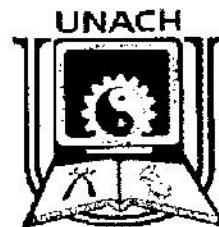




BIBLIOTECA UNACH  
INFORMÁTICA Y POSGRADO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS I



LA CAPACITACIÓN ELEMENTO RELEVANTE EN LA PRODUCTIVIDAD  
DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA  
EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN (ORGANIZACIONES)

PRESENTA:

LAE. FERNANDO MONTERO MOELA

DIRECTOR DE TESIS:

DR. GUSTAVO SELVAS HERNÁNDEZ

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; DICIEMBRE 2012



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Diciembre 04 de 2012  
Oficio No. CIP/418/12

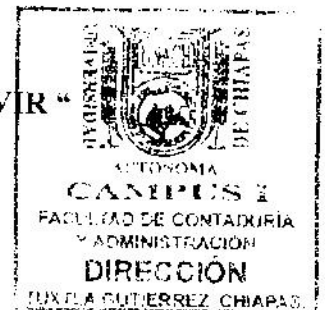
**C. FERNANDO MONTERO MOELA  
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
CON FORMACIÓN EN ORGANIZACIONES  
PRESENTE.**

Por este medio me permito informarle que SE AUTORIZA la impresión de su tesis titulada "LA CAPACITACIÓN ELEMENTO RELEVANTE EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS", toda vez que ha sido liberada según oficio sin número de fecha 13 de septiembre de 2012, suscrito por el Dr. Gustavo Selvas Hernández, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado, y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

**ATENTAMENTE  
"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"**

**DR. RAFAEL T. FRANCO GURRIA  
DIRECTOR**



# ÍNDICE

Página

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	1
<b>2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	4
2.1. Marco jurídico.....	4
2.1.1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	4
2.1.2. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social Federal en México.....	5
2.1.3. Ley Federal del trabajo.....	6
2.1.4. Definiciones que tienen relación con la capacitación.....	15
2.1.5. Beneficios de la capacitación.....	17
2.1.6. Tipos de capacitación.....	18
2.1.7. Detección de necesidades de capacitación.....	19
<b>3. MARCO TEORICO REFERENCIAL</b> .....	20
3.1. La capacitación en México.....	21
3.1.2. Antecedentes históricos de la capacitación en México.....	22
3.1.3. La capacitación en Chiapas.....	25
3.1.3.1. La Secretaria del Trabajo del Gobierno del Estado de Chiapas.....	25
3.1.3.2. Las empresas pequeñas y medianas en el estado de Chiapas.....	27
3.1.3.3. Las micro, pequeñas y medias empresas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.....	28
<b>4. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	29

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
7. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
8. SELECCIÓN DEL UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	34
9. SELECCIÓN, DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	35
10. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	38
11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	59
12. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	66
CONCLUSIONES GENERALES.....	72
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS DE CONSULTA.....	74



## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS:**

*Por darme la salud y fortaleza para llevar a cabo  
el presente trabajo de investigación.*

### **A MIS PADRES: GALDINO Y HERIBERTA**

*Por esos principios básicos que me inculcaron de  
Pequeño. Para ellos mi admiración y respeto en  
donde quiera que se encuentren.  
Los amaré siempre.*

### **A MAGNOLIA MI ESPOSA:**

*Mi agradecimiento sincero por su apoyo moral  
y compañera de mi vida.  
La quiero y la amo.*

### **CON MUCHO AMOR Y CARIÑO A MIS HIJOS:**

*Fernando Antonio, Ernesto y Gabriela  
Los quiero mucho.*

# **DEDICATORIAS**

## **A MIS NIETOS TRAVIESOS E INQUIETOS:**

*María Fernanda, Ernesto de Jesús y*

*Dulce Viridiana.*

*Los amo y quiero mucho.*

## **A MIS HERMANOS Y SOBRINOS:**

*Con mucho afecto y cariño para todos ellos.*

## **CON MUCHO AFECTO Y CARIÑO A MI YERNO Y NUERAS:**

*Luis Fabricio, Emma Estela y Nancy*

*Viridiana.*

# **AGRADECIMIENTOS**

## **A LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS.**

*Por sentirme muy orgulloso de mi alma mater y dotarme de los conocimientos profesionales.*

## **A MI AMIGO:**

***Dr. Gustavo Selvas Hernández***

*Por su paciencia y apoyo en la dirección de mi tesis.*

*Mi agradecimiento sincero Gustavo.*

## **A TODOS:**

*Aquellos que de alguna u otra forma contribuyeron y me brindaron el apoyo para poder realizar el presente trabajo de investigación.*

# INTRODUCCION

La presente tesis, surge de la observación directa y la forma que vienen laborando y operando la prestación de los servicios al público consumidor las pequeñas y medianas empresas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones. Se afirma que desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de las capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias.

Asimismo, las tecnologías en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

Por lo consiguiente, el término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen entre capacitación, que tiende a considerarse la manera más estrecha y a orientarse hacia cuestiones de desempeño de corto plazo, y desarrollo, que se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras.

La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. Motivo por el cual, con el propósito de dar propuestas o alternativas acerca de la importancia que tiene la capacitación en la pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Se ha elaborado el presente trabajo de investigación.

En la primera parte de la presente tesis, planteamos la problemática de la investigación que nos habla acerca de la capacitación en las pequeñas y medianas empresas en esta ciudad capital del estado de Chiapas.

La parte número 2. Se refiere al marco teórico conceptual que aborda el aspecto jurídico, tomándose como fundamento la constitución de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo; mencionamos las funciones que tiene asignadas la Secretaria del Trabajo y Previsión Social Federal en México. Por consiguiente también, nos referimos a La ley federal del trabajo que tiene como responsabilidad el llevar a cabo el cumplimiento en lo referente al artículo 153 capítulo III BIS de las letras "A" a la "X". Que se refiere a la capacitación respectivamente. Se definen los términos como lo es: Educación, Entrenamiento, Desarrollo, Adiestramiento y Capacitación. También se hace mención sobre aspectos relacionados con los beneficios que nos proporciona la capacitación, así como los tipos y la forma de poder detectar necesidades de la capacitación en las diversas empresas.

El apartado número 3, trata acerca del marco teórico referencial, en donde se hace mención de una forma generalizada lo referente a la

capacitación en México, sus antecedentes históricos, de igual forma nos referimos a la capacitación en Chiapas, específicamente la Secretaria del Trabajo del Gobierno del estado respecto a las funciones que tiene asignadas sobre el tema investigado. Asimismo; en esta investigación se proporciona cifras relevantes que tiene que ver con las Micros, Pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Asimismo, en la parte número 4 del Índice, se describe la importancia del problema de la investigación del tema a tratar, En la parte 5, se enumeran los objetivos acerca del presente trabajo, en la parte 6, específicamente se plantean varias hipótesis positivas y negativas, en la parte número 7, señalamos algunas limitantes que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación, la parte del índice número 8, se relacionan veinte pequeñas y medianas empresas. Las cuales fueron el motivo de la investigación correspondiente. Asimismo, en la parte número 9 del índice citado, se muestra el diseño del instrumento de investigación de campo aplicado, consecutivamente en el número 10 del índice, se refiere al procesamiento de los datos, en el número 11, se lleva a cabo el análisis e interpretación de los resultados y finalmente en la parte número 12 del índice del presente trabajo de investigación se enumeran las propuestas o sugerencias las cuales son el resultado del presente trabajo de investigación que tiene como objetivo principal "La Capacitación elemento relevante en la Productividad de la Pequeñas y Mediana Empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas".

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente estamos viviendo una globalización de la economía en la que las organizaciones deben ser más competitivas y productivas a la vez. Sin embargo uno de los elementos importantes que deben tomar en cuenta las pequeñas y medianas empresas es la capacitación de sus trabajadores.

Los adelantos tecnológicos conllevan a que las organizaciones asuman los cambios tanto en la capacitación de los trabajadores como en los procesos mismos de organización del trabajo.

La época actual se presenta llena de retos y dificultades que exigen a las empresas constante superación y la optimización de todos sus recursos. Esta exigencia se agudiza en las medianas y pequeñas empresas que se enfrentan a dos alternativas: La desaparición o la superación de sus carencias mediante la modificación no sólo de maquinaria y equipo sino también de técnicas administrativas que les permitan ser más productivas, como la capacitación de personal.

La capacitación no es un fenómeno que se dé en forma aislada y automática en la organización; debe ubicarse en el espacio social propio de la organización y su contexto, considerando aspectos formales e informales inherentes a toda organización.

La capacitación en la pequeña y mediana empresa adquiere en este contexto una importancia central, por lo que su estudio se vuelve fundamental para conocer sus posibilidades y modalidades de funcionamiento.

No cabe duda de que la pequeña y mediana empresa se encuentra relativamente indefensa para enfrentar los cambios que la globalización le impone en términos de productividad, innovación tecnológica y organización del trabajo.

Una de las herramientas que permite obtener y valorar resultados en la administración de los recursos humanos de una empresa, es la capacitación impartida de manera adecuada, la capacitación de personal genera resultados gratamente positivos para todas las partes involucradas en los procesos productivos diarios de una empresa.

Al contar con personal preparado adecuadamente, informado con datos actualizados sobre productos, servicios, políticas de la empresa, podrán afrontar exitosamente cualquier reto que se les presente en el ámbito laboral.

El costo por equivocaciones de los empleados al realizar sus actividades es mucho mayor que el costo por capacitarlos en forma continua y programada y el beneficio económico que puede producir para la empresa.



## **Problemática:**

En ocasiones los empresarios no capacitan a su personal por temor a ser abandonados por el empleado una vez que termina la capacitación, o bien, temen que la competencia le haga una mejor oferta de ingresos y se lleve a un empleado ya capacitado.

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas no le brindan la debida importancia a la capacitación de sus empleados, más bien lo consideran como un gasto hacia sus trabajadores, no lo consideran como una inversión que beneficiará tanto a los trabajadores, a las organizaciones e inclusive podemos afirmar que al país mismo.

Por tal motivo deducimos que las pequeñas y medianas empresas ubicadas en esta capital del estado de Chiapas, vienen operando de manera empírica con los pocos conocimientos que tienen o adquieren los trabajadores y los socios o dueños de estas empresas no le apuestan a la capacitación invirtiendo en el capital humano del cual consideramos obtendrían como resultado el ser más productivas, competitivas, obteniendo mejores utilidades y más desarrollo con sus colaboradores.

## 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En todo trabajo de investigación, es de suma importancia hacer mención sobre el aspecto teórico conceptual. Seguramente esta parte ayudará y permitirá indudablemente tener diversas ideas y conocimientos acerca de los conceptos fundamentales del tema a investigar en lo referente a la capacitación.

### 2.1. Marco jurídico

Como en todo trabajo de investigación, en este apartado del presente proyecto se hace mención del sustento jurídico en cuanto a las leyes que norman y dan fundamento legal al presente trabajo de investigación relacionado con la capacitación, las cuales se describen y detallan a continuación.

#### 2.1.1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En México existe todo un marco legal que regula las actividades involucradas en la capacitación. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala la importancia de la capacitación en diferentes apartados, por ejemplo se señala que: La Federación, los Estados y los Municipios tienen la obligación de "garantizar e incrementar los niveles de escolaridad, favoreciendo la educación bilingüe e intercultural, la alfabetización, la conclusión de la educación básica, la capacitación productiva y la educación media superior y superior". (Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos), Art. 2 Apartado B Fracción II). También señala que La Federación y los estados deben proporcionar capacitación para el trabajo como un medio de readaptación social (Constitución, Art.18).

Sin embargo la capacitación del trabajador como una obligación de la empresa está fundamentada en el Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el se establece que: “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”.<sup>1</sup>

### 2.1.2. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social Federal en México.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social Federal en México, según el artículo 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, le corresponde el despacho, entre otras, de las siguientes funciones:

- Promover el incremento de la productividad del trabajo.
- 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.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2010) México, Colección Leyes y códigos.

