



2 Importancia de la capacitación para los empleados en la maquiladora Nei Systems, en Santa Ana, Sonora.

Grijalva-Mungarro, Yuliana Esmeralda¹; Rodríguez-Sánchez, José Martín² & Zolano-Sánchez, María Lizett³

¹ Universidad de Sonora, Departamento de Ciencias Administrativas y Agropecuarias
Jmrs4@santana.uson.mx, Ave. 16 de Sept. y Carretera. Intnal. s/n, Col. V8, Santa Ana, Sonora, México, 3241242

² Universidad de Sonora, Departamento de Ciencias Administrativas y Agropecuarias
Jmrs4@santana.uson.mx, Enrique Salazar s/n, Col. Santa Ana Viejo, Santa Ana, Sonora, México, 6413211724

³ Universidad de Sonora, Departamento de Ciencias Administrativas y Agropecuarias
mlizett@santana.uson.mx, Misión San Ignacio #64, Col. Amanecer de Kino, Magdalena, Sonora, México, 6323210776

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de aceptación: abril de 2017

Fecha de publicación en línea: junio de 2018

Resumen

Este documento es el resultado obtenido de un trabajo de investigación descriptiva de corte transversal realizado en la empresa maquiladora Nei Systems, en Santa Ana, Sonora, México. El objetivo principal es determinar la importancia de la capacitación para mejorar el desempeño y productividad del trabajador. Entre los hallazgos, se concluye que la capacitación tiene una fuerte influencia con la productividad y desempeño de los empleados. Este documento plasma que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal.

Palabras claves: Capacitación, Conocimientos, Productividad, Desempeño.

Abstract

This document is the result of a cross-sectional descriptive research work carried out within the maquiladora company Nei Systems, in Santa Ana, Sonora, Mexico, and its main objective is to determine the importance of training to improve the performance and productivity of the employee. Among the results obtained, it is concluded that the training has a strong influence with the productivity and performance of the employees. This document describes how job training is the answer to the need for organizations or institutions to have a qualified and productive staff, through theoretical and practical knowledge that will enhance the productivity and performance of staff.

Key words: Training, knowledge, productivity, safety.

I. Introducción

La realidad empresarial actual se caracteriza por el dinamismo y la necesidad de adecuarse a las nuevas situaciones que obligan a estar en permanente innovación si se desea continuar en el mercado como protagonista de primera línea. La tecnología, la globalización y la abolición de las fronteras hacen que los colaboradores se conviertan en factores determinantes al momento de entender y aplicar las estrategias empresariales en la gestión que realizan en el día a día (Bravo, 2012).

Dentro de toda organización, existe un bien intangible que da vida al funcionamiento de los procesos internos que en ella se dan. Este bien es su personal, el cual sin importar la complejidad ni la validez del programa de selección que se aplique en una organización, siempre necesitará ser sometido a procesos de capacitación si se desea que éstos alcancen un máximo de rendimiento y productividad en sus puestos, bien si son de nuevo ingreso o si ya tienen cierta antigüedad en la empresa (Coronel, 2010).

La capacitación se convierte en elemento diferenciador cuando se entiende como inversión y no como gasto. Cuando se reconoce que las horas dedicadas al entrenamiento específico son un tiempo que asegurará la calidad del trabajo y evitará los reprocesos que terminan por aumentar los ciclos de producción (Diez y Abreu, 2009). Valorar el conocimiento y la habilidad de llevarlo al puesto de trabajo hace que la productividad se refleje en el mejoramiento en la calidad de los productos y la competitividad se evidencie en la compra, en el valor que le den los clientes a los productos y a la empresa (López, 2011). La formación para la productividad y la competitividad nace de la comprensión, la estrategia, la organización y la manera de convertirse en acciones de capacitación hábiles de convertir la gestión de los colaboradores en resultados valiosos para los

clientes actuales y potenciales (Chacaltana y Sulmont, 2004).

Debido al proceso de crisis económica por el cual atraviesa el mundo actualmente, así como por la creciente competitividad de productos y servicios en diversas áreas del quehacer humano, es fundamental recalcar la importancia de evaluar la necesidad de contar con un personal preparado para enfrentar estas demandas. Dentro del entorno empresarial hay un aspecto que puede ayudar a garantizar la satisfacción de esas demandas (Coronel, 2010). Ese aspecto es la capacitación, ya que las exigencias del mundo globalizado, ha hecho que las personas dentro de las organizaciones deban poseer diversas habilidades, las cuales les permitan desarrollar variadas actividades y adaptarse a distintas necesidades que el mismo entorno laboral y organizacional les exija, entre ellas todos los procesos inherentes al aprendizaje y la enseñanza, los cuales permitirán contar con personal constantemente preparado.

