

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ESTUDIO DE CASO:

**EL EFECTO DE LAS ESTRATÉGIAS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN EN
LA PRODUCTIVIDAD: CASO DE NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA:

LORENA ODDETH LIZÁRRAGA RODRÍGUEZ

DIRECTOR DE TESIS:

DOCTORA OLGA LIDIA GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ

MEXICALI, BAJA CALIFORNIA

DICIEMBRE, 2019.

EL EFECTO DE LAS ESTRATÉGIAS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD: CASO DE NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI

RESUMEN

Determinar el efecto de las estrategias de entrenamiento y capacitación de la empresa NIMSA en la productividad. El método utilizado fue la creación y aplicación de un instrumento que mide la importancia de los programas de gestión del conocimiento para el desarrollo del talento humano enfocada al área productiva. El estudio determina la importancia del sistema de aprendizaje para el desarrollo del empleado lo cual asegurará el aumento en la productividad por medio del desarrollo y aplicación de un instrumento con 4 distintas dimensiones: Gestión del conocimiento, Contexto, Capacitación por competencias y por último Capacitación para prevención. De acuerdo a la herramienta aplicada, los colaboradores identificaron que, para obtener mayores porcentajes de productividad era necesario contar con personal capacitado para lograr los objetivos organizacionales.

Palabras Clave: Entrenamiento, Capacitación, Productividad, Capacitación por Competencias, Gestión de Conocimiento, Contexto, Capacitación para Prevención.

ABSTRACT

Determinate the influence of training strategies on Nimsa's productivity. Trough an instrument that measures the importance of knowledge management programs for the development of human talent focusing on the productive area. The study determines the importance of the learning system for employee development which will ensure the increase in productivity through the development and application of an instrument with 4 dimensions to consider: Knowledge management. Competency training, Context and Prevention training. According to the investigation survey created, employees identified that, in order to obtain higher percentages of productivity, it was necessary to have trained personnel to achieve the organizational objectives.

Key Words: Training, Productivity, Competency Training, Knowledge Management, Context and Prevention Training.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, a mi directora de Tesis, la Dra. Olga Gutierrez quien, con paciencia, enfoque y dedicación me acogió, acompañándome hacia el inicio de un recorrido de la búsqueda de mi desarrollo personal impulsándome a alcanzar un escalón más en mi vida: el grado de maestría; mediante la orientación hacia la búsqueda interna para la generación externa del logro de mis metas

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a los seres que me dieron la vida, quienes fungen como inspiración de amor, ejemplos de vida y ángeles en tierra: a mis padres. Les agradezco por guiarme, apoyarme y estar presente en cada paso que doy. La vida no pudo haberme dado mejor ejemplo de perseverancia y amor incondicional; los amo infinitamente y no me canso de agradecer por tenerlos en mi vida.

Por último, agradezco a todos aquellos que me acompañaron a lo largo de mi camino, a mi hermana y su familia, así como a mi pareja, quienes representan luz en mi vida, así como apoyo y aceptación incondicional. Los amo.

A mis compañeros y cómplices de maestría, quienes vivimos toda clase de situaciones dentro del curso y me enseñaron con sus experiencias a ver la vida desde distintos ángulos pintando mi vida con hermosos matices.

Agradezco a Dios por la vida, las enseñanzas y las personas que pone en mi camino día con día.

ÍNDICE

Resumen	II
Agradecimientos	III
1. Introducción	6
1.1 Antecedentes	7
1.2 Planteamiento del problema	11
1.3 Objetivos generales	12
1.3.1 Objetivos específicos	12
1.4 Hipótesis general	12
1.5 Justificación	12
2. Marco Teórico	14
2.1 Entrenamiento	14
2.1.1 Gestión del conocimiento	15
2.1.2 Entrenamiento de líderes	17
2.2 Capacitación	18
2.2.1 Competencias laborales	19
2.3 Capacitación para la prevención	20
2.4 Contexto	22
2.5 Productividad	23
3. Metodología	26
3.1 Diseño	26
3.2 Instrumento	26
3.3 Procedimiento	27
3.4 Aplicación de instrumento	27
4. Resultados	34
5. Conclusiones	48
5.1 Recomendaciones	49
6. Referencias	50
7. Anexos	58

ÍNDICE DE TABLAS

1. Figura 1. Evolución de la productividad Total de los factores en México, 1990-2011	10
2. Tabla 1. Operacionalización de la variable	27
3. Tabla 2. Variable Gestión del conocimiento	28
4. Tabla 3. Variable Gestión del conocimiento: Análisis KMO, Barlett.	29
5. Tabla 4. Variable Contexto	30
6. Tabla 5. Variable Contexto: Análisis KMO, Barlett	30
7. Tabla 6. Variable Capacitación por competencias	31
8. Tabla 7. Variable Capacitación por competencias: Análisis KMO, Barlett	32
9. Tabla 8. Variable Capacitación para prevención	32
10. Tabla 9. Variable Capacitación para prevención: Análisis KMO, Barlett	33
11. Tabla 10. Resultados generales	34
11.1. Gráfica 1. La empresa le brinda capacitaciones y entrenamientos para desarrollar su trabajo	36
11.2. Gráfica 2. ¿Cree importante que las capacitaciones impartidas por parte de la empresa sean coherentes con las actividades que realiza?	36
11.3. Gráfica 3. Los objetivos de las capacitaciones deben de estar alineados a los objetivos de producción	37
11.4. Gráfica 4. La información y el material de soporte de las capacitaciones requiere ser actualizadas	37
11.5. Gráfica 5. ¿Cree importante la retroalimentación del área de entrenamiento y capacitación al colaborador, aun si el empleado ya está certificado?	38
11.6. Gráfica 6. Me gustaría recibir más entrenamientos y capacitaciones por parte de la empresa	38
11.7. Gráfica 7. ¿Considero que el entrenamiento y capacitación agregan valor al proceso de producción?	39
11.8. Gráfica 8. ¿Creo necesaria la planificación del desarrollo de la capacitación en cuanto a estructura temporal, recursos humanos y materiales necesarios?	39
11.9. Gráfica 9. ¿Considero necesaria un área dedicada a la capacitación del personal?	40
11.10. Gráfica 10. ¿Los capacitadores deberían de ser personas especializadas y preparadas con conocimientos adecuados para entrenar y capacitar?	40
11.11. Gráfica 11. ¿Tiene que ver la manera en la que me capacitan con mi desempeño laboral y posteriormente con que alcance mis objetivos de productividad?	41

11.12. Gráfica 12. ¿Cree necesario conocer el objetivo de su puesto dentro de la empresa?	41
11.13. Gráfica 13. Es importante que la empresa lo motive a capacitarse:	42
11.14. Gráfica 14. ¿Los contenidos de la capacitación le resultan útiles para alcanzar sus metas productivas?	42
11.15. Gráfica 15. ¿Cree que un plan de vida y carrera le ayudaría a alcanzar sus objetivos de producción?	43
11.16. Gráfica 16. ¿Considera que las capacitaciones influyen en los accidentes laborales?	43
11.17. Gráfica 17. El conocimiento de los procesos está relacionado con los accidentes y riesgos laborales	44
11.18. Gráfica 18. Los accidentes laborales influyen en la productividad.....	44
11.19. Gráfica 19. Considera importante las campañas de prevención de riesgos:	45
11.20. Gráfica 20. Considera que la empresa comunica métodos de prevención de riesgos laborales:	45
12. Tabla 11. Cuadro comparativo de Productividad Nimsa 2017	46
13. Gráfica 21. Productividad plantas Nimsa División 1. Año 2017.....	47
14. Tabla 12. Cuadro comparativo de la planta Texas- Productividad Nimsa Periodo 2007-2009	48

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema del efecto del entrenamiento y la capacitación en la productividad, que se puede definir en la relación del efecto de los procesos de enseñanza-aprendizaje para el cumplimiento de las metas productivas. La empresa Nimsa Operaciones Mexicali, es parte de un corporativo en la cual, de siete plantas totales se encuentra ubicada en el número seis de niveles de productividad, posicionándose en el penúltimo lugar productivo a nivel interplantas de la misma división en comparativa de aquellas que cumplen con los estándares requeridos por los clientes.

Para analizar la problemática, es necesario analizar sus causas; una de ellas es la gestión del conocimiento como uno de los factores críticos para que se proporcione un buen proceso de Entrenamiento y capacitación para obtener personal preparado para el correcto desempeño de sus actividades que en conjunto resultaran a la productividad deseada. La presente investigación surge mediante el interés de demostrar que la inversión en el desarrollo del talento humano es redituable, debido a que, si se invierte en el fortalecimiento de los elementos de la organización se obtendrá talento humano con el conocimiento para enfrentarse a las necesidades productivas.

Partiendo de la teoría del Capital humano, se realizaron encuestas al personal del área operativa de Nimsa Operaciones Mexicali para conocer su percepción del Entrenamiento y la capacitación en la productividad. También se investigaron los índices de productividad de la Planta Mexicali y se compararon con dos plantas del mismo corporativo de Nimsa. El objetivo de la presente investigación es determinar los factores de la estrategia de entrenamiento y capacitación en la productividad de la empresa. En el capítulo uno se encontrarán los antecedentes y objetivos de la investigación, en donde se justificará el caso de estudio, así como las hipótesis desarrolladas. En el capítulo dos se desarrolla el Marco teórico que funciona como base y sustento de la investigación generado mediante una investigación exhaustiva de los conceptos de entrenamiento, capacitación, productividad, entre otras. El capítulo tres justifica la metodología y el instrumento utilizado mediante la escala de Likert, aplicado a los colaboradores conformantes de la planta Nimsa, que da como consecuencia el desarrollo del capítulo cuatro de resultados, en donde se sustenta la hipótesis de la investigación para posteriormente pasar al capítulo cinco, de recomendaciones. En la cual se proponen nuevos programas que resulten al cumplimiento de objetivos de productividad mediante el entrenamiento y la capacitación.

1.1 Antecedentes

Se entiende como una organización, a un conjunto de individuos ejecutando actividades coordinadas para el logro objetivos en común. Para el logro de estos objetivos, es necesario contar con las herramientas necesarias para el correcto desarrollo de las actividades planeadas las cuales resultan ser tangibles e intangibles. Las herramientas tangibles son aquellos instrumentos necesarios para la ejecución de tareas, ejemplo: manuales, equipos, materiales, etc. En cambio, las herramientas intangibles se pueden identificar como el conocimiento, la destreza y capacidad del capital humano en conjunto, para alcanzar los objetivos organizacionales.

Pero ¿qué sucede cuando esas herramientas, de naturaleza intangible, no le son proporcionadas al personal y que impacto presenta dentro de la organización? El capital humano es uno de los activos más importantes de la organización. Es por ello, que la apuesta a su desarrollo tanto intelectual, motriz, etc. es una inversión redituable ya que representa uno de los engranes encargados del impulso de un sistema resultando uno de los factores para el logro de los objetivos.

El presente caso de estudio se enfoca en el efecto de los planes y programas en las estrategias de entrenamiento y capacitación, de la empresa NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI SA DE CV y su incidencia en la productividad, teniendo como objetivo, demostrar la importancia del uso de herramientas y estrategias destinadas al desarrollo del talento humano.

De acuerdo a la teoría del Capital Humano, desarrollada en 1964 por Theodor Schultz, Gary Becker y J. Mincer, se define la capacitación como “el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”. La teoría del Capital Humano establece a la educación y a la formación como inversiones que realizan los individuos, con el objeto de ampliar su eficiencia productiva y sus ingresos.

Bajo el supuesto de que la organización funciona como un tipo de engranaje en el cual hay una afectación si uno de los departamentos no funciona adecuadamente, es importante establecer objetivos y brindar herramientas para poder alcanzarlos. Las herramientas pueden ser objetos físicos que facilitaran las tareas manuales u habilidades adquiridas mediante la enseñanza de procesos para la ejecución de una tarea. Una de las vías de proporción de herramientas intangible al colaborador, se da por medio de la enseñanza del uso de los métodos y estrategias del proceso del cual podemos describir de acuerdo a Chiavenato (2001): “Educación es toda influencia que el

ser humano recibe del ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados.

La educación profesional, institucionalizada o no, prepara al hombre para la vida profesional. Comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente diferenciadas.

1. Formación Profesional. Prepara al hombre para ejercer una profesión
2. Perfeccionamiento o Desarrollo Profesional. Perfecciona al hombre para una carrera dentro de una profesión.
3. Entrenamiento. Adapta al hombre para cumplir un cargo o una función dentro de una organización” (página 556).

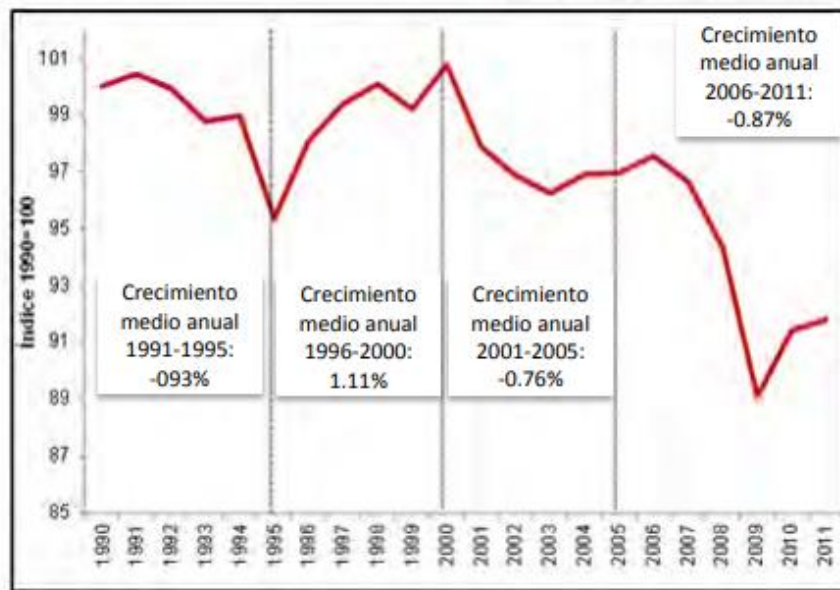
Se habla de un proceso de transmisión de conocimiento para llegar a un objetivo en el cual uno de los factores para alcanzar el cumplimiento de las metas organizacionales; contar con el equipo calificado y cualificado y competente por medio de estrategias de desarrollo de personal que a continuación se irán desarrollando: entrenamiento y capacitación. Para poder comprender el proceso de enseñanza laboral, primeramente, es imperante asociarse con los conceptos principales.