<sup>2</sup> Secretaría del Trabajo y Previsión Social. México.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa\\_del\\_Trabajo\\_y\\_Previsi%C3%B3n\\_Social\\_\(M%C3%A9xico\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_del_Trabajo_y_Previsi%C3%B3n_Social_(M%C3%A9xico))  
(Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México)

### 2.1.3. Ley Federal del trabajo

En lo que respecta a la ley federal del Trabajo en su artículo 153 Capítulo III BIS de: "De La capacitación y adiestramiento de los trabajadores". De las letras "A" a la "X" respectivamente establece lo siguiente:

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

Artículo 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patronos podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento, se proporcione a estos dentro de la misma empresa fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la secretaría del trabajo y previsión social. En caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patronos cubrir las cuotas respectivas.

Artículo 153-C. Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la secretaría del trabajo y previsión social.

Artículo 153-D. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizara fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;

III. Prevenir riesgos de trabajo;

IV. Incrementar la productividad; y,

V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 153-G. Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba esta, prestara sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Artículo 153-H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y,

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Artículo 153-I. En cada empresa se constituirán comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Artículo 153-K. La secretaria del trabajo y previsión social podrá convocar a los patronos, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir comités nacionales de capacitación y adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia secretaria.

Estos comités tendrán facultades para:

- I. Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;
- II. Colaborar en la elaboración del catálogo nacional de ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes;

- III. Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes;
- IV. Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento;
- V. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y,
- VI. Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Artículo 153-L. La secretaria del trabajo y previsión social fijara las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los comités nacionales de capacitación y adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Artículo 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitara y adiestrara a quienes pretendan



ingresar a laborar en la empresa, cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Artículo 153-N. Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la secretaría del trabajo y previsión social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Artículo 153-O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la secretaría del trabajo y previsión social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetara el funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento.

Artículo 153-P. El registro de que trata el artículo 153-c se otorgara a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

I. Comprobar que quienes capacitaran o adiestraran a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos;

II. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la secretaría del trabajo y previsión social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y

III. No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del artículo 3o. constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Artículo 153-Q. Los planes y programas de que tratan los artículos 153-n y 153-o, deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Referirse a periodos no mayores de cuatro años;

II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;

III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;

IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

V. Especificar el nombre y número de registro en la secretaría del trabajo y previsión social de las entidades instructoras; y,

VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la secretaría del trabajo y previsión social que se publiquen en el diario oficial de la federación.

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

Artículo 153-R. Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la secretaría del trabajo y previsión social, esta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

Artículo 153-S. Cuando el patrón no de cumplimiento a la obligación de presentar ante la secretaría del trabajo y previsión social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-n y 153-o, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia secretaria adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Artículo 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las

constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la secretaría del trabajo y previsión social, por conducto del correspondiente comité nacional o, a falta de este, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia secretaria las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir esta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, suficiencia que señale la secretaría del trabajo y previsión social.

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

Artículo 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditara haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la secretaría del trabajo y previsión social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

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

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la comisión mixta de capacitación y adiestramiento respectiva acreditara para cuál de ellas es apto.

Artículo 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el catálogo nacional de ocupaciones o sean similares a los incluidos en el.

Artículo 153-X. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de conciliación y arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este capítulo.<sup>3</sup>

#### 2.1.4. Definiciones que tienen relación con la capacitación:

##### Educación:

"Adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que le rodean"

---

<sup>3</sup> Ley Federal del Trabajo (1998) México, Ediciones y sistemas especiales, S. A DE C.V.

### Entrenamiento:

“Significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor”

### Desarrollo:

“Comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir)”

### Adiestramiento:

“Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una

Práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz”

### Capacitación:

De acuerdo con Arias, es la “Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Arias Galicia, Fernando (1979). Administración de recursos humanos pp (319-320) (2da Edic). México, Trillas

### 2.1.5. Beneficios de la capacitación

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae Beneficios a la persona y a la empresa.

Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Emprende pyme. Net. <http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html>

### 2.1.6. Tipos de capacitación

1. Capacitación para el trabajo: Se imparte al trabajador que va a desempeñar una función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa
  - a) Capacitación de pre-ingreso: se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desarrollar las actividades del puesto.
  - b) Inducción: Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo más rápido posible.
  - c) Capacitación promocional: Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad del alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
2. Capacitación en el trabajo: La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ella se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.
  - a) Adiestramiento. Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.



- b) Capacitación específica y humana. Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
- c) Desarrollo. Este comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.
- d) Educación formal para adultos. Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
- e) Integración de la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.
- f) Actividades recreativas y culturales. Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.<sup>6</sup>

#### 2.1.7. Detección de necesidades de capacitación.

Algunos parámetros para realizar una DNC pueden ser:

1. Problemas observables en las diferentes unidades de la organización.

---

<sup>6</sup> Rodríguez Valencia, Joaquín. Administración moderna de personal (2007) México p. (254) [7ª Edición] cengage learning

2. Desviaciones en la productividad.
3. Rechazo de productos y/o servicios por mala calidad.
4. Altos índices de accidentes, ausentismo laboral y rotación de personal.
5. Deficiente operación y/o mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo.
6. Bajos estándares de rendimiento del trabajador por unidad de tiempo.
7. Procedimientos de trabajo mal concebido o inexistente.<sup>7</sup>

### **3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Cabe señalar que en todo trabajo de investigación, es sumamente importante ubicarnos en el tema que estamos tratando, para que de esta forma contemos con un panorama generalizado de ello, de tal manera nos permita conocer específicamente el área o lugar en el que centraremos el desarrollo de la presente investigación.

Iniciaré por hacer referencia acerca de la capacitación en México, posteriormente explicaré lo relacionado con el mismo tema en el Estado de Chiapas y finalmente me ubicaré en el contexto local o la Capacitación en la Pequeña y Mediana Empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

---

<sup>7</sup> Detección de necesidades de capacitación.

[http://www.univo.edu.sv:8081/investigacion/019964/019969\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/investigacion/019964/019969_Cap2.pdf)

### 3.1. LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO.

Cabe señalar que una de las principales economías latinoamericanas (junto con Brasil) el país con más número de tratados de libre comercio es nuestro país. México ha experimentado grandes cambios en materia de capacitación en los últimos 25 años. En los 70's con una economía cerrada y escasa competencia, las compañías mexicanas no hacían demasiado esfuerzo ni tenían interés en desarrollar a sus empleados. Los ascensos eran inusuales y a menudo estaban basados en redes de contacto o en relaciones interpersonales más que en el desempeño.

Hasta ese momento la forma más usual para un nuevo empleado para aprender su trabajo era mediante el "sistema de aprendiz". En otras palabras se le asignaba un mentor (a menudo un antiguo trabajador que no tenía idea de cómo transmitir el conocimiento) y así trataba de "agarrar lo que podía". Otro método popular fue lo que se conoce como "Sumérgelo en el agua. Si puede nadar, sobrevivirá. Si no..." La situación comenzó a cambiar en 1978, cuando el Presidente mexicano José López Portillo, se dio cuenta de la necesidad de incrementar el nivel de productividad industrial del país, entonces aprobó varias leyes para la legislación laboral mexicana.

Estas nuevas leyes fueron conocidas como "Ley Entrenamiento", que establecían la obligación de cada empleador mexicano de proveer entrenamiento formal y adecuado para cada uno de sus trabajadores. Establecía regulaciones para las necesidades de capacitación, planes de formación anuales, certificación de instructores, etc. Con el explosivo crecimiento industrial durante los '90, durante la implementación del

NAFTA (Tratado de Libre Comercio de Norte América), la necesidad de capacitación profesional se volvió obligatoria. Muchas fábricas mexicanas empezaron el camino hacia la certificación ISO, buscando reconocimiento internacional. El aumento de la inversión extranjera en México también provocó otros tipos de entrenamiento como programas transculturales y capacitación directiva.<sup>8</sup>

### 3.1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO

La capacitación es un proceso encaminado al incremento, desarrollo y mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, con la finalidad de elevar su desempeño en el trabajo. Por ello es importante entender como surgieron los primeros tipos de entrenamiento, su evolución y legislación.

Los antecedentes de la capacitación en México se remontan a la época prehispánica, donde la población contaba con preparación académica en escuelas como el Tepochcalli y el Calmécac, donde los jóvenes desarrollaban habilidades militares y domésticas.

Durante la época colonial se encuentran ordenamientos como las "Ordenanzas de Minería" (1783), donde se enseñaba a la juventud destinada a las minas y se trata a la educación como el desarrollo de las facultades intelectuales del joven, mediante preceptos, ejercicios y ejemplos.

---

<sup>8</sup> <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/3723-breve-analisis-sobre-la-capacitacion-en-mexico.html>

En 1873 se funda el Gran Círculo de Obreros en México, que tiene entre sus objetivos la propagación, entre la clase obrera, de la instrucción relativa a las artes y oficios como parte de las obligaciones del patrón.<sup>9</sup>

Independientemente de ser un requerimiento legal, tal y como lo establece la Ley Federal del Trabajo, la capacitación en México es una inversión que los empresarios deben realizar para adaptarse rápidamente a las situaciones cambiantes debido al uso de nuevas tecnologías y la globalización del mercado.

La capacitación en México debe ser tomada seriamente debido a que los cambios en las condiciones tanto internas como externas del país implican que una organización realice los ajustes necesarios para adaptarse rápidamente.

Existen diversas formas para ser competitivo: crear un producto con mayor calidad; proporcionar mejor atención y servicio a los clientes; lograr menores costos de fabricación o proporcionar al cliente un valor mayor por su dinero. En todos estos ejemplos, es fundamental la participación del factor humano y esto sólo se puede lograr a través de la capacitación.

---

<sup>9</sup> Antecedentes históricos de la capacitación en México (2010), <http://www.buenastareas.com/ensayos/Antecedentes-Historicos-De-La-Capacitaci%C3%B3n-En/142293.html>

Proponiendo como meta el ingresar y permanecer en el mercado más grande del mundo, es necesario tener y mantener gente preparada y actualizada capaz de enfrentar los cambios tecnológicos y estar a la vanguardia en la información.

La capacitación en México debe ser una actividad planeada, programada y continua, ya que las exigencias de los mercados internacionales así lo requieren. Cuanto más se capacite al empleado, éste será más productivo, realizará su trabajo con mejor calidad y adoptará una conducta positiva hacia el trabajo, lo cual le traerá como resultado un mejor nivel de vida acompañado de un mejor ingreso.

La empresa, asimismo, obtiene grandes beneficios al capacitar al personal, elevando su nivel de productividad y reduciendo costos en supervisión o desperdicio de materias primas. Se elaborarán bienes y servicios con calidad competitiva, mejor imagen y un volumen mayor de ventas y clientes satisfechos.

La capacitación en México aún tiene un largo camino por recorrer, sin embargo existen ya las bases, herramientas y metodología para hacer más simple este proceso y apoyar a las empresas para que se mantengan en un alto nivel competitivo en el comercio internacional.

### 3.1.3. LA CAPACITACIÓN EN CHIAPAS

La capacitación en el trabajo no puede escapar al concepto de la educación continua, que puede significar un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma más real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso.

Por lo consiguiente, se considera que en Chiapas los pequeños y medianos empresarios no deben quedarse ni permanecer al margen respecto a la preparación y formación de sus empleados en lo que respecta a la capacitación, en vista de que el estado en los últimos años se ha observado que el gobierno le ha dado una proyección nacional e internacional que significa para el futuro desarrollo y crecimiento económico.

#### 3.1.3.1 La Secretaria del Trabajo del Gobierno del Estado de Chiapas.

En nuestro estado esta Secretaria tiene como misión propiciar las condiciones favorables para la generación y conservación del empleo; mediante la regulación y ejecución de políticas públicas que impulsen la productividad y competitividad en el estado enmarcado en los principios del derecho social.

### Funciones que lleva a cabo en cuanto a la capacitación:

- Aplicar los programas y normas que determinen la estrategia para la capacitación y adiestramiento y la seguridad e higiene en el trabajo, en coordinación con las autoridades del trabajo competentes y con la participación de los sectores empresarial, de los trabajadores, académicos y profesionales de la sociedad que inciden en este ámbito.
- Coordinarse con las dependencias, entidades y unidades administrativas del poder ejecutivo federal, estatal o con los municipios, para llevar a cabo las acciones correspondientes al fomento al autoempleo y capacitación laboral.
- Fomentar en coordinación con las instancias respectivas, así como las instituciones educativas públicas y privadas, la enseñanza para la preparación de profesionales técnicos, que apoyen el desarrollo de las empresas en la entidad, y a través del instituto de capacitación y vinculación tecnológica, del estado de Chiapas, capacitar a trabajadores requieren las empresas e industrias.
- Promover en coordinación con las instancias competentes, la integración y capacitación del trabajo de las personas reclusas en los centros de reinserción social del estado<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Secretaría del trabajo del Estado de Chiapas. (2012). <http://www.trabajo.chiapas.gob.mx/quienes-somos>



### 3.1.3.2. LAS EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EN EL ESTADO DE CHIAPAS.

En Chiapas, según información oficial de la Secretaría de economía federal, existen unas doce mil pequeñas y medianas empresas. Se tiene conocimiento de que decenas de éstas cierran cada año, afirma la misma Secretaría del ramo, aunque afirma también que resulta difícil poder tener una cifra exacta de cuántas de éstas ya no continúan dentro del mercado. Como se ve, aquí, a diferencia de la abundante oferta de información a nivel federal, no se puede ni siquiera contar con estadística.