Esta misma crisis, les ha exigido a las organizaciones hacer recortes de presupuestos en algunas de sus áreas de funcionamiento, entre las cuales generalmente se ven afectados los recursos humanos, específicamente en lo que respecta a las áreas de capacitación y formación de personal. Un número cada vez mayor de compañías ha comenzado a percibir la necesidad de modificar el enfoque de sus programas de capacitación y de educación empresarial, pasando de lo que antes era un programa de capacitación que ocurría una sola vez en un aula de clase, a crear una cultura de aprendizaje continuo, donde los empleados aprenden de sus colegas y comparten las innovaciones y las mejores prácticas, con la mira en la solución de asuntos reales de los negocios.

En este contexto la maquiladora Nei Systems, en Santa Ana, Sonora, México, una empresa mexicana dedicada a la Fabricación

de Cables de Conducción Eléctrica, la situación no ha sido diferente a la antes explicada, por lo que este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la importancia de la capacitación interna en la mejora del desempeño y productividad del trabajador.

En esta investigación se presentan, explican, analizan y proponen actividades a desarrollar para resaltar aspectos que favorecen la experiencia de la capacitación de empleados de Nei Systems, los cuales permiten fortalecer y capacitar a un recurso humano que no sólo aspira a prestar un mejor servicio en su área de trabajo, sino que además su formación como persona y trabajador, se potencie gracias a compartir experiencias personales y profesionales con sus compañeros de trabajo. Este documento plasma que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teórico-práctico que potenciará el desempeño del personal.

I. Marco teórico

El artículo 123, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona que, todas las empresas que requieran del recurso humano están obligadas a proporcionar capacitación y adiestramiento; la ley reglamentaria determina los pasos de cómo se debe llevar a cabo dicho proceso (STPS, 2013).

Según Valle (2001), en México el tema de la capacitación adquirió una mayor importancia debido a la escasa educación, es decir, que hay un mínimo de personas preparadas, ni siquiera en bachilleres, por lo tanto, es necesario implementar métodos de capacitación. La inactividad de las personas que no tienen una ocupación es un problema también debido a la falta de conocimientos (Alonso, 1999). Se considera como primera causa de accidentes laborales la falta de capacitación, debido a que no hay un

conocimiento que permita al empleado el uso de máquinas y herramientas lo que genera un mal uso sobre ellas causando errores y accidentes laborales (Bárcenas, 2012).

Son cuantiosos los recursos que se emplean cada año por las organizaciones en los procesos de capacitación que llevan a cabo. Los recursos que disponen no son, sin embargo, inagotables, por tanto, es necesario utilizarlos con tanta efectividad que se garantice el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. De tal forma, los objetivos definidos para el proceso capacitador constituyen el punto de partida del mismo y tienen que responder justamente a estos propósitos (Coronel, 2010). Sin embargo, hoy en día las acciones se van transformando y hay situaciones que se deben ajustar y aceptar en lo cotidiano para crear y desenvolverse en el ámbito laboral por lo que la empresa debe promover la capacitación y mostrarles a los empleados que es una manera de desarrollarse dentro de la empresa y hacerse profesionales en su área, esto ayuda a que el empleado sea permanente y responsable dentro de la capacitación (Siliceo, 2006).

Uno de los factores internos importantes por trabajar al interior de empresas que buscan ser competitivas, es la capacitación que puedan otorgar a su personal. Sin embargo, ésta se otorga de manera limitada ya que las empresas la consideran irrelevante, costosa o no saben cómo otorgarla y la escasa capacitación le dan importancia solo al adiestramiento operativo y técnico (López y Luna, 2009). En tiempos de cambios muy acelerados en las formas de llevar a cabo las actividades en las organizaciones (nuevas tecnologías, nuevos descubrimientos, etc.) como los que hoy transcurren, se exige cada vez más destinar importantes recursos a programas de capacitación que ayude a la preparación de los trabajadores para hacerlos más competentes en su trabajo y de esa manera

contribuir a lograr un mejor desempeño en la organización (Bravo, 2012).

Plantea Grados (2007), que la capacitación requiere de práctica para así lograr conocimientos, habilidades y actitudes. Los cambios comienzan cuando el empleado después de haber llevado el curso, empieza a interactuar de nuevo en su trabajo de una manera distinta a como lo hacía antes,. No solo se adquieren conocimientos sino también cambios en la actitud de cómo sobrellevar un problema. Por su parte, Dessler y Varela (2009), mencionan que la capacitación es un sistema que se usa para mantener al empleado actualizado para que así realicen sus actividades conforme las habilidades que desarrollen mediante la capacitación.