La capacitación de acuerdo a la Ley Federal del trabajo, Artículo 153: “Las empresas tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje, las acciones que les correspondan en contra de los trabajadores por incumplimiento de las obligaciones que les impone este capítulo. Capítulo III BIS De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.”

Si se parte desde el objetivo de entrenamiento y capacitación como anteriormente es descrito en la Ley Federal del trabajo, resulta en el colaborador un aumento de calidad de vida, adquisición de competencias laborales y aumento de productividad, la cual se describe de acuerdo a Felsing – Runza (2002): “En términos generales, la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.”

De acuerdo a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2015): “el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la competitividad de las empresas, son elementos esenciales para lograr un México Próspero y para llevar al país a su máximo potencial. Para lograrlo, es condición necesaria, aunque no suficiente contar con una fuerza de trabajo altamente calificada con estándares de calidad mundial. Por esa razón, la capacitación debe ser vista como uno de los principales componentes en el que deben de invertir empresas y gobierno. El insuficiente crecimiento económico de México se tradujo en niveles de bienestar insatisfactorios, en particular en ciertas regiones y segmentos de la población. El bajo desempeño de la productividad ha sido la principal causa del bajo crecimiento económico. En 2011 la productividad fue 8.2% inferior a la registrada en 1990, una contracción media anual de 0.4%.”

Figura 1. Evolución de la productividad Total de los factores en México, 1990-2011



Fuente. - Productividad y Brechas Estructurales en México

La productividad laboral presentaba y, aún presenta, niveles de crecimiento promedio insatisfactorios. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Artículo 40, fracciones V y VI: – V.- Promover el incremento de la productividad del trabajo; – VI. - Promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública.

Debido a la situación presente de las problemáticas de la productividad por la omisión del desarrollo del capital humano por medio de estrategias de entrenamiento y capacitación es que se realiza el siguiente caso de estudio en la organización Nimsa. La historia de la empresa NIMSA, se desarrolla a partir de la llegada de Peter Shuttleworth y su familia a los Estados Unidos en 1880 en donde establecieron un molino de alfombras en Victoria Valley a su llegada. Después de que Peter Shuttleworth murió, sus hijos se mudaron a Nueva York en 1890 y se hicieron cargo de una fábrica vacía allí. .

La compañía adoptó el nombre de NIMSA Carpet (o NIMSA, para abreviar) en 1940, cuando se fusionó con distintos inversionistas incluyendo otro molino en Nueva York. Se convirtió en el único tejedor del país en ofrecer una línea completa de alfombras domésticas, creando también el primer diseño texturizado y el tejido esculpido de la industria. En 1956, NIMSA Carpet se fusionó con Jacob Bryant, Inc. para convertirse en Nimsa Corporation, una compañía lo suficientemente grande como para aparecer en los primeros rankings de Fortune 500 . La fabricación de alfombras en el sitio de Amsterdam finalizó en 1971 y las últimas oficinas corporativas se fueron en 1989.

En 1992, NIMSA se hizo pública con sus acciones negociadas primero en la Bolsa de Valores NASDAQ bajo el símbolo "NMS" y actualmente en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo "NMS". Los activos restantes de Nimsa se vendieron a otros inversores, y la compañía se disolvió más tarde. Hasta 2016, NIMSA Industries ha adquirido 34 empresas en su conglomerado y ahora opera instalaciones de fabricación en 15 países: Estados Unidos, México, Brasil, Irlanda, el Reino Unido, Bélgica, Francia, los Países Bajos, Luxemburgo, España, Italia y la República Checa, Bulgaria, Rusia y Malasia. El actual presidente y CEO de la compañía es Scott Jones .Las marcas de NIMSA incluyen más de 16 nombres de empresas dedicadas al ramo de fabricación de pisos, representando más del 30% en cobertura internacional de ventas.

En 2016 los inversionistas vieron a Mexicali como un sitio de oportunidad por factores benéficos como la ubicación, la posición fronteriza con estados unidos y costos de mano de obra. Fue cuando se desarrolló el proyecto de NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI, la cual inicio operaciones en enero del 2017, con un total de 80 empleados ubicados en Mexicali, B.C.

1.2 Planteamiento del problema

La empresa NIMSA Operaciones de Mexicali, situada en el estado de Baja California, México, es la primera empresa de manufactura de bajo alfombra del corporativo de NIMSA INDUSTRIES que se apertura en México, teniendo como inicio de operaciones, enero del 2017. De acuerdo a los reportes financieros de NIMSA 2017, en base al comparativo de ganancias de un total de 6 plantas ubicadas en Estados unidos, la planta Mexicali se ubicó de acuerdo a sus ganancias en 2017, en el lugar seis en producción anual de siete plantas totales de su división, lo que se traduce en penúltimo lugar de productividad y ventas. El área de Recursos Humanos de la organización está estructurada por el Gerente de Recursos Humanos, así como un especialista para el área de Relaciones laborales, Reclutamiento y Selección de personal.

El departamento de Entrenamiento y Capacitación se desarrolla por las especialistas mencionadas en fusión para su cumplimiento, sin haber alguien responsable como tal del departamento de Capacitación. Los programas de entrenamiento y capacitación, así como las descripciones y análisis de puestos fueron proporcionadas por el corporativo estadounidense como una réplica traducido al español para su implementación en Mexicali, procedimientos generados en 2010. La información planteada anteriormente nos lleva al siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es el efecto de las técnicas de capacitación en la empresa NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI SA DE CV en la productividad?

1.3 Objetivos Generales

Determinar los factores de la estrategia de entrenamiento y capacitación en la productividad de la empresa NIMSA OPERACIONES DE MEXICALI

1.3.1 Objetivos Específicos

1. Determinar el efecto del entrenamiento y capacitación en la productividad de acuerdo a la percepción de los colaboradores de NIMSA OPERACIONES MEXICALI.
2. Analizar el nivel de productividad bajo los sistemas de Capacitación y Entrenamiento actuales.

1.4 Hipótesis General

La falta de actualización de los programas de entrenamiento y la capacitación dan como resultado la baja productividad en Nimsa Operaciones de Mexicali.

1.5 Justificación

En la actualidad, las empresas se esfuerzan constantemente por tener alta productividad para poder cumplir con las metas de la organización. Por lo cual el desarrollo y actualización constante de los planes de entrenamiento y capacitación son esenciales para ofrecer futuro al personal que se apegue a los procesos y objetivos organizacionales. Es muy común escuchar en las organizaciones lo costoso que puede resultar la contratación del personal interno, así como la contratación de personal externo que capacite, entrene y certifique a los empleados. Por esto, cuando las organizaciones se encuentran en tiempos de bajo requerimiento de producto por parte de cliente o se requiere realizar recortes de gastos, uno de los departamentos a los que visualizan para realizar movimientos de ahorro, es el de Capacitación y adiestramiento.

Tomando en cuenta al capital humano, como uno de los activos más importantes para la organización, dentro de Nimsa se identifica un paro de actualización de los manuales Entrenamiento y capacitación. El desarrollo de planes y estrategias de entrenamiento y capacitación resultan de una gran importancia tanto para la empresa, ya que se ofrecerá retención del personal, así como empleados capacitados que aminoren la "merma" en el producto, debido a que el constante entrenamiento, direcciona el conocimiento del empleado a los requerimientos según su puesto. Así como, ofrece sentido de pertenencia en el empleado y seguridad, al ser parte activa de la empresa. Si lo anterior va acompañado de oportunidades de escalar de manera salarial, que permita al colaborador obtener una ganancia en base al desempeño que demuestre dentro de la organización y este logra ser medible, lo motivará a seguir buscando el conocimiento y desarrollo a base de una estabilidad laboral lo cual nos dará como resultado mayor productividad dentro de la organización. Esto ofrecerá clientes satisfechos y aumento en la demanda del producto. La presente investigación nos brindara conocimiento del efecto del entrenamiento y la capacitación en la productividad de acuerdo a la percepción de los colaboradores de Nimsa, ofreciendo un modelo explicativo del caso, que identificará factores mediante la comparación de la productividad en base a los niveles de producción contra las horas hombre laboradas comparadas con otras plantas de Nimsa ubicadas en Estados Unidos, para demostrar la importancia de la actualización de los planes y estrategias de entrenamiento y capacitación de la organización a las necesidades actuales de la empresa, hallazgos que pueden resultar relevantes en el sector maquilador así como para de las organizaciones de giros similares.

2. MARCO TEORICO

2.1 Entrenamiento

Las variables determinantes para generar un crecimiento sostenido son la capacitación y el entrenamiento, Martínez (2018). Partiremos primeramente de la definición de entrenamiento de acuerdo a Kirk Patrick (1959): " El entrenamiento es el uso de actividades de enseñanza planificadas y sistemáticas para promover el aprendizaje. El enfoque se puede resumir en la oración base de entrenamiento aprendido. Es una de las muchas respuestas que una organización puede emprender para promover el aprendizaje". El entrenamiento se puede ver como parte del compromiso total de la organización. Las necesidades de capacitación se pueden reconocer sobre la base del análisis de las demandas ambientales, los procesos de cambio interno, el análisis de los problemas laborales y el análisis de los recursos humanos de una organización, Govil (2014). El autor Mel Kleiman (2000) describió que las partes esenciales de un programa de entrenamiento y capacitación de empleados valioso se construyen en orientación, habilidades de gestión y habilidades operativas de los empleados. Estas teorías son la base de cualquier programa de desarrollo de empleados.

De acuerdo a un estudio en una empresa de telecomunicaciones en Uganda en donde se examinaron los efectos del entrenamiento en el desempeño del empleado, los hallazgos informados en el estudio sugieren que el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo tienen un impacto en el desempeño de los empleados con respecto a sus trabajos. Se hicieron encuestas y los resultados de las preguntas sobre participación de los empleados en capacitación y selección indican resultados positivos en el desempeño de los empleados con respecto a empresas con políticas estructuradas y quizás claras en cuanto a capacitación y desarrollo, Nassazi (2013). De acuerdo a otro estudio de resultado de investigación de valoración de la efectividad del entrenamiento en la empresa PIA (Pakistán International Airlines) donde se aplicaron los cuatro niveles del modelo Kirk Patrick que consiste en reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados indica que se llevó a cabo el desarrollo y aprendizaje de los empleados; sus habilidades se han desarrollado, pulido y actualizado. Pueden aplicar con confianza las habilidades y utilizar el conocimiento como resultado de la capacitación, Rafiq (2015).

De acuerdo a McDowell (2010): “ Las conceptualizaciones de entrenamiento, capacitación y desarrollo de los gerentes varían. El entrenamiento y capacitación formal se prioriza debido a un retorno de inversión demostrable más tangible. Los gerentes consideran que la capacitación y el desarrollo son más valiosos cuando se combinan. ” Por contraparte, entre las dificultades que enfrenta el entrenamiento y el programa de desarrollo, se descubrió que se incurre en pérdidas temporales debido a gastos, y la parada momentánea de la productividad. Kumba (2017) indica que en general, los empleados mejoran enormemente en sus trabajos debido a estos programas de capacitación. Maldonado (2006) afirma que desde que se determina la naturaleza de las tareas o comportamientos terminales deseados, como resultado del entrenamiento, el próximo paso es la elección de técnicas que deben ser utilizadas en el programa de entrenamiento para optimizar el aprendizaje, o sea, alcanzar el mayor volumen de aprendizaje con el menor gasto de tiempo y de dinero. Por ende, de acuerdo a Moreno (1999): “ Los cursos de entrenamiento son virtualmente útiles. Para que estos tengan éxito, los empleados deben de querer aprender y mejorar su actuación y los supervisores deben de poder enseñar y ayudar a los subordinados a elevar su nivel de actuación. ”

2.1.1. Gestión del conocimiento

Como es sabido, la educación es uno de los pilares fundamentales del desarrollo de cualquier sociedad. Así, la educación superior tiene como función principal la formación de ciudadanos íntegros que sirvan al desarrollo de las organizaciones y la sociedad en general; en ella se debe fomentar la construcción de conocimiento (docencia) y la investigación científica (investigación) que generen impactos positivos en la sociedad y permitan la identificación de oportunidades para el desarrollo regional o nacional y para el beneficio de la comunidad (extensión – proyección social), Ospina y Sanabria, (2010). La formación normalmente se centra en ofrecer a los empleados habilidades concretas o en ayudarles a corregir deficiencias en su rendimiento, Gómez y Balkin, (2001). En el capital humano, se incluyen todas las capacidades individuales, las competencias, los conocimientos y destrezas de los empleados. Este conjunto de valores que son provistos directamente, todos los empleados juegan un papel preponderante en todas las organizaciones. En la era del conocimiento, lo vital es que fluya el conocimiento en todas las direcciones, alienta la creatividad, García y Leal (2008).

McClelland (1973) definió las competencias como aquellas características esenciales de las personas que son la causa de su rendimiento eficiente en el trabajo, y Boyatzis (1982, 2006) y Spencer y Spencer (1993) manifiestan que se trata de cualquier característica individual que pueda medirse con fiabilidad y que permita pronosticar el desempeño excelente de una persona en un puesto de trabajo. Existen diferentes variables estratégicas que afectan a la gestión de la calidad total (por ejemplo, liderazgo Transformacional, trabajo en equipo). Dichas variables están estrechamente interrelacionadas con la gestión del conocimiento organizacional, Mihi (2008). Antón (1995) afirma: "La forma en que el conocimiento científico es adquirido depende de cada sociedad específica: el tipo de problemas que puede ser formulado, el tipo de datos que puede ser obtenido, el tipo de hipótesis que pueden ser comprobadas, así como las personas a quienes se permite llevar adelante los objetivos científicos, son determinados por cada medio ambiente social específico. "

A medida que el equipo percibe que hay mayor participación y más interacción cooperativa orientada a mejorar los resultados, mayor es el desarrollo de la cohesión de tarea, el equipo está más implicado y motivado para conseguir sus objetivos, Picazo et al (2009). La comprensión es al mismo tiempo medio y fin de la comunicación humana. Ahora bien, la educación para la comprensión está ausente de las enseñanzas. Teniendo en cuenta la importancia de la educación para la comprensión en todos los niveles educativos y en todas las edades, el desarrollo de la comprensión necesita una reforma de las mentalidades. Tal debe ser la tarea para la educación del futuro de acuerdo a Morín, (1999). Ruiz distingue entre beneficios directos e indirectos de la educación. Los beneficios en general son la suma de beneficios directos (referidos a los ingresos extras resultantes de la educación); e indirectos (referidos a la mayor productividad social y su impacto en el ingreso nacional, no capturado por los individuos, pero sí por la sociedad), los beneficios indirectos pueden producir mayor cohesión social, innovaciones tecnológicas o beneficios intergeneracionales, GARRIDO (2007).