La misma dependencia dice que en Chiapas un número determinado no logra superar el segundo año de trabajo, y que un 20 por ciento de las pequeñas y medianas empresas cierran en la entidad debido a diversos factores, aunque el principal es el financiamiento, no obstante que existe acceso al crédito.

Asimismo, se tiene conocimiento que en estos seis años, a través de diferentes programas se ha apoyado la creación de 51 mil 520 empresas con una generación de 411 mil 867 puestos de trabajo, de la conservación de casi 6.5 millones de empleos en el país. Según datos de la Secretaría de economía federal, en la economía mexicana la presencia de estas empresas es importante, ya que generan 7 de cada 10 empleos y su producción representa cerca de 40 por ciento del Producto Interno Bruto. Además, 410 mil micro, pequeñas

y medianas empresas han tenido acceso a créditos por más de 360 mil millones de pesos <sup>11</sup>

### 3.1.3.3. LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIAS EMPRESAS EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.

A continuación se presenta un cuadro donde se presenta datos de la Micro, Pequeña y Mediana empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Tamaño	Micro	Pequeñas	Medianas	Totales
Sectores	Número de empresas	Número de empresas	Número de empresas	Número de empresas
Industria	2,090	61	10	2,161
Comercio	13,127	338	100	13,565
Servicio	9,529	468	37	10,034
Totales	24,746	867	147	25,760

Fuente: Investigación 2012 del cuerpo académico. La Mipyme su entorno fiscal y financiamiento.

Como podrá observarse en el cuadro anterior, existen en los tres sectores Industria, Comercio y Servicio 25, 760 (entre Micro, Pequeñas y Medias empresas). <sup>12</sup>

<sup>11</sup> [http://www.cuartopoder.mx/PagPrincipal\\_Noticia.aspx?idNoticia=301756&idNoticiaSeccion=3&idNoticiaSubseccion=7](http://www.cuartopoder.mx/PagPrincipal_Noticia.aspx?idNoticia=301756&idNoticiaSeccion=3&idNoticiaSubseccion=7) de fecha 3 de Octubre (2012)

<sup>12</sup> Investigación "Análisis sobre los aspectos que influyen en el crecimiento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas". Autores: Gustavo Selvas Hernández, César Maza González, Cleide Gómez Gómez, Víctor de la Rosa Peña, Segundo Jiménez Cornelio y Karina M. García Leal. p.28. año 2012.

#### **4. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación que estamos tratando acerca de "La Capacitación elemento relevante en la Productividad de la Pequeña y Mediana Empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas" es un tema de importancia, en vista de que las organizaciones en nuestro medio requieren de personal capacitado para elaborar mejores productos y brindar servicios de calidad. Ya que se ha observado que esta capital del estado ha detonado el crecimiento de la población y comercios así como también una derrama económica que beneficia primordialmente al sector servicios y la llegada de personas que visitan a esta ciudad y lugares cercanos. Quienes vienen haciendo uso de los productos y servicios que ofrecen la Pequeña y Mediana empresa respectivamente.

Es obvio que del resultado de esta investigación, esperamos brindar la información que sustente y proporcione una idea generalizada a todas aquellas personas que hagan uso de la presente investigación acerca de la forma en que está siendo manejada y aplicada la capacitación en el mejoramiento de la productividad para las pequeñas y medianas empresas en esta ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Obteniendo con ello beneficios que repercutirán en mayor rentabilidad, crecimiento y desarrollo para la pymes, así como también el mejoramiento social y económico para los empleados, las familias, las empresas, el estado e incluso al país mismo.

## 5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general.

La presente investigación tiene como objetivo general el de buscar alternativas y soluciones a la problemática relacionada con la capacitación para las pequeñas y medianas empresas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Otros de los objetivos es el de proporcionar a todos los pequeños y medianos empresarios que requieran información relevante que aporten y demuestren la gran utilidad y beneficios que tiene la capacitación

Objetivos específicos:

- Proporcionar a los pequeños y medianos empresarios, información relevantes que les proporcione las bases para que consideren a la capacitación como una verdadera inversión en sus Recursos Humanos.
- Identificar la importancia que le dan las pequeñas y medianas empresas de Tuxtla Gutiérrez Chiapas a la capacitación
- Verificar si existe capacitación dentro de la pequeña y mediana empresa.
- Comprobar qué resultados se obtienen a través del proceso de capacitación.

### Objetivos particulares:

- Presentar a la comunidad estudiantil universitaria el desarrollo de un tema sometido a investigación documental y de campo, mismo que pueda servir como fuente de consulta.
- Ampliar los conocimientos teóricos sobre el tema en referencia a través de una investigación que aborde aspectos prácticos interesantes.
- Continuar experimentando en forma practica la importante vivencia de la investigación, misma que nos permite ampliar nuestros horizontes de conocimientos sobre nuestra formación universitaria.
- Cumplir con los requisitos que marca la Legislación Universitaria para obtener el grado de Maestro en Administración con Formación en Organizaciones.

## 6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación nos referimos acerca del problema planteado en la parte número 1 del índice de este trabajo de investigación para darle una solución hipotética.

- H1. Se tiene conocimiento que las pequeñas y medianas empresas ubicadas en Tuxtla Gutiérrez, operan empíricamente con los pocos conocimientos que tienen sus empleados sin tomar en cuenta la gran importancia que tiene la capacitación.
- H2. Si las pymes capacitaran mejor a sus empleados serian organizaciones más productivas en su entorno o sector al que corresponda.
- H3. Si las pequeñas y medianas empresas invirtieran más en capacitación en sus recursos humanos serían más competitivas con sus homologas.
- H4. Si a las pequeñas y medianas empresas categóricamente invirtieran en capacitación con el personal que tienen adscritos consideramos que obtendrían mejores utilidades.
- H5. Si a las pymes le inyectaran más inversión en lo que respecta a la capacitación de sus trabajadores, consideramos que el personal que labora en estas organizaciones alcanzaría un pleno desarrollo.
- Ho. Las pequeñas y medianas empresas en Tuxtla. No le brinda la debida importancia a la capacitación de sus trabajadores.

- Ho. Los socios o dueños de las pymes no le invierten a la capacitación de sus empleados por considerarlo como un gasto, mas no lo consideran como una inversión que les dará mayores beneficios.

## **7. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación se enumeran algunas limitantes que se presentaron durante el desarrollo de la presente investigación:

- Los empresarios por cuestiones de trabajo manifestaban que no disponían de tiempo para responder los cuestionarios.
- El ir a la empresa nuevamente con previa cita, originando con esto pérdida de tiempo.
- En ocasiones los cuestionarios de algunas pymes los tuvimos que dejar a efecto de que esta forma los respondieran.
- La desconfianza que mostraron algunos empresarios en el llenado de los mismos.
- El costo de la transportación para visitar en diversas ocasiones estas empresas.
- Debido a la carga de trabajo en su centro de trabajo del tesista, ocasionó demora y dificultad en la obtención de información en la presente investigación.

## **8. SELECCIÓN DEL UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.**

Para conocer lo relacionado a la forma que llevan a cabo la capacitación en las Pymes, se determinó llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios en las siguientes empresas, las cuales se relacionan a continuación:

Pymes encuestadas:

1. Plásticos "Pablín"
2. El Tule
3. Grupasa
4. Construcciones Rocha S. A.
5. Unimatic
6. Zapatería Elba
7. Motrassa
8. Materiales San Bernardo
9. Grucomer
10. Falconi
11. Plásticos Zampa
12. Maya Grill (Restaurant)
13. La pasadita (Restaurant)
14. Topografía integral
15. Tostadas Don Beto
16. Vinilco" de Chiapas
17. Las Palmeras (salón de fiestas)
18. Servicio Coutiño
19. Acero producciones
20. Restaurant Chia



## **9. SELECCIÓN, DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

Para llevar a cabo el instrumento de investigación de campo, fue seleccionado el cuestionario. El cual se consideró que reunía los requisitos para obtener la información idónea de la presente investigación.

El diseño del cuestionario fue elaborado con tipos de preguntas con palabras sencillas y claras y de opción múltiple, de tal manera que tuviera una relación estrecha con las empresas encuestadas y nos permitiera obtener el éxito en la obtención de la información requerida para nuestra investigación.

Asimismo, también las preguntas que se formularon en dicho cuestionario, fueron organizadas y diseñadas para facilitar la tabulación de la información y datos obtenidos para el análisis correspondiente de cada pregunta y respuesta.

A continuación se presenta el modelo de cuestionario dirigido a las pequeñas y medianas empresas.

## Cuestionario

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS I  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

Cuestionario dirigido a pequeños y medianos empresarios en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Objetivo: conocer la opinión respecto a la capacitación en la pequeña y mediana empresa.

### Preguntas

1. ¿Qué tipo de capacitación se aplica en esta organización?
  - a) Capacitación inicial
  - b) Capacitación de pre-ingreso
  - c) Ambas
  - d) Ninguna
  
2. ¿Cómo determina las necesidades de capacitación?
  - a) Por índices de eficiencia
  - b) Habilidad del trabajador
  - c) Análisis de operaciones
  - d) Aplica todos los índices
  
3. ¿A qué niveles de puestos se aplica la capacitación?
  - a) Nivel directivo
  - b) Nivel Medio
  - c) Nivel operativo o de servicios
  
4. ¿Qué procedimientos de capacitación utiliza?
  - a) Capacitación interna
  - b) externa
  - c) ambas
  
5. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo los cursos de capacitación?
  - a) seis meses
  - b) mensual, trimestral y anual
  
6. ¿Cuál es el objetivo de la empresa al aplicar la capacitación?
  - a) Desarrollo de la empresa
  - b) Contar con personal calificado
  - c) Desarrollo integral del personal
  - d) Cumplimiento con la ley



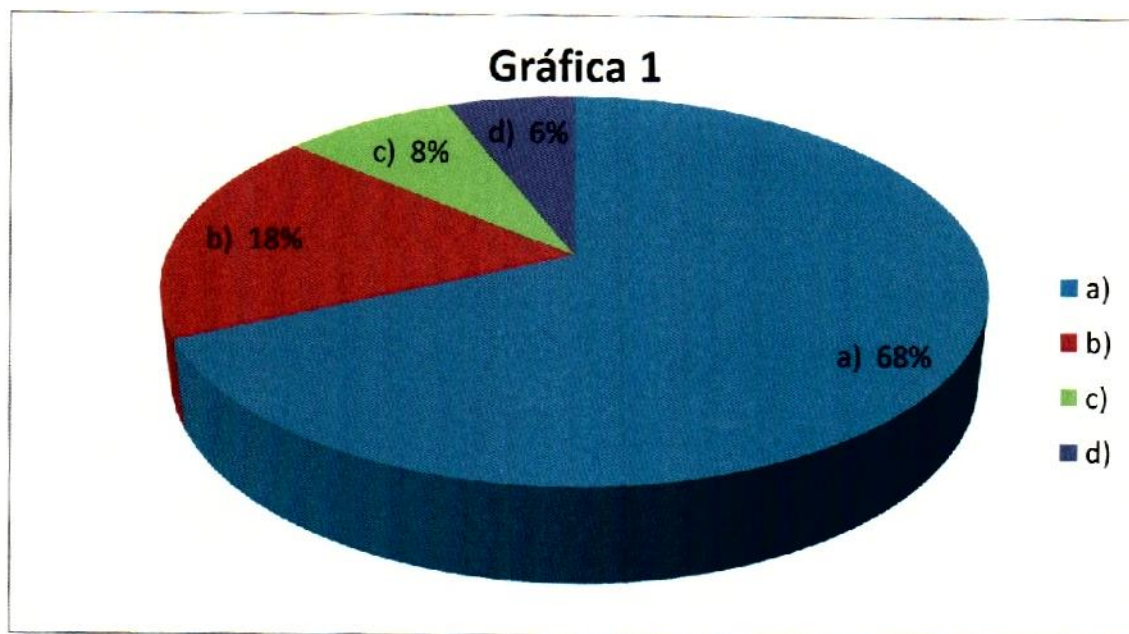


## Preguntas del cuestionario

1. ¿Qué tipo de capacitación se aplica en esta organización?