La capacitación que se brinda sirve para mostrar al empleado sus obligaciones, las reglas de la empresa, los beneficios y en sí la manera que hacer su trabajo, esto con la finalidad de reducir los riesgos de trabajo. El administrador debe saber planear, dirigir, enseñar, ordenar, saber en qué puesto va acomodar a cada empleado, corregir errores y también prevenirlos, todo esto mediante la capacitación (Reyes, 2011). Los beneficios de la capacitación son para que el empleado se adapte a sus actividades en un menor tiempo, baja de rotación de personal, reducción de desperdicios e insumos, aumento de producción, disminución de accidentes, un mejor cuidado para la maquinaria de producción lo cual genera menos depreciación, menos supervisión, que el empleado se sienta seguro para que haya menos quejas del mismo personal y aumentar la confianza y comunicación entre jefe y subordinado (Rodríguez, 2007).

En las empresas donde toman en cuenta la capacitación como uno de los factores más importantes, los capacitados son exigentes con la instrucción y con el mismo que imparte la capacitación. A las empresas que les importa la capacitación sienten la necesidad de tener instalaciones en

buen estado con equipo y materiales actualizados y cuidar a su personal, miran la capacitación como una inversión la cual repercutirá en el mismo trabajo mediante beneficio económico para la empresa y el trabajador (Grados, 2006).

Igualmente Reza (2006), plantea que la capacitación debe ser constante debido a que siempre está avanzando; si esto sucede significa que el que está haciendo el trabajo está bien aprendido y de ahí surgen las ideas. El empleado se forma profesionalmente dentro de la empresa e incrementa la productividad y así mismo mejora su calidad de vida y la capacitación no tiene un final ya que es un medio para ir en crecimiento.

El conocimiento adecuado para una tarea en específico que llevará a cabo el capacitado en una tarea asignada para analizar si se está cumpliendo con el objetivo, se tienen que medir y analizar las aportaciones que brinda la capacitación para el desarrollo del empleado en su entorno (Rodríguez, 2007). El tomar la decisión de crear un grupo es donde comienza la inversión. El aceptar que se necesita preparar al personal conlleva a una responsabilidad y compromiso mutuo entre ambos, es reunir a las mejores personas que estén disponibles ya que eso ayudará a elevar el potencial de los empleados, pagar los costos que generen las capacitaciones el cual es un crecimiento garantizado, hacer al equipo parte de la empresa trabajando juntos, hacer que los empleados tomen responsabilidades y aporten conocimientos, así como brindar motivación al equipo (Maxwel, 2012).

Olliver et al (2012), mencionan que la capacitación del personal es un factor clave en el desarrollo de la empresa, por eso que se debe aplicar en forma continua y poder evaluar el proceso de producción de las empresas. Para capacitar, se debe saber primero, a quién se debe instruir y a dónde se quiere llegar. Se hace una anotación en una agenda de todo aquello que se puede mejorar y eso será lo que se va a requerir

para el empleado, saber si es conveniente para la empresa tomando en cuenta lo que se podrá mejorar y también el costo, tiempo y seguridad (Reyes, 2011).

Delgado y Ena (2008), menciona que cuando entra un nuevo empleado a la empresa, no es preciso ver cuál es la necesidad y por eso se le da al inicio una capacitación para que se familiarice con la empresa y tenga una adaptación rápida; igualmente cuando un empleado es ascendido a otro puesto de la misma empresa también se requiere de una capacitación para las nuevas tareas que se le asignarán, para que se adapte a nuevos métodos y herramientas de trabajo.

Por su parte, Zarazúa y Espinosa (2010), plantean que en una capacitación donde se utilizan los métodos de simulación, se requiere de un espacio o lugar donde se puedan representar acciones de trabajo reales, y para poder llevar a cabo la práctica es necesario crear un ambiente de acuerdo al del área de trabajo del empleado para que éste aplique sus conocimientos conforme a lo aprendido, lo cual sirve para aclarar dudas y evaluar el desempeño.

Es necesario que todas las empresas impartan capacitación al empleado, pues se tiene que tener la seguridad que el proceso por el cual se va a guiar sea confiable y dé resultados favorables. El proceso capacitador ayuda a evaluar para saber si se están cumpliendo los objetivos. En éste se definen las etapas del proceso en el cual se ve la situación actual de la empresa, necesidad de capacitación, estructura y ejecución del plan, evaluación y continuación de la capacitación y presentar un informe final de resultados a la gerencia (STPS, 2008).

Schein (2009), menciona que, en el mercado de trabajo actual caracterizado por la competitividad, se requiere de un trabajador dotado de atributos diferentes de aquellos que hasta ahora se consideraban necesarios y suficientes por lo que se hace imperiosa la necesidad de inversión en la

capacitación de los mismos, ello con miras a la búsqueda continua de la calidad y productividad.