Es muy importante tener en claro que los comportamientos se retroalimentan entre sí. Cuando se diseñan patrones de comportamiento, esto se realiza considerando los roles de los directivos (de diferente nivel, desde el número uno a los denominados "mandos medios") y de los empleados. Siempre existe retroalimentación y en ambas direcciones: los jefes o directivos actúan de una

determinada manera y los empleados de otra. Unos y otros esperan ciertos comportamientos tanto de los directivos como de los empleados, Alles (2007).

2.1.2 Entrenamiento de líderes

El entrenamiento proporciona las herramientas y técnicas para desarrollar y dominar las habilidades personales que sin duda alguna marcarán una diferencia en nuestras vidas, Arroyo Tovar, R. (2012). Investigaciones anteriores han revelado que la efectividad y la satisfacción del equipo sufren cuando los equipos experimentan conflictos relacionados con problemas interpersonales, normas y valores políticos y gusto personal. Este estudio examinó cómo los equipos deberían responder a estos conflictos. DE DREU, C.; VAN VIANEN, A. (2001). “Un nivel alto de Auto actualización de quien está a cargo de una organización, tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de los demás miembros o colaboradores. Está relación tiene a la vez un impacto positivo en la productividad”. VARGAS, J. (2008). Con esto se comprueba que cada vez hay más evidencia de que los recursos humanos son cruciales para el éxito de la organización y pueden ofrecer el mejor retorno de la inversión para una ventaja competitiva sostenible. Pocas organizaciones han adoptado prácticas de trabajo de alto rendimiento, como retroalimentación de 360 grados, rendimiento de pago, equipos auto gestionados, empoderamiento de los empleados y otras iniciativas orientadas al ser humano. Otros líderes empresariales conocidos como Andy Grove de Intel Corp. y Bill Gates de Microsoft respaldan este reclamo en su observación de que "nuestro activo más importante sale por la puerta todas las noches". LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. (2004). De manera más específica, se ha probado que el estilo de liderazgo influye sobre la conducta de los individuos en la empresa (Shamir et al.,1993) pero, además, afecta los procesos de trabajo grupal, el clima social, creatividad, productividad y los resultados (p.e., Ekvall y Ryhammar,1997; Kahai y Sosik, 1997). Consecuentemente, Rahman (2001) ha concluido que el estilo de liderazgo, los procesos, los productos y los servicios, así como las personas y el enfoque a los clientes, explican los resultados de las organizaciones de acuerdo a Pedraja y Rodríguez (2006) se establece que el estilo de liderazgo. El management es una ciencia tan dinámica y evolutiva, tan inserta en nuestro tiempo, que, inevitablemente, obliga a actualizar sus conceptos con frecuencia, Díez de Castro, Redondo et al (2002). García (2008), Trechera (2005) y Valdés (2005) señalan que esta teoría o modelo de la motivación fue elaborada por Víctor Vroom, quien considera que las personas se motivan a realizar cosas y esforzarse por lograr un

alto desempeño para alcanzar una meta si creen en su valor, si están seguras de que lo que harán contribuirá a lograrla y si saben que una vez que alcancen la meta recibirán una recompensa, de tal manera que el esfuerzo realizado ha valido la pena.

De lo antes señalado se infiere que, quienes están inmersos en el mundo organizacional, saben que el factor clave para el éxito o fracaso de una gestión se ubica en la gente (entendida como recurso humano), predecir cómo se desempeñarán y cómo poder controlar su comportamiento sería la manera más efectiva de cumplir con los propósitos de la organización. González, Á. (2010).

2.2 Capacitación

En las grandes corporaciones, el desarrollo profesional del empleado se logra en gran medida gracias a sus experiencias internacionales, así como por la capacitación específica que reciba, Werther et al (1990). Para poder entender los procesos de capacitación, es necesario primero comprender su significado. Por lo cual a continuación se presentan distintos conceptos de distintos autores. La capacitación, según Martha Alles (2004), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable. Un factor primordial que debe ser considerado, es el grado de compromiso del empleado con la empresa, el resultado de este aspecto es el inicio para propiciar cambios comportamentales y organizacionales, evidentes en cada trabajador. Dessler, Gary (2001):" La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo." Por otro lado, Juárez (2014) menciona acerca de la capacitación: "Se puede decir entonces que la capacitación y el adiestramiento son un proceso de constante evolución, la capacitación no es un fin sino un medio para desarrollar las aptitudes profesionales de una persona tomando en cuenta las posibilidades reales que el empleo permita a los individuos hacer unos de sus propias capacidades de adquirir conocimiento." Chiavenato (2000) dice que "La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa". Por lo tanto, podemos entender el término capacitación como el proceso de enseñanza - aprendizaje orientado a dotar una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo, , de acuerdo a Hernandez, 2014.

Algunos de los beneficios que trae la capacitación en la organización, de acuerdo a Evans y Lindsay (2008) manifiestan que “Superar los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados con autoridad requieren de nuevos conocimientos y habilidades que no necesitan justificar los costos” (p. 296). La gente recibe capacitación más amplia. Los gerentes generales desarrollan una variedad de habilidades y aprenden a ser juzgados por los resultados. Muchos altos ejecutivos recibieron experiencia crucial temprana en estructuras de productos, Bateman et al (1995).

La importancia de la capacitación radica, según Santillán y Edel (2008) en ayudar a la organización. Mayor rentabilidad y actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales ayudan al individuo. Mediante la capacitación y desarrollo se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso. Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo, mejorando la comunicación entre grupos e individuos.

2.2.1 Competencias laborales

Competencia Laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y, refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad de acuerdo a Hernandez (2004). Según Marín (2002), se entiende las competencias como un recurso del sujeto para el logro de sus proyectos de vida, más allá de una exigencia externa inmediata. Así mismo, la competencia es un “saber hacer” en un contexto determinado, es saber qué tan capaz y hábil una persona es para realizar una tarea. Adicionalmente, las competencias se caracterizan por ser características personales medibles y observables, están asociadas a desempeños superiores y sobresalientes, están relacionadas con las misiones y objetivos estratégicos de las organizaciones, tienen sentido en contextos particulares.

Marelli (2000): Define “La competencia es una capacidad laboral, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos”. Ducci (1997) menciona que las competencias incluyen conocimientos generales y específicos, y habilidades técnicas como las calificaciones tradicionales, pero contempla además la capacidad para enfrentar y resolver con

éxito situaciones inciertas, nuevas e irregulares en la vida laboral. Chiavenato (2007) indica que todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa.

Galart et al (1997) refieren que este conocimiento es necesario para la resolución de problemas no es mecánicamente transmisible; algunos autores lo llaman “conocimiento indefinible” y es una mezcla de conocimientos tecnológicos previos y de experiencia concreta que proviene fundamentalmente del trabajo en el mundo real. De este modo, las competencias, como conjunto de propiedades inestables que deben someterse a prueba, se oponen a las calificaciones, que eran medidas por el diploma y la antigüedad. Maldonado (2002) determina la clasificación de las competencias en 5 clases: Motivación, son las que conllevan y seleccionan el comportamiento hacia acciones u objetos; Características, son físicas y de respuesta consistente a las situaciones e información. Concepto propio, son las actitudes, valores e imagen propia de cada persona. Conocimiento: es la información que una persona posee sobre áreas específicas y habilidad es la capacidad para desempeñar tareas físicas o mentales.

Para desarrollar un plan de capacitación se deben de identificar las competencias que el trabajador tendrá que cumplir por el encargado de la capacitación. Se deben establecer los criterios de evaluación los cuales son derivados del análisis de competencias, sus condiciones explícitamente especificadas. La instrucción se dirige al desarrollo de cada competencia y a una evaluación por cada competencia. La evaluación toma el conocimiento, las actitudes y el desempeño como principal fuente de evidencia. El progreso de los trabajadores es a un ritmo que ellos determinen y según las competencias demostradas, Torres (2010). Las ventajas de aplicar un sistema de Competencia Laboral se deben de tomar en cuenta en aspectos de Seguridad, los cuales no son considerados en la actualidad por ISO 9000; si no son tomados en cuenta resultan en un incremento de costos para la empresa por accidentes de trabajo, Martinez (2005).

2.3 Capacitación para la prevención

Los accidentes, no son causales, sino que se causan. Creer que los accidentes son debidos a la fatalidad es un grave error, sería tanto como considerar inútil todo lo que se haga en favor de la Seguridad en el trabajo y aceptar el fenómeno del accidente como algo inevitable. El objetivo de las acciones en prevención de riesgos laborales es proteger la salud de los trabajadores, en su

ejercicio profesional y en el ambiente de trabajo, evitando los riesgos derivados de las condiciones que puedan implicar accidentes o enfermedades profesionales, Alvares y Faizal, (2012).

Por otra parte, es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte de acuerdo a Pinochett (2014). La falta de acciones preventivas y de políticas de salubridad hace que se preste atención sólo cuando la energía productiva se encuentra en niveles demasiado bajos, o cuando la alteración de salud se ha convertido en una enfermedad que obstaculiza el trabajo o incapacita para laborar. A falta de vigilancia de las condiciones de salud y el desconocimiento de las interacciones estresantes que enfrentan los individuos han dificultado la adaptación entre el trabajador y el trabajo. La falta de asignación racional de puestos de trabajo reduce considerablemente los niveles de productividad y explica la frecuente asociación que la literatura especializada hace entre ésta y la salud, según la cual las cuotas de productividad se reducen un 30 por ciento por alteraciones de salud y hasta un 60 por ciento por desequilibrios en el organismo (Ruiz, 1987).

La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización. Por otro lado, la productividad disminuye, entre otras repercusiones organizacionales y sociales, Moreno, B., Báez, C. (2010).

De acuerdo con la SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales representan un problema humano y económico que constituye una grave preocupación en todo el orbe. A pesar de los esfuerzos desplegados a escala mundial para abordar la situación de la seguridad y salud en el trabajo, la Organización Internacional del Trabajo estima que cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo y 153 trabajadores tienen un accidente laboral. Cada día mueren 6,300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, esto es más de 2 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 300 millones de accidentes en el trabajo, que en gran medida resultan en ausentismo laboral. El costo de esta adversidad cotidiana es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un cuatro por ciento del Producto Interno Bruto global cada año. Baja California presenta en el año 2015, 21525 accidentes de trabajo registrados. Comparado con el año 20281, el índice de

accidentes disminuyo. Información sobre Accidentes y Enfermedades de Trabajo Nacional 2005-2016.

Los accidentes tienen causas bien definidas y estas causas se pueden determinar y eliminar o controlar. Hay dos grandes causas de accidentes, las personas y el medio ambiente de trabajo. Los trabajadores causarán accidentes cuando lleva a cabo o trabajan con acciones subestándares. El medio ambiente de trabajo causará accidentes cuando existen condiciones subestándares. La falta de conocimiento o de habilidad se produce cuando la persona se ha seleccionado mal para el cargo a ejecutar, no es el trabajador adecuado, no se le ha enseñado o no ha practicado lo suficiente. Falta de motivación: Las actitudes indebidas se producen cuando la persona trata de ahorrar tiempo, de evitar esfuerzos, de evitar incomodidades o de ganar un prestigio mal entendido. En resumen, cuando su actitud hacia su propia seguridad y la de los demás no son positiva, Sequeira (2006).

El sector laboral ha recibido tradicionalmente escasa atención en relación con otros sectores considerados -y con razón- vulnerables. Esta situación ha determinado un menoscabo en relación con la prevención o diagnóstico precoz de enfermedades profesionales. La pérdida de equilibrio en la asignación de mayores recursos para el sector activo de la población conlleva no sólo mayor patología laboral o accidentes del trabajo, sino repercute indirectamente en la situación global de salud de la población, al no poder expresar todo su potencial productivo la población laboral, con el detrimento consiguiente en la generación de recursos, Alvarado (2014).

2.4 Contexto

El contexto en el que se desarrollan las organizaciones está en constante cambio. Las decisiones que toman empresarios y directivos requieren nuevas bases de conocimiento para comprender los procesos de adaptación de sus estrategias exitosas y respectivos requerimientos (Arechavala y Madriga, 2000). Por tanto, se admite que un nuevo estilo de administración es requerido las organizaciones.

Martinez, (2017): “Este debe comprender la forma en que se están desarrollando los mercados de enfoque a largo plazo y que sea capaz de elaborar rápidos y complejos movimientos para evolucionar y liderar. Las empresas de ayer no son las mismas de hoy. Actualmente, el mundo se encuentra compuesto de una sociedad de organizaciones donde todas ellas requieren ser

administradas de forma eficiente y rentable, siguiendo una visión y una misión bien definidas y trazadas de acuerdo con un plan estratégico.”

Dentro de una organización los acuerdos internos, llámese patrón- trabajador manifestando conformidad, acerca del lugar y los horarios en los que el entrenamiento y capacitación se deben de llevar a cabo, que pueden ser dentro del horario e instalaciones de la organización o ser desfasados de horarios de jornadas en lugares fuera de la estructura organizacional. La capacitación se puede llevar por instructores internos o externos especializados, los cuales deben encontrarse registrados ante la Secretaria de Trabajo y Previsión Social. De acuerdo con Sanchez (2007): “Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores pueden formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o abarcar a una rama industrial o actividad determinada. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

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

2.5 Productividad

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, de acuerdo con el artículo de Oficina internacional del trabajo (2016). Se reconoce que la productividad está asociada a la producción, y que ella inició con la revolución industrial, pero fue a partir de la segunda guerra mundial que tomó auge. La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales, Morales y Masis (2014). La noción de productividad es generalmente utilizada desde dos perspectivas diferentes, aunque complementarias.

Por un lado, existe una acepción científica, característica de economistas, administradores e ingenieros, que la considera como la relación existente entre el volumen físico de la producción y

los recursos utilizados para obtenerlo (Ruiz, 1987). En esta misma línea, la Organización Europea de Cooperación Económica (OECE) definió productividad como el cociente de producción por duración de trabajo; el índice de productividad se obtiene al dividir la producción total entre el número de horas de trabajo necesarias para generarla.