- a) Capacitación inicial
- b) Capacitación de pre-ingreso
- c) Ambas
- d) Ninguna

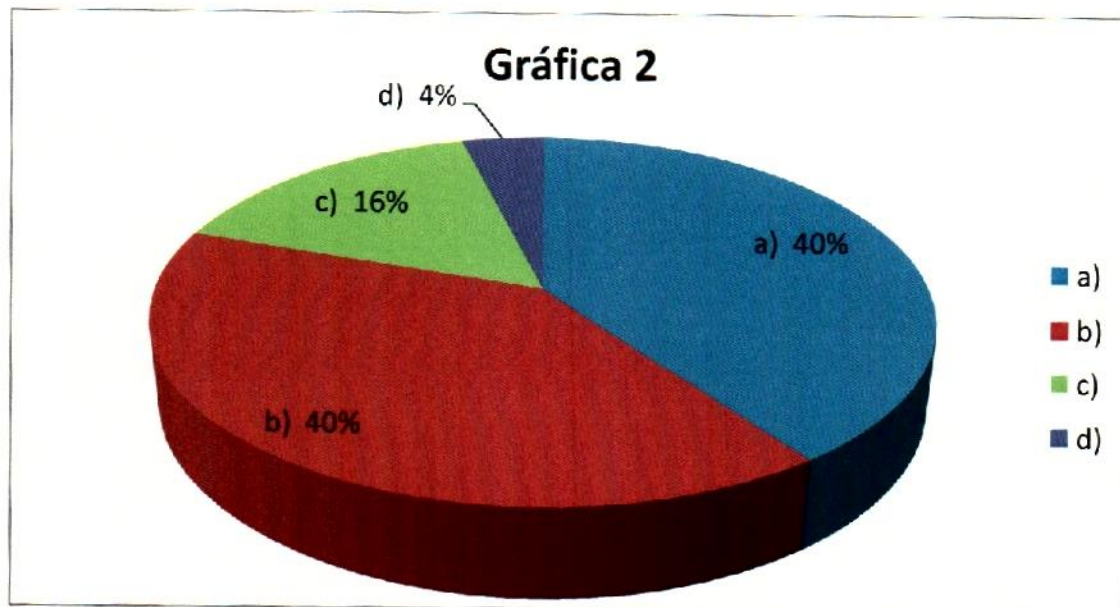
Tipo de capacitación que se aplica en la organización:	%
a) Capacitación inicial	68
b) Capacitación de pre-ingreso	18
c) Ambos tipos de capacitación	08
d) No se imparte capacitación	06
Total	100 %



2. ¿Cómo determina las necesidades de capacitación?

- a) Por índices de eficiencia
- b) Habilidad del trabajador
- c) Análisis de operaciones
- d) Aplica todos los índices

Determinación de necesidades de capacitación:	%
a) Por índices de eficiencia	40
b) Por habilidades del trabajador	40
c) Análisis de operaciones	16
d) Aplica todos los índices	04
Total	100 %



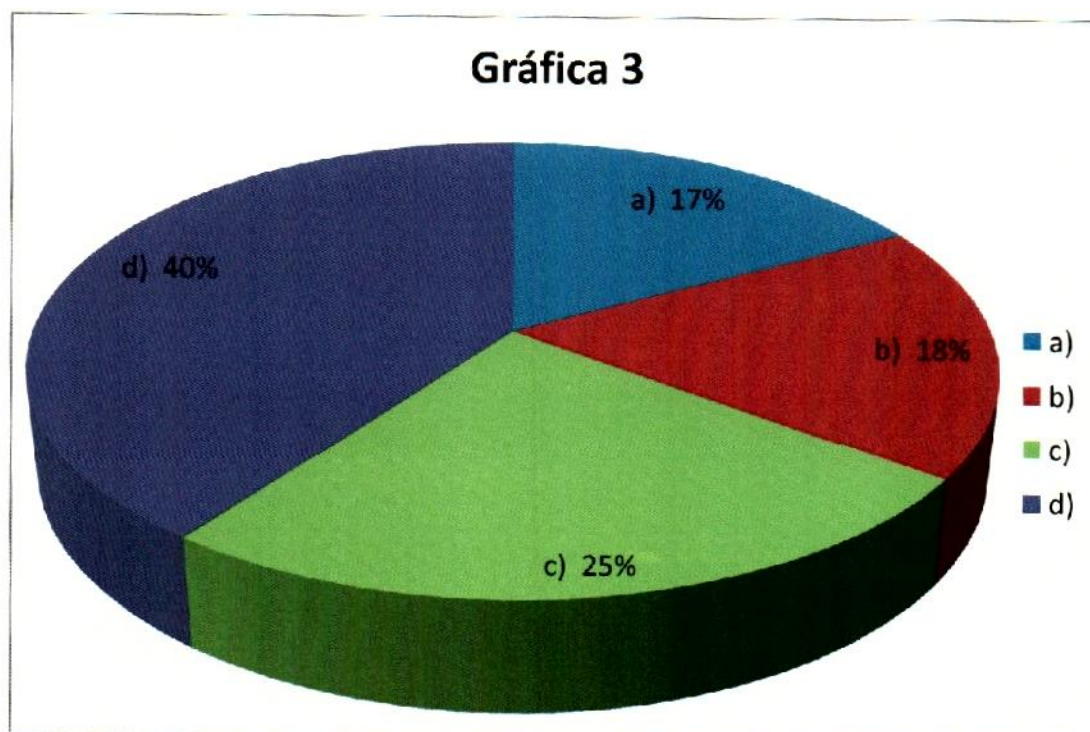


3. ¿A qué niveles de puestos se aplica la capacitación?

a) Directivo    b) Ejecutivo    c) Supervisor    d) Operativo o de servicios

Nivel de aplicación de la capacitación en la empresa:	%
a) Nivel directivo	17
b) Nivel ejecutivo	18
c) Nivel supervisor	25
d) Nivel operativo o de servicios	40
Total	100 %

**Gráfica 3**



4. ¿Qué procedimientos de capacitación utiliza?

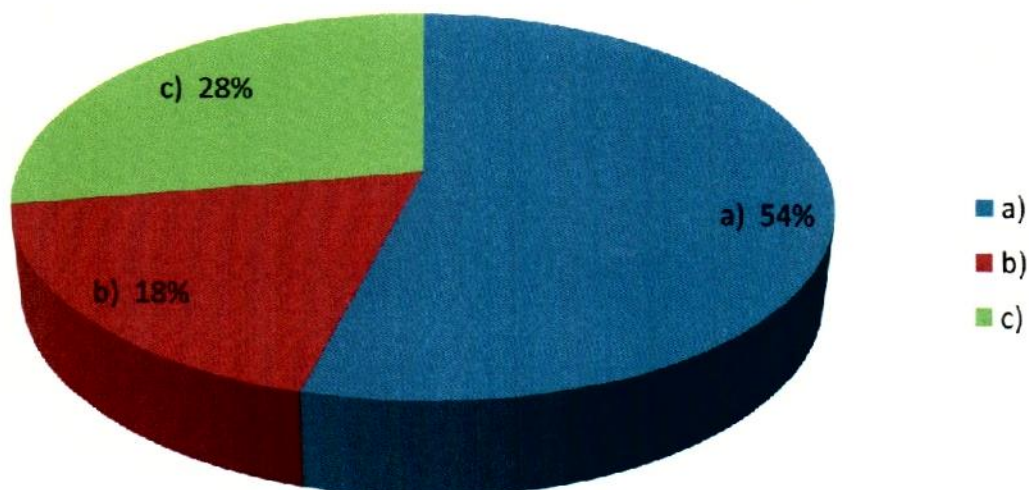
a) Capacitación interna

b) Externa

c) Ambas

Procedimiento de capacitación utilizado:	%
a) Capacitación interna	54
b) Capacitación externa	18
c) Ambas capacitación	28
Total	100 %

**Gráfica 4**





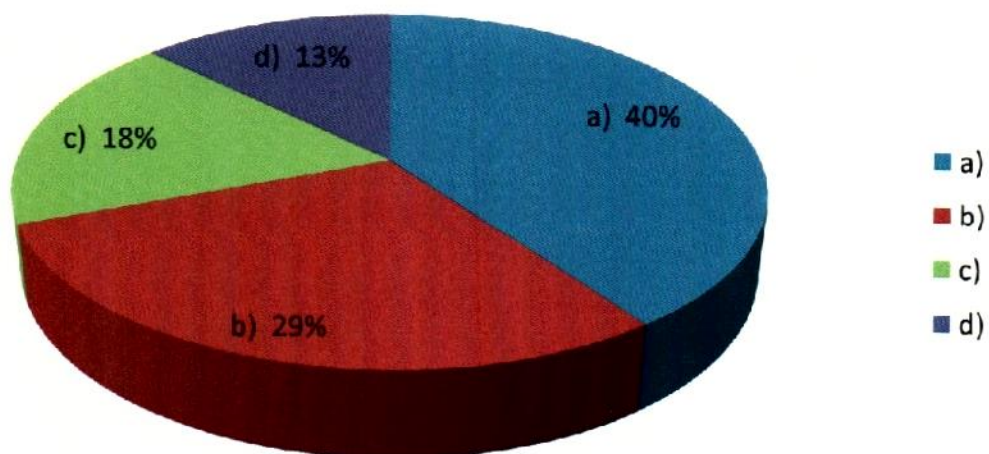


6. ¿Cuál es el objetivo de la empresa al aplicar la capacitación?

- a) Desarrollo de la empresa
- b) Contar con personal calificado
- c) Desarrollo integral del personal
- d) Cumplimiento con la ley

Objetivo de la empresa al aplicar la capacitación:	%
a) Desarrollo de la empresa	40
b) Contar con personal calificado	29
c) Desarrollo integral del personal	18
d) Cumplimiento con la ley	13
Total	100 %

**Gráfica 6**



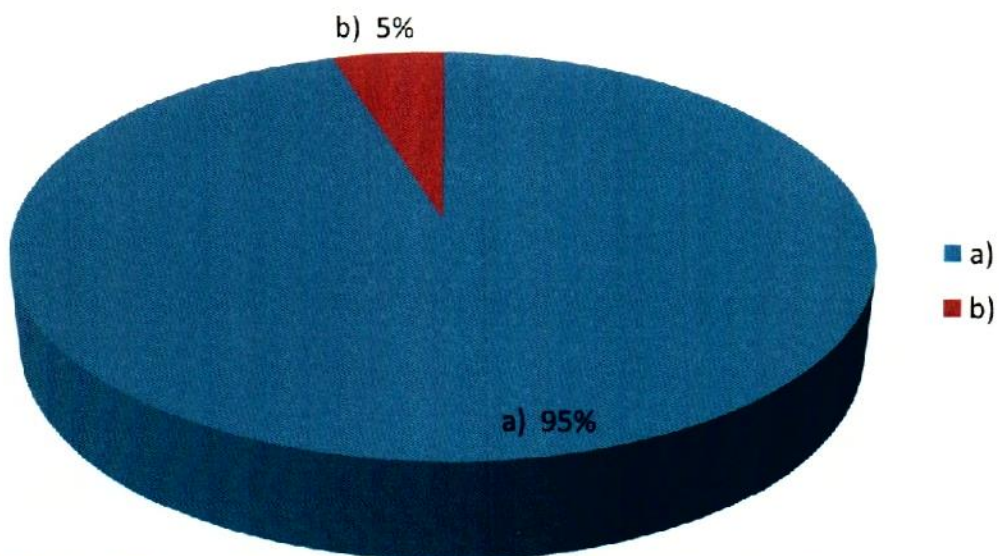
7. ¿Cree que la capacitación es importante en su empresa?