Desde el lado de los trabajadores como del lado de los responsables de la conducción de los recursos humanos ha habido necesidades que son concurrentes. Según sea el lado desde donde se mire lo que ocurre puede ser vivido como un desafío o como una obligación individual. Según sea la naturaleza del puesto de trabajo y las capacidades laborales que tiene la persona, debe conocerse su potencial en términos de compromiso y responsabilidad, así como cuál será el desempeño esperado. El desempeño de una persona no es el esperado es probable que se transforme en un problema laboral (Reza, 2006). Por este motivo, Para Grados (2009) es importante destacar que las competencias en cuanto a “performance” del trabajador están referidas a las capacidades de esa persona respecto de:

- Lo que sabe hacer
- Lo que quiere hacer
- Lo que puede hacer

La voluntad de contribuir al logro de la organización y del grupo de trabajo al que se pertenece no se puede reemplazar por otro atributo. Es algo personal que está ligado con los valores de cada uno. Los escenarios laborales en los que se desenvuelven; los recursos humanos han cambiado de manera acelerada y turbulenta. Pereda (2006) menciona que si se confeccionara una agenda con las competencias profesionales requeridas en este nuevo milenio veremos que se relacionan con:

a. **Medición del valor agregado del capital humano:** Las personas en su ámbito de trabajo generan múltiples relaciones y dan un producto o prestan un servicio, o ambas cosas. Frente a esto, la organización a la que pertenece le dará importancia en la medida que se trate de un valor agregado, esto es, algo más que

lo que se haya definido como estándar o lo esperado.

- b. **Ejercicio del rol de agente de cambio:** Aunque muchas veces nos incomode, el cambio es uno de nuestros más importantes objetos de trabajo. Tenemos empleabilidad debido a nuestra capacidad para adaptarnos e incorporar nuevas formas de hacer las cosas. La falta de empleo se relaciona en parte con esto.
- c. **Efectiva gestión del conocimiento:** Cada empleado tiene los conocimientos suficientes para realizar bien su tarea. Este es un supuesto que habitualmente maneja todo gerente. Sin embargo, no siempre esto se corresponde con la realidad. ¿Todos los que saben de lo mismo tiene idéntico desempeño? O dicho de otra manera: frente a una situación dada, ¿todos los que están en igualdad de condiciones actúan de la misma manera? Es probable que no.
- d. **Aprendizaje veloz en el trabajo y también a distancia:** La demanda de un trabajo de alta calidad bien hecho es un requisito concreto que cada empleado debe satisfacer en su puesto de trabajo. El cambio que se produce en una rutina o en una normativa obliga a replantear la forma en que se trabaja. Los tiempos para aprender y hacer se han acortado sustancialmente. El puesto de trabajo es un lugar de aprendizaje. La suma de buenas prácticas permite hablar de “conocimiento aplicado”.
- e. **Verificación de los desempeños laborales:** Todo trabajo tiene una finalidad específica. Toda administración de recursos tiene un resultado a alcanzar. Los gerentes y jefes en cuanto administrador de recursos para obtener resultados a través de otros necesitan prestar atención al desempeño de la gente. Son los responsables de esa tarea.
- f. **Redefinición del concepto “capital humano”:** Existe una nueva concepción del capital humano que es ver a cada

trabajador como un emprendedor que atiende su propio negocio y que, en función de nuevos requerimientos laborales invierte en su intelecto incorporando nuevas tecnologías y saberes los cuales le permiten un desempeño más calificado.

- g. **Creación de ambientes de trabajo cooperativo y estimulante:** El reconocimiento a un colaborador por un trabajo bien hecho no ha sido una de las fortalezas más empleadas por los gerentes y jefes. No obstante, cuando se trabaja con equipos de alto desempeño, de capacidades profesionales apreciadas es primordial destacar su comportamiento.

Dentro de las estrategias organizacionales se toma en consideración los programas de capacitación que debe tener el área de recursos humanos para mantener un capital intelectual acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo a las empresas por lo que se muestra la importancia de la relación entre capacitación y productividad en una empresa dentro del marco de la toma de decisiones, definiendo las mejores prácticas de detección de necesidades de capacitación y explicando el rol que juegan las actitudes de los trabajadores en la relación capacitación-productividad (Garza, Abreu y Garza, 2009).

En general oímos decir que hay satisfacción personal por un trabajo bien hecho, lo que sucede es que no siempre es reconocido. La diferencia entre trabajar y disfrutar es sutil, pero es importante saberlo.

II. Método

El presente trabajo se llevó a cabo en el municipio de Santa Ana, la cual se ubica en la parte norte del estado de Sonora. El estudio se basa en una investigación de campo bajo un enfoque metodológico descriptivo de corte transversal a los empleados de la maquiladora Nei Systems, con el objetivo de determinar la importancia

de la capacitación en la mejora del desempeño y productividad del trabajador.

Para poder realizar la comparación de las respuestas y por ende, su categorización y generalización, se utilizó la entrevista abierta apoyada por un cuestionario cerrado con 11 *items* debido a que el cuestionario tiende a la estandarización, lo que permitirá comparar las respuestas. Éstas se aplicaron en el periodo de octubre a noviembre de 2016, siendo ochenta el universo de los empleados, y éstos del género femenino, por lo que fue el mismo número de encuestas aplicadas por ser un número muy pequeño del mismo universo.