Guerrero y Puerto, (2007). Es importante saber cuáles son las fuerzas que mueven la productividad de una economía. Por ejemplo, la productividad del trabajo puede estar aumentando como consecuencia de que se haya producido una mejora general en el nivel de eficiencia de la economía o porque se haya incrementado la dotación de capital de cada trabajador y, por tanto, se obtenga un mayor rendimiento con el mismo tiempo de trabajo, ESTRADA et al (2006). De acuerdo a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2012): En términos económicos, la productividad reduce los costos de producción y eleva la rentabilidad de las inversiones. La productividad se puede medir con respecto a todos los factores de producción combinados, en cuyo caso se habla de productividad total de los factores; se puede hablar de la productividad del trabajo, definida como la producción por unidad de insumo de mano de obra.

Pero la mejora en la productividad también puede hacer referencia, por ejemplo, a la productividad de los individuos, la cual se expresa en la tasa de empleo, las tasas salariales, la estabilidad del empleo, la satisfacción en el trabajo o la empleabilidad en diversos puestos de trabajo o sectores de producción. La productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas (Tolentino, 2004), considerando la combinación óptima o equilibrada de los recursos (Delgadillo2003). Grandas (2000) señala que la productividad de una organización está afectada por ciertas características y comportamientos del individuo. Asimismo, Saari y Judge (2004), establecieron que los factores psicológicos son importantes en el trabajo. Y cuáles son estos factores que influyen en el trabajador para que disminuya la productividad pues se consideran que son: salud del trabajador, felicidad, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, sentimientos del trabajador, falta de motivación, salarios, Restrepo (2015).

Las condiciones de trabajo humanizadas (propias de estas organizaciones) no sólo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la auto estimación de los empleados los cuales expresan un mayor bienestar emocional y también se sienten menos enajenados” (1982, p. 215), Calderón (2003). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos

sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008)

De acuerdo al INEGI, 1996: " los factores de la producción se combinan y transforman en bienes y servicios. Es por lo anterior que la producción depende no sólo de la cantidad de los factores productivos que intervienen, sino también de su calidad." Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, Ochoa (2014).

3. METODOLOGIA

3.1 Diseño.

El objetivo de la investigación es el diagnóstico del efecto de las estrategias de entrenamiento y capacitación aplicando la metodología cuantitativa mediante el método descriptivo no experimental, transaccional, ya que se analizó y describió la situación de las estrategias de entrenamiento y capacitación en su contexto real sin manipular las variables obteniéndose la información en un solo momento.

Para recabar la información, se aplicó una encuesta de escala de Likert, validada mediante el análisis de fiabilidad resultantes de los siguientes procedimientos: ALFA DE CRONBACH, KAISER MAYER(KMO), BARLETT (ESFERIDAD) y COMUNALIDAD. El software que se utilizó para realizar los análisis y vaciados es SPSS versión 20.

3.2 Instrumentos.

Se desarrolló un instrumento para validar la importancia de la actualización de los programas de la capacitación mediante la gestión del conocimiento para el desarrollo del talento humano, la cual consta de 20 reactivos de modalidad politómica con el método denominado Operacionalización de la variable. Se midieron 4 distintas dimensiones: Gestión del conocimiento, la cual cuenta con un total de 7 ítems, Contexto con 4 ítems, capacitación por competencias con 4 ítems y por último capacitación para prevención con 5 ítems.

De acuerdo con Reguant y Martínez (2014): “La Operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores.”

El instrumento se realizó en base a encuestas de Escala de Likert.

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
ENTRENAMIENTO	ENTRENAMIENTO DE LÍDERES	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	ESCALA DE LICKERT
CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES	CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS	ESCALA DE LICKERT
		ACCIDENTES LABORALES	
		CONTEXTO ORGANIZACIONAL	

Fuente. Elaboración propia

3.3. Procedimiento

Se utilizó la encuesta para identificar la percepción de los empleados acerca del entrenamiento y capacitación, la cual consta de 20 reactivos de modalidad politómica. Se aplicó como censo a 105 colaboradores operadores de producción, entre 18 y 50 años de los turnos: matutino, vespertino y mixto de la empresa NIMSA, en el estado de Baja California la cual se aplicó dentro de la planta e instalaciones de la empresa en el área de sala de capacitación, la cual se describe por ser un espacio iluminado, espacioso y ventilado. Los sujetos son de escolaridad secundaria de clase social baja, residentes en un ejido en las periferias de Mexicali siendo un cincuenta por ciento de la población encuestada nacida en Mexicali y un 50% provenientes de estados de la república como: Sinaloa y Oaxaca.

3.4 Aplicación del Instrumento: El efecto de las estrategias de entrenamiento y capacitación en la productividad: Caso de Nimsa Operaciones de Mexicali

El instrumento utilizado fue una encuesta de Medición de percepciones y tendencias de Escala de Likert que consta de 20 reactivos de modalidad politómica. Se aplicó como censo a 105 sujetos del área de producción entre 18 y 50 años de los turnos: matutino, vespertino y mixto.

Se realizó el vaciado de las respuestas y se continuo con el análisis de fiabilidad y validez mediante los siguientes procedimientos: ALFA DE CRONBACH, KAISER MAYER(KMO), BARLETT (ESFERIDAD) y COMUNALIDAD. Se midieron 4 distintas dimensiones: Gestión del

conocimiento, la cual cuenta con un total de 7 ítems, Contexto con 4 ítems, capacitación por competencias con 4 ítems y por último capacitación para prevención con 5 ítems.

Los resultados se describen a continuación.

Dimensión 1. Gestión del Conocimiento

- El instrumento en la dimensión "Gestión del conocimiento" validada por los ítems del A01 al A07, presenta un resultado en ALPHA DE CROBACH de 0.880, lo cual significa una cantidad adecuada y dentro de los parámetros establecidos de acuerdo a Mallery, George (2010) los cuales sugieren que: "un coeficiente alfa >0.9 es excelente, si es >0.8 es bueno y si es >0.7 es aceptable."

Tabla 2. Variable Gestión del conocimiento

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	105	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	21.9714	20.701	.547	.881
A2	21.9143	21.541	.681	.863
A3	22.1048	21.364	.551	.878
A4	22.2190	20.057	.742	.853
A5	22.0667	19.409	.732	.854
A6	21.8571	19.585	.808	.845
A7	21.9238	21.340	.641	.866

- La prueba de KMO el resultado fue de 0.846, lo cual indica estar en un nivel adecuado y aceptable, de acuerdo a Montoya (2007): el Índice Kaiser-Meyer-Olkin indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.
- La prueba de BARLETT resulta 0.000, significando ser la cantidad ideal buscada en este método de medición, citando a Montoya (2007): Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05.

- Las comunalidades son mayores en su totalidad a 0.4

Tabla 3. Variable Gestión del conocimiento: Análisis KMO, Barlett.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.846
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	385.044
	df	21
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.435
A2	1.000	.592
A3	1.000	.436
A4	1.000	.689
A5	1.000	.686
A6	1.000	.766
A7	1.000	.555

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.157	59.386	59.386	4.157	59.386	59.386
2	.801	11.441	70.826			
3	.726	10.366	81.192			
4	.531	7.585	88.777			
5	.321	4.584	93.360			
6	.258	3.682	97.043			
7	.207	2.957	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dimensión 2. Contexto

- El instrumento en la dimensión "Contexto" validada por los ítems del B02 al B04, presenta un resultado en ALPHA DE CROBACH de 0.713, lo cual significa una cantidad adecuada y dentro de los parámetros establecidos de acuerdo a Mallery, George (2010) los cuales sugieren que: "un coeficiente alfa >0.9 es excelente, si es >0.8 es bueno y si es >0.7 es aceptable." Se eliminó un reactivo (B1).

Tabla 4. Variable Contexto

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.713	3			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B2	7.8762	2.629	.549	.609
B3	7.8667	2.213	.643	.479
B4	7.9143	2.502	.424	.766

- La prueba de KMO el resultado fue de 0.613, lo cual indica estar en un nivel adecuado y aceptable, de acuerdo a Montoya (2007): el Índice Kaiser-Meyer-Olkin indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.
- La prueba de BARLETT resulta 0.000, significando ser la cantidad ideal buscada en este método de medición, citando a Montoya (2007): Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05.
- Las comunalidades son mayores en su totalidad a 0.4

Tabla 5. Variable Contexto: Análisis KMO, Barlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.613
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	72.562
	df	3
	Sig.	.000

Communalities		
	Initial	Extraction
B2	1.000	.679
B3	1.000	.770
B4	1.000	.484

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.933	64.446	64.446	1.933	64.446	64.446
2	.707	23.569	88.015			
3	.360	11.985	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dimensión 3. Capacitación por Competencias

- El instrumento en la dimensión “Capacitación por competencias” validada por los ítems del C02 al C04 presenta un resultado en ALPHA DE CROBACH de 0.830, lo cual significa una cantidad adecuada y dentro de los parámetros establecidos de acuerdo a Mallery, George (2010) los cuales sugieren que: “un coeficiente alfa >0.9 es excelente, si es >0.8 es bueno y si es >0.7 es aceptable.” Se eliminó un reactivo (C1).

Tabla 6. Variable Capacitación por competencias

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2	7.2000	3.546	.749	.707
C3	7.1429	3.816	.689	.768
C4	7.6952	3.349	.643	.823

- La prueba de KMO el resultado fue de 0.704, lo cual indica estar en un nivel adecuado y aceptable, de acuerdo a Montoya (2007): el Índice Kaiser-Meyer-Olkin indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.
- La prueba de BARLETT resulta 0.000, significando ser la cantidad ideal buscada en este método de medición, citando a Montoya (2007): Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05.
- Las comunalidades son mayores en su totalidad a 0.4

Tabla 7. Variable Capacitación por competencias: Análisis KMO, Barlett

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.704
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	124.507
	Df	3
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
C2	1.000	.809
C3	1.000	.754
C4	1.000	.694

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.257	75.239	75.239	2.257	75.239	75.239
2	.455	15.165	90.404			
3	.288	9.596	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dimensión 4. Capacitación para prevención

- El instrumento en la dimensión " Capacitación para prevención " validada por los ítems del D01, D02, D04 Y D05, presenta un resultado en ALPHA DE CROBACH de 0.812, lo cual significa una cantidad adecuada y dentro de los parámetros establecidos de acuerdo a Mallery, George (2010) los cuales sugieren que: "un coeficiente alfa >0.9 es excelente, si es >0.8 es bueno y si es >0.7 es aceptable." Se eliminó un reactivo (D3).

Tabla 8. Variable Capacitación para prevención

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	12.0667	5.024	.676	.745
D2	11.8952	5.633	.656	.752
D4	11.4762	6.175	.549	.801
D5	11.5905	5.994	.660	.755

- La prueba de KMO el resultado fue de 0.649, lo cual indica estar en un nivel adecuado y aceptable, de acuerdo a Montoya (2007): el Índice Kaiser-Meyer-Olkin indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.
- La prueba de BARLETT resulta 0.000, significando ser la cantidad ideal buscada en este método de medición, citando a Montoya (2007): Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05.
- Las comunalidades son mayores en su totalidad a 0.4

Tabla 9. Variable Capacitación para prevención: Análisis KMO, Barlett

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.649
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	177.452
	Df	6
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
D1	1.000	.693
D2	1.000	.652
D4	1.000	.556
D5	1.000	.672

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.573	64.337	64.337	2.573	64.337	64.337
2	.841	21.030	85.368			
3	.362	9.044	94.411			
4	.224	5.589	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

4. RESULTADOS

De acuerdo a la encuesta aplicada, se obtuvieron los resultados enlistados a continuación.

Tabla 10. Resultados generales

VARIABLES	ITEMS	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
GESTION DE CONOCIMIENTO	1	7.62%	10.48%	2.86%	61.90%	17.14%
	2	2.86%	5.71%	14.29%	66.67%	10.48%
	3	5.71%	8.57%	20%	54.29%	11.43%
	4	4.76%	12.38%	22.86%	52.38%	7.62%
	5	4.76%	11.43%	20.95%	43.81%	19.05%
	6	2.86%	6.67%	20%	46.67%	23.81%
	7	1.90%	2.86%	35.24%	38.10%	21.90%
CONTEXTO	8	4.76%	3.81%	7.62%	69.52%	14.29%
	9	2.86%	3.81%	8.57%	64.76%	20%
	10	3.81%	4.76%	6.67%	60.95%	23.81%
	11	4.76%	6.67%	4.76%	60%	23.81%
CAPACITACION POR COMPETENCIAS	12	4.76%	2.86%	2.86%	56.19%	33.33%
	13	0%	13.33%	20.95%	36.19%	29.52%
	14	2.86%	10.48%	5.71%	58.10%	22.86%
	15	4.76%	24.76%	20%	34.29%	16.19%
CAPACITACION PARA PREVENCIÓN	16	4.76%	14.29%	15.24%	46.67%	19.05%
	17	5.71%	3.81%	13.33%	60.95%	16.19%
	18	0%	5.71%	12.38%	44.76%	37.14%
	19	2.86%	4.76%	2.86%	48.57%	40.95%
	20	0%	2.86%	16.19%	47.62%	33.33%

Fuente. Elaboración propia

De la variable "Gestión de conocimiento" en el ítem número tres, con la afirmación: " Los objetivos de las capacitaciones deben de estar alineados a los objetivos de producción: " el 54.29% de la población encuestada refirió estar de acuerdo.

En cuanto al ítem dos, " ¿Cree importante que las capacitaciones impartidas por parte de la empresa sean coherentes con las actividades que realiza? " El 66.67% de la población encuestada refirió estar de acuerdo. El ítem número cuatro indica: "La información y el material de soporte de las capacitaciones requiere ser actualizadas" a lo que la persona indica, en un 52.38% de la población encuestada estar de acuerdo con la anterior afirmación. El ítem siete indica "¿Considero que el entrenamiento y capacitación agregan valor al proceso de producción?" por lo cual, el 38.10% de la población indicaron estar de acuerdo y el 21.90% de la población indican estar totalmente de acuerdo con el cuestionamiento anterior. En cuanto a la variable "Contexto" el ítem número once que cuestiona lo siguiente: " ¿Tiene que ver la manera en la que me capacitan con mi desempeño laboral y posteriormente, con que alcance mis objetivos de productividad? " el 60% de la población encuestada refirió estar de acuerdo.