a) Si es importante

b) No es importante

Importancia de la capacitación en la empresa:	%
a) Si es importante para la empresa	95
b) No es importante para la empresa	05
Total	100 %

**Gráfica 7**

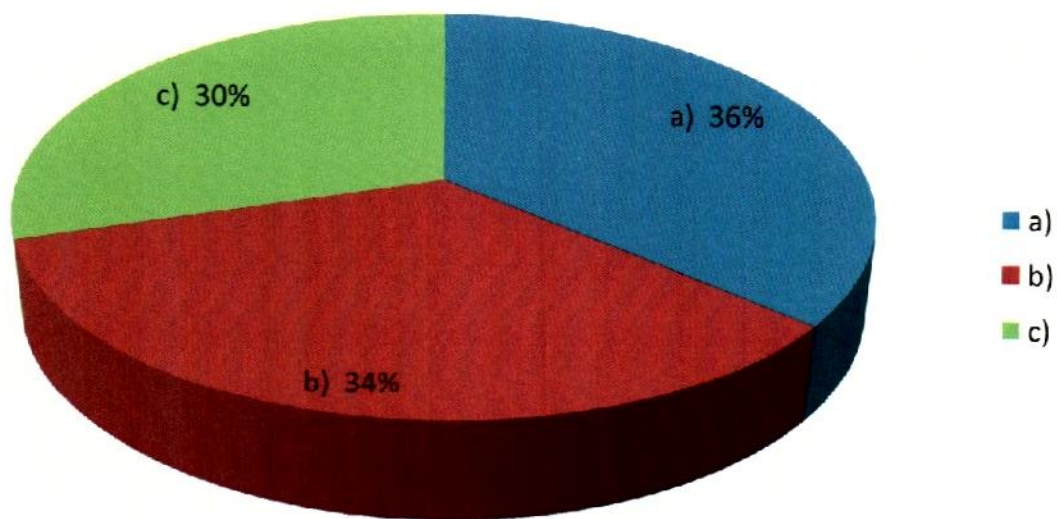


8. ¿Qué beneficios obtiene el trabajador al ser capacitado?

- a) De carácter psicológico      b) Económico      c) De tipo social

Beneficios para el trabajador al ser capacitado:	%
a) Carácter psicológico	36
b) Económico	34
c) De tipo social	30
Total	100 %

**Gráfica 8**



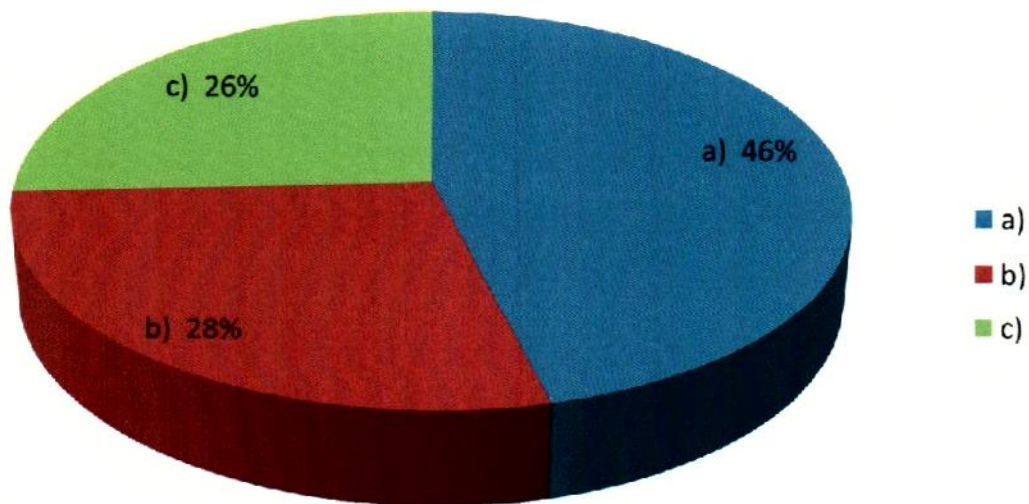


9. ¿Quién lleva a cabo los cursos de capacitación?

a) Instructores internos    b) Instructores externos    c) Ambos

Quien imparte los cursos de capacitación:	%
a) Instructores internos	46
b) Instructores externos	28
c) Ambos	26
Total	100 %

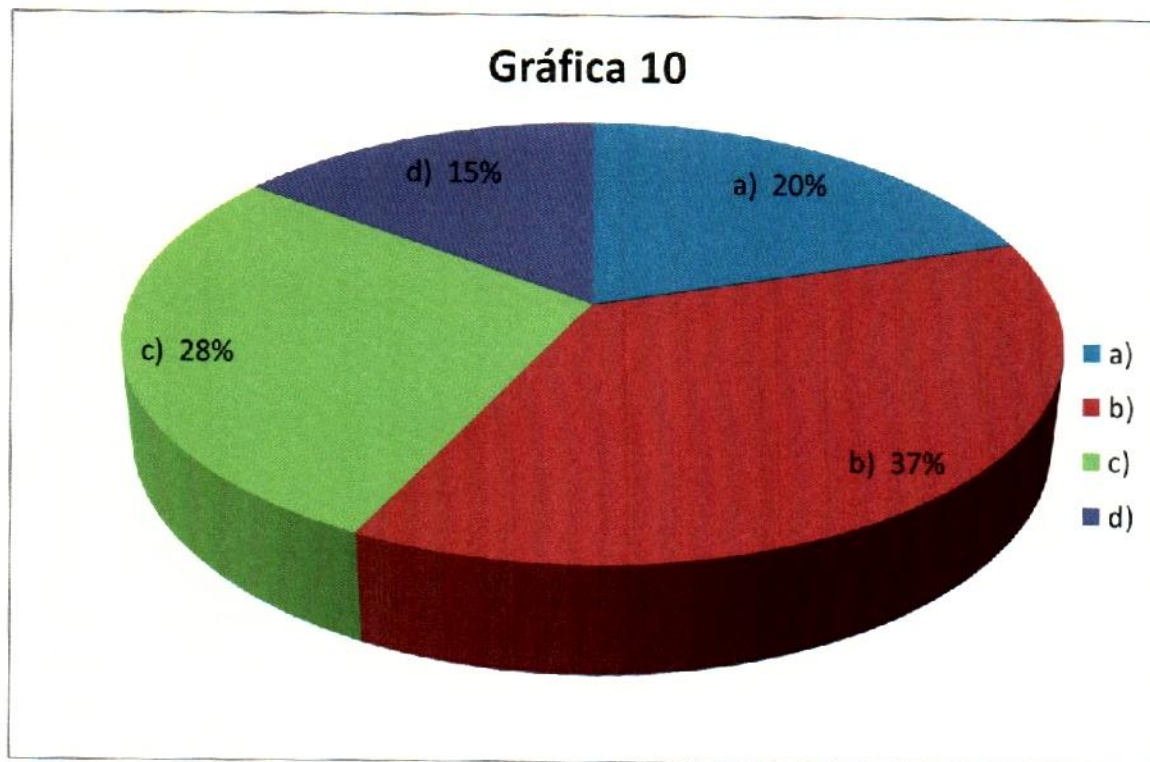
**Gráfica 9**



10. ¿Quién detecta las necesidades de capacitación?

- a) El gerente
- b) El supervisor
- c) Personal especializado
- d) El trabajador

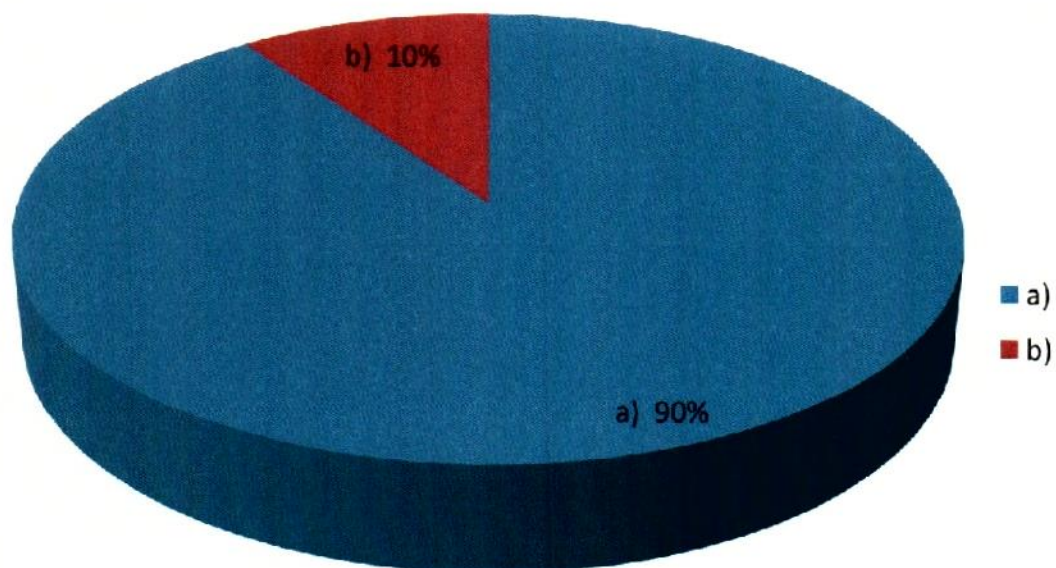
Quien detecta las necesidades de capacitación:	%
a) El gerente	20
b) El supervisor	37
c) Personal especializado	28
d) El trabajador	15
Total	100 %



11. ¿Se evalúa el desempeño después de aplicar la capacitación?  
a) Si se evalúa el desempeño                      b) No se evalúa el desempeño

Evaluación del desempeño después de aplicar capacitación:	%
a) Si se evalúa el desempeño	90
b) No se evalúa el desempeño	10
Total	100 %

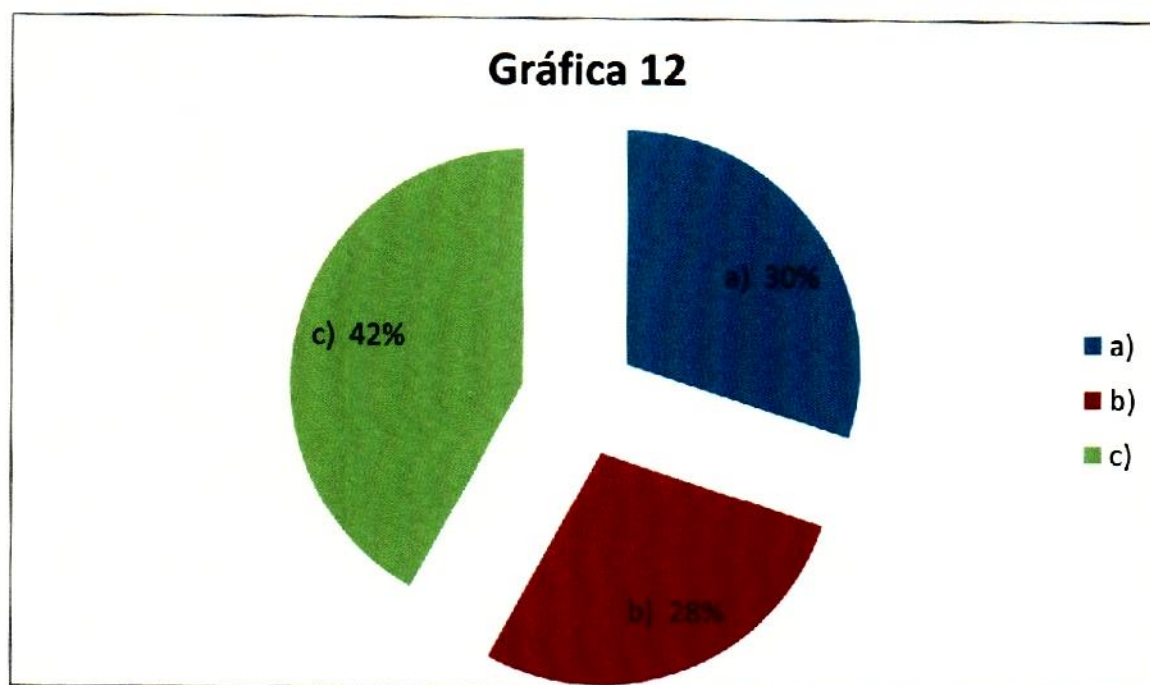
**Gráfica 11**



12. ¿Cómo se evalúa los cursos de capacitación?