La información recopilada, organizada y ordenada, fué capturada en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su valoración e interpretación donde se pudo validar la siguiente hipótesis:

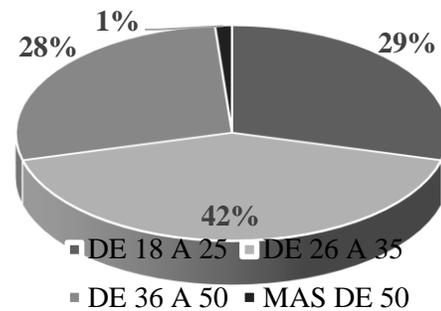
Hipótesis 1: *La capacitación genera aumentos en la productividad y desempeño del trabajador*

III. Resultados.

Se presentan a continuación los avances más relevantes basados en el objetivo central de esta investigación:

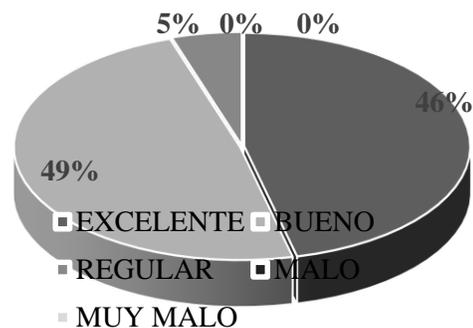
Los resultados obtenidos en el estudio de investigación muestran que el 100% de los empleados son mujeres, tomando en cuenta al universo, que fue de 80 personas. De acuerdo a las políticas de la empresa, únicamente contrata a mujeres, es debido a eso que el universo al cual se entrevistó dio como resultado el 100% del género femenino.

Figura 1. Distribución de las edades de los encuestados.



La figura 1, muestra que hay 29% de 18 a 25 años de edad, un 42% de 26 a 35 años de edad, un 28% de 36 a 50 años de edad y 1% de más de 50 años de edad. De esta manera se deduce que las personas empleadas están en edades que van desde 18 a los 50 años, encontrando un bajo porcentaje en los empleados de 50 años o más. Lo anterior muestra que de acuerdo a Sastre y Aguilar (2003), se podría implementar una estrategia por parte de la empresa para que el personal de más de 50 años ayude en la capacitación del personal joven.

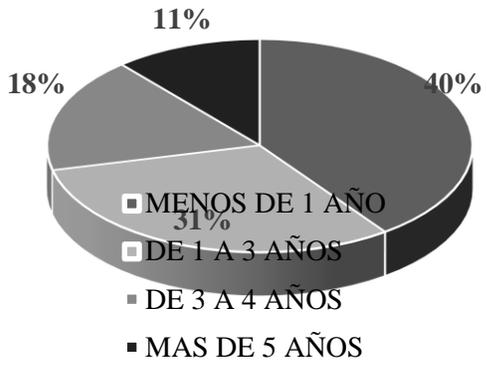
Figura 2. Desempeño laboral según los mismos empleados de Nei Systems.



La fig. 2, muestra en los resultados obtenidos que un 49% de las encuestadas indican que su trabajo es bueno y un 46% excelente y el 5% cree que su desempeño laboral es regular. Esto demuestra que más de la mitad de los empleados no tienen la seguridad que su trabajo sea excelente por cual, esto debería serlo para toda la empresa. Robbins (2004), menciona que la motivación es un punto muy importante en la producción, por lo cual entre los factores

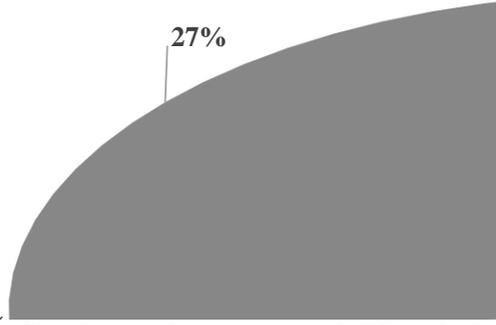
motivacionales se encuentra la capacitación, si los empleados tuvieran la seguridad que su trabajo sea excelente es porque lo están haciendo bien, hay buenos resultados pero como observar, aquí se demuestra lo contrario.

Figura 3. Antigüedad o tiempo que tienen laborando los empleados en la fábrica Nei Systems.



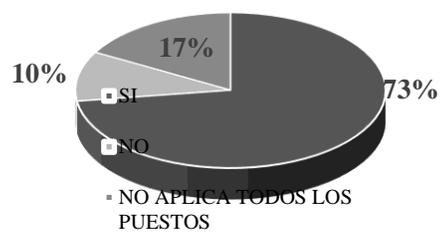
La fig. 3 muestra los porcentajes del tiempo que tienen laborando los empleados donde el 40% cuenta con menos de un año, 31% de 1 a 3 años, 18% de 3 a 4 años, y 11% más de 5 años. Lo anterior indica que la empresa puede tener alto nivel de rotación ya que la mayor parte de los empleados tienen menos de un año laborando. Lo anterior, permite deducir que se consideran varios factores al momento que la empresa pasa por crisis de este tipo, la principal es que el empleado no está motivado y la capacitación puede ser un factor motivacional, también se considera la falta de preparación de recursos humanos al momento de reclutar (Rodríguez, 2007).