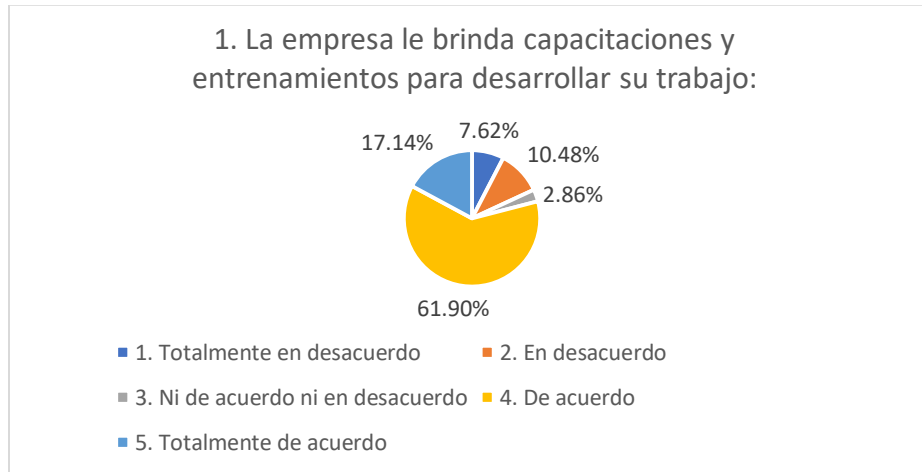
De la variable "Capacitación por competencias" en el ítem número trece, con la afirmación: " Es importante que la empresa lo motive a capacitarse" el 36.19% de la población encuestada refirió estar de acuerdo.

A continuación, se desarrollan cada una de las preguntas incluidas en el instrumento de escala de Likert, aplicado a la organización.

Variable 1. Gestión del conocimiento

De la variable “Gestión del conocimiento” se desarrollan 6 ítems, los cuales se interpretan a continuación:

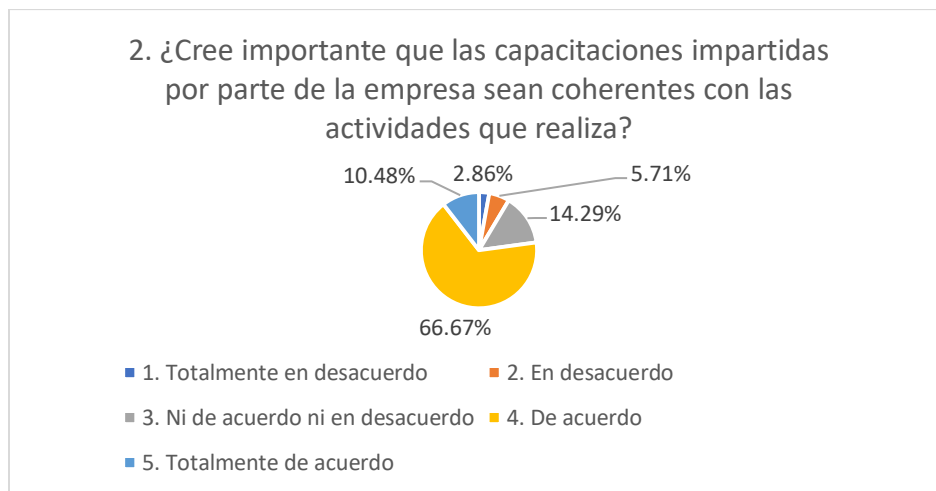
Gráfica 1. La empresa le brinda capacitaciones y entrenamientos para desarrollar su trabajo



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

En el ítem número uno, con la afirmación: “ La empresa le brinda capacitaciones y entrenamientos para desarrollar su trabajo” el 61.90% de la población encuestada refirió estar de acuerdo con el anterior enunciado; contrastando el 7.62% de la población que comentó estar totalmente en desacuerdo.

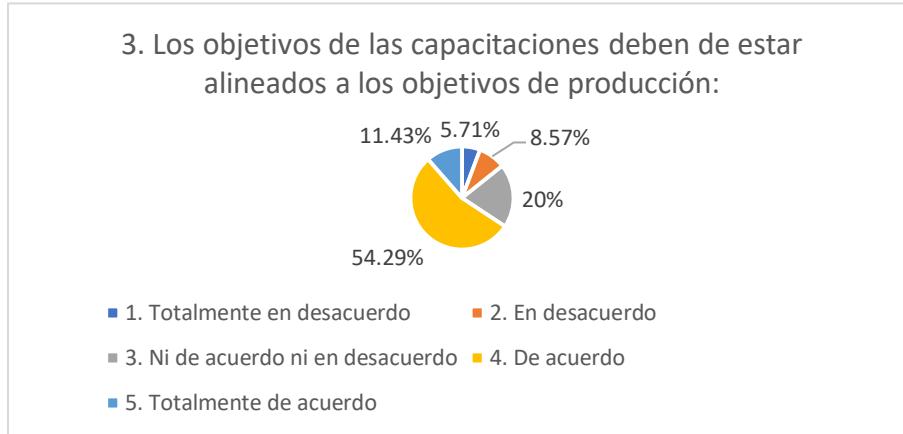
Gráfica 2. ¿Cree importante que las capacitaciones impartidas por parte de la empresa sean coherentes con las actividades que realiza?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

En cuanto al ítem dos, “¿Cree importante que las capacitaciones impartidas por parte de la empresa sean coherentes con las actividades que realiza?” el 66.67% de la población encuestada refirió estar de acuerdo contrastando el 5.71% de la población estar en desacuerdo.

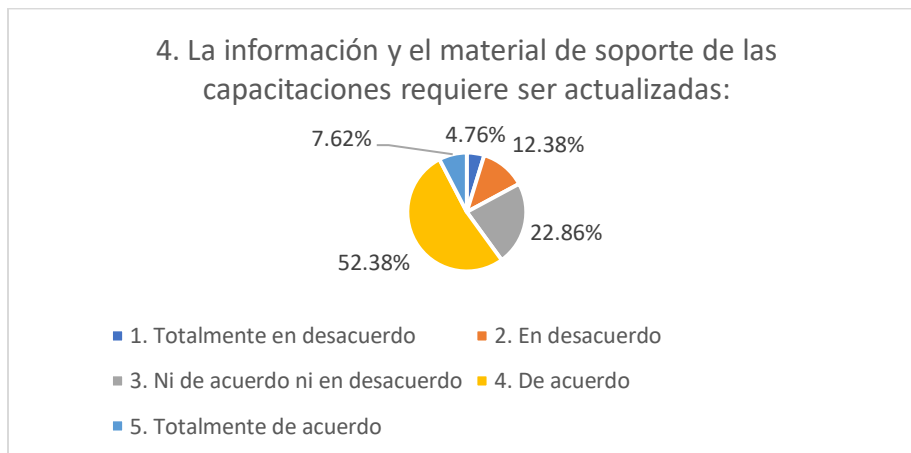
Gráfica 3. Los objetivos de las capacitaciones deben de estar alineados a los objetivos de producción



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem tres menciona, “Los objetivos de las capacitaciones deben de estar alineados a los objetivos de producción” a lo que el 54.29% de la población encuestada refirió estar de acuerdo contrastando el 5.71% de la población la cual indica estar en total en desacuerdo.

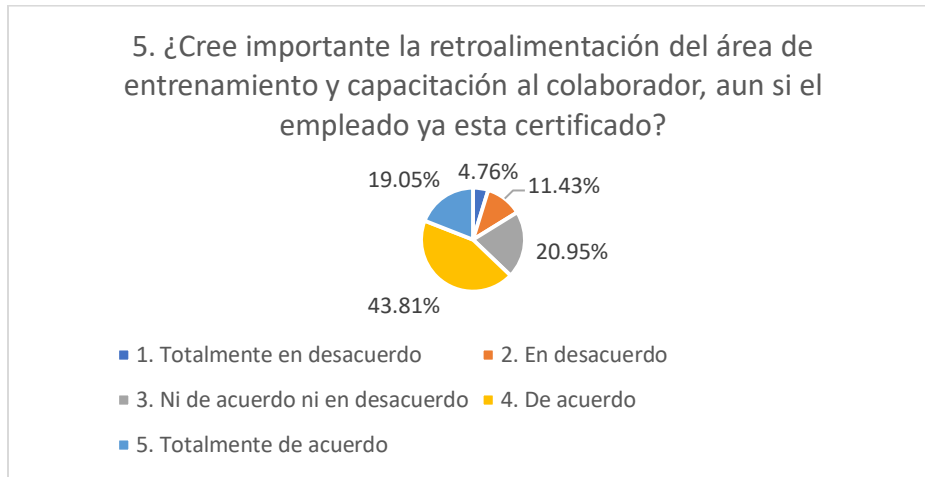
Gráfica 4. La información y el material de soporte de las capacitaciones requiere ser actualizadas



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem cuatro indica, “La información y el material de soporte de las capacitaciones requiere ser actualizadas” a lo que el 52.38% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 12.38% de la población indicó estar en desacuerdo.

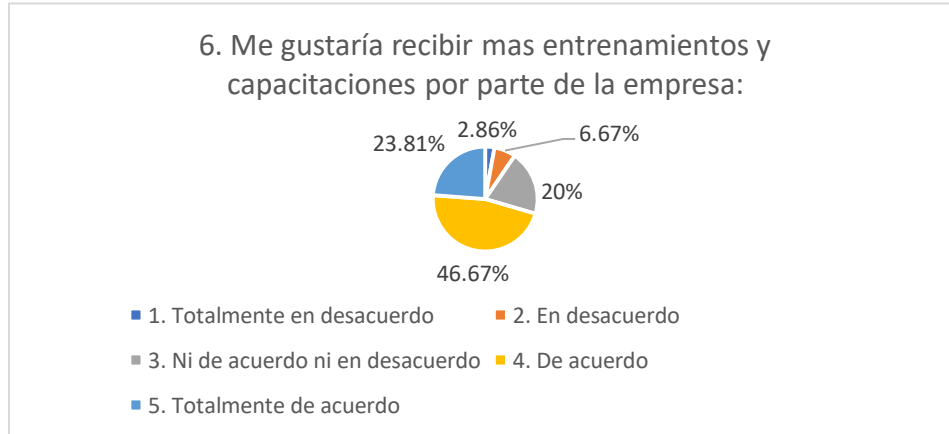
Gráfica 5. ¿Cree importante la retroalimentación del área de entrenamiento y capacitación al colaborador, aun si el empleado ya está certificado?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La pregunta del quinto ítem: “¿Cree importante la retroalimentación del área de entrenamiento y capacitación al colaborador, aun si el empleado ya está certificado?” el 43.81% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 11.43% de la población indicó estar en desacuerdo.

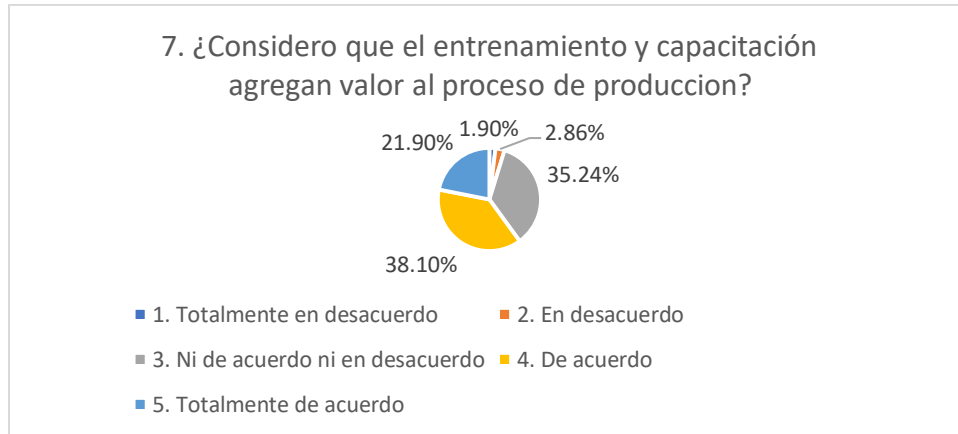
Gráfica 6. Me gustaría recibir más entrenamientos y capacitaciones por parte de la empresa



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La afirmación del sexto ítem: “Me gustaría recibir más entrenamientos y capacitaciones por parte de la empresa” obtuvo un porcentaje del 46.67% de la población encuestada indicando estar de acuerdo; contrastando, el 6.67% de la población que indicó estar en desacuerdo.

Gráfica 7. ¿Considero que el entrenamiento y capacitación agregan valor al proceso de producción?



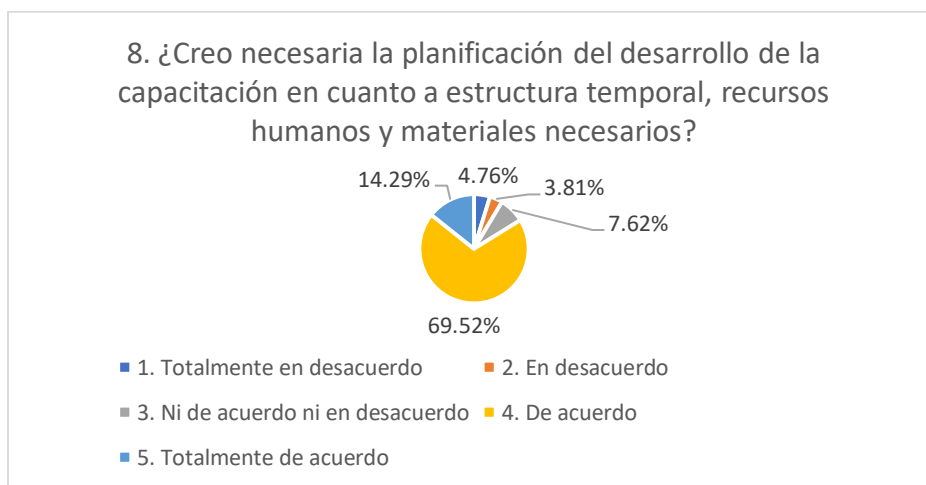
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem siete cuestiona, “¿Considero que el entrenamiento y capacitación agregan valor al proceso de producción?” a lo que el 38.10% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 2.86% de la población indicó estar en desacuerdo.