- a) En forma cuantitativa
- b) En forma cualitativa
- c) En forma inmediata

Forma de evaluar los cursos de capacitación:	%
a) En forma cuantitativa	30
b) En forma cualitativa	28
c) En forma inmediata	42
Total	100%

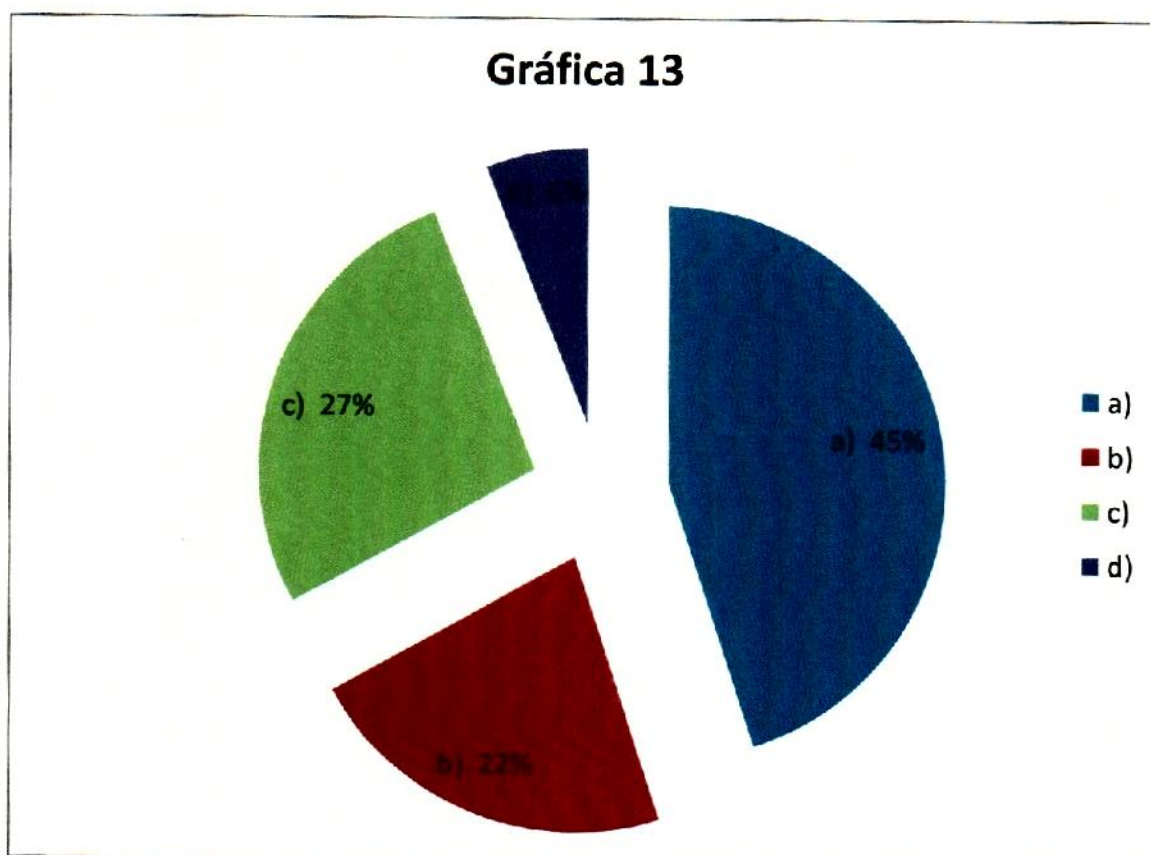




13. ¿Cómo se motiva al trabajador que recibe capacitación?

- a) Con reconocimientos
- b) Con premios
- c) Ascensos
- d) No se le reconoce

Forma de estimular al trabajador que recibe capacitación:	%
a) Con reconocimientos	45
b) Con premios	22
c) Ascensos	27
d) No se le reconoce	06
Total	100%

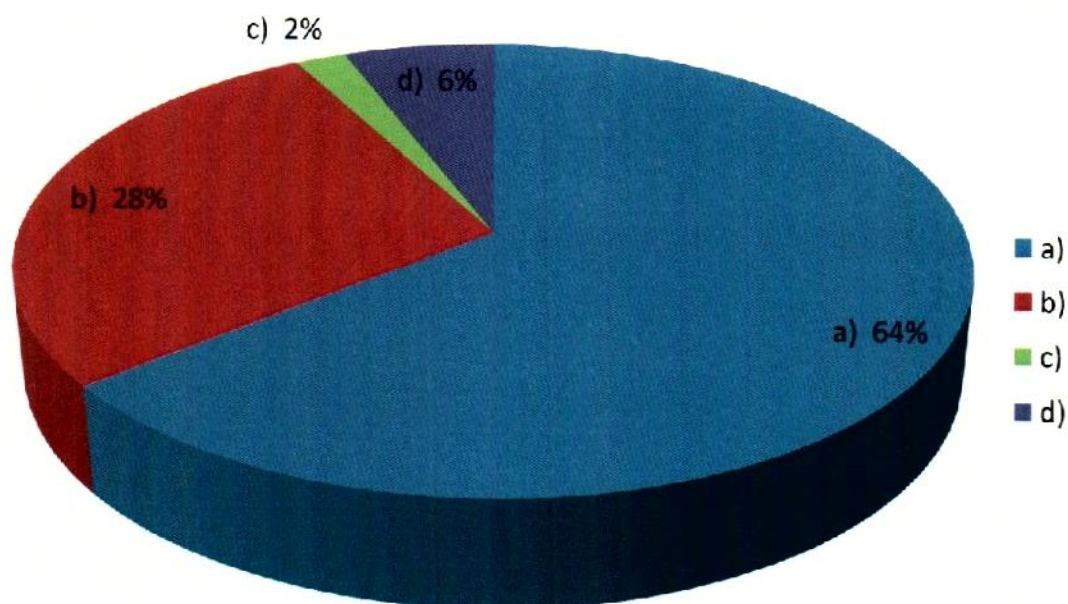


14. ¿Cómo se considera el desempeño del trabajador después de la capacitación?

a) Mejor    b) bueno    c) Excelente    d) No presenta cambios

Después de la capacitación el trabajador es:	%
a) Mejor	64
b) Bueno	28
c) Excelente	02
d) No presenta cambios	06
Total	100 %

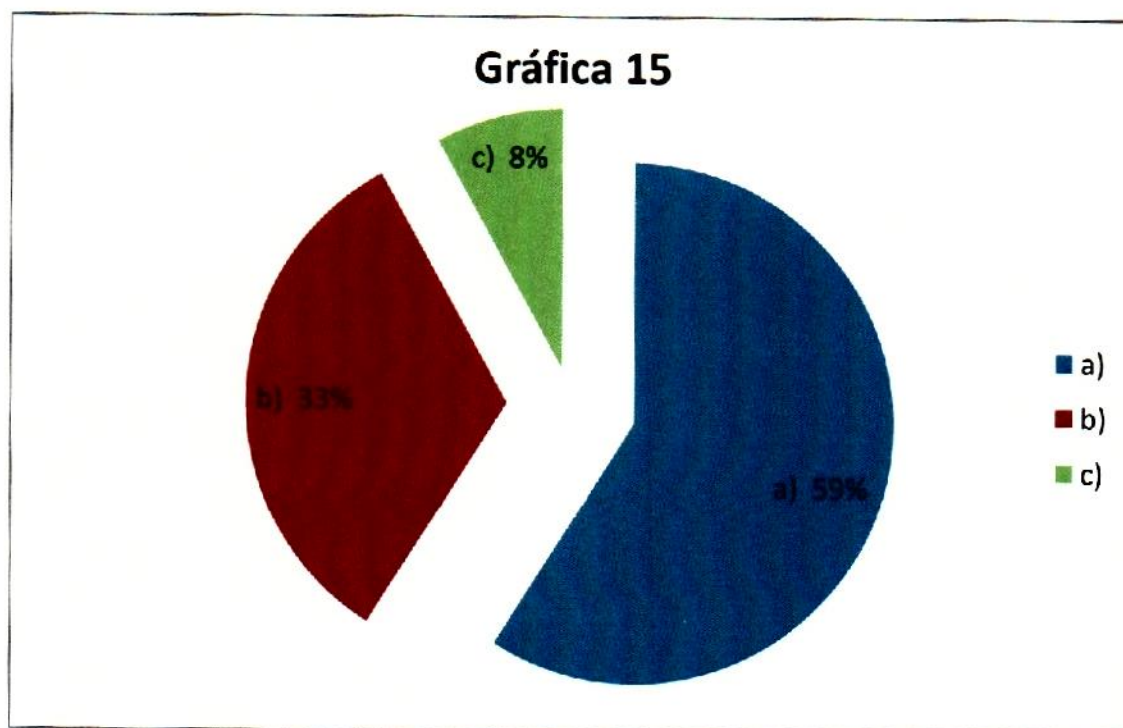
**Gráfica 14**



15. ¿Quién evalúa el desempeño del trabajador después de la capacitación?

a) El supervisor    b) El instructor interno    c) El mismo trabajador

Quien evalúa el desempeño después de la capacitación:	%
a) El supervisor	59
b) El instructor interno	33
c) El mismo trabajador	08
Total	100 %



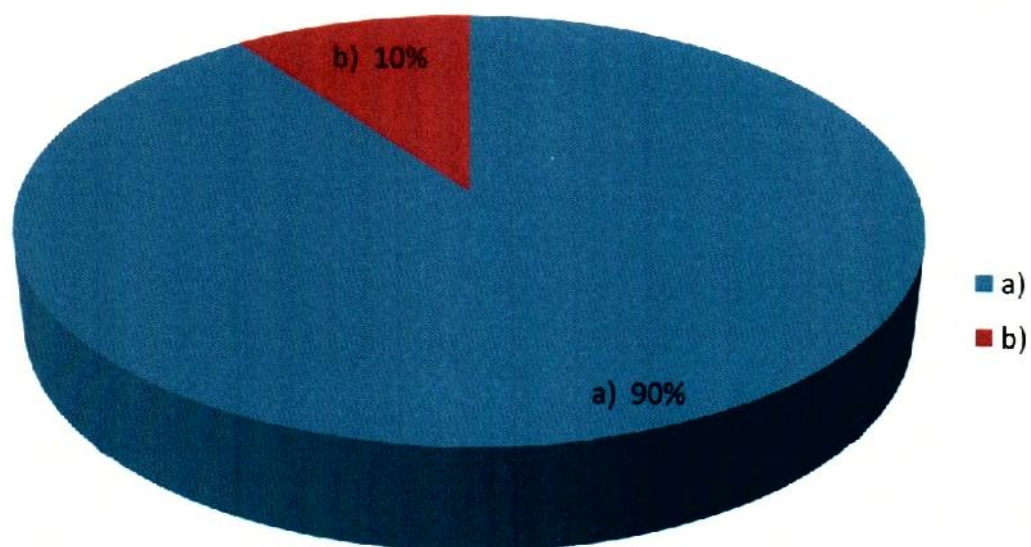
16. ¿Cómo se considera la producción del trabajador después de la capacitación?

a) Es mayor

b) Es igual

Consideración de la producción después de la capacitación:	%
a) Es Mayor	90
b) Es igual	10
Total	100 %

**Gráfica 16**





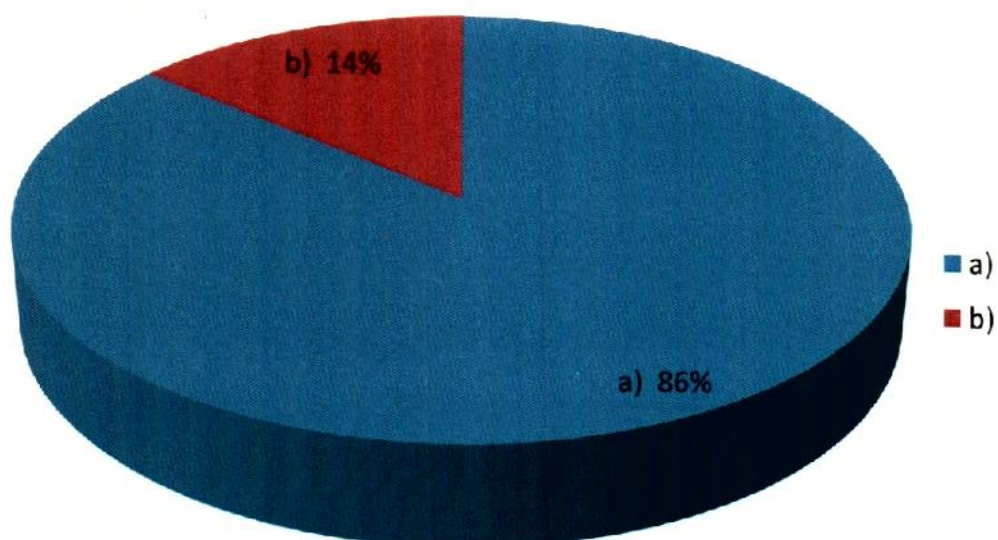
17. ¿Cómo es la calidad del trabajo después de capacitar al personal?