Figura 4. Personas que recibieron capacitación al ingresar a la empresa.



En la fig. 4, se observa que el 72% de los empleados afirman que recibieron capacitación, el 27% muy poco y el 1% no recibió. En base a estos resultados se puede determinar que al 28% que no se le dio la capacitación suficiente o fue nula, es parte del porcentaje que se dijo no estar excelentemente preparado para sus tareas laborales. Lo anterior deduce que esta falta de capacitación también se considera un factor para que el empleado cometa errores provocando accidentes.

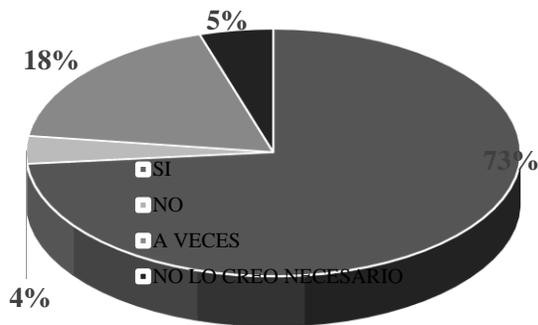
Figura 5. Empleados que creen que la capacitación está relacionada con la producción.



En la fig. 5, a la relación entre la capacitación y la producción, el 73% de los empleados opinan que sí está relacionada, el 17% dijo no aplicar a todos los puestos y el 10% contestó que no está relacionada. Los resultados muestran que para los empleados de Nei Systems la capacitación sí está relacionada con la producción; el 10% que piensa que no está relacionada posiblemente es del personal que recibió poca capacitación o tal vez no ha tenido un desempeño

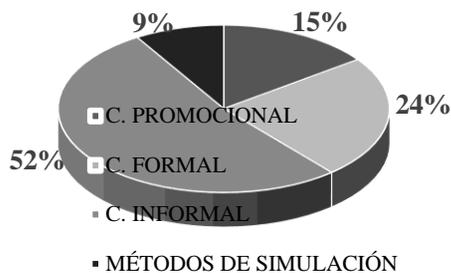
excelente. Los resultados hacen ver que posiblemente, no todos los empleados reciben el mismo tipo de capacitación, esto puede ser debido a que las tareas asignadas son diferentes y quizá unas requieran más capacitación que otras.

Figura 6. Cantidad de capacitación que se les ha ofrecido a los empleados de producción por la empresa.



En la fig. 6, se muestran los resultados sobre la cantidad de capacitación ofrecida a los empleados de producción, y el 73% opina que sí se le ha ofrecido, 18% a veces, 5% no lo cree necesario, 4% respondió que no. Recordando que solo 1% no ha tenido capacitación lo cual significa que el 99% ha recibido capacitación; la empresa después de ingresar les ha ofrecido a una gran parte del personal capacitación para reforzar el conocimiento de ingreso.

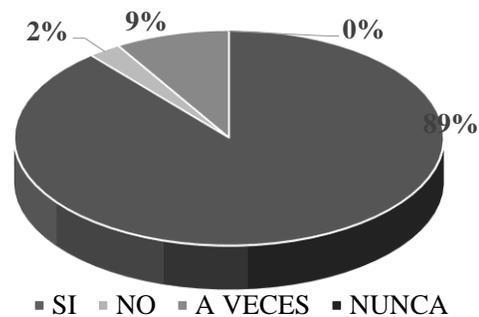
Figura 7. Tipos de capacitación que ha ofrecido la empresa al área de producción.



Los resultados de la fig. 7 muestran los tipos de capacitación que la empresa ha ofrecido a

los empleados y el 52% opina que fue capacitación informal, 24% capacitación formal, 15% capacitación promocional, 9% métodos de simulación. Lo anterior muestra que la mayor parte de capacitación que brinda empresa, es la informal que es por medio de instrucción directa, solo el 24% ha recibido una capacitación formal por lo tanto no se da la el mismo tipo de capacitación a todos los empleados, ya que tienen diferentes tareas asignadas y no todos requieren de la misma capacitación. Por lo anterior se deduce que si la mayoría de la capacitación recibida es capacitación informal se debe a que todos reciben una capacitación al ingresar a la empresa por medio de instrucción directa.

Figura 8. Conocimientos aplicados del área de producción después de la capacitación.