Variable 2. Contexto

De la variable “Contexto” se desarrollan 4 ítems, los cuales se interpretan a continuación:

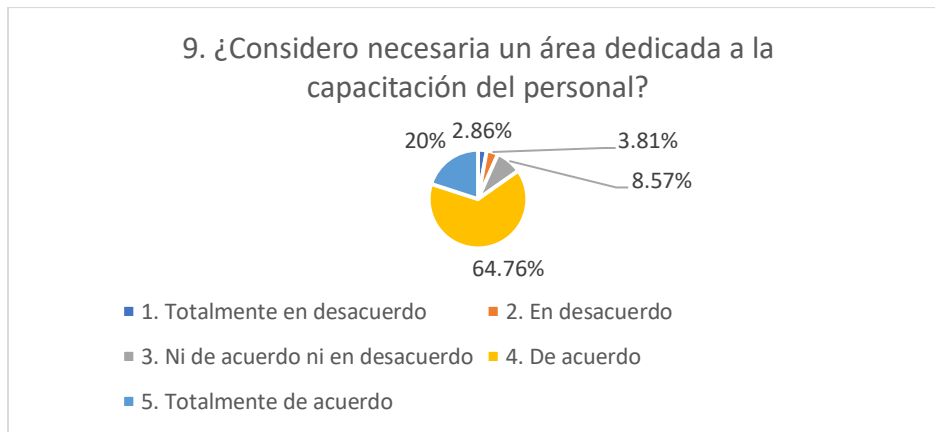
Gráfica 8. ¿Creo necesaria la planificación del desarrollo de la capacitación en cuanto a estructura temporal, recursos humanos y materiales necesarios?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem ocho plantea el siguiente cuestionamiento, “¿Creo necesaria la planificación del desarrollo de la capacitación en cuanto a estructura temporal, recursos humanos y materiales necesarios?” a lo que el 69.52% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 4.76% de la población indicó estar totalmente desacuerdo.

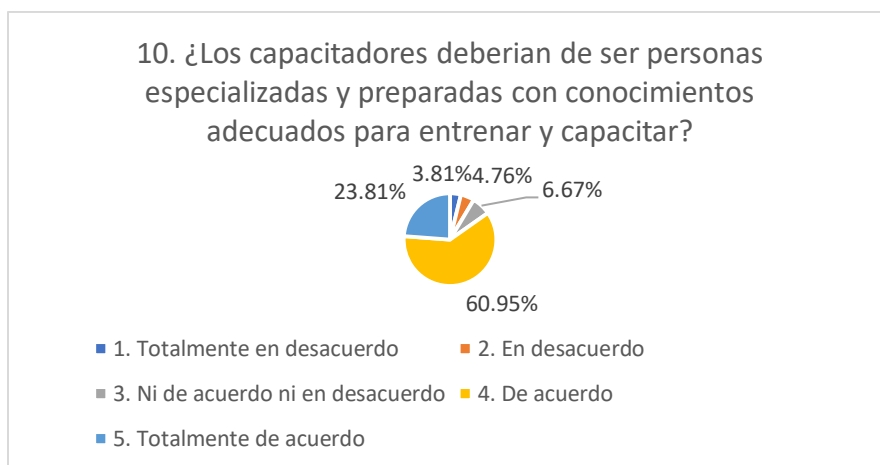
Gráfica 9. ¿Considero necesaria un área dedicada a la capacitación del personal?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem nueve cuestiona, “¿Considero necesaria un área dedicada a la capacitación del personal?” a lo que el 64.76% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 3.81% de la población indicó estar en desacuerdo.

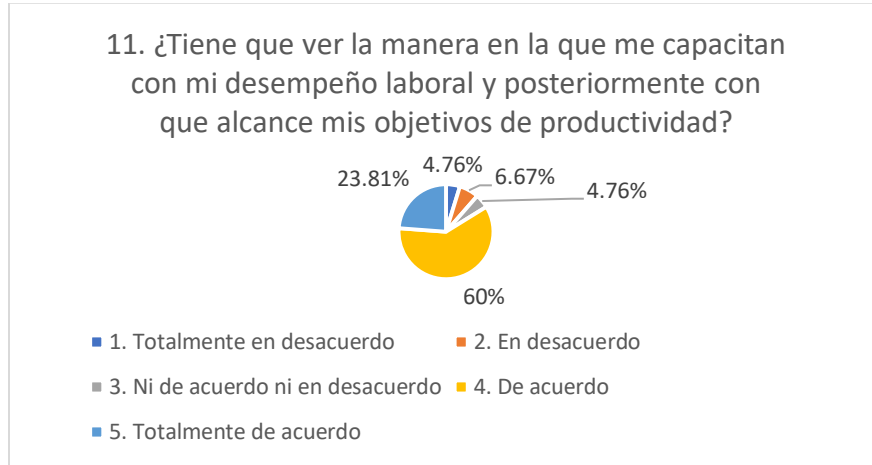
Gráfica 10. ¿Los capacitadores deberían de ser personas especializadas y preparadas con conocimientos adecuados para entrenar y capacitar?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La pregunta diez indica, “¿Los capacitadores deberían de ser personas especializadas y preparadas con conocimientos adecuados para entrenar y capacitar?” a lo que el 60.95% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 4.76% de la población indicó estar en desacuerdo.

Gráfica 11. ¿Tiene que ver la manera en la que me capacitan con mi desempeño laboral y posteriormente con que alcance mis objetivos de productividad?



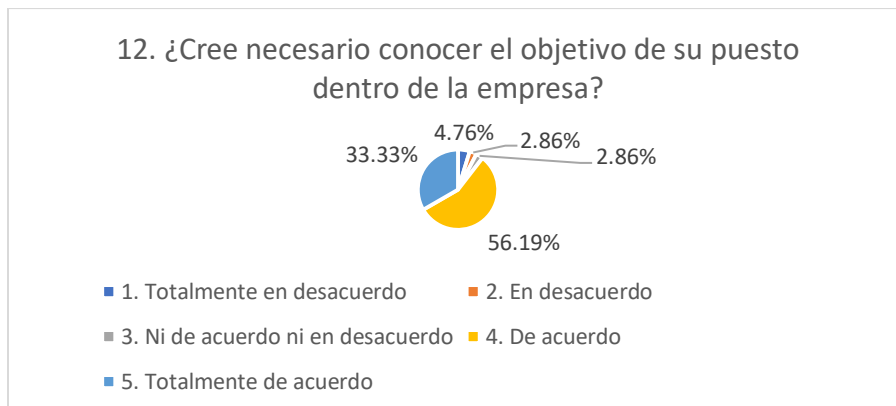
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem once cuestiona, “¿Tiene que ver la manera en la que me capacitan con mi desempeño laboral y posteriormente con que alcance mis objetivos de productividad?” a lo que el 60% de la población encuestada refirió estar de acuerdo contrastando al 6.67% de la población que indica estar en desacuerdo.

Variable 3. Contexto

De la variable “Contexto” se desarrollan 4 ítems, desarrollados a continuación:

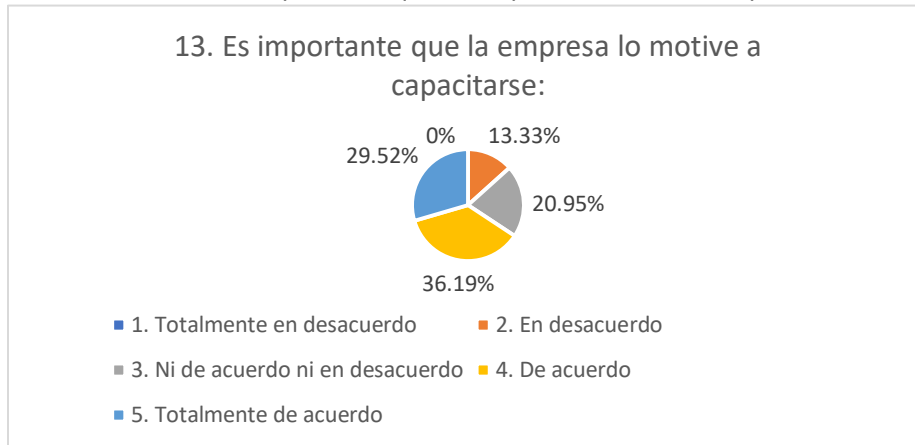
Gráfica 12. ¿Cree necesario conocer el objetivo de su puesto dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La pregunta del doceavo ítem: “¿Cree necesario conocer el objetivo de su puesto dentro de la empresa?” el 56.19% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 4.76% de la población indicó estar totalmente en desacuerdo.

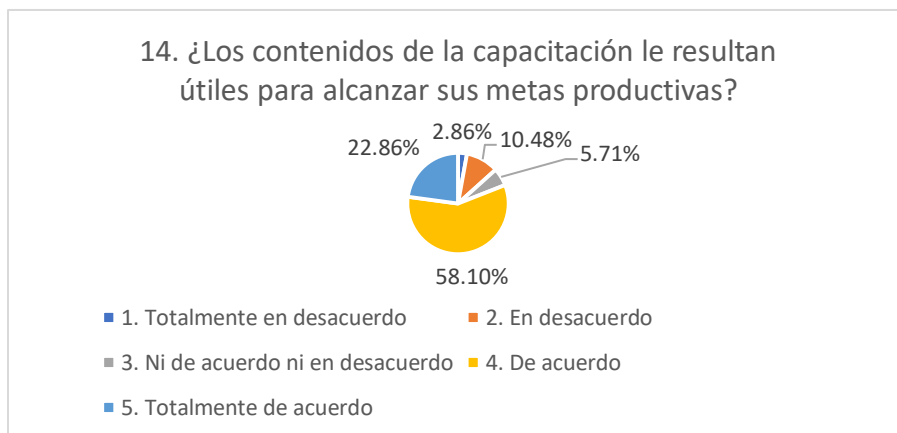
Gráfica 13. Es importante que la empresa lo motive a capacitarse:



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem trece plantea la siguiente afirmación, “Es importante que la empresa lo motive a capacitarse” a lo que el 36.19% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; el 29.52% de la población indica estar totalmente de acuerdo, contrastando al 13.33% de la población que indica estar totalmente desacuerdo.

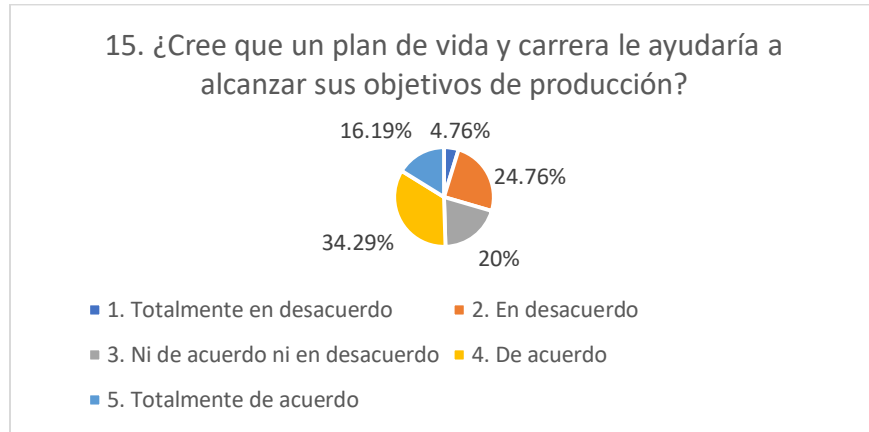
Gráfica 14. ¿Los contenidos de la capacitación le resultan útiles para alcanzar sus metas productivas?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem catorce cuestiona, “¿Los contenidos de la capacitación le resultan útiles para alcanzar sus metas productivas?” a lo que el 58.10% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 10.48% de la población indicó estar en desacuerdo.

Gráfica 15. ¿Cree que un plan de vida y carrera le ayudaría a alcanzar sus objetivos de producción?



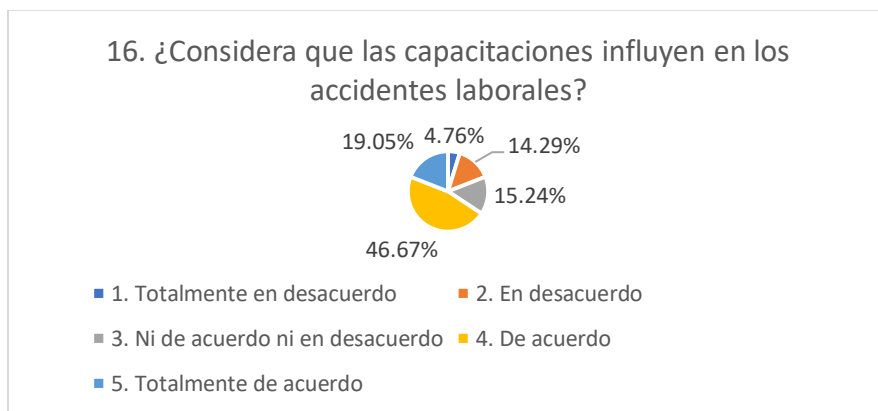
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La pregunta del quinceavo ítem: “¿Cree que un plan de vida y carrera le ayudaría a alcanzar sus objetivos de producción?” el 34.29% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 24.76% de la población indicó estar en desacuerdo.

Variable 4. Capacitación para la prevención

De la variable “Capacitación para la prevención” se desarrollan 5 ítems, los cuales se interpretan a continuación:

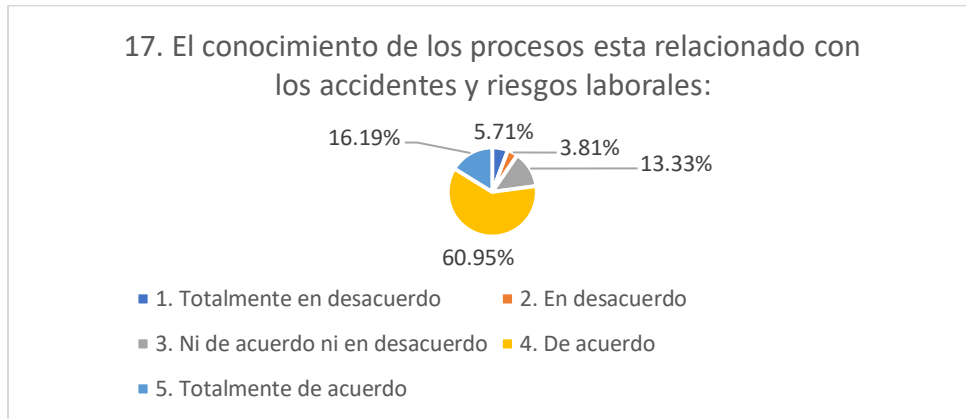
Gráfica 16. ¿Considera que las capacitaciones influyen en los accidentes laborales?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem dieciséis cuestiona, “¿Considera que las capacitaciones influyen en los accidentes laborales?” a lo que el 46.67% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 15.24% de la población indicó estar en desacuerdo.