a) Es buena la calidad del trabajo

b) Es regular

Calidad del trabajo después de capacitar al personal:	%
a) Es buena la calidad del trabajo	86
b) Es regular	14
Total	100 %

**Gráfica 17**



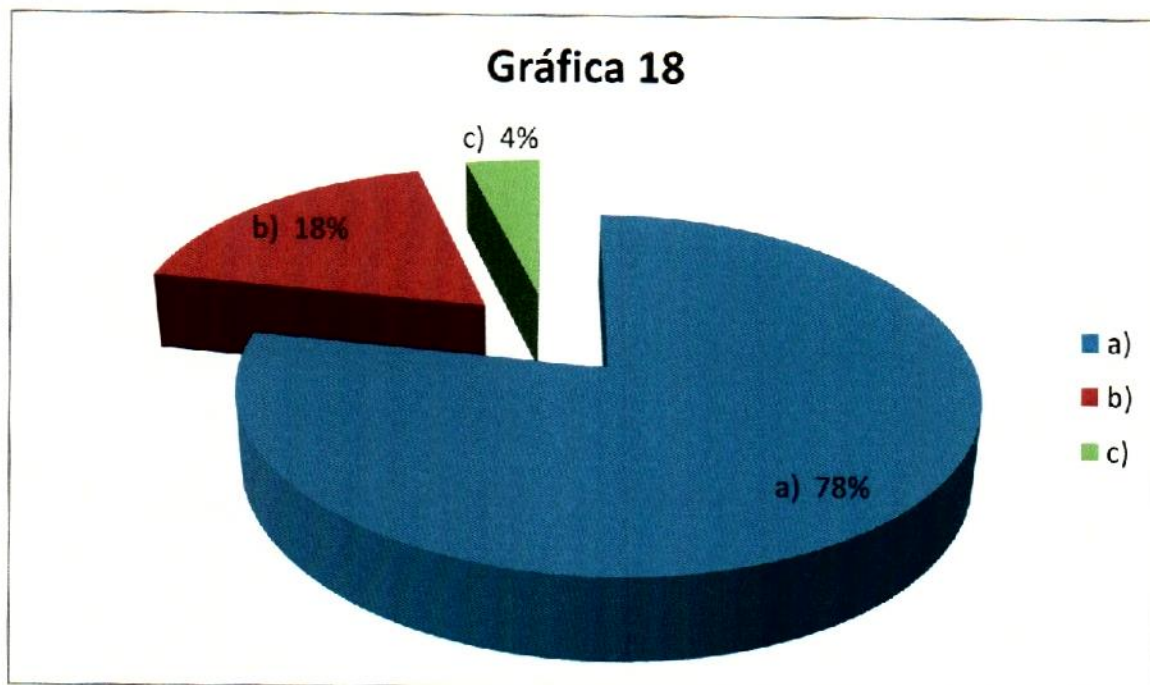
18. ¿Cuánto producía el trabajador antes de capacitarse?

a) Producía menos

b) Producía igual

c) Producía mas

Producción del trabajador antes de capacitarse	%
a) Producía menos	78
b) Producía igual	18
c) Producía mas	04
Total	100 %



19. ¿Cómo era la calidad del trabajo antes de aplicar capacitación?

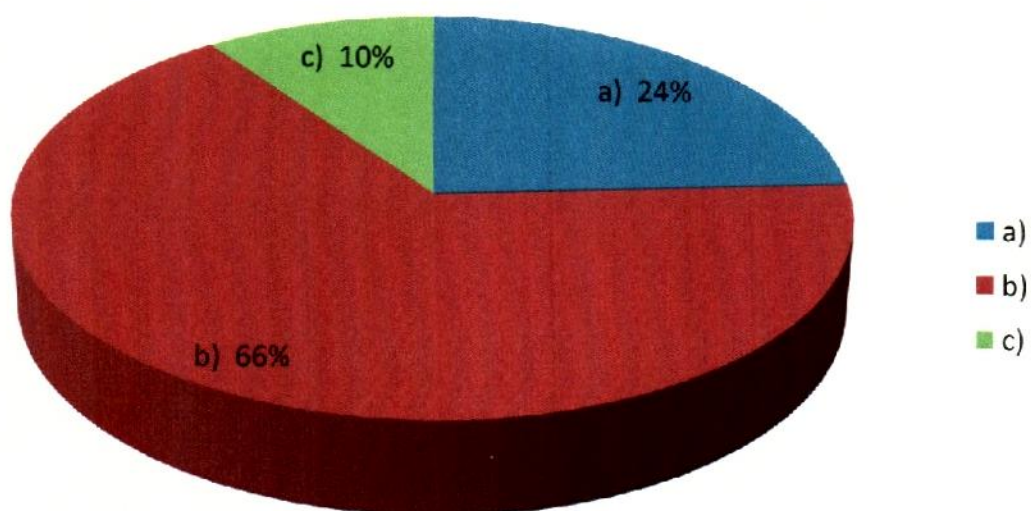
a) Buena

b) Regular

c) Mala

Calidad del trabajo antes de aplicar la capacitación	%
a) Buena	24
b) Regular	66
c) Mala	10
Total	100 %

**Gráfica 19**

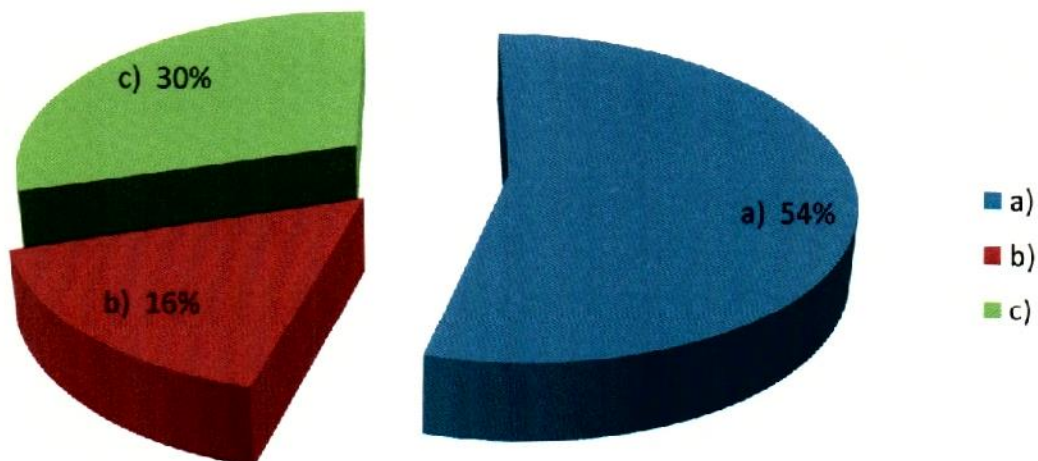


20. ¿Qué sugiere para mejorar la capacitación en la empresa?

a) Cursos más frecuentes   b) Motivación   c) Mejores programas de capacitación

Sugerencia para mejorar la capacitación	%
a) Cursos más frecuentes	54
b) Motivación	16
c) Mejores programas de capacitación	30
Total	100 %

**Gráfica 20**





## **11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **1) Análisis.**

A continuación describiré de una forma cuantitativa, el análisis del resultado que se obtuvo en cada pregunta aplicada a los pequeños y medianos empresarios, así como también las observaciones de las gráficas refiriéndome a las mismas preguntas.

#### **Pregunta No. 1**

En la presente gráfica observamos que el 68 % de las pymes aplica la capacitación inicial, el 18 % la capacitación de pre-ingreso, el 8 % ambos tipos de capacitación y solo el 6 % no imparte capacitación.

#### **Pregunta No. 2**

De la pregunta 2, podemos observar que el 40 % determina las necesidades de capacitación por índices de eficiencia, el 40 % por habilidades del trabajador, el 16 % a través de las operaciones y tal solo el 4 % utiliza todos los índices señalados.

#### **Pregunta No. 3**

La gráfica nos muestra los niveles de puestos que se aplica la capacitación y observamos que el 17 % de las pymes lo aplica a nivel directivo, el 18 % a nivel ejecutivo, el 25 % a nivel superior y en gran parte vemos que lo aplica a nivel operativo o de servicios que corresponde al 40 % respectivamente.

#### Pregunta No. 4

En esta grafica observamos que los procedimientos de capacitación más utilizados corresponden al 54 % a la capacitación interna, el 18 % utiliza la capacitación externa y el 28 % utiliza ambos procedimientos.

#### Pregunta No. 5

En esta pregunta que se refiere a la frecuencia en que se imparten los cursos de capacitación, observamos en la gráfica que el 66 % los realiza de forma mensual, trimestral y anual y el restante que corresponde al 34 % lo lleva a cabo cada 6 meses.

#### Pregunta No. 6

En la gráfica se observa el objetivo de la empresa al aplicar la capacitación, el 40 % busca desarrollo de la empresa, el 29 % con personal calificado, el 18 % busca desarrollo integral del personal y únicamente el 13 % cumple con la ley.

#### Pregunta No. 7

En cuanto a la importancia de la capacitación en la empresa, en esta grafica se observa que el 95 % afirma que si es importante, mientras que únicamente el 5 % indica que no lo es.

### Pregunta No. 8

En la presente grafica se observa el beneficio que obtiene el trabajador al ser capacitado, el 36 % dice que es de carácter psicológico, el 34 % es de carácter económico y el resto afirma que es de tipo social y corresponde al 30 % respectivamente.

### Pregunta No. 9

En lo que respecta a quien lleva a cabo los cursos de capacitación, en la gráfica se observa que el 46 % es a través de instructores internos y el restante que corresponde al 28 % afirma que es por medio de instructores externos y el 26 % afirma que ambos instructores.

### Pregunta No. 10

En cuanto a la detección de las necesidades de capacitación, en la gráfica se observa que el 20 % lo detecta el gerente, el 37 % el supervisor, el 28 % personal especializado y solo el 15 % el trabajador.

### Pregunta No. 11

Después de aplicar la evaluación del desempeño cuando se aplica la capacitación, en esta grafica se observa que el 90 % de las empresas encuestadas si realiza evaluación y solo el 10 % no evalúa el desempeño de sus trabajadores.

#### Pregunta No. 12

En cuanto a la evaluación de los cursos de capacitación en las pymes, en la gráfica se observa que el 30 % lo realiza en forma cuantitativa, el 28 % en forma cualitativa y en gran parte opina que en forma inmediata y corresponde al 42 % respectivamente.

#### Pregunta No. 13

En lo que se refiere a la motivación del trabajador que recibe capacitación, en la gráfica se ve que el 45 % se motiva con reconocimientos, el 22 % con premios, el 27 % con ascensos y el restante que corresponde al 6 % no se le reconoce.

#### Pregunta No. 14

En esta pregunta que se refiere a la consideración del desempeño del trabajador después de la capacitación, se observa en la gráfica que el 64 % opina que es mejor, el 28 % dice que es bueno, el 2 % de los encuestados afirma que es excelente y el 6 % opina que no presenta cambios.

#### Pregunta No. 15

En la presente grafica que se refiere a la evaluación del desempeño del trabajador después de la capacitación, el 59 % opina que el supervisor, el 33 % dice que el instructor interno y solo el 8 % opina que el mismo trabajador.

#### Pregunta No. 16

En lo que se refiere a la producción del trabajador después de la capacitación en esta pregunta nos muestra la gráfica que el 90 % opina que es mayor y el 10 % opina que es igual.

#### Pregunta No. 17

Respecto a la calidad del trabajo después de capacitar al personal, la gráfica nos describe que el 86 % el trabajo es de buena calidad y 14 % opina que el trabajo es únicamente de carácter regular.

#### Pregunta No. 18

En cuanto a la producción del trabajador antes de capacitarse. La grafica de pastel nos muestra que el 78 % opina que producía menos, el 18 % opina que producía igual y solamente el 4 % opinó que producía más.

#### Pregunta No. 19

En esta pregunta que se refiere a la calidad del trabajo antes de aplicar la capacitación, la gráfica nos demuestra que el 24 % opina que era buena, el 66 % opinaba que era regular y el restante corresponde solo al 10 % opina que era mala.

## Pregunta No. 20

En esta última pregunta que se refiere a la sugerencia que hacen los pequeños y medianos empresarios para mejorar la capacitación en la empresa. En la gráfica se observa que el 54 % opina que deben ser más frecuentes los cursos, el 16 % que debe haber motivación y el 30 % opina que debe implementarse mejores programas de capacitación respectivamente.

## **2) Interpretación de resultados.**

Una vez realizado el análisis de cada pregunta dirigida a los empresarios (pequeños y medianos), desarrollaremos la interpretación de los resultados de acuerdo a nuestro criterio profesional y punto de vista.

- Me refiero a la pregunta No. 4, en cuanto al procedimiento de la capacitación que utilizan las pymes afirman que el 54 % vienen haciendo uso de la capacitación interna, pero considero que se debe utilizar también la capacitación externa en vista de que es sumamente importante ya que las pequeñas y medianas empresas pueden obtener otras experiencias por medio de los capacitadores o consultores externos de otras empresas.
- En la pregunta No. 6, respecto al objetivo de aplicar la capacitación en la empresa, se observa que el 40 % de las pymes la aplica para obtener desarrollo únicamente, sin embargo es conveniente e importante que estas empresas se enfoquen en

gran medida hacia el desarrollo integral y el crecimiento del personal en la organización.

- La pregunta No. 8, que se refiere acerca de los beneficios para el trabajador al ser capacitado. Se ve que el 36 % el beneficio para los empleados es de carácter psicológico, empero; considero que se le debe prestar mucha atención también al aspecto económico y social de los empleados respectivamente.
- Respecto a la pregunta No. 9, en lo referente a quien lleva a cabo los cursos de capacitación, observo que el 46 % lo llevan a cabo instructores internos, en este aspecto se sugiere utilizar los servicios de capacitación por instructores externos ya que estos cuentan con otra visión y experiencia totalmente diferente que contribuiría en gran parte a la empresa.
- De la pregunta No, 10, en lo que respecta a quien detecta las necesidades de capacitación en la empresa, se observa que el 37 % afirma que es el supervisor, aquí considero que es muy relevante que el gerente esté también pendiente e involucrado en la capacitación del personal, en vista de que considero que la capacitación no es cuestión de delegarlo.
- En cuanto a la pregunta No. 19, que se refiere a cómo era la calidad del trabajo antes de aplicar la capacitación. Aquí muestra la gráfica que el 66 % nos dice que era regular, sin embargo; es importante reafirmar y hacer del conocimiento a quienes lean el presente trabajo la gran importancia que tiene la capacitación en una empresa, de tal manera que a través de ella se obtenga mayor productividad.

- Finalmente la pregunta No. 20, donde explica la solicitud de sugerencia para mejorar la capacitación, el 54 % opinaron que los cursos deben ser más frecuentes, aquí se sugiere que las pequeñas y medianas empresas, deben de detectar en forma oportuna las deficiencias por falta de capacitación y llevar a cabo una programación de forma permanente de los diversos cursos existentes dependiendo de los objetivos que se persigan.

## **12. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Esta etapa la considero una de la más importante de todo el desarrollo del presente trabajo de investigación. Los resultados obtenidos del procesamiento de datos y el análisis detallado de cada respuesta, indudablemente nos conducirá a proponer soluciones objetivas y concretas a los empresarios (pymes) de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, para que consideren a la capacitación como un elemento relevante en la productividad de sus empresas.

Al hacer referencia y tomar en cuenta la capacitación en las pequeñas y medianas empresas esta busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

Debido a los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona



debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

Las empresas invierten recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de su capital humano. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas.

También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

No obstante, nuestro país requiere cada día más de personal capacitado, que integrado a las actividades de las organizaciones, permita el mejor aprovechamiento de recursos en este ámbito. En estos términos, nuestra sociedad depende en grado muy alto de la productividad, entendida como los resultados que las diferentes organizaciones deben lograr para el bienestar común.

Es así como surge la necesidad de que las organizaciones aprovechen de manera óptima sus recursos, ya sea humano, técnico, material o financiero. Sin embargo, las empresas dan mayor prioridad a los recursos económicos y se olvidan que el elemento humano es vital para su buen funcionamiento, de ahí la importancia del área de recursos

humanos en el proceso de capacitación y en general de la administración de personal.

Por lo anterior, se deduce que las necesidades de un auténtico desarrollo integral del ser humano y de la sociedad reclaman que, desde ahora en adelante la educación "Entendida como Capacitación", ocupe un primer plano dentro de los objetivos a nivel nacional; pues la gran mayoría de los problemas, principalmente morales, sociales, políticos y económicos, son de educación y es ella la clave para solucionarlos.

Nunca como ahora es necesario un manejo científico de la educación; es decir, un plan sistemático y organizado de cada país, de cada empresa, de cada familia y de cada persona, que desarrolle y oriente actitudes hacia el bien común.

Se requiere pues de un medio eficaz para atacar la ignorancia y la obsolescencia dentro de las organizaciones y éste medio, es la *capacitación*.

Para obtener esta disposición moral y profesional la única forma de éxito, es a través de la implementación de un sistema permanente de capacitación y desarrollo, en el que exista verdadero compromiso por parte de las organizaciones y de su personal obviamente.

Para que las organizaciones puedan alcanzar eficazmente sus objetivos, deben contar con el personal suficientemente motivado e

interesado en su trabajo, a la vez que preparado y actualizado humana y técnicamente para que desempeñe con éxito sus funciones presentes y se desarrolle en el futuro.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

Considerando las observaciones obtenidas en la investigación, se hacen las siguientes recomendaciones, que podrían ayudar a mejorar la administración de recursos humanos, en la pequeña y mediana y empresa.

- Es necesario que este tipo de empresas otorguen mayor prioridad al elemento humano, pues éste puede mejorar y perfeccionar el empleo de los recursos económicos y técnicos. Además, el factor humano es y continúa siendo el activo más valioso para las organizaciones.
- Para lograr el mejor aprovechamiento de los recursos económicos y técnicos, es necesario que las empresas inviertan en capacitar a su personal, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que proporciona beneficios a diferentes plazos.
- Para que se logre un mejor desempeño del personal en sus actividades, las empresas (pymes) deben contar con programas

permanentes de capacitación, que respondan a sus necesidades prioritarias.

- Antes de cada curso de capacitación deben darse a conocer los objetivos que se persiguen, tanto al instructor que imparte el curso como a los trabajadores que lo recibirán, pues esto contribuye a que ambas partes colaboren en su realización.
- Para lograr los objetivos que persigue la capacitación, es necesario motivar al personal involucrado, antes o después de los cursos, ya sea con reconocimientos, diplomas o ascensos entre otros. Si la mediana y pequeña empresa quiere seguir sobreviviendo y competir en el mercado, es necesario que la capacitación responda no sólo a necesidades presentes, sino también a necesidades futuras.
- Por otra parte, tomando en cuenta la problemática en que se encuentra la pequeña y mediana empresa, éstas pueden llevar a cabo procesos de capacitación que permitirá una mejor integración del personal a la actividad que desempeña, ya que el objetivo general que se persigue básicamente a través de la capacitación, es generar, incrementar y modificar los conocimientos, habilidades y aptitudes de todo el personal de la organización, mediante su continuo y sistemático desarrollo.
- Para ello es necesario realizar las siguientes acciones: Detectar necesidades de capacitación, este es el primer requisito fundamental para llevar a cabo una capacitación apropiada en una organización, para lo cual es necesario investigar lo que se requiere, es decir, la capacitación es dependiente de las

actividades específicas de la empresa, o sea: de los problemas que se plantean: sociales, técnicos o económicos; De la naturaleza, calidad, número y diversidad del personal que se va a formar; del tiempo que se dispone, plazo en que tiene que resolverse cierto problema; De los medios humanos, materiales y financieros de que se dispone; y Del resultado que se ha decidido obtener.

- Estos diferentes factores no son independientes, sino que existen relaciones estrechas entre ellos. Por lo tanto, no cabe "hacer capacitación" por hacer capacitación, sino para hacer sentir la acción de la empresa en otros sectores, ya que la detección permitirá conocer el tipo de instrucción que se requiere.
- Otra acción consiste en motivar al personal para lograr una adecuada identificación con los propósitos que se persiguen al aplicar la capacitación, y por consiguiente, llevarla a cabo.
- Finalmente, es necesario, efectuar la evaluación de los cursos, con el fin de conocer cuál es el aprovechamiento posterior a la capacitación y determinar ventajas y desventajas de ésta.

## CONCLUSIONES GENERALES

- La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.
- Los empresarios deben tener muy en cuenta la importancia de la capacitación para la actualización, a fin de reforzar las habilidades que tienen los trabajadores y ponerlos al día en los avances de su campo. Además, reunir al personal les permite intercambiar ideas y escuchar sugerencias y ello puede representar una experiencia que fortalezca al equipo. En general, los trabajadores disfrutan cuando reciben capacitación adicional, ya que es una forma de lograr su desarrollo y de motivarlos.
- La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

- Es necesario evaluar la competencia de cada trabajador para que pueda desempeñarse en forma independiente. El personal debe tener la oportunidad de demostrar sus conocimientos prácticos sin humillaciones ni riesgos personales.
  
- Para que resulte eficaz, un programa de capacitación debe establecerse los temas adecuados a las necesidades. El entrenamiento práctico es, por lo general, más eficaz que el teórico. Hay una gran diferencia entre la explicación de una tarea y la transmisión de conocimientos prácticos.
  
- Para la conclusión del presente trabajo de investigación, se reafirma que la capacitación es verdaderamente un elemento relevante que contribuye en gran parte en la productividad de la pequeña y mediana empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. que seguramente redundará en grandes beneficios redituables para los empresarios.



## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS DE CONSULTA

1. Antecedentes históricos de la capacitación en México (2010), <http://www.buenastareas.com/ensayos/Antecedentes-Historicos-De-La-Capacitaci%C3%B3n-En/142293.html>

2. Arias Galicia, Fernando (1979). Administración de recursos humanos pp (319-320) (2da Edición). México, Trillas

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2010) México, Colección Leyes y códigos.

3. [http://www.cuartopoder.mx/PagPrincipal\\_Noticia.aspx?idNoticia=301756&idNoticiaSeccion=3&idNoticiaSubseccion=7](http://www.cuartopoder.mx/PagPrincipal_Noticia.aspx?idNoticia=301756&idNoticiaSeccion=3&idNoticiaSubseccion=7) de fecha 3 de Octubre (2012)

4. Detección de necesidades de capacitación. [http://www.univo.edu.sv:8081/investigacion/019969/019969\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/investigacion/019969/019969_Cap2.pdf)

5. Emprende pyme. Net. <http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html>

6. Investigación "Análisis sobre los aspectos que influyen en el crecimiento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas". Autores: Gustavo Selvas Hernández, César Maza González, Cleide Gómez Gómez, Víctor de la Rosa Peña, Segundo Jiménez Cornelio y Karina M. García Leal. p.28. (2012).

7. Ley Federal del Trabajo (1998) México, Ediciones y sistemas especiales, S. A DE C.V.
8. [http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/3723-breve analisis-sobre-la-capacitacion-en-mexico.html](http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/3723-breve_analisis-sobre-la-capacitacion-en-mexico.html)
9. Rodríguez Valencia, Joaquín. Administración moderna de personal (2007) México p. (254) (7ª Edición) cengage learning
10. Secretaría del trabajo del Estado de Chiapas. (2012). <http://www.trabajo.chiapas.gob.mx/quienes-somos>
11. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. México. [http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa\\_del\\_Trabajo\\_y\\_Previsi%C3%B3n\\_Social\\_\(M%C3%A9xico\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_del_Trabajo_y_Previsi%C3%B3n_Social_(M%C3%A9xico)) (Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México).