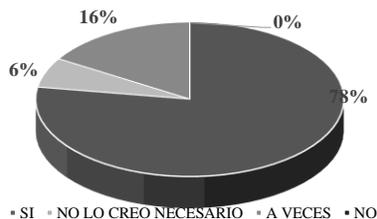
En la fig. 8, se observa que el 89% de los empleados opinan que han aplicado los conocimientos que obtuvo durante la capacitación, 9% a veces, 2% no los aplicó. La mayor parte aplicó los conocimientos por lo tanto se deduce que la capacitación dio resultados en cuanto al aprendizaje del empleado.

Figura 9. Resultados de los empleados después de la capacitación.



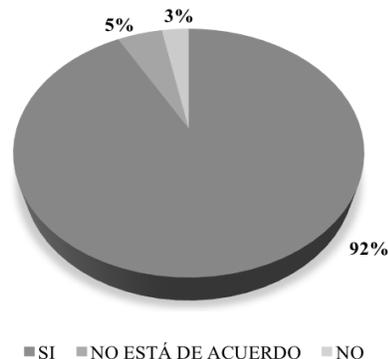
En la gráfica 9, los resultados obtenidos después de la capacitación un 41% de los empleados notó incremento de productividad, 27% menos defectos y desperdicios, 29% todas las anteriores (incremento de productividad, menos defectos y desperdicios), 3% ninguno. Se determinó que la capacitación beneficia a la empresa ya que aumenta la productividad y se reducen los defectos y desperdicios. La mayoría de los empleados opinaron que después de la capacitación notaron cambios en incremento de productividad lo cual permite deducir que la capacitación que ofrece la empresa les dejara también lo suficientemente preparados para ambas cosas lo que es incremento de productividad y menos defectos y desperdicios.

Figura 10. Necesidad de capacitación según los empleados de producción de Nei Systems.



En la fig. 10, el 78% de los empleados opinan que su trabajo si requería capacitación, 16% opina que a veces, 6% no lo cree necesario. Por lo anterior se deduce que si la mayoría de los empleados creen que su trabajo requiere capacitación es porque no están realizando su trabajo como debe de ser o se les han presentado dificultades lo que quiere decir que necesita capacitación.

Figura 11. Consideración de la capacitación como factor primordial según los empleados de producción.



En la fig. 11, se muestra que la capacitación se ha convertido en un factor motivacional para los empleados, pues el 92% de los empleados estuvieron de acuerdo que la capacitación tenía que ver con lo motivacional, solo el 5% señaló que no, mientras el 3% subrayó no estar de acuerdo. Lo anterior permite deducir que si la empresa tiene personas preparadas y motivadas los beneficios se reflejaran en un futuro mediante el incremento de producción, menos errores, accidentes etc.

IV. Conclusiones.

Los hallazgos con la presente investigación demostraron que el desarrollo de programas de capacitación interna fortalece al personal de las empresas y proporciona las herramientas necesarias para desarrollar el desempeño del trabajador dando resultados óptimos para la productividad de la organización. En este sentido se resalta en primer lugar que la capacitación de personal,

es una actividad que no sólo debe ajustarse a un momento específico planificado para esto, sino que la empresa debe considerar que las personas que allí laboran deben sentirse en todo momento y de manera constante apoyadas por una cultura y un ambiente donde cada día pueda representar una nueva oportunidad para conocer y aprender, en donde además se tenga presente que se adquieren diversos beneficios para la empresa y para los empleados.

Otro aspecto relevante que surge de la investigación es el hecho que con el desarrollo del programa de capacitación interna que permita formar instructores, se beneficia a los empleados porque estos obtienen las herramientas necesarias para poder enseñar a otros compañeros, y también beneficia a la empresa ya que los empleados serán más productivos y por ende la empresa también lo será. Es así como vemos que la capacitación interna genera aumentos y mejoras en la productividad. La capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal. Lo anterior hace ver que la capacitación interna de personal debe responder a los problemas reales con soluciones reales, que deben buscarse y

tomarse en cuenta a través de diversas opciones para instruir, como por ejemplo mediante la formación de instructores internos que permita eficientar resultados y minimizar costos del programa de capacitación.

Este documento plasma que un programa de capacitación constituye un aspecto esencial en el desempeño y productividad del trabajador, situación que debe ser atendida con el propósito de lograr que la empresa alcance y mantenga desempeños de parte de sus trabajadores, que respondan a las condiciones constantemente cambiantes de la actualidad. De acuerdo al estudio realizado, los encuestados manifestaron estar completamente de acuerdo ya que con el desarrollo de un programa de capacitación interna que permita formar instructores internos en la compañía, se beneficiaran tanto los empleados como la empresa, ya que por una parte estos empleados podrán tener las herramientas necesarias para poder enseñar a otros compañeros, así como también se mejorará su productividad en las labores diarias, lo cual beneficiará de forma directa a la empresa. En base a lo anterior, la H_1 se acepta porque la capacitación interna genera buen desempeño en los trabajadores dando como resultado aumentos y mejoras en la productividad y se cumple con el objetivo planteado en la investigación.

V. Referencias

- Alonso, V. M. de la L. (1999). Importancia de la capacitación en una empresa y las diferentes técnicas utilizadas. Tesina de licenciatura. Universidad de Sonora campus Santa Ana, Sonora. p. 35.
- Bárceñas, P. (2012). Falta de capacitación primera causa de accidentes laborales. <http://planoinformativo.com/nota/id/182165//falta-de-capacitacion,-primera-causa-de-accidentes-laborales-.html> consultado el 13 de mayo del 2015.
- Bravo, E. (2012). Globalización, innovación tecnológica y pobreza. Aproximación a las nuevas conceptualizaciones en Latinoamérica. Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología, Vol. 21 No. 3, pp. 543 - 556
- Coronel, A. (2010). Capacitación del Capital Humano como una Inversión para Desarrollo. Eureka, Revista de Investigación Científica en Psicología, Vol 7, No. 2, pp. 71-76.
- Chacaltana, J., y Sulmont, D. (2004). Políticas activas en el mercado laboral peruano: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo. *Políticas de empleo en el Perú, 1*, 221-298.
- Delgado, G. S. y Ena V. B. 2008. Recursos humanos administración y finanzas. Editorial paraninfo. Cuarta edición. México. p. 368.
- Dessler, G y Varela R. A. (2009). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. Editorial Pearson educación. Quinta edición. México. p. 528.
- Diez, J., y Abreu, J. L. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso (Impact of internal training in productivity and standardization of productive processes: a case study). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(2), 97-144.
- Garza Tamez, H., Abreu, J.L. y Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 4(1), pp. 194-249.
- Grados Espinosa, J. A. (2009). *Capacitación y desarrollo por competencias del capital humano*. Editorial Trillas, S.A. de C.V. Cuarta Edición: México.
- Grados, E. J. A. (2006). Integración y sensibilización de equipos de trabajo. Editorial trillas. Primera edición. México, D.F. p. 248.
- Grados, E. J. A. (2007). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial trillas. Tercera edición. México. p. 352.
- López, J. M. G. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, (2011-12).
- López Janeth y Luna Jorge (2009). Estudio de la competitividad de las MiPyMEs en el municipio de Tecámac para el diseño de un programa de capacitación a través de la estadía profesional. Consultado en mayo 2017 en http://octi.guanajuato.gob.mx/sinnco/formulario/MT/MT2009/MT5/SESSION2/MT52_JLOPE Z_086.pdf
- Maxwell, J. C. (2012). Capacitación 101 lo que el líder necesita saber. Editorial caribe. Primera edición. Estados Unidos de América. p. 112.
- Ollivier, F. J. O, Martínez R. P. J. y Santini E. V. (2012). Dependencia de la innovación de los recursos de capacitación al personal en empresas. *Revista Iberoamericana de contaduría, economía y administración*. 1(2): 2.
- Pereda Mañueco, J. L., (2006). *Un modelo de Gestión por Competencias*. Editorial GESTION 2000: México.

- Reyes, P. A. (2011). Administración de personal relaciones humanas. Editorial limusa. Primera edición. México, D.F. p. 248.
- Reza, T. J. C. (2006). Cómo desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. Editorial panorama. Primera edición. México, D. F. p. 115
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson educación. Décima edición. Naucalpan de Juárez, Edo. De México. p. 704.
- Robles, O. N. (2008). Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. Tecnología en marcha. 21(4): 51-59.
- Rodríguez, V. J. (2007). Administración moderna de personal. Editorial Thomson. Séptima edición. México, D. F. p. 693.
- Sastre, C. M. A y E. M. Aguilar. (2003). Dirección de recursos humanos un enfoque estratégico. Editorial Mc Graw Hill. Primera edición. Madrid, Aravaca. p. 413.
- Schein, E (2009). *Competencias Organizacionales*. Editorial Prentice-Hall: México.
- Siliceo, A. A. 2006. Capacitación y desarrollo de personal. Editorial limusa. Cuarta edición. México. p. 246.
- STPS. (2008). Guía de capacitación evaluación del proceso capacitador. Editorial SPTS. Segunda edición. México, D. F. p. 42.
- STPS. (2013). Diario oficial de la federación. SEGOB.
- Valle, T. V. 2001. Sistemas de capacitación dentro de la empresa. Tesina de licenciatura. Universidad de Sonora Campus Santa Ana. Santa Ana, Sonora. p. 23
- Zarazúa, V. J. L. y I. E. Espinosa. 2010. Las técnicas de simulación en el proceso de la capacitación del personal como parte de un sistema complejo. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=ad39c7da-7cc0-4f63-aa72-3bfd33548751%40sessionmgr4001&hid=4106> consultado el 7 de mayo del 2015.