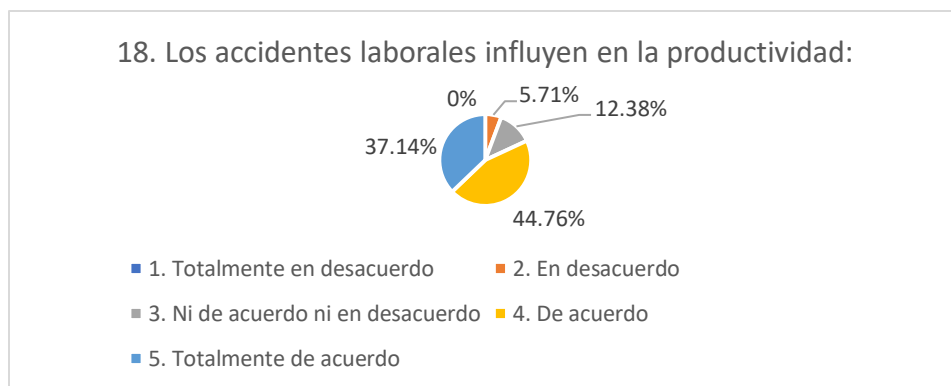
Gráfica 17. El conocimiento de los procesos está relacionado con los accidentes y riesgos laborales



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

La afirmación del vigésimo séptimo ítem: “El conocimiento de los procesos está relacionado con los accidentes y riesgos laborales” el 60.95% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; por otra parte, el 5.71% de la población indicó estar totalmente en desacuerdo.

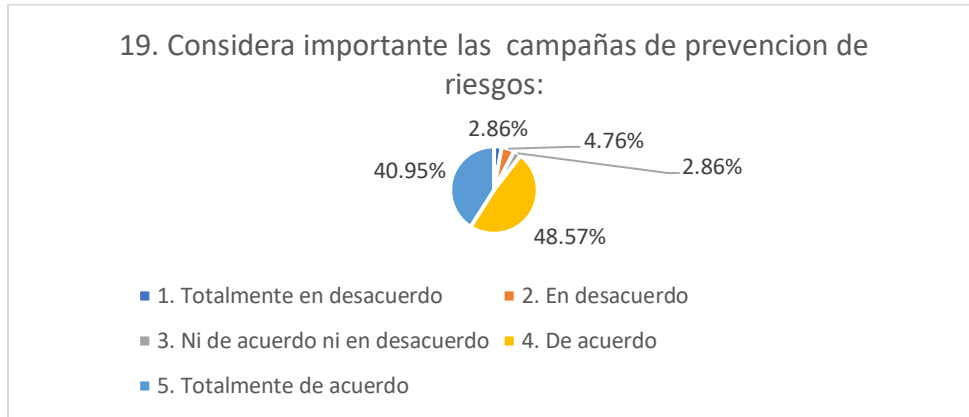
Gráfica 18. Los accidentes laborales influyen en la productividad



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem dieciocho plantea la siguiente afirmación: “Los accidentes laborales influyen en la productividad” a lo que el 44.76% de la población encuestada refirió estar de acuerdo; el 37.14% de la población indica estar totalmente de acuerdo, contrastando al 5.71% de la población que indica estar totalmente desacuerdo.

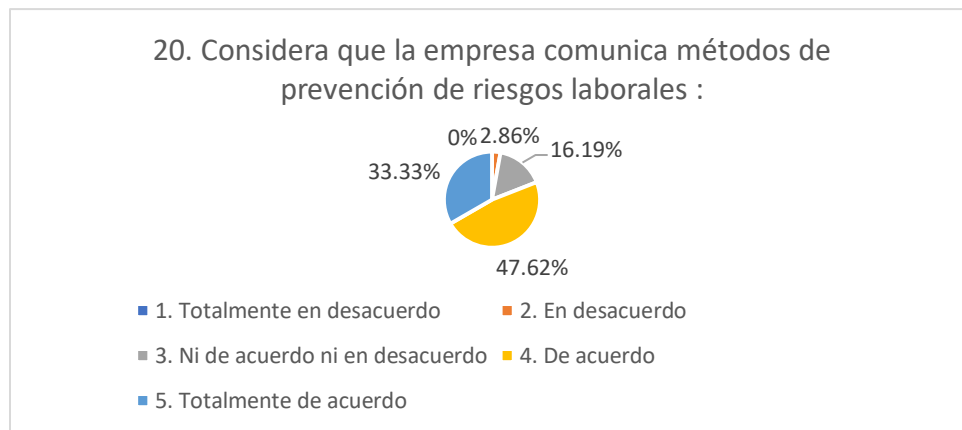
Gráfica 19. Considera importante las campañas de prevención de riesgos:



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

El ítem diecinueve indica: “Considera importante las campañas de prevención de riesgos” a lo que el 48.57% de la población encuestada refirió estar de acuerdo, el 40.95% indican estar totalmente de acuerdo; mientras que el 4.76% de la población indicó estar en desacuerdo.

Gráfica 20. Considera que la empresa comunica métodos de prevención de riesgos laborales:



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada

Ante la afirmación del vigésimo segundo ítem: “Considera que la empresa comunica métodos de prevención de riesgos laborales” el 47.62% de la población encuestada refirió estar de acuerdo, el 33.33% indican estar totalmente de acuerdo; mientras que el 2.86% de la población indicó estar en desacuerdo.

Para obtener una visión más global acerca de la productividad de la Empresa Nimsa Operaciones Mexicali, se realizó un cuadro comparativo de los índices de productividad del año 2017, entre Nimsa Mexicali y las plantas que se encuentran en Chehalis y Texas.

Se identifica la planta de Texas que cuenta con un sistema de entrenamiento y capacitación sólido, a un poco más de siete años de ser constituida y resultante de ser la planta con mejores índices de productividad a nivel interplantas en la división del mismo giro. Se eligió la planta de Chehalis, debido a que cuenta con un año de más de haber sido constituida en comparativa a la planta Mexicali.

A continuación, se presenta la tabla informativa, así como el grafico para ilustrar y comparar los niveles de productividad interplantas. El cálculo resulta de las horas hombre laboradas de manera mensual sobre el producto terminado.

$$P = HI / Pt$$

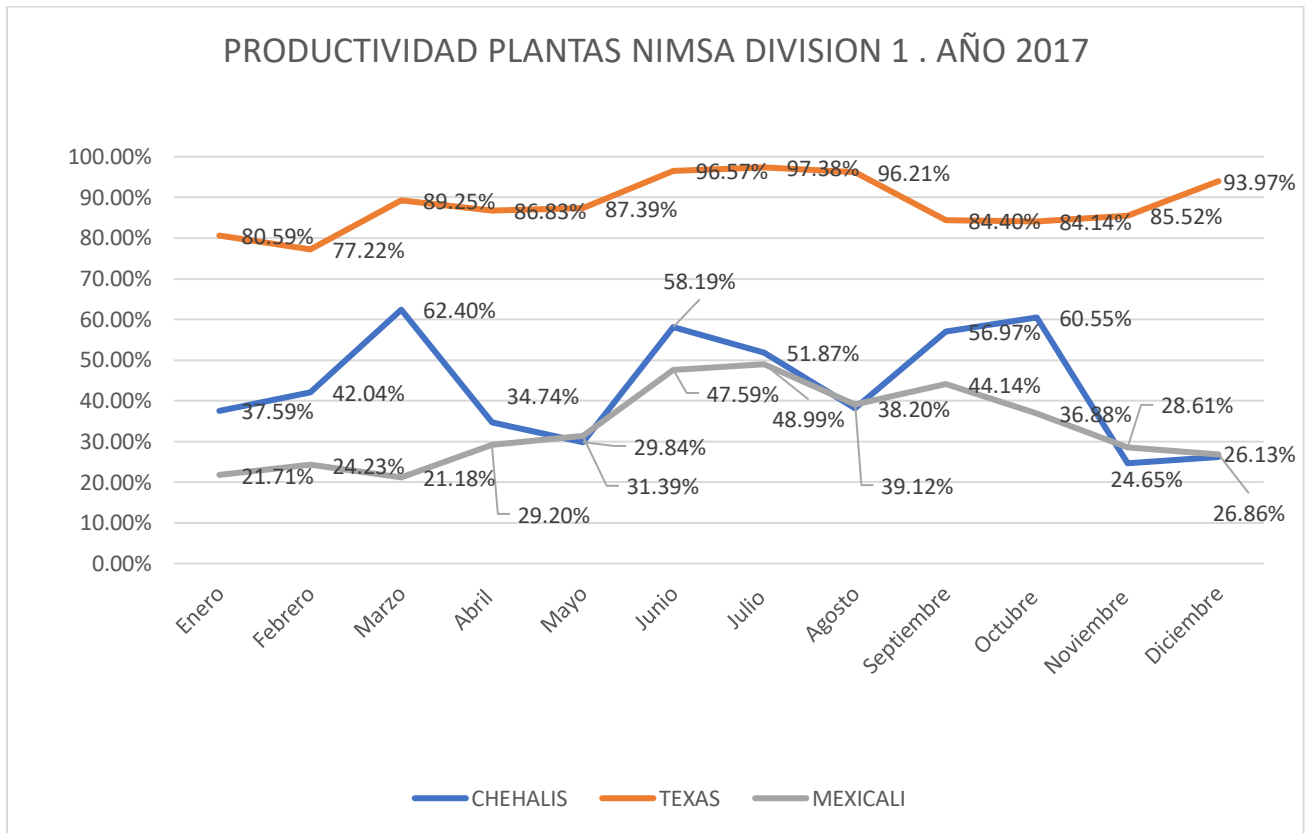
Donde P significa productividad, HI Horas laboradas y Pt producto terminado.

Tabla 11. Cuadro comparativo de Productividad Nimsa 2017

PLANTAS	CHEHALIS	TEXAS	MEXICALI
Enero	37.59%	80.59%	21.71%
Febrero	42.04%	77.22%	24.23%
Marzo	62.40%	89.25%	21.18%
Abril	34.74%	86.83%	29.20%
Mayo	29.84%	87.39%	31.39%
Junio	58.19%	96.57%	47.59%
Julio	51.87%	97.38%	48.99%
Agosto	38.20%	96.21%	39.12%
Septiembre	56.97%	84.40%	44.14%
Octubre	60.55%	84.14%	36.88%
Noviembre	24.65%	85.52%	28.61%
Diciembre	26.13%	93.97%	26.86%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de los índices productivos de acuerdo al histórico de NIMSA

Gráfica 21. Productividad plantas Nimsa División 1 . Año 2017



Fuente: Elaboración propia con los resultados de los índices productivos de acuerdo al histórico de NIMSA

En la siguiente grafica se puede observar como Texas mantiene índices de productividad cercanos a los requerimientos de las necesidades de los clientes. Por otro lado, se puede identificar que la planta de Chehalis, a pesar de no tener más que un año de diferencia en cuanto a tiempo de apertura de operaciones, es muy similar en cuanto a los picos fluctuantes de la productividad. Aun así, Chehalis sigue resultando con mayores niveles de productividad que Mexicali.

A continuación, se muestra un comparativo trimestral de los niveles de productividad de la planta Texas, la cual representa una de las plantas con mayor antigüedad y sistemas mas establecidos de entrenamiento y capacitación, por lo cual se puede utilizar como "comparativo" de la curva de aprendizaje con el uso de los conocimientos desarrollados en los colaboradores para el logro de los objetivos.

Tabla 12. Cuadro comparativo de la planta Texas- Productividad Nimsa Periodo 2007-2009

PLANTAS	TEXAS		
	AÑOS	2007	2008
Enero	22.46%	31.24%	56.24%
Febrero	22.73%	33.65%	55.36%
Marzo	23.18%	35.42%	57.64%
Abril	24.50%	37.18%	47.40%
Mayo	23.34%	36.53%	56.43%
Junio	24.76%	38.78%	61.80%
Julio	24.90%	44.75%	63.20%
Agosto	25.34%	47.60%	65.34%
Septiembre	25.63%	53.37%	63.45%
Octubre	26.14%	49.38%	53.98%
Noviembre	26.86%	55.99%	66.23%
Diciembre	27.35%	57.25%	67.45%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de los índices productivos de acuerdo al histórico de NIMSA

Como se puede apreciar en la tabla comparativa anterior, de los meses 2007 a 2009, años en los que se iniciaron con la estandarización, fortalecimiento y desarrollo de los planes de entrenamiento y capacitación por la necesidad de la apertura de plantas de la misma división, en la cual se puede observar como los índices de productividad van en aumento conforme a los meses y años, tendencia que continuó hasta el año 2017 (indicado en la tabla 11).

Teniendo como resultado un comportamiento hacia el alza en el factor productivo con relación a la aplicación de las técnicas de enseñanza, llamadas entrenamiento y capacitación.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos informativos en las referencias citadas se puede concluir que la apuesta por el desarrollo del talento humano, mediante estrategias como entrenamiento y capacitación dan como resultado a personal fortalecido con herramientas físicas e intelectuales, tangibles e intangibles, ante las necesidades del proceso organizacional para el cumplimiento de las metas productivas. La importancia de considerar el proceso de enseñanza- aprendizaje dentro de la organización mediante el entrenamiento y capacitación, como método de desarrollo del personal, así como una estrategia para el logro de los planes productivos, queda demostrado en el presente estudio mediante un comparativo interplantas en donde se puede apreciar, que la necesidad de actualizar los programas de capacitación es imperante para el logro de las metas.

La apuesta por el desarrollo continuo del talento humano, aun en tiempos de bajas de producción, darán como resultado personal entrenado para cubrir las necesidades que se presenten ante los picos altos productivos con la calidad requerida. Las necesidades, las generaciones, la cultura se van desarrollando y es cambiante de acuerdo con los cambios resultantes por la globalización, los métodos de liderazgo ya no son los mismos y el talento humano busca calidad de vida, mediante planes de vida y carrera en las organizaciones que únicamente pueden ser ofertada mediante planes ligados al desarrollo del conocimiento del personal: capacitación.

Por otra parte, de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la organización Nimsa Operaciones Mexicali, mediante la aplicación de la encuesta de escala de Likert, se determina la conciencia de que mediante el desarrollo físico e intelectual, por medio de un método de entrenamiento y capacitación apegado a las necesidades que la organización presente, con conocimiento y comprendimiento de las funcionalidades del proceso por medio del aprendizaje continuo, se cumplirían las metas productivas más fácilmente.

Dando como resultando, que la hipótesis: “La falta de actualización de los programas de entrenamiento y la capacitación dan como resultado la baja productividad en Nimsa Operaciones de Mexicali” se confirma mediante el estudio anterior. La presente investigación sirve como base para continuar con la investigación del entrenamiento y la capacitación como herramienta para la evasión de accidentes y riesgo laborales como una variable mas para el aumento productivo.

