las Micro y Pequeñas del Sector Manufacturero en Perú*. Universidad Autónoma de Nuevo León. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica_3/23%20NAVARRO_SAENZ_ALARCON.pdf
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International journal of morphology. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Praxworld Solution Business. (2022). *Formatos DC-Normas legales sobre capacitación y adiestramiento*. Praxworld Magazine. <https://www.praxworldmagazine.com/blog/kzksc71v1w499ej9h1qsh759y0zsca>
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2018). *La importancia de la capacitación para los trabajadores*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- PWC, (2023). *Capacitación en habilidades blandas: La demanda del talento Workforce Hopes and Fears 2023*. PWC. <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/hopes-and-fears.html>

Diccionario de la lengua española, 23.^a ed. (10 de agosto de 2023).

<https://www.rae.es/drae2001/capacitar>

Reyes-Pazos, M., y Reyes-Sánchez, Ó. (2012). *Las necesidades de capacitación de empresarios de MIPYMES del Valle de Mexicali, México, y la demanda de capacitación de los mismos, en el semestre 2011-1.*

<https://bdigital.uexternado.edu.co/items/8e034a7c-dd72-455a-9e13-70968edca1b9>

Ruíz-Méndez, D., y Vega-Valero, C. Z. (2017). *Capacitación basada en evidencias: Una aportación tecnológica desde la psicología.* Revista Iberoamericana de Psicología.

<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1247>

Ruvalcaba, V.; Saavedra, M. y de la Garza, M. (2009). *La importancia de la Capacitación en las MIPYMES Metalmecánicas: Estudio en el Sur de Tamaulipas, México* [Ponencia].

Asamblea General de ALAFEC, Guayaquil, Ecuador.

http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/210/La_importancia_de_la_Capacitacion_en.pdf

Salazar, S. (S/F). *Relevancia de La Autoformación en El Desarrollo Del Individuo.* Universidad

Popular del César. <https://es.scribd.com/document/329760597/La-Autoformacion#>

Sarramona, J. (1999). *La Autoformación en una Sociedad Cognitiva.* Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. <https://core.ac.uk/download/pdf/78533421.pdf>

Santillán, J. y Contreras, A. (2022). *Relación entre Capacitación y Productividad en los Trabajadores del Área Comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022* [Tesis para optar por el título de Licenciado en Administración y Gestión Comercial]. Universidad Privada del Norte.

Sapién-Aguilar, A. L., Piñón-Howlet, L. C., y Gutiérrez-Díez, M. D. (2014). *Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo.* Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, 14(27), 123-134. <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100235716007.pdf>

- Secretaría de Economía. (2010). *Microempresas*. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario#:~:text=Las%20microempresas%20son%20todos%20aquellos,ciento%20del%20Producto%20Interno%20Bruto.>
- Secretaría de Gobernación. (2021). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Art. 123.
- Valencia-Flores, C., Isaac-Godínez, C. y Brito-Vallina, M. (2017). *Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito*. Universidad y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Villar, R., y Díaz, M. (2010). *Capacitar: clave para reducir riesgos de trabajo*. Revista Ciencia Administrativa. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/capacitar1996.pdf>
- Zamora, I. (2022). *Fortalecer a las Pymes, el impulso para la reactivación económica*. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-fortalecer-a-las-pymes-el-impulso-para-la-reactivacion-economica/>

Anexos

Instrumento de recolección de datos

Consentimiento informado

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar datos para una investigación del área de psicología organizacional. Los datos que usted proporcione son anónimos y solo serán usados con fines académicos y de investigación. ¿Está de acuerdo con la participación en esta investigación? Si No

Aviso de privacidad

Le informo que los datos personales que usted proporcionará, serán utilizados estrictamente con fines únicamente académicos, por lo que no se comparten con persona o Institución fuera del marco de la presente investigación.

Cuestionario para conocer el índice de autocapacitación en empleados de mostrador de microempresas de consumo en la colonia reforma de Oaxaca.

A.- Edad:_____ B.- Sexo:_____ C.- Tiempo en el puesto: _____

D.- Giro del negocio: _____

Por favor lea la siguiente definición de autocapacitación.

“La autocapacitación aparece como un proceso por el cual las personas, individualmente o en grupo asumen su propio desarrollo, se dotan, como sujetos adultos que son, de sus propios mecanismos y procedimientos de aprendizaje, que principalmente es experiencial” (Marcelo, 2010, p. 5, como se citó en Mallen, 1987; Galvani, 1995).

1.- Tomando en cuenta la definición anterior, ¿considera usted que practica autocapacitación para el trabajo?

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

2.- Señale la opción que mejor se adecue a su experiencia con métodos de autocapacitación:

2. 1. Reflexiono sobre mi experiencia laboral diaria, ubicando mis áreas de oportunidad y me propongo mejorar en la siguiente oportunidad que se me presente.

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

2.2. Teniendo claras mis necesidades de aprendizaje, planeo como cubrirlas estableciendo metas a corto, mediano y largo plazo y determinando estrategias claras para alcanzarlas.

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

3.- Señale la opción que mejor se adecue a su experiencia con diferentes formas de autocapacitación:

3.1. Me asesoro con personas que tienen los conocimientos que yo necesito, tomo en cuenta sus sugerencias y las pongo en práctica

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

3.2. Utilizo lecturas o videos que me dan información sobre el conocimiento que necesito, reflexiono sobre la información y la llevo a la práctica

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

3.3. Reflexiono sobre mi experiencia laboral diaria, encuentro mis errores y me propongo mejorar en la siguiente oportunidad que se me presente.

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

4. Señale la opción que mejor se adecue a sus motivaciones para practicar autocapacitación:

4.1. Me motiva a realizar actividades de autocapacitación, el interés por atender cada vez mejor a los clientes.

a)Muy frecuentemente b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

4.2. Me motiva a realizar actividades de autocapacitación las ganas de sentirme mejor con mi desempeño.

a)Muy frecuentemente. b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

4.3. Me motiva a realizar actividades de autocapacitación el poder solicitar un incremento de sueldo.

a)Muy frecuentemente. b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

5. Señale la opción que mejor se adecue a la experiencia con su jefe inmediato respecto a la autocapacitación.

5.1. Mi jefe inmediato me recomienda autocapacitarme para el trabajo.

a)Muy frecuentemente. b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca

6. Señale la opción que mejor se adecue a su experiencia con relación a la influencia que la autocapacitación le proporciona respecto a la satisfacción laboral.

6.1. Autocapacitarme incrementa mi nivel de satisfacción laboral.

a)Muy frecuentemente. b) Frecuentemente c) Ocasionalmente d) Rara vez e) Nunca