5.1 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones del efecto del entrenamiento y la capacitación para el aumento de la productividad, se desarrollan las siguientes recomendaciones.

- Ejecución de un DNC (Análisis de Detección de Necesidades de Capacitación) para la creación de una matriz de entrenamiento y capacitación, en donde se pueda dar un seguimiento puntual de las necesidades actuales de cada puesto y del desarrollo de las estrategias de enseñanza- aprendizaje para la búsqueda de la certificación del personal en su puesto, apegándose a la normativa de la Ley Federal de Trabajo.
- Creación de programas de "Capacitadores internos" en donde se promueva el desarrollo y la capacitación continua para adquisición constante de conocimientos del personal interno, para el logro de la transmisión y promoción de los conocimientos y las buenas prácticas a las plantillas laborales, mediante la certificación en su área, obtenida mediante su especialización resultante del entrenamiento y la capacitación, creando a su vez un plan de beneficios a los instructores certificados, como sistemas de compensaciones motivacionales.
- Modificación de tabulador salarial, mediante un sistema de escalafones en donde se indique, por área y puesto, niveles de crecimiento (de manera horizontal y vertical) así como las ubicaciones y aspiraciones en la organización para el fomento al desarrollo interno mediante la capacitación, buscando la motivación hacia el aprendizaje y actualización constante, mediante un beneficio que lo lleve a un aumento salarial programado.

REFERENCIAS

- Chiavenato, “Administración de Recursos Humanos”, Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición, 2001, página 556-557.
- Alles, “Dirección estratégica de Recursos Humanos”, Editorial Granica, Quinta edición, 2004, página 305-306.
- Felsing, Runza, “Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros”, 2002.
Disponibile en:
https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf
- Mohawk Industries Inc, 2018.
Disponibile en:
<http://mohawkind.com>
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO, 2014.
Disponibile en:
http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/secciones/consultas/ley_federal.htm
- Deming, “Modelo de capacitación con un enfoque sistémico: Como salir de la crisis”, (1989)
- Pérez, et al, “La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa”, Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 33, mayo-agosto, 2011, pp. 1-22
Disponibile en:
<http://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Gore, “La capacitación laboral y la construcción del conocimiento en las organizaciones”, La generación de capacidades colectiva la luz de un análisis de casos, 2001.
Disponibile en:
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1162_GoreE.pdf
- Kirkpatrick , Los 4 niveles de evaluación de la formación de Kirkpatrick.
- Martinez, “Relación Entre Entrenamiento Capacitación Y Financiamiento”. Revista Oikos año 12, N. 25, julio de 2018, ISSN 0717-327, X. PP.69-85
Disponibile en

file:///C:/Users/lorliz/Downloads/Dialnet-

RelacionEntreEntrenamientoCapacitacionYFinanciamie-2949789.pdf

- Moreno, “Capacitación y Adiestramiento del Personal del departamento de Sistemas de Fime”, 1999.

Disponible en:

<http://eprints.uanl.mx/7488/1/1020129252.PDF>

- Nassazi, “Políticas buenas y quizás claras en cuanto a capacitación y desarrollo. Effects of Training on Employee Performance” 2013, University of Applied Sciences.

Disponible en:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67401/THESIS.pdf?sequence=1> .

- Engetou, “The Impact of Training and Development on Organizational Performance. Case Study: National Financial Credit Bank Kumba” CENTRIA UNIVERSITY, 2017.

Disponible

en:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133220/Engetou%20Enga..pdf?sequence=1>

- Kirkpatrick, “Evaluation of Training, Training and Development handbook: A guide to Human Resource Development” primera edición. New York, editorial McGraw Hill Company, 1959.

Disponible

en:

[https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=TCwoAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Evaluation+of+Training,+Training+and+Development+handbook:+A+guide+to+Human+Resource+Development&ots=wAjkYs0-](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=TCwoAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Evaluation+of+Training,+Training+and+Development+handbook:+A+guide+to+Human+Resource+Development&ots=wAjkYs0-1q&sig=JUIyJ9i1W0A1IJm7ARq7R06cUL8#v=onepage&q=Evaluation%20of%20Training%20and%20Development%20handbook%3A%20A%20guide%20to%20Human%20Resource%20Development&f=false)

[1q&sig=JUIyJ9i1W0A1IJm7ARq7R06cUL8#v=onepage&q=Evaluation%20of%20Training%20and%20Development%20handbook%3A%20A%20guide%20to%20Human%20Resource%20Development&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=TCwoAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Evaluation+of+Training,+Training+and+Development+handbook:+A+guide+to+Human+Resource+Development&ots=wAjkYs0-1q&sig=JUIyJ9i1W0A1IJm7ARq7R06cUL8#v=onepage&q=Evaluation%20of%20Training%20and%20Development%20handbook%3A%20A%20guide%20to%20Human%20Resource%20Development&f=false)

- Govil, S. K., “The Importance of Training in an Organization”, 2014.

Disponible en:

<https://www.questia.com/library/journal/1P3-3189492491/the-importance-of-training-in-an-organization>

- Jehanzeb, Beshir, “Training and Development Programs and its Employee and Organization”, 2013.

Disponible en:

<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/3947/4005>

- McDowall, Sauders, “UK Manager’s Conceptions of Training and Development”,
Revista Journal of European Industrial Training, año 34, páginas 609-630, 2010.

Disponible:

<http://dx.doi.org/10.1108/0309059/011070752>

- Shen, “International Training and Management Development: Theory and Reality: A
Conceptual Study” Journal of Management Development, año 24, páginas 656-666, 2004.

Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.1108/02621710510608786>.

- Sosa, "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente
del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR)", Carnet 22709-08, 2014.

Disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

- Ramírez, Badii , “El impacto de la capacitación del personal: Caso empresa manufacturera
de tubos”, Revista Daena: International Journal of Good Conscience. Volumen 3(1) : 100-
142. ISSN 1870-557X, año 2008.

Disponible:

[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20100-142.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20100-142.pdf)

- Bateman. Thomas et al, “Administración, Una Ventaja Competitiva”, Cuarta Edición,
Edit. McGraw-Hill, 1995.

- Rodriguez, “La Importancia de contar con un área de capacitación en una organización
Empresarial: Caso Honda” Guanajuato, 2007.

Disponible en:

<http://132.248.9.34/pd2007/0619647/0619647.pdf>

- Dessler, Gary, “Administración de personal”, Prentice Hall, Hispanoamérica, México, 1995.

- Juárez, “El proceso de detección de necesidades de capacitación en el sistema nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF” Universidad Pedagógica Nacional, 2004.

Disponible en:

<http://200.23.113.51/pdf/20999.pdf>

- Santillan, Edel, “Capital Humano en las Organizaciones”, ISBN-13: 978-84-691-6055-8, N° Registro: 08/79412, 2008.

- Chiavenato, I. “Administración de Recursos Humanos” Editorial Mac Graw, 2000.

- Hernandez, “El análisis de la formación y capacitación con enfoque en competencia laboral”, Universidad Autónoma De Nuevo Leon, 2004.

Disponible en:

<http://eprints.uanl.mx/5448/1/1020149822.PDF>

- Gómez Mejía y Balkin, “Gestión de recursos Humanos”. Prentice Hall.

Disponible en :

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

F

- Alles, “Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias”, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, 2007.

- Caballero, Blanco, “Competencias para la flexibilidad: La gestión emocional de las organizaciones”, Universidad de Oviedo. Revista Psicothema, volumen 19(4), paginas 616-620, año 2007.

- García, Leal, “Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual”. Revista Omnia, Volumen 14(3), pagina 144–159, 2008.

- Garrido, “La educación desde la teoría del capital humano y el otro” Revista Educere, volumen 11(36), paginas 73-80. Universidad de los Andes, 2007.

- Picazo, Zornoza, et al, “Los procesos de participación social y participación orientada a la tarea y el aprendizaje como antecedentes de la cohesión grupal. Una perspectiva longitudinal” Revista Psicothema, volumen 21(2), pagina 274-279, 2009.

- Anton, “El conocimiento desde una perspectiva disciplinaria y holística”, Unbroken Knowledge: Regional Seminar on Interdisciplinarity, Uruguay, año 1995.

Disponible en:

<https://idl-bnc.idrc.ca/dspace/handle/12345-6789/20855>

- Ramírez, “Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas”, Universidad & Empresa, vol. 7, núm. 14, 2008, pp. 163-177, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187217494009.pdf>

- Morin, E. (1999a). El método III: el conocimiento del conocimiento. Madrid: Cátedra.

- Morin, E. (1999b). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. París: Unesco

- Ospina, Sanabria, “Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: el modelo MIGME” Revista Facultad de Ciencias Económicas – Investigación y Reflexión, año XVIII(2), paginas 107-136, 2010.

- Maldonado, “Las competencias una opción de vida. Metodología para El diseño curricular”, Ecoe Ediciones. Primera Edición 2002.

Disponible en:

<file:///C:/Users/loren/Downloads/1949-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6673-1-10-20101019.pdf>

- Alles, “Manual del director de recursos humanos” Earnst & Young Consultores. Edición especial de Cinco Días. Madrid, 1998. p.46

- Sanabria, Romero, et al, “El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad” Universidad & Empresa, vol. 16, núm. 27, julio-diciembre, 2014, pp. 165-213, Universidad del Rosario.

Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>

- Abreu, Cañedo, “Gerencia total de la calidad en las organizaciones”, Revista ACIMED, Volumen 6(2), pagina 79-92, Bogotá, Colombia, 1998.
Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351998000200002
- Alvarez, Bulloz, “Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad” primera edición, Ideas propias editorial Vigo, 2006, ISBN 10:84-96578-24-0.
Disponible en:
http://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad
- Bondarenko, “Acerca de las definiciones de la calidad de la educación” Revista Educere, Volumen 11(39), paginas 613-621, 2007.
Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>
- Camisón, Cruz, et al “Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas” Editorial Pearson Education, México, 2006.
Disponible en:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cantú, “Desarrollo de una cultura de calidad” México, McGraw Hill, 2011.
Disponible en:
<https://vdocuments.mx/desarrollo-de-una-cultura-de-calidad-4ed-humberto-cantu-delgado.html>
- Deming, “Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.” Madrid: Ed. Díaz de Santos, 1989.
Disponible en:
<https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>
- Gutiérrez, “Control de Calidad en la Producción Industrial” Valladolid, 2014.
Disponible en:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13153/1/TFG-I-174.pdf>
- Norma internacional ISO 9000: 2005 (traducción certificada): sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. Ginebra: Secretaría Central de ISO

- Gómez S. “El control total de la calidad”, Revista de ciencias administrativas y sociales, INNOVAR, RAM Editores, Bogotá, Numero 182 7996, página 360.
Disponible en:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/22716/1/19366-63681-1-PB.pdf>
- Palafox, Martínez, “Sistema de Gestión de la Calidad basado en Iso 9000:2000 enfocado a empresas de servicios” 2007.
Disponible en:
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/FLORIDETH-MARTINEZ-REYES.pdf>
- Frometa Vázquez, “La Gestión de la Calidad en los servicios” Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, 2008.
Disponible en:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
- Cantú Delgado, “Desarrollo de una cultura de calidad” Editorial McGraw Hill, México, 2001.
- Sánchez, Castañeda, “La Capacitación y Adiestramiento en México: Regulación, Realidades y Retos”, Revista latinoamericana de derecho social, núm. 5, julio-diciembre, 2007, pp. 191-228. Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México
Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640260010>
- Martínez, Palos, et al: “Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento sostenido en las pequeñas empresas del sector industrial en San Luis Potosí” Revista EAN, 82, pp. 95-122, 2017.
Disponible en:
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1650>
- Barcena, et al, “Productividad y brechas estructurales en México” 2016, CEPAL.
Disponible en:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40165/1/S1600553_es.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



LAS ESTRATEGIAS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS: EL CASO DE NIMSA DE MEXICALI PERIODO 2017-2018

FOLIO

El objetivo principal del instrumento es conocer la percepción de los empleados de la empresa NIMSA de Mexicali, acerca de las capacitaciones y entrenamientos del sector maquilador manufacturero. La información proporcionada se mantendrá en una modalidad confidencial utilizándose para efectos de investigación académica en el programa de maestría en administración.

IDENTIFICACION DE LA PERSONA ENCUESTADA

NOMBRE	_____
FECHA	_____
EDAD	_____
AREA	_____
PUESTO	_____
TURNO	_____
ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA	_____

En los siguientes ítems marque con una "X" la opción que considere la mejor respuesta.

GESTION DE CONOCIMIENTO

- La empresa le brinda capacitaciones y entrenamientos para desarrollar su trabajo:
1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
 - ¿Cree importante que las capacitaciones impartidas por parte de la empresa sean coherentes con las actividades que realiza?
1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Los objetivos de las capacitaciones deben de estar alineados a los objetivos de producción:

3. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

La información y el material de soporte de las capacitaciones requiere ser actualizadas:

4. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

¿Cree importante la retroalimentación del área de entrenamiento y capacitación al colaborador, aun si el empleado ya está certificado?

5. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Me gustaría recibir más entrenamientos y capacitaciones por parte de la empresa:

6. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

¿Considero que el entrenamiento y capacitación agregan valor al proceso de producción?

7. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

CONTEXTO

¿Creo necesaria la planificación del desarrollo de la capacitación en cuanto a estructura temporal, recursos humanos y materiales necesarios?

8. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

¿Considero necesaria un área dedicada a la capacitación del personal?

9. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

10. ¿Los capacitadores deberían de ser personas especializadas y preparadas con conocimientos adecuados para entrenar y capacitar?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

11. ¿Tiene que ver la manera en la que me capacitan con mi desempeño laboral y posteriormente con que alcance mis objetivos de productividad?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

CAPACITACION POR COMPETENCIAS

12. ¿Cree necesario conocer el objetivo de su puesto dentro de la empresa?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

13. Es importante que la empresa lo motive a capacitarse:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

14. ¿Los contenidos de la capacitación le resultan útiles para alcanzar sus metas productivas?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

15. ¿Cree que un plan de vida y carrera le ayudaría a alcanzar sus objetivos de producción?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

CAPACITACIÓN PARA PREVENCIÓN

¿Considera que las capacitaciones influyen en los

16. accidentes laborales?

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

El conocimiento de los procesos está relacionado con los

17. accidentes y riesgos laborales

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

Los accidentes laborales influyen en la

18. productividad

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

Considera importante las campañas de prevención de

19. riesgos

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

Considera que la empresa comunica métodos de prevención de

20. riesgos laborales

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

Gracias por su